



webinar

La tutela dei consumatori nei servizi di comunicazione elettronica

11 novembre 2022

seminario di formazione riservato al personale delle Associazioni dei consumatori realizzato nell'ambito della Convenzione fra il Ministero dello sviluppo economico e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni recante "Iniziative in materia di economia e mercati digitali ex art. 6, D.M. 10 agosto 2020"

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori



Contratti e diritto di recesso nel settore delle comunicazioni elettroniche

Alessandra Izzo

Funzionario Direzione tutela dei consumatori

Ufficio garanzie e tutele

Normativa di riferimento

- Legge n. 481/1995 recante «*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*»;
- Legge n. 249/1997 recante «*Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*»;
- D. Lgs. n. 259/2003 recante «*Codice delle comunicazioni elettroniche*»;
- Decreto-legge n. 7/2007 recante «*Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche*», convertito in legge n. 40/2007;
- D. Lgs. n. 207/2002 recante «*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*»

La trasparenza informativa nei contratti di servizi di comunicazione elettronica nel Codice del 2003

- Il contratto concluso tra un fornitore di servizi di comunicazione elettronica e un utente (inteso quale persona fisica o giuridica), viene tradizionalmente ricondotto, ai sensi degli artt. 1559-1570 c.c., alla categoria dei contratti di somministrazione con cui una parte si obbliga a eseguire, in favore dell'altra parte contrattuale e a fronte del corrispettivo di un prezzo, prestazioni periodiche o continuative;
- Al riguardo, i principali riferimenti della normativa di settore erano costituiti dagli **artt. 70 e 71** del decreto legislativo 1 ° agosto 2003, n. 259, recante il “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, la cui *ratio* risiedeva principalmente nel garantire agli utenti il diritto di ottenere informazioni chiare, complete e trasparenti al fine di poter meglio orientarsi in un mercato fortemente concorrenziale e operare scelte contrattuali libere e consapevoli.

Le modifiche introdotte dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche

Estensione soggettiva dei destinatari delle complessive tutele apprestate nei confronti dell'utenza finale:

- Microimprese;
- Piccole imprese;
- Organizzazioni senza scopo di lucro

a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni

Le modifiche introdotte dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche

- **Art. 102** del nuovo Codice europeo, cui corrisponde l'art. **98-quater decies** del d.lgs. n. 207/2021, per le informazioni rese già in sede pre-contrattuale, a differenza di quanto previsto dal vecchio art. 70 del *Codice*, amplia notevolmente il set minimo di informazioni da rendere ai consumatori, riportandone all'Allegato VIII un elenco suscettibile di ulteriore implementazione a discrezione dell'Autorità di regolamentazione;
- Obbligo per tutti gli operatori di fornire una **sintesi contrattuale**, concisa, di agevole lettura e gratuita, contenente le informazioni principali sui termini del contratto e redatta seguendo un formato *standard*, già approvato con il Regolamento di esecuzione UE 2019/2243 e in vigore dal mese di dicembre 2020;
- La sintesi non sostituisce il contratto vero e proprio, ma svolge un ruolo fondamentale, in quanto il contratto diventa efficace solamente quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla sua ricezione

Le modifiche introdotte dal nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche

- **Art. 105, comma 4 (98- septies decies, comma 4):** se il contratto prevede la proroga automatica di un contratto a durata determinata, dopo la proroga l'utente ha diritto di recedere in qualsiasi momento, con un preavviso di massimo un mese, senza l'applicazione di alcuna penale o costo di disattivazione;
- Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, i fornitori informano l'utente finale, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di recesso dal contratto e migliori tariffe relative ai loro servizi. I fornitori offrono agli utenti finali tali informazioni in merito alle migliori tariffe almeno una volta all'anno.



Grazie per l'attenzione

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori