



Telecom Italia S.p.A.

Public & Regulatory Affairs  
Rapporti con le Istituzioni ed Organismi Nazionali e Locali  
Tutela del Consumatore

00198 ROMA, 15 maggio 2013  
Corso d'Italia, 41

Prot. 0002807 - TI

Egr. Signor  
Avv. Enrico Cotugno  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela dei Consumatori  
Ufficio Controversie e Sanzioni  
Centro Direzionale Isola B5  
Torre Francesco  
80143 NAPOLI

"Posta certificata: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)"

**Oggetto: Contributo di Telecom Italia - Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 202/13/CONS**

Con riferimento alla consultazione in oggetto in materia di "Modifiche al Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza, approvato con delibera n. 664/06/CONS" (di seguito Regolamento), preliminarmente si rappresenta che Telecom Italia è in linea di principio assolutamente favorevole ad interventi che possano migliorare il livello di tutela dei consumatori nella fornitura di servizi di comunicazione elettronica, tenendo conto dello scenario competitivo e dell'evoluzione del quadro normativo comunitario e interno.

Si ritiene di premettere alcune considerazioni di ordine generale in merito all'impostazione del Documento per la consultazione pubblica di cui all'Allegato B della Delibera 202/13/CONS (di seguito Documento) e la proposta delle nuove disposizioni del Regolamento.

Innanzitutto occorre considerare che le disposizioni previste dalla Delibera 664/06/CONS sono state emanate da codesta Autorità allo scopo di contrastare il fenomeno delle cd. attivazioni di servizi mai richiesti pertanto ogni valutazione sul presente procedimento di consultazione si colloca in tale ambito considerando la relativa *ratio* a tutela dell'utenza.

Anche la precedente fase di consultazione avviata nel mese di gennaio 2012 con la successiva costituzione di un tavolo tecnico presso codesta Autorità, alla presenza peraltro delle Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU, ha avuto come obiettivo quello di realizzare l'armonizzazione delle normative legate alle attivazioni dei servizi ed alle correlate modalità di commercializzazione da parte degli operatori del settore anche attraverso l'adozione di un codice di autoregolamentazione proprio per meglio garantire le specifiche esigenze dell'utenza graduandole in base alla tipologia dei servizi di comunicazione elettronica di cui intende fruire.

Dalla lettura del Documento emerge una mutata impostazione di fondo finalizzata a fissare regole generali per tutti gli utenti finali affiancando "alle disposizioni prettamente afferenti ai contratti a distanza o conclusi fuori dai locali commerciali una disciplina generalizzata dei contratti tra utenti e fornitori dei servizi". Tale nuova impostazione comporterebbe una

“microregolamentazione” per il settore delle comunicazioni elettroniche considerato che in diversi passaggi del Documento si può rilevare la presenza di ambiti già disciplinati da fonti di natura primaria rappresentate dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche (di seguito CCE) e dal Codice del Consumo.

Il superamento dell'impostazione iniziale, che avrebbe introdotto una disciplina particolare dei contratti a distanza e dei contratti negoziati fuori dei locali commerciali nel settore specifico delle telecomunicazioni, rischia di introdurre tramite l'azione regolamentare una disciplina generale dei contratti attraverso sia l'estensione dell'ambito di applicazione delle norme di portata generale del Codice del Consumo, sia l'introduzione di previsioni ultronee rispetto alle disposizioni di natura speciale del CCE, con la conseguenza di sovrapporre norme di legge e norme regolamentari.

Ciò premesso, nel seguito si rappresentano le osservazioni di Telecom Italia e le proposte di integrazione dell'articolato che si ritengono necessarie per meglio indirizzare le esigenze del mercato tenendo conto delle peculiarità del settore, nel rispetto dell'ordine espositivo proposto da codesta Autorità.

#### **1) Definizioni (modifica art. 1 co. 2)**

La modifica proposta dell'art. 1 comma 2 appare coerente con il sistema perché ricostruisce l'insieme definitorio, ricomprendendo pure le definizioni della sezione I del Codice del Consumo sui “Contratti negoziati fuori dei locali commerciali”, invece escluse nella precedente formulazione.

#### **2) Ambito di applicazione (introduzione art. 1-bis)**

Si concorda, in via di principio, sulle proposte di modifica al Regolamento che prendono a riferimento le disposizioni di cui all'art. 70, co. 1 e 2, CCE quale norma speciale in materia di trasparenza e tutela contrattuale della clientela ma, nel contempo, si rappresenta la necessità di meglio definire l'ambito applicativo del Regolamento in quanto si ritiene opportuno fare salve non solo tutte le disposizioni specifiche relative alla categoria degli utenti consumatori ma anche quelle che regolano ulteriori ambiti di tutela già disciplinati da altre fonti normative.

Si ritiene, infatti, opportuno che il nuovo Regolamento rappresenti il riferimento normativo specifico sui contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali così da garantire le specifiche esigenze dei consumatori che utilizzano servizi di comunicazione elettronica, in coerenza con i principi generali, le disposizioni specifiche del CCE o di altre norme di settore compresi codici di autoregolamentazione.

Si ritiene, quindi, necessario limitare l'ambito applicativo per evitare sovrapposizioni di normative su servizi già disciplinati (si pensi ad esempio ai c.d. servizi a sovrapprezzo ovvero ai servizi ad esecuzione immediata che hanno caratteristiche incompatibili con le esigenze di maggiore tutela legate a contratti per adesione conclusi a distanza di servizi tipicamente in abbonamento). In tal modo, ad avviso della scrivente, è possibile da un lato garantire le esigenze della clientela di attivare strumenti flessibili con una velocità e fruibilità diretta necessarie specialmente nei casi di attivazione di opzioni accessorie (es. “carte servizi” di telefonia mobile), dall'altro evitare un

“iperprotezione” dell’utenza anche in assenza di rischi di possibile abuso considerando le loro peculiari caratteristiche.

*Proposta di integrazione/modifica per l’articolato dello schema di provvedimento posto in consultazione pubblica.*

**Articolo 1bis  
(Ambito di applicazione)**

Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori ed utenti per la fornitura al pubblico di servizi di comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli “consumatori. Il presente regolamento non si applica ai servizi di comunicazione elettronica quali i servizi ad esecuzione immediata, i servizi aventi ad oggetto contenuti digitali e le opzioni accessorie

**3) Trasparenza delle offerte (introduzione art. 1-ter)**

La proposta di modifica al Regolamento con l’introduzione dell’art. 1 ter non si ritiene necessaria in quanto già esistono diverse norme regolamentari emanate da codesta Autorità che prevedono specifiche prescrizioni in materia di trasparenza e pubblicazione delle informazioni in coerenza alla norma speciale di cui all’art. 71 CCE ad al correlato allegato n. 5 che indica le informazioni che devono essere pubblicate dagli operatori e dalla stessa Autorità in modo tale da assicurare all’utenza una scelta informata.

Si pensi innanzitutto alla direttiva generale 179/03/CSP che ha disciplinato parallelamente all’entrata in vigore del CCE anche gli elementi fondamentali da garantire ai fini della tutela dei diritti dell’utenza relativamente alle informazioni e comunicazioni al pubblico dell’offerta dei servizi.

Fondamentali sono poi da considerare la Del. 96/07/CONS e le “Linee guida esplicative” adottate in attuazione delle disposizioni del D.L. 31 gennaio 2007, n. 7 convertito con Legge n.40/97 (c.d. Decreto Bersani), nonchè la Del. 126/07/CONS e la Del. 418/07/CONS che riportano specifiche misure in materia di trasparenza e tutela dell’utenza. In particolare, con la Del. 96/07/CONS gli operatori hanno l’obbligo di formulare condizioni economiche trasparenti e dettagliate su tutte le voci di costo seguendo peraltro un prospetto di pubblicazione omogeneo che consente la loro “comparabilità” come previsto anche nell’attuale formulazione dell’art. 71 co. 1 CCE modificato dal D.Lgsvo n.70/2012. Tale obbligo si completa con il rapporto informativo verso l’Autorità e verso il “motore di calcolo”. Tale delibera fornisce quindi precise prescrizioni di pubblicazione anche, ad esempio, relativamente all’esposizione dei prezzi comprensivi di IVA.

