

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

Considerazioni generali

Con riferimento alla Consultazione pubblica di cui in oggetto, relativa al "Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche", pubblicata sul sito web dell'Autorità in data 23 dicembre 2014, la Società scrivente rappresenta quanto segue.

Preliminarmente la Scrivente intende manifestare alcune perplessità in merito ad una possibile sovrapposizione delle competenze tra Codesta Autorità e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) relativamente alla corretta osservanza/applicazione di alcune delle fattispecie disciplinate nella delibera posta a consultazione.

Nello specifico, desta qualche dubbio interpretativo il primo considerato della delibera in oggetto in cui si afferma che uno dei motivi che ha reso necessario apportare ulteriori integrazioni e modifiche alla delibera n. 664/06/CONS sia la recente attribuzione di nuove competenze all'AGCM (introdotte con le modifiche legislative al Codice del consumo, di cui al d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21) che consentirebbero a quest'ultima Autorità anche di "vigilare sul rispetto delle disposizioni del predetto Codice [del consumo] in materia di contratti conclusi a distanza e fuori dai locali commerciali".

Senza entrare ulteriormente nello specifico di quanto previsto in merito alle nuove competenze dell'AGCM, si manifestano perplessità su quello che dovrebbe essere il rapporto sostanziale tra le disposizioni settoriali oggetto della presente consultazione e le eventuali competenze residuali attribuite all'AGCM ai sensi del codice del consumo.

Si pensi, a mero titolo esemplificativo, al caso dei servizi non richiesti per i quali la delibera in consultazione non prevede riferimenti espressi. Orbene, tenuto conto dell'interpretazione particolarmente estensiva operata dall'AGCM in merito a tale fattispecie, la circostanza che non vi sia qui una disposizione regolamentare esplicita potrebbe accrescere il rischio di duplicazione di interventi: in chiaro, potrebbero verificarsi situazioni in cui con riferimento al medesimo "servizio non richiesto", la scrivente società potrebbe dover fronteggiare da una parte l'AGCom per violazione dei principi di completezza informativa e necessità del consenso informato come disciplinato nello schema di provvedimento e, al contempo, l'AGCM che potrebbe intervenire per accertare una violazione delle norme sulle pratiche scorrette (ai sensi dell'art. 26, lett. f), nonché, all'occorrenza, delle previsioni del Codice del Consumo sui servizi non richiesti (art. 66 quinquies).

Quanto sopra, tenuto anche conto che le attuali previsioni del Codice del consumo in merito all'attribuzione delle competenze all'AGCM - in particolare ai sensi dell'art. 27, comma 1 bis, art. 66, comma 1 e art. 67, comma 1 - fanno, comunque, espressamente salva l'applicazione della disciplina settoriale di derivazione europea, affermazione questa che - in coerenza con il principio di specialità - induce a ritenere che, laddove la fattispecie sia già disciplinata da regolamentazione di settore di tutela del consumatore, sia quest'ultima regolamentazione a dover essere applicata, in luogo delle clausole generali previste dal Codice del consumo. Affermare la prevalenza della disciplina generale sulla normativa settoriale, avrebbe, tra l'altro, l'effetto di relegare in una posizione del tutto residuale la *lex specialis* posta a tutela degli utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche.

Si richiede, pertanto, a codesta Autorità, di valutare l'esigenza di evitare agli operatori situazioni di *bis in idem* che si potrebbero venire a verificare e di garantire la certezza del diritto nell'ambito dei rapporti tra gli stessi operatori e i propri abbonati/utenti auspicando che per una medesima fattispecie non possano verificarsi interventi duplici da parte di entrambe le Autorità."

