

Spettabile

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei Consumatori

Cortese attenzione

Avv. Enrico Maria Cotugno, Responsabile del procedimento

Roma 13 maggio 2013

**OGGETTO: posizione di AIIP nel procedimento di cui alla delibera 202/13/CONS relativo alle modifiche del Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza approvato con delibera 664/06/CONS**

Buongiorno Avv. Cotugno,

In merito al procedimento in oggetto, facendo seguito all'audizione del 7 maggio 2013, di seguito ritengo utile svolgere per AIIP due piccole integrazioni / precisazioni.

1) Si chiede di modificare l'art. 2 comma 5 per agevolare la conclusione via *web* dei contratti, che l'Autorità dovrebbe incentivare in linea con la propria segnalazione al Governo, le esigenze di digitalizzazione del Paese nonché con le esigenze distributive delle PMI che non dispongono di una rete distributiva sul territorio, diversamente dai grandi operatori nazionali.

In specie, nel testo attuale, viene ravvisata una criticità nel riferimento alla "sottoscrizione" del titolare dell'utenza. La legge infatti equipara alla firma cartacea solo la firma digitale o elettronica qualificata che gli utenti normalmente non hanno. Dovrebbe quindi essere chiarito dall'Autorità nella Sua delibera (almeno nelle motivazioni della stessa, dove si darà atto delle varie posizioni) che la volontà inequivoca e consapevole dell'utente di cui all'art. 2 comma 5 ben può risultare da un modulo elettronico (come già in effetti è scritto) recante data e ora e confermato dal titolare dell'utenza con specifico clic.

2) Rispetto a quanto verbalizzato, si ribadisce la contrarietà alla formulazione proposta per l'art. 5 comma 3 nella parte in cui esclude la possibilità di addebitare all'utente che recede al tempo / dopo il primo rinnovo contrattuale costi giustificati da spese invece materialmente sopportate dall'operatore.

Poiché la L. Bersani vieta ogni addebito diverso dai costi giustificati da spese dell'operatore per il recesso "in ogni tempo", tale divieto normativo si applica anche dopo il primo rinnovo contrattuale, di talché la legge vieta la possibilità di imporre un corrispettivo per il recesso che non sia previsto come costo giustificato da spese dell'operatore.

La disposizione che l'Autorità propone di inserire si tradurrebbe pertanto nella irragionevole imposizione dell'obbligo di ammortizzare i suddetti costi nel canone e non terrebbe in debito conto la circostanza che tali costi per l'operatore possono anche sopravvenire ed aumentare nel tempo e ciò può impedire di fatto l'ammortamento ipotizzato dall'Autorità nella motivazione della proposta.

Si ringrazia per l'attenzione e si inviano cordiali saluti



Avv. Giulia Toraldo Serra

Roma, 9 aprile 2013  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela dei Consumatori  
*Cortese attenzione*

Dott. Enrico Maria Cotugno, Dirigente Ufficio controversie e sanzioni  
Via posta certificata all'indirizzo PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)  
Via e-mail all'indirizzo [e.cotugno@agcom.it](mailto:e.cotugno@agcom.it)

**OGGETTO: Contributo per AIPP nella Consultazione pubblica 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 le osservazioni di AIPP sulla proposta di modifiche del Regolamento di cui alla consultazione pubblica in oggetto.

**Sez. I - Modifica del Titolo del Regolamento.**

Si concorda sull’opportunità di modificare il titolo del Regolamento in “*Regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica*” per evidenziare che lo stesso include anche disposizioni che concernono tutti i contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica.

**Sez. II - Modifica del comma 2 dell’art. 1 (Definizioni)**

Si concorda sull’opportunità di richiamare la definizione di contratto negoziato fuori dai locali commerciali dell’art. 45 del Codice del Consumo (in considerazione dell’inserimento all’art. 2-ter di disposizioni relative alla disciplina per tali contratti).

**Sez. III - Modifica dell’ambito di applicazione (inserimento dell’art. 1 bis: “*Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori ed utenti, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli “consumatori”*”)**

Non si hanno osservazioni di rilievo.

**Sez. IV - Modifica relativa alla trasparenza delle offerte con l’inserimento dell’art. 1 ter: “*La pubblicazione di informazioni circa le offerte commerciali, effettuata con qualsiasi mezzo, deve avvenire in modo chiaro, completo e trasparente, evitando formulazioni ambigue o che possano indurre in errore gli utenti*”**

Non si hanno osservazioni di rilievo.