E’ pertanto evidente l’esistenza di strumenti per aumentare la trasparenza delle informazioni sulle offerte commerciali proposte dagli operatori che già garantiscono una efficace tutela dell’utenza.

La norma proposta risulta peraltro ultronea considerando anche che il Codice del Consumo (artt. 18 - 27) prevede già una puntuale disciplina sulla trasparenza a cui gli operatori sono soggetti. Telecom Italia ritiene pertanto che l’attuale quadro normativo/regolamentare (generale e speciale) non necessita di alcun ulteriore rafforzamento in quanto le informazioni sulle offerte commerciali proposte dagli operatori garantiscono già una efficace tutela dell’utenza.

#### 4) Fornitura di prestazioni non richieste (modifica art. 3 co. 1)

Analoghe considerazioni di cui al precedente punto 3 portano a ritenere non percorribile la proposta di modifica dell'art.3 co.1 al Regolamento.

In particolare si ritiene di per sé coerente il richiamo effettuato nel testo originario all'art. 57 del Codice del Consumo che già prevede una puntuale disciplina per le "Forniture non richieste" applicabile ai soli consumatori e ai soli contratti conclusi a distanza.

Non si concorda quindi con la modifica proposta con il richiamo all'art. 70 CCE, in luogo dell'art. 57 del Codice del Consumo, in quanto si ritiene che solo gli obblighi di trasparenza riportati al comma 1 della norma speciale (che si vorrebbe richiamare) possono essere estesi ad "altri utenti finali", come peraltro già previsto nell'attuale formulazione modificata a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgsvo n.70/2012.

Tale considerazione tiene conto, peraltro, proprio di quanto rappresentato in premessa e cioè che la prevenzione del fenomeno delle attivazioni non richieste rileva come logica originaria legata all'adozione della Delibera 664/06/CONS e quindi dovrebbe continuare ad essere uno degli obiettivi prioritari legati alla revisione del Regolamento oggetto della presente consultazione pubblica, in linea con le disposizioni di carattere speciale previste dal CCE.

Telecom Italia evidenzia che i consumatori, indipendentemente dall'azione regolamentare, possono essere maggiormente tutelati su tale fenomeno solo tramite l'adozione da parte di tutti gli Operatori di processi interni di controllo della correttezza delle modalità di commercializzazione, specialmente per il canale c.d. *outbound* che necessita anche di specifici controlli sulla qualità delle attività svolte, spesso, da *partners* esterni. Tali processi garantendo un monitoraggio costante sulla qualità delle attività di vendita (anche tramite verifiche a campione con recall sui clienti o sondaggi a cura di enti esterni) hanno l'effetto di rendere, nella pratica, sostanzialmente nulla l'incidenza di errate commercializzazioni.

Come dimostrato dall'esperienza, anche le ulteriori attività di controllo e verifica messe in campo da Telecom Italia nel canale c.d. *inbound*, dove è il cliente stesso a chiamare spontaneamente per richiedere l'attivazione di offerte/servizi, sono state risolutive per minimizzare il fenomeno di "forniture non richieste".

Occorre, comunque, tenere presente che laddove vengano segnalati dai clienti errori nella fornitura di servizi, Telecom Italia garantisce, indipendentemente dall'effettiva causa che li ha generati, il pieno ristoro dei costi addebitati o comunque sostenuti gestendo sempre le casistiche in una logica di "*favor utentis*" sulla base di quanto dichiarato dal cliente ed analizzando tutti gli strumenti messi in campo a garanzia della clientela.

#### 5) Durata del contratto (introduzione dell'art. 4-bis)

La norma proposta si limita a ribadire il dettato dell'art 80 comma 4-quater del CCE che ha recepito le disposizioni comunitarie a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgsvo n.70/2012.

Si ritiene che la norma, così formulata, rischia di creare delle incertezze interpretative laddove non considera che l'ambito dei contratti per adesione relativo al settore delle comunicazioni elettroniche è disciplinato anche dal c.d. Decreto Bersani, fonte di rango primario, che già prevede all'art. 1 comma 3 le "regole" contrattuali per agevolare il cambiamento di fornitore "senza vincoli temporali". Il legislatore ha pertanto già garantito il consumatore, attribuendogli la facoltà di esercitare il diritto di recesso dal rapporto contrattuale in qualsiasi momento, senza

obbligo di pagare spese non giustificate da costi dell'operatore. Sulla *ratio* di tale norma primaria saranno sviluppate le considerazioni anche al successivo punto 7 relativamente all'assenza di limitazioni temporali anche per il recupero dei "costi giustificati".

Valgono comunque le considerazioni esposte in premessa relativamente al superamento dell'impostazione originaria del Regolamento.

#### 6) Modifica delle condizioni contrattuali (introduzione dell'art 4-ter)

Non si concorda con le proposte di revisione del Regolamento con cui l'Autorità intenderebbe disciplinare le modalità con cui gli operatori possono modificare le condizioni contrattuali in virtù delle proprie valutazioni economiche e di autonomia d'impresa.

In virtù di quanto evidenziato in premessa il primo rilievo è relativo all'assenza di una previsione specifica nel CCE sul vincolo del "giustificato motivo" rispetto alla norma di portata generale contenuta nel Codice del Consumo relativa alle clausole vessatorie (art. 33 lett. m).

Poiché il CCE ha natura speciale rispetto alla norma generale contenuta nel Codice del Consumo e non recepisce al comma 4 dell'art. 70 il vincolo del giustificato motivo previsto nel contratto, ne discende che l'esercizio dello *ius variandi* da parte di un Operatore nel settore delle comunicazioni elettroniche è soggetto esclusivamente al rispetto dei termini di preavviso, e della disciplina del diritto di recesso (ivi compreso l'obbligo di non applicare penali né costi di disattivazione) prevista da tale specifica norma.

In ragione del principio di specialità, quindi, il concetto di "giustificato motivo" non è applicabile.

Le modifiche proposte si ritengono non percorribili, ad eccezione del comma 3, considerando l'ambito di tutela già disciplinato sia dal comma 4 dell'art. 70 CCE, sia dalle specifiche misure in materia di trasparenza tariffaria e tutela dell'utenza che impongono i principi generali cui attenersi per le informazioni da fornire ed i relativi obblighi di comunicazione.

Nell'ambito di tale disciplina occorre considerare che gli Operatori hanno già uno specifico obbligo informativo verso l'Autorità in merito alle condizioni economiche d'offerta come evidenziato nel precedente punto 3.

Si propone comunque di inserire direttamente nell'articolo le modalità con cui garantire le informazioni da fornire in caso di modifica delle condizioni contrattuali ai sensi dell'art. 70, comma 4.

*Proposta di integrazione/modifica per l'articolato dello schema di provvedimento posto in consultazione pubblica*

#### Art 4ter- Modifica delle condizioni contrattuali.

~~1. Gli operatori non possono modificare le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso.~~

~~2. Ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice, l'utente è informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del suo diritto di recedere o di passare ad altro operatore senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni.~~

~~3. 1. Gli operatori possono modificare le condizioni contrattuali ai sensi dell'art. 70, comma 4, inserendo apposita informativa nella documentazione di fatturazione. Ove non fosse possibile per qualsiasi motivo fornire detta informativa nella documentazione di fatturazione, gli operatori garantiscono la~~

comunicazione agli utenti interessati tramite strumenti alternativi di notifica. In caso di mancata accettazione delle modifiche contrattuali notificate ai sensi e per gli effetti dell'art. 70 comma 4, del Codice, il recesso ha efficacia a far data dalla entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data. L'operatore ha la facoltà di completare la campagna comunicazionale tramite la pubblicazione delle relative informazioni su altri canali di contatto a servizio della clientela.