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

Tanto premesso di seguito si riportano le proposte di integrazione/modifica al testo proposto da AGCom.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 1 (Definizioni)</p> <p>1. Ai fini del presente regolamento s'intende per:</p> <p>a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997, n. 249;</p> <p>b) "Codice", il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;</p> <p>c) "Codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;</p> <p>d) "utente", la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>e) "consumatore", la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;</p> <p>f) "operatore", l'impresa che fornisce beni o servizi di comunicazione elettronica;</p> <p>g) "contratto a distanza", qualsiasi contratto concluso tra il professionista e l'utente nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e dell'utente, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;</p> <p>h) "contratto negoziato fuori dei locali commerciali", qualsiasi contratto tra il professionista e l'utente:</p> <p>1) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e dell'utente, in un luogo diverso dai locali del professionista;</p> <p>2) per cui è stata fatta un'offerta da parte dell'utente, nelle stesse circostanze di cui al numero 1;</p> <p>3) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che l'utente è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e dell'utente;</p> <p>4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi all'utente.</p>	<p>1. Ai fini del presente regolamento s'intende per:</p> <p>a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997, n. 249;</p> <p>b) "Codice", il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;</p> <p>c) "Codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;</p> <p>d) "utente", la persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>e) "consumatore", la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;</p> <p>f) "operatore", l'impresa che fornisce beni o servizi di comunicazione elettronica;</p> <p>g) "contratto a distanza", qualsiasi contratto concluso tra il professionista e l'utente nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza senza la presenza fisica e simultanea del professionista e dell'utente, mediante l'uso esclusivo di uno o più mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso;</p> <p>h) "contratto negoziato fuori dei locali commerciali", qualsiasi contratto tra il professionista e l'utente:</p> <p>1) concluso alla presenza fisica e simultanea del professionista e dell'utente, in un luogo diverso dai locali del professionista;</p> <p>2) per cui è stata fatta un'offerta da parte dell'utente, nelle stesse circostanze di cui al numero 1;</p> <p>3) concluso nei locali del professionista o mediante qualsiasi mezzo di comunicazione a distanza immediatamente dopo che l'utente è stato avvicinato personalmente e singolarmente in un luogo diverso dai locali del professionista, alla presenza fisica e simultanea del professionista e dell'utente;</p> <p>4) concluso durante un viaggio promozionale organizzato dal professionista e avente lo scopo o l'effetto di promuovere e vendere beni o servizi all'utente.</p> <p>i) "supporto durevole": ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo</p>

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

<p>l) "supporto durevole": ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;</p> <p>j) "disdetta", la comunicazione con la quale l'utente manifesta all'operatore la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso.</p> <p>2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice.</p>	<p>adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;</p> <p>j) "disdetta", la comunicazione con la quale l'utente manifesta all'operatore la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso.</p> <p>k) "recesso", atto negoziale unilaterale inteso ad eliminare la vigenza di un contratto produttivo di effetti che si protraggono nel tempo</p>
--	---

Motivazioni della modifica proposta da Wind

La consultazione in commento fa riferimento alla sola definizione della "disdetta" contrattuale, dando per assodato che i contratti conclusi con operatori di telefonia debbano avere durata predeterminata.

Si ritiene invece, come palesemente ammesso, anche dal Codice del Consumo art. 49, comma 1 lett.q), che il contratto possa avere durata indeterminata.

Conseguentemente, è opportuno aggiungere la definizione, civilisticamente intesa, di recesso valida per i contratti di durata predeterminata.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 2. Ambito di applicazione</p> <p>1. Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori ed utenti, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli consumatori.</p>	<p>Articolo 2. Ambito di applicazione</p> <p>1. Il presente regolamento si applica ai contratti per adesione tra operatori ed utenti, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli consumatori.</p> <p>2. Nel caso di contratti conclusi per telefono il presente regolamento si applica ai soli contatti outbound.</p>

Motivazioni della modifica proposta da Wind

Comma 1. Premesso che la contrattualizzazione deve avvenire sempre secondo i criteri di buona fede, correttezza e trasparenza si ritiene di dover escludere dall'applicazione del presente Regolamento tutti i contratti "negoziati" tra le parti la cui offerta risulti "personalizzata" proprio in ragione del fatto che tali offerte offrono all'utente ampie garanzie e tutele e vengono negoziate in un contesto di equilibrio commerciale tra le parti. A differenza dei contratti di adesione, tali tipologie di contratti non vengono predisposti unilateralmente da una delle parti ma, al contrario, sussistono delle trattative con la conseguenza che entrambi le parti hanno la possibilità di determinarne il contenuto. Nessuna delle parti assume una posizione "di debolezza" rispetto all'altra, pertanto non si rende necessario approntare forme rinforzate di tutela di una di esse.