**Sez. V - Modifica dell’art. 2 sulla conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica**

L’Autorità propone diverse modifiche al testo dell’art. 2 del Regolamento.

Comma 1

Testo proposto dall’Autorità: “*Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l’operatore fornisce all’utente 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 di cui all'art. 52 del Codice di consumo e le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'art. 70 del Codice”.*

AIIP sottolinea che il riferimento alle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili aveva una ragion d'essere nel contesto del precedente comma 4, in quanto applicabile ai soli clienti consumatori. Poiché il comma 1 fa invece riferimento alla più ampia categoria di “utente” i principi di buona fede e di lealtà andrebbero piuttosto valutati alla stregua delle esigenze di protezione **“della specifica categoria di utente, e quanto ai consumatori, delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili”**.

Comma 2: non si hanno osservazioni di rilievo.

Comma 3. Testo proposto dall'Autorità: *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 di ogni 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, al 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.*

Poiché la proposta a mezzo del telefono può inserirsi in una procedura di conclusione del contratto più articolata si suggerisce di sostituire l'inciso **“l'avvenuta conclusione del contratto”** con: **“se il contratto è concluso o, diversamente, indicare le successive fasi propedeutiche alla conclusione del contratto”**.

Comma 5: non si hanno osservazioni di rilievo.

Comma 6. Testo proposto dall'Autorità: *“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'art. 70 del 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 di 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”.*

L'inciso **“per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione”** ripropone le modalità di conferma delle informazioni minime di cui all'art. 53, comma 1 del Codice del Consumo, estendendone tuttavia la portata ai contratti con clienti non consumatori.

AIIP si oppone fermamente a tale estensione. AIIP ritiene che, anche tenuto conto delle specificità del settore, tale inciso vada piuttosto modificato in **“ricevere su supporto duraturo, o per iscritto ove richiesto dal cliente consumatore”**, fatto comunque **“salvo in tal caso il diritto dell'operatore al ristoro dei relativi costi”**.

E' infatti estremamente importante che la revisione del Regolamento agevoli il più possibile le modalità di conclusione dei contratti a distanza via *web*, con il sistema del *clic through* e quindi con processi interamente digitalizzati, senza imporre forme scritte e scambi cartacei non già richiesti dalla legge.

Infatti, tali modalità di conclusione dei contratti a distanza da una parte offrono all'utente maggiori garanzie quanto alla possibilità di ricevere una piena informativa sul contratto rispetto alla conclusione a mezzo del telefono e vanno dunque incentivati nell'interesse degli utenti, e dall'altra sono più efficienti e meno costose per gli operatori.

**Sez. VI - Inserimento dell'art. 2-bis sull'esercizio del diritto di recesso (cd. ripensamento) nei contratti a distanza ai sensi dell'art. 64 e ss. del codice del consumo**

Non si hanno osservazioni, salvo ribadire che, vista le peculiarità del settore, deve ritenersi comunque salva la possibilità di recuperare le spese sopportate in ragione dell'ordine prima del ripensamento.

**Sez. VII – introduzione dell'art. 2-ter sui contratti negoziati fuori dai locali commerciali**

Non si hanno osservazioni di rilievo.

**Sez. VIII - Modifica del testo dell'art. 3 sul divieto di fornitura di prestazioni non richieste.**

L'Autorità intende porre a espresso fondamento del divieto di fornire prestazioni non richieste l'art. 70 del Codice, anziché l'art. 57 del Codice del consumo (anche al fine di delineare in modo più chiaro la competenza dell'Autorità con riguardo all'*enforcement* del divieto).

Si ritiene che la modifica del primo comma dell'art. 3 proposta dall'Autorità sia utile a chiarire l'ambito di applicazione del divieto (oltre alla competenza dell'Autorità quanto al suo *enforcement*). Il testo attualmente vigente risulta invero di dubbia interpretazione, poiché, da una parte, richiama a fondamento dell'obbligo una disposizione del Codice del Consumo, dall'altra già dispone il divieto in favore dell'"utente" (come definito dal Codice delle comunicazioni) anziché del "consumatore".