~~4. La comunicazione agli utenti, a sensi del precedente comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'allegato A al presente regolamento.~~

~~5. La comunicazione di cui al comma 4 è contemporaneamente inviata all'indirizzo pec dell'Autorità, insieme con una descrizione della modifica e del relativo motivo~~

## 7) Cessazione del rapporto contrattuale (modifica proposta all'art. 5)

Si concorda con la finalità dichiarata di modificare la norma per ottenere una maggiore trasparenza e chiarezza a favore dell'utenza declinando le diverse casistiche in cui tutti gli utenti o i soli consumatori possono esercitare il diritto di recesso intendendosi per questo ogni forma di cessazione del rapporto contrattuale.

Proprio per garantire tali finalità si ritiene necessario superare ogni dubbio interpretativo e riformulare la norma proposta in modo da rendere chiara la distinzione dei costi e degli oneri dovuti, o meno, dai clienti in virtù di quanto disciplinato dalle norme di rango primario con particolare riferimento alla Legge n. 40/2007 e all'art. 70, commi 1 e 4, CCE.

In particolare è necessario modificare il comma 3 in quanto la formulazione proposta rischia di disciplinare in maniera differente quanto già disciplinato inequivocabilmente e chiaramente dalla norma primaria. Non si ritiene percorribile perimetrare temporalmente il recupero dei costi giustificati previsti dall'art. 1 comma 3 della Legge n. 40/2007 in quanto farebbe emergere un conflitto con la scelta contraria operata dal legislatore non modificabile in sede regolatoria.

Le integrazioni che si intendono proporre consentirebbero, ad avviso della scrivente, di meglio chiarire la portata attuativa della norma così da assicurare una disciplina di dettaglio per la concreta applicazione di quanto disposto dall'art. 70 CCE.

Occorre, peraltro, tenere presente che l'art. 1 comma 3 sopra citato prevede che le clausole difformi da tale dettato legislativo "sono nulle" rappresentando la volontà del legislatore di non poter modificare, neanche tramite pattuizioni contrattuali, quanto disposto dalla medesima disposizione.

Proprio la natura dei costi "giustificati" (disciplinati dal citato comma 3 dell'art. 1) ha indotto il legislatore a non apporre limiti temporali al loro recupero riconoscendo il diritto dell'operatore di chiedere i costi connessi all'interruzione del rapporto contrattuale e relativa disattivazione dei servizi.

Diversamente il CCE al comma 4 dell'art. 70 ha tipizzato l'unica fattispecie per cui è necessario escludere il pagamento di penali o costi di disattivazione a seguito del diritto di recesso esercitato dagli utenti, pertanto tutte le restanti ipotesi subiscono una disciplina differente che legittima il pagamento dei costi giustificati, in caso di corretta contrattualizzazione con le garanzie di trasparenza previste al comma 1 dell'art. 70.

Per quanto sopra esposto, si ritiene opportuno integrare le modifiche proposte da codesta Autorità al fine di rendere più chiara la distinzione dei costi e degli oneri dovuti dai clienti in virtù di quanto disciplinato dalla Legge n. 40/2007 e dall'art. 70, commi 1 e 4, CCE. La proposta di

modifica al comma 3 riporta il termine "commissione" in coerenza all'art.70, comma 1 lett. f) n.3 ma sarebbe auspicabile ricevere un chiarimento interpretativo da parte di codesta Autorità in merito a tale previsione.

*Proposta di integrazione/modifica per l'articolato dello schema di provvedimento posto in consultazione pubblica*

**Art 5- Cessazione del rapporto contrattuale.**

1. L'operatore che non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di richiesta di recesso e di disdetta, ovvero ritardi il passaggio dell'utenza ad altro operatore, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni erogate a decorrere dalla data di efficacia del recesso /disdetta
2. In applicazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 2 aprile 2007, n. 40, gli utenti hanno la facoltà di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. I contratti predisposti dagli operatori non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni.
3. L'operatore non può addebitare all'utente le spese di cui al comma 2, i costi o le commissioni eventualmente dovuti qualora quest'ultimo receda alla scadenza o cessazione del termine di durata contrattuale contratto, e al di cui all'articolo 4 bis, ovvero successivamente a detta scadenza se non sono contrattualmente previsti.

**9) Conclusione dei contratti a distanza, fuori dai locali commerciali ed esercizio del diritto di recesso (introduzione artt. 2, 2-bis e 2-ter)**

Nel concordare con l'impianto generale proposto relativamente alla conclusione dei contratti a distanza e fuori dai locali commerciali si rilevano delle incongruità relativamente agli artt. 2 comma 2 e 2 bis, comma 5 proposti.

Si ritiene possibile trattarli congiuntamente in quanto legati dalla fattispecie relativa all'inizio dell'esecuzione del contratto.

Innanzitutto se la prima norma prevede la possibilità per il consumatore di autorizzare l'esecuzione contrattuale "anticipata" rispetto alla scadenza del termine per esercitare il c.d. diritto di ripensamento, tale possibilità dovrebbe essere prevista espressamente anche nella seconda norma.

In via di principio tale esecuzione anticipata deve essere coerente a quanto disciplinato dall'art. 55, comma 2, lett a) del Codice del Consumo e quindi tale da escludere la possibilità di esercitare il c.d. diritto di ripensamento. Quindi il diritto del consumatore a non pagare alcun corrispettivo in caso di esecuzione del contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del recesso deve essere chiaramente circoscritto ai soli casi in cui ciò sia avvenuto in assenza di consenso, anche implicito o per fatti concludenti, del consumatore. Al fine di superare eventuali incertezze interpretative, si ritiene ugualmente opportuno chiarire espressamente il diritto dell'operatore a pretendere, per intero, il corrispettivo dei servizi erogati in caso di esecuzione immediata del contratto, laddove questa sia stata, anche implicitamente o per fatti concludenti, consentita dal consumatore che eserciti il diritto di recesso.

Si ritiene opportuno proporre delle integrazioni alle proposte di modifica dell'art. 2

In particolare si ritiene sufficiente assicurare la comunicazione del codice identificativo nell'ambito di ogni conversazione telefonica e si condivide la comunicazione da parte dell'addetto anche dell'avvenuta conclusione del contratto al titolare dell'utenza che ha manifestato la volontà di concludere il contratto.

Per quanto riguarda i casi di proposta a mezzo del telefono, Telecom Italia ritiene che la registrazione deve essere riferita alla sola parte di rilevanza negoziale per il cliente in cui lo stesso manifesta la volontà inequivoca e consapevole di attivare il servizio oggetto della proposta dopo aver fornito il consenso alla registrazione, consapevole della finalità documentale della stessa. Tale registrazione consente la massima garanzia al cliente nella misura in cui riepiloga tutte le informazioni e condizioni del servizio oggetto di attivazione così come previsto dalla normativa.

Non si condivide il mantenimento del comma 7 lett. a) in quanto, specialmente nei trasferimenti di un'utenza tra operatori, è auspicabile eliminare l'obbligo per il cliente di restituire la documentazione firmata. E' necessario infatti tenere conto della necessità di coordinare le proposte di modifica al Regolamento con le procedure di attivazione e migrazione delle utenze allo scopo di consentire un'applicazione unitaria e armonizzata tra gli operatori a tutte le procedure di passaggio.

In attesa di un aggiornamento della normativa relativa alle procedure di passaggio è necessario trovare una soluzione interpretativa in queste norme che disciplinano in modo specifico le modalità di conclusione dei contratti a distanza e del diritto di recesso esercitabile relativamente ai servizi di comunicazione elettronica che necessitano di processi industriali implementati dai diversi operatori con impegni reciproci sui tempi di realizzazione da rispettare.

Ciò al fine di individuare modalità omogenee per poter effettivamente garantire i diritti dell'utenza che decide di cambiare fornitore.