Comma 2. Wind ritiene che la nuova disciplina dei contratti a distanza debba essere applicata esclusivamente ai contratti cd. *outbound* con esclusione dei contratti *inbound* e *web*.

Vale la pena osservare come per i contratti a distanza, inclusi quelli conclusi via telefono, la direttiva 2011/83/UE sui

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

diritti del consumatore recepita in Italia con il Digs 21/14, impone agli Stati membri di assicurare che al consumatore siano fornite le informazioni precontrattuali (art. 49, comma 1, del Codice del consumo), che sia data conferma del contratto su supporto durevole (art. 51, comma 7, del Codice del consumo), e sia garantito al consumatore il diritto di recedere (art. 52 del Codice del consumo). In aggiunta, la direttiva consente agli Stati membri di prevedere per i contratti conclusi via telefono una disciplina (facoltativa) più rigorosa con due requisiti aggiuntivi: la conferma dell'offerta da parte dell'impresa e l'accettazione della stessa da parte del consumatore mediante firma dell'offerta o consenso per iscritto. E' inoltre consentito dalla direttiva, richiedere che entrambe le conferme siano effettuate su supporto durevole.

Il legislatore italiano ha scelto di adottare per i contratti conclusi via telefono il regime facoltativo più oneroso imponendo che il professionista confermi l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o averla accettata per iscritto. E' specificato poi che il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica. Le conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole (art.51 comma 6 del codice del consumo). Tale scelta è stata adottata per le altissime criticità evidenziate nel *teleselling* di specifici settori industriali (non riguardanti le telecomunicazioni) rispetto ai quali la regolamentazione specifica di settore, a differenza proprio del settore delle comunicazioni elettroniche, non sembrava attribuire la medesima incidenza di tutela verso i consumatori.

Oltre l'Italia anche altri Stati membri hanno optato per il regime facoltativo più oneroso. Tuttavia la gran parte di essi hanno previsto tale meccanismo solo per le telefonate *outbound* escludendo le cd. telefonate *inbound* ove manca l'elemento "sorpresa" o di "disturbo" che giustificerebbe una disciplina più rigorosa. Trattasi di Francia, Spagna, Polonia, Portogallo, Estonia. Ritieniamo pertanto che, in considerazione dell'orientamento europeo e dell'elevato livello di sicurezza che già oggi offre il settore delle telecomunicazioni, tale approccio possa essere assunto anche dal regolatore italiano circoscrivendo l'ambito applicativo della presente Delibera ai contratti stipulati tramite contatto telefonico *outbound* con esclusione del canale *inbound* e *web* rispetto ai quali comunque si applica il regime di tutela fondantesi sull'obbligo di informativa precontrattuale (ex art.49 comma 1 del cod. consumo); sull'obbligo di conferma del contratto su supporto durevole (art. 51 comma 7 del cod. consumo) e sul diritto di recesso.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 3 (Diritti degli utenti finali nella conclusione dei contratti)</p> <p>1. Gli utenti finali esercitano liberamente il proprio diritto, di cui all'articolo 70 del Codice, di stipulare contratti con uno o più operatori di comunicazioni elettroniche.</p> <p>2. Gli operatori adeguano i propri modelli contrattuali ed adottano tutte le misure necessarie affinché gli utenti ricevano in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile tutte le informazioni elencate dal predetto articolo 70 del Codice al più tardi al momento della stipula del contratto, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 4, comma 3, del presente regolamento.</p> <p>3. Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di beni o servizi in assenza di un</p>	<p>3. Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di beni o servizi in assenza di un</p>

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utente in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e
servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -**

contratto consapevolmente e liberamente concluso dall'utente, in particolare nel caso in cui il contratto comporti la portabilità del numero o il passaggio da altro operatore. Nel caso di contratti che devono essere conclusi per telefono, il consumatore è vincolato al contratto dal momento in cui invia all'operatore la propria accettazione dell'offerta per iscritto o su supporto durevole; da tale momento decorre anche il termine per esercitare il diritto di recesso. L'Allegato 1, che forma parte sostanziale e integrante del presente regolamento, contiene le Linee guida sulle modalità per la conferma delle offerte e per l'accettazione delle stesse da parte dei consumatori.