Si osserva, tuttavia, che il divieto sancito dall'art. 3 comma 1 dovrebbe più esattamente riguardare – così come nella sua formulazione attuale, in virtù del richiamo all'art. 57 del Codice del Consumo - il divieto di "*prestazione corrispettiva*" non richiesta dall'utente. Si suggerisce quindi di seguito una piccola integrazione al testo proposto dall'Autorità (v. grassetto).

*1. In applicazione ~~ai sensi dell'art. 57-70 del Codice del consumo~~, è vietata la fornitura **dietro corrispettivo** di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa ~~ordinazione~~-richiesta da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non può essere considerata come consenso contrattuale ~~non significa consenso~~.*

*2. In caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi non richiesti gli operatori non pretendono dagli utenti alcuna prestazione corrispettiva e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione,*

*sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente, che, pertanto, non è tenuto ad alcuna prestazione corrispettiva.*

Tale piccola integrazione del testo è importante per conservare immutata la sostanza del divieto, fermo restando il raggiungimento degli obiettivi che l'Autorità dichiara di perseguire con la propria proposta ossia: (i) l'estensione del divieto a beneficio di tutti gli utenti e (ii) l'introduzione di un fondamento normativo più solido per l'attività di *enforcement* dell'Autorità.

La fornitura senza corrispettivo non pone esigenze di tutela dell'utente che giustifichino il divieto.

E' invero interesse dello stesso utente che l'operatore possa, nel corso dell'esecuzione del contratto, fornire, senza chiedere alcun corrispettivo, apparati e/o prestazioni e servizi integrativi o migliorativi (si pensi ad es. all'esigenza di installare apparati lato utente per migrare l'accesso del cliente su una nuova tecnologia o alla eventuale fornitura gratuita di contenuti ad es. televisivi ai propri clienti d'accesso).

#### **Sez. IX - Eliminazione del 3° comma dell'art. 4**

Non si hanno osservazioni di rilievo.

**Sez. X - Inserimento dell'art. 4-bis sulla durata del Contratto** *"... i contratti conclusi tra operatori e consumatori non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi. Gli operatori garantiscono, comunque, la possibilità per gli utenti di aderire ad un contratto di durata massima di dodici mesi"*

Si tratta di mera trasposizione di quanto disposto dall'art. 80 comma *quater* del Codice delle Comunicazioni. Non si hanno quindi osservazioni di rilievo.

L'Autorità chiarisce che la disposizione va letta in combinato disposto con il testo proposto per l'art. 5 comma 3, dove si intende escludere che per recessi successivi alla scadenza iniziale del contratto possano essere addebitate spese all'utente. Sul punto si rinvia ai commenti espressi *infra*.

#### **Sez. XI - Modifica condizioni contrattuali disciplina introdotta all'art. 4-ter e in Allegato A**

L'Autorità propone il seguente testo:

- 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. 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.*
- 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.*

Sui primi due commi non si hanno osservazioni.

Ad avviso di AIIP il comma 3 dovrebbe essere piuttosto: **“La comunicazione di recesso pervenuta all’operatore prima dell’entrata in vigore delle innovazioni contrattuali rende inapplicabili all’utente le modifiche”**. In questo modo sarebbe soddisfatto l’obiettivo senza incidere direttamente sulla data di efficacia del recesso.

Si ravvisano forti criticità nelle modalità di comunicazione agli utenti delle modifiche contrattuali indicate al comma 4 o meglio all’ ALLEGATO A del Regolamento.

Il punto 2 dell’Allegato A del Regolamento andrebbe modificato per consentire che la comunicazione avvenga anche separatamente dalla fattura, nel rispetto della medesima forma. Invero, una comunicazione autonoma e separata, effettuata con le stesse modalità della fatturazione, può essere anche più efficace di quella effettuata direttamente in fattura. Si osserva inoltre che la fatturazione dei servizi di comunicazione elettronica è bimestrale solo in difetto di diversa indicazione. Qualora l’Autorità stabilisse l’obbligo di comunicare le modifiche necessariamente in fattura essa non avrebbe specificato solo la forma della comunicazione (potere riconosciute dalla cit. norma del Codice), ma avrebbe altresì limitato le possibilità di modifica sotto un profilo temporale (in funzione della periodicità della fatturazione).