In tal senso Telecom Italia esprime un particolare apprezzamento per la modifica proposta al comma 2.

*Proposta di integrazione/modifica per l'articolato dello schema di provvedimento posto in consultazione pubblica.*

## **Articolo 2**

### **Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica**

1. Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce all'~~utente~~ **consumatore** in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili, tutte le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'articolo 70 del Codice.

2. L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione del contratto, anche in caso di trasferimento dell'utenza, chiarendo che la conclusione del contratto comporta il recesso dal rapporto in corso con il fornitore del servizio e che, nel caso in cui il consumatore dovesse ~~autorizzare~~ **fornire il consenso all'esecuzione che avvia la procedura di trasferimento** prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di ripensamento, **la stessa non può essere revocata. Inoltre il**

~~consumatore deve essere informato che in caso di ripensamento il successivo esercizio di tale diritto potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto con il precedente operatore (o con altro operatore) e che potrebbe non esserendogli garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente.~~

3. In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio per ciascuna conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo commerciale del contatto telefonico e il proprio codice identificativo. ~~Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio codice identificativo.~~ Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, prima del termine della conversazione, l'avvenuta conclusione del contratto, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.

4. Abrogato

5. La volontà inequivoca e consapevole del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo con il titolare dell'utenza telefonica. ~~Se è utilizzata la comunicazione telefonica~~ In caso di proposta, a mezzo del telefono, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, fermo restando l'onere di cui al successivo comma 6. ~~Anche in caso di trasferimento dell'utenza può essere utilizzata tale modalità per acquisire la manifestazione di volontà di concludere il contratto del titolare dell'utenza~~

6. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70 Codice. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo di fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'art. 3 del presente regolamento.

7. L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5 a condizione che il medesimo documento:

- a) sia inviato ~~per la sottoscrizione~~ al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica;
- b) contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6.

*Proposta di integrazione/modifica per l'articolato dello schema di provvedimento posto in consultazione pubblica.*

**Articolo 2-bis.  
Esercizio del diritto di recesso**

1. I consumatori hanno diritto di recedere dal contratto concluso a distanza relativo alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica senza alcuna penalità o altro corrispettivo e senza specificarne il motivo, ai sensi degli artt. 64 e ss del Codice del consumo.

2. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso di cui al comma 1 decorre:

- a) per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente ove siano stati soddisfatti gli obblighi di

informazione di cui all'articolo 2 o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;

b) per i servizi, dal giorno di conclusione del contratto ovvero dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, comma 1, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.

3. Il diritto di recesso può essere esercitato anche mediante l'invio di apposita comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata indicato, se disponibile, al momento della conclusione del contratto e pubblicizzato sul sito web dell'operatore.

4. Resta fermo il diritto dell'utente di risolvere in ogni tempo il contratto senza penali o altri corrispettivi una volta decorso inutilmente il termine contrattualmente previsto per l'attivazione del servizio oggetto del contratto, ovvero in caso di oggettiva impossibilità di attivazione.

5. L'operatore ~~non dà~~ può dare esecuzione al contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di recesso ~~senza il previo assenso~~ con il consenso del consumatore. In caso contrario, ferma restando la responsabilità sotto il profilo sanzionatorio, l'operatore non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni fornite fino alla cessazione del rapporto in conseguenza dell'esercizio di tale diritto ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute per ripristinare la situazione contrattuale precedente. Nei casi in cui l'esecuzione è avvenuta con il consenso, anche implicito o per fatti concludenti, del consumatore o nei casi di esclusione di esercizio del diritto di recesso l'operatore ha diritto di pretendere i corrispettivi dei servizi erogati.

6. Le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti degli utenti rispetto a quanto previsto dal presente articolo, nonché modalità semplificate per l'esercizio del diritto di recesso

\* \* \*

Si rappresenta che il presente contributo non ha natura confidenziale ed è integralmente pubblicabile.

Cordiali saluti.

Il Responsabile  
Monica Placidi