4. Se il trasferimento di una utenza ad altro operatore avviene contro la volontà dell'interessato, l'impresa responsabile non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni erogate e provvede, a propria cura e spese, al rimborso delle somme indebitamente corrisposte dall'utente in ragione del trasferimento ed al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti, nonché ad erogare gli indennizzi dovuti.

contratto consapevolmente e liberamente concluso dall'utente, in particolare nel caso in cui il contratto comporti la portabilità del numero o il passaggio da altro operatore. Nel caso di contratti che devono essere conclusi per telefono, il consumatore è vincolato al contratto dal momento in cui ~~invia~~ *comunica* all'operatore la propria accettazione dell'offerta per iscritto o su supporto durevole; da tale momento decorre anche il termine per esercitare il diritto di recesso. ~~Il diritto di recesso può essere esercitato con l'invio di una comunicazione al recapito dell'operatore anche durante l'operazione delegata per la trasferimento di numeri della comunicazione di recesso, entro i limiti contrattualmente previsti e secondo le modalità indicate dal contratto stesso.~~

L'Allegato 1, che forma parte sostanziale e integrante del presente regolamento, contiene le Linee guida sulle modalità per la conferma delle offerte e per l'accettazione delle stesse da parte dei consumatori.

4. Se il trasferimento di una utenza ad altro operatore avviene contro la volontà dell'interessato, l'impresa responsabile non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni erogate e provvede, a propria cura e spese, al rimborso delle somme indebitamente corrisposte dall'utente in ragione del trasferimento ed al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti *ove possibile*, nonché ad erogare gli indennizzi dovuti.

Motivazioni della modifica proposta da Wind

Comma 3. La previsione del supporto durevole quale strumento per la conferma reciproca dell'offerta (dell'operatore e del consumatore) rende opportuna la sostituzione del termine "invia" con il termine "comunica" in quanto maggiormente aderente anche al concetto di supporto durevole.

D'altronde, tale modifica si pone in coerenza con la previsione di cui all'art. 51 comma 6 del Codice del Consumo che fa riferimento ad un concetto generale di "accettazione" da parte dell'utente e di conferme che "possono essere effettuate (...) anche su supporto durevole".

(OM/SSIS)

Comma 4. Relativamente all'obbligo imposto in capo all'operatore di ripristinare le condizioni tecniche e contrattuali preesistenti in caso di attivazione contro la volontà dell'interessato si ritiene opportuno introdurre l'inciso "ove possibile" in considerazione del fatto che non sempre è possibile per ragioni soprattutto commerciali e un eventuale imposizione da parte dell'Autorità in tal senso non aiuterebbe a superare i vincoli tecnico-commerciali che impediscono il ripristino.

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 4 (Obblighi informativi nei contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali)</p> <p>1. Per i contratti di fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, gli operatori, al momento della conclusione del contratto, forniscono agli utenti tutte le informazioni previste dall'articolo 70 del Codice.</p> <p>2. In particolare, l'operatore fornisce adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione del contratto, chiarendo, in caso di passaggio tra operatori:</p> <p>a) che la conclusione della procedura di passaggio comporta la cessazione definitiva del rapporto con il precedente fornitore del servizio;</p> <p>b) per i contratti conclusi con i consumatori, che se l'interessato ne autorizza l'esecuzione prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di recesso, di cui all'articolo 52 del Codice del Consumo, il successivo esercizio di tale diritto potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto, non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente.</p> <p>3. Nei casi in cui il consenso alla conclusione del contratto sia stato prestato dall'utente a mezzo telefono, il titolare dell'utenza deve ricevere in forma scritta o, se acconsente, su altro supporto durevole a sua disposizione, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70, commi 1 e 3, del Codice. In tali casi, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1 e 2, nonché l'eventuale consenso a ricevere la conferma dell'offerta su supporto durevole ai sensi del comma 3 dell'articolo 3, possono risultare dalla registrazione della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione.</p>	<p>3. Nei casi in cui il consenso alla conclusione del contratto sia stato prestato dall'utente dal consumatore a mezzo telefono, il titolare dell'utenza deve ricevere in forma scritta o, se acconsente, su altro supporto durevole a sua disposizione, un apposito modulo di conferma del contratto, apposita conferma del contratto contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70, commi 1 e 3, del Codice. In tali casi, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1 e 2, nonché l'eventuale consenso a ricevere la conferma dell'offerta su supporto durevole ai sensi del comma 3 dell'articolo 3, possono risultare dalla registrazione della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione.</p>
Motivazioni della modifica proposta da Wind	
<p>Comma 3. Si propone di sostituire la parola "utente" con "consumatore" trattando il comma in questione specificatamente dei contratti conclusi tramite telefono per i quali l'ambito soggettivo di applicazione viene riferito dal Codice del Consumo ai consumatori.</p>	