E’ quindi necessario integrare il testo proposto al punto 2 dell’Allegato A del Regolamento con le parti di seguito evidenziate in grassetto, affinché non siano imposti agli operatori vincoli ultronei e contrari allo stesso obiettivo di tutela perseguito dall’Autorità:

*2. La comunicazione **ove** effettuata tramite avviso in fattura deve essere inserita separatamente da eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l’attenzione degli utenti, e deve essere preceduta dalla seguente intestazione: **“COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO”**. La comunicazione effettuata separatamente dalla fattura può essere trasmessa ai recapiti indicati dall’utente nel Contratto con le stesse modalità previste per la fatturazione.*

Il punto 3 dell’Allegato A per le utenze prepagate, per le quali manca la fatturazione, in realtà propone non “forme” di comunicazione ma “modalità” di comunicazione ed individua modalità che non paiono tenere conto della varietà del mercato dei servizi di comunicazione elettronica in Italia.

Le modalità proposte possono forse apparire un obbligo ragionevole a carico di un operatore di rete mobile che voglia procedere a modifiche massive delle condizioni economiche delle proprie carte prepagate, ma non lo sono se posti a carico dei numerosissimi fornitori di servizi su rete fissa, specie di piccole e medie dimensioni, con utenze circoscritte sia territorialmente sia numericamente.

Gli Associati fanno presente che anche i servizi su rete fissa possono essere erogati in modalità prepagata con “ricariche” (così ad es. spesso le utenze VoIP), e che non necessariamente le offerte concernono l’intero territorio nazionale, ben potendo le autorizzazioni alla fornitura dei servizi e le offerte dell’operatore avere un ambito geografico più limitato.

Ciò considerato AIIP evidenzia che sarebbe sproporzionato vincolare tutti gli operatori ad effettuare pubblicazioni *“su almeno due quotidiani a diffusione nazionale con tiratura non inferiore a 500.000 copie”* e all’invio di SMS informativi.

AIIP ritiene che il ricorso alle pubblicazioni su quotidiani possa al più costituire una modalità alternativa (e non integrativa) rispetto a quella del messaggio informativo individuale che rinvia l’utente al sito web per le informazioni di maggior dettaglio. In ogni caso l’obbligo di pubblicazione su quotidiani andrebbe proporzionato all’offerta, che potrebbe avere un ambito limitato.

AIIP ritiene che non sia nemmeno corretto imporre all'operatore il ricorso agli SMS poiché:

- non sempre l'utente dispone di una utenza mobile e/o comunque la comunica al proprio fornitore di servizi di comunicazione elettronica (es. su rete fissa);
- gli SMS non offrono certo maggiori garanzie di un fax o di una e-mail ai recapiti indicati dall'utente nel contratto atteso che il fax e la e-mail possono contenere l'intera comunicazione mentre l'SMS può contenere solo 160 caratteri alfanumerici;
- gli SMS sono servizi onerosi che pur essendo offerti dai titolari delle reti mobili in condizioni di monopolio sulla rete non sono regolamentati e presentano ancora prezzi eccessivi.

AIIP sottolinea pertanto che il fornitore di servizi prepagati su rete fissa dovrebbe piuttosto poter comunicare le modifiche ai recapiti, ad es. anche fax o e-mail indicati dall'utente nel contratto, per esteso oppure rinviando per informazioni di maggiori dettaglio al sito web.

AIIP propone dunque di riscrivere i punti 3 e 4 dell'Allegato A come segue:

*3. Nel caso di utenze prepagate l'operatore comunica per esteso la modifica delle condizioni di contratto ai recapiti indicati dall'utente nel contratto. Tuttavia, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al punto 4, l'operatore può anche: (a) inviare ai recapiti indicati dall'utente nel contratto o all'utenza medesima un messaggio informativo che indichi la data di entrata in vigore delle modifiche con l'invito a verificarne il dettaglio tramite il sito web e gli eventuali punti di vendita dell'operatore; oppure ancora (b) avvisare i propri utenti delle data di entrata in vigore delle modifiche tramite IVR e pubblicazione su almeno due quotidiani che abbiano diffusione territoriale equivalente a quella dell'offerta e, nel caso di offerte in ambito nazionale con tiratura non inferiore a 500.000 copie, con l'invito a verificare il dettaglio delle modifiche tramite il sito web e gli eventuali punti di vendita dell'operatore.*

*4. Quale che sia la modalità di comunicazione, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere la seguente dicitura "Se non accetti le modifiche hai diritto entro il gg.mm.aaaa di recedere, inviando comunicazione anche (a mezzo fax al n. xxxxxxxx, o email all'indirizzo xxx@xxx.xxx, o tramite il sito www.xxxx.xxx), o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione."*

AIIP si oppone altresì all'introduzione dell'obbligo di comunicare all'AGCom via PEC ogni modifica contrattuale (art. 4-ter comma 5).