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.545/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utente in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

in secondo luogo la previsione di un "apposito modulo di conferma del contratto contenente tutte le informazioni contenute all'articolo 70, commi 1 e 3 - reminiscenza della preesistente delibera 664/06/CONS - appare inappropriata ed eccessivamente onerosa nell'attuale contesto ove il professionista è chiamato a fornire al consumatore in maniera chiara e comprensibile le informazioni di cui all'art.49 comma 1 del cod. del consumo. La previsione di un modulo di conferma del contratto, così come indicato al comma 3, appare quindi ridondante, superflua oltre che eccessivamente onerosa considerato che le informazioni di cui all'art.49 comma 1 del cod. del consumo sono già contenute nel contratto; conseguentemente, non è necessario che il consumatore riceva le informazioni di cui sopra su un modulo di conferma del contratto stesso. Per tale ragione si propone la formulazione sopra rappresentata in linea con la previsione della norma primaria (art.51 comma 6).

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 5 (Durata del contratto)</p> <p>1. I contratti conclusi tra operatori e consumatori che riguardano la fornitura di servizi di comunicazione elettronica non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi.</p> <p>2. Gli operatori garantiscono, comunque, agli utenti la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi.</p> <p>3. Al termine del periodo di impegno iniziale, di cui ai commi 1 e 2, ovvero dei successivi termini di durata contrattuale, gli utenti possono chiedere la cessazione del contratto o passare ad altro operatore senza oneri o spese, comunicando la propria disdetta.</p> <p>4. I contratti conclusi tra operatori ed utenti non prevedono termini per la comunicazione, ai sensi del comma 3, della disdetta del contratto superiori a trenta giorni dalla scadenza del periodo di durata del vincolo contrattuale. L'operatore avvisa i propri clienti dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla scadenza di tale termine.</p> <p>5. Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Gli operatori garantiscono ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto.</p>	<p>1. I contratti conclusi tra operatori e consumatori che riguardano la fornitura di servizi di comunicazione elettronica non possono prevedere obbligare imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi.</p> <p>2. Gli operatori garantiscono, comunque, agli utenti la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi. un'offerta commerciale che preveda una durata massima iniziale di dodici mesi.</p> <p>3. Al termine del periodo di impegno iniziale, di cui ai commi 1 e 2, ovvero dei successivi termini di durata contrattuale, gli utenti possono chiedere la cessazione del contratto o passare ad altro operatore senza penali oneri e spese, comunicando la propria disdetta.</p> <p>4. I contratti conclusi tra operatori ed utenti non prevedono termini per la comunicazione, ai sensi del comma 3, della disdetta del contratto superiori a trenta giorni dalla scadenza del periodo di durata del vincolo contrattuale. L'operatore avvisa i propri clienti dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla scadenza di tale termine.</p> <p>5. Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. In caso di disdetta o recesso del contratto principale gli operatori hanno la facoltà di richiedere al cliente garantiscono ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di pagare in un'unica</p>

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto.

Motivazioni della modifica proposta da Wind

Commi 1 e 2. Si propone di circoscrivere l'ambito di applicazione di tali commi ai contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica conclusi tra operatori e consumatori che riguardino specificatamente offerte commerciali e/o promozionali; si pensi al caso di particolari benefici tariffari correlati a specifici vincoli temporali.

Diversamente non potrebbe essere in considerazione della vigenza, solo nel nostro ordinamento nazionale e diversamente dagli altri Paesi Europei, del cd. Decreto Bersani (Lg. n. 40/2007) che attribuisce espressamente "la facoltà del contraente di recedere dal contratto (...) senza vincoli temporali o ritardi non giustificati (...)".

Tale previsione, di rango legislativo, nasce con lo specifico obiettivo di liberalizzare al massimo il settore, evitando qualsiasi forma di ingessatura del mercato a danno del cliente. La stessa consente al cliente di recedere liberamente in qualunque momento, senza possibilità alcuna per l'operatore di applicare alcuna forma di restrizione temporale o ritardo.

Se così è, la previsione come inserita da questa Autorità in Consultazione rischia di violare il principio di legalità che impone all'azione amministrativa di conformarsi pienamente alla disciplina sostanziale dettata dalla legge e di agire entro il perimetro stabilito dalla norma di rango primario. Solo entro tali specifici termini può dirsi salvaguardato altresì il principio di certezza del diritto.

Resta quindi nella sola disponibilità dell'operatore l'eventuale facoltà di applicare particolari benefici tariffari e/o vincoli temporali che, ai sensi della previsione inserita in questa Consultazione e che la Scrivente condivide, possano avere una durata massima di 24 mesi e/o di 12 mesi con riguardo ad una specifica offerta.

Comma 3. Si propone di modificare la previsione inerente "oneri a spese" con l'indicazione di "penali", in considerazione della vigenza del c.d. Decreto Bersani (Lg. n. 40/2007) che esclude l'applicazione delle "spese non giustificate da costi dell'operatore".

Come noto a questa Autorità, cui è attribuito un potere di vigilanza sulla corretta applicazione della disciplina e che si è occupata di curare l'istruttoria finalizzata proprio alla verifica dei costi sostenuti dagli operatori, l'utente è tenuto al pagamento delle spese correlate ai costi sostenuti dall'operatore per le attività di cessazione del contratto.

E, a meno di una modifica della norma primaria, tali spese sono dovute tutte le volte in cui l'utente receda dal contratto a prescindere dal momento in cui receda e a prescindere dall'eventuale durata predeterminata del contratto.

Il rimborso di tali spese, a prescindere dal momento in cui è richiesto, deve considerarsi assolutamente legittimo.

Se così è, la previsione come inserita da questa Autorità in Consultazione si pone in palese contrasto con il principio di gerarchia delle fonti e di legalità che impone la piena conformità dell'azione amministrativa alla disciplina sostanziale dettata dalla legge nonché un vero e proprio dovere amministrativo di agire entro il perimetro stabilito dalla norma di rango primario anche a tutela del principio di certezza del diritto.

Diversamente non potrebbe essere, considerato che non è dato rinvenire, secondo il quadro normativo vigente, alcuna norma che attribuisca a questa Autorità la facoltà di adottare atti che definiscano le modalità attuative della disciplina di rango primario.

Peraltro si consideri che la previsione così come riportata in consultazione contrasterebbe con le numerose pronunce di codesta Autorità e di molti Corecom in sede di contenziosi con gli utenti che hanno dichiarato la legittimità dei costi di disattivazione.

Il suggerimento di modifica proposto è pertanto coerente con la ricostruzione fin qui riportata nonché con il quadro, come ripreso dalle recenti sentenze del Tar Lazio (ricorso numero di registro generale 1946 del 2009) e del Consiglio

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.845/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

di Stato (ricorso numero di registro generale 7895 del 2009), secondo cui, nel caso di offerta "promozionale a prezzo ridotto", "le parti accettano una durata minima, che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente all'operatore, che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta, di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento legittimo dell'utente non gli ha consentito di ottenere". Sulla scorta di quanto sopra, si è ritenuto di modificare la previsione di esclusione delle sole penali nel caso di disdetta dell'utente al termine di un periodo di durata contrattuale.

Comma 4. La modifica proposta, che vede l'esclusione di un avviso da parte dell'operatore ai propri clienti dell'approssimarsi del termine per comunicare la disdetta almeno trenta giorni prima della scadenza del termine, è motivata dalla sussistenza, all'interno dell'ordinamento, del principio sancito dal c.d. Decreto Bersani e di rilievo primario, della libertà di recedere in qualsiasi momento.