Il settore delle comunicazioni elettroniche è un settore ampiamente regolato; AIIP ha predisposto uno scadenario di quelli che sono soltanto gli adempimenti periodici che gravano gli Associati; adempimenti ai quali si aggiungono tutti i numerosi ulteriori adempimenti cui gli operatori sono tenuti in modo non periodico (incluse le risposte alle frequenti richieste di informazioni dell'Autorità). Se ne produce una bozza in allegato per evidenziare meglio agli Uffici in indirizzo la numerosità e gravosità degli obblighi già esistenti.

Lo stratificarsi degli adempimenti e gli oneri che quelli esistenti già comportano sottraggono preziose risorse all'attività e ai continui investimenti che il settore richiede, e costituiscono elevate barriere di accesso al mercato che compromettono seriamente la competitività delle PMI italiane nel settore.

Imporre agli operatori di inviare all'Autorità con PEC "una descrizione della modifica e del relativo motivo" per ogni modifica contrattuale disposta (per la generalità degli utenti dell'operatore o

magari anche un singolo utente affari), peraltro dietro la minaccia delle pesanti sanzioni previste dall'art. 98 comma 16 del Codice, significherebbe "vessare" gli operatori con un adempimento irragionevole e superfluo.

Preme evidenziare come tale adempimento non soltanto risulterebbe sproporzionato rispetto all'esigenza di tutela perseguita, ma si rivelerebbe nella pratica inefficace e quindi inutile. Invero, se solo si considera che in Italia ci sono oltre 21 milioni di accessi di rete fissa e 97 milioni di linee mobili, e che modifiche annue in un mercato in continua evoluzione sono più che ragionevoli, è facile immaginare che la casella PEC dell'Autorità verrebbe ad essere sommersa da una tale quantità di comunicazioni che di fatto la stessa si troverebbe nell'impossibilità di esaminarle.

#### **Sez. XII - Modifica dell'art. 5 - Cessazione del Contratto**

Espunte dall'articolo tanto la disciplina del diritto di recesso in caso di modifiche contrattuali (cui è dedicato l'articolo 4-ter della nuova proposta) quanto la disciplina del ripensamento per i contratti a distanza (ora all'articolo 2-bis), l'Autorità propone di dedicare l'art. 5 del Regolamento alla regolamentazione di alcune fattispecie di cessazione del contratto e propone il seguente testo.

*1. L'operatore che non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso o di disdetta, ovvero che 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 o della 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 per la comunicazione di recesso.*

*3. L'operatore non può addebitare all'utente le spese di cui al comma 2, qualora quest'ultimo receda alla scadenza del termine di durata contrattuale, di cui all'articolo 4-bis, ovvero successivamente a tale scadenza.*

**AIIP chiede di eliminare il comma 3.** Tale comma imporrebbe all'operatore di gravare il canone mensile per i servizi delle rate di ammortamento di costi *una tantum* (ad es. costi di disattivazione della linea di accesso applicati all'operatore a livello *wholesale* o i costi dovuti alla necessità di disinstallare apparati dell'operatore) il cui addebito all'utente potrebbe invece essere rimandato ad un momento futuro, quando e se quei costi saranno effettivamente sopportati dall'operatore.

Fermo restando quindi l'obbligo di trasparenza sul dettaglio dei costi dell'offerta, il comma 3 va eliminato poiché non necessariamente una tale previsione risulta nell'interesse dell'utente e, comunque, va sempre garantito all'operatore di poter recuperare le spese sostenute senza pregiudicarne la libertà commerciale.

#### **Sez. XIII - Modifiche all'art. 6 (Controversie) e introduzione dell'art. 6-bis. Codici di condotta**

Non si hanno osservazioni di rilievo.

Roma, 9 aprile 2013

Per AIIP, Ing. Paolo Nuti