In considerazione di tale previsione legislativa, non si ritiene necessario approntare alcuna forma di avviso al cliente, non avendo questi alcun vincolo di durata, fatte salve specifiche previsioni contrattualmente sottoscritte dal medesimo. Se così è, la previsione come proposta da questa Autorità nella Consultazione in commento, rischia di violare il principio di proporzionalità e di ragionevolezza dell'agere amministrativo nella misura in cui la Pubblica Amministrazione deve applicare provvedimenti proporzionati alle finalità da conseguire, adottando la soluzione che comporta il minor sacrificio possibile per le posizioni dei privati coinvolti e che si renda necessaria laddove non sussista un'altra misura ugualmente efficace ma meno incidente sulle posizioni soggettive private lese.

Comma 5. La modifica proposta tiene conto dell'eventuale venir meno del contratto principale - i.e., del contratto di telefonia - che determinerebbe la sussistenza di un servizio di fatturazione per il solo apparato. Il contratto legato all'acquisto di beni è naturalmente accessorio in quanto conferente un apparecchio non direttamente venduto dall'operatore di telefonia ma, più di consueto, fornito al cliente per fruire del servizio di telefonia stesso. Laddove quest'ultimo venga meno perché l'utente ha richiesto disdetta del contratto principale, si ritiene opportuno modificare la clausola come proposta, consentendo all'operatore di prevedere la facoltà di richiedere all'utente il pagamento in un'unica soluzione delle rate residue, previa specifica informativa nel contratto.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 6 (Modifica delle condizioni contrattuali)</p> <p>1. Gli operatori non possono modificare le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del servizio da fornire, se non nelle ipotesi ed alle condizioni previste nel contratto medesimo ovvero nel caso in cui tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale.</p> <p>2. Fatta eccezione per le modifiche esclusivamente a vantaggio degli utenti finali, gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, gli utenti interessati delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere</p>	<p>1. Gli operatori non possono modificare le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del servizio da fornire, se non nelle ipotesi e alle condizioni previste dalla normativa vigente ed non alle condizioni previste stabilite nel contratto medesimo ovvero nel caso in cui tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale.</p> <p>2. Fatta eccezione per le modifiche esclusivamente a vantaggio degli utenti finali, gli operatori informano con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, gli utenti interessati delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del loro diritto, se non accettano le nuove condizioni, di recedere o di</p>

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

<p>o di passare ad altro operatore senza penali né altri addebiti, comunicando tale volontà con le modalità indicate dall'operatore nella medesima comunicazione informativa.</p> <p>3. Il recesso ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data e, in ogni caso, rende inapplicabili all'utente le nuove condizioni. Nel caso in cui l'utente chieda il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio al contratto con l'operatore donating si applicano le condizioni previgenti alla modifica.</p> <p>4. La comunicazione agli utenti, a sensi del precedente comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 2 al presente regolamento.</p>	<p>passare ad altro operatore senza penali né altri addebiti cost di disattivazione, comunicando tale volontà con le modalità indicate dall'operatore nella medesima comunicazione informativa.</p> <p>3. Il recesso ha efficacia a far data dall'entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data e, in ogni caso, rende inapplicabili all'utente le nuove condizioni. Nel caso in cui l'utente chieda il passaggio ad altro operatore, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio al contratto con l'operatore donating si applicano le condizioni previgenti alla modifica.</p>
--	---

Motivazioni della modifica proposta da Wind

Comma 1. In base all'art.70 comma 4 del Codice delle comunicazioni l'operatore può proporre di modificare, durante il rapporto contrattuale, le condizioni di contratto stesso, sotto il profilo tecnico, economico, giuridico. Tale *ius variandi* deve essere temperato con la necessità per l'utente di poter valutare l'opportunità di mantenere in vita il rapporto contrattuale con l'operatore (soprattutto nel caso di variazioni *in pejus*). Per tale ragione il legislatore prevede che l'operatore comunichi al contraente le modifiche con un preavviso non inferiore a 30 giorni rendendo nota nel contempo, la possibilità per il contraente di recedere dal contratto. Il contraente dal canto suo, qualora non intenda accettare le modifiche delle condizioni contrattuali, ha diritto di recedere dal contratto senza spese (penali e costi di disattivazione).

Tanto premesso la previsione proposta al comma 1 per cui l'operatore può modificare le clausole del contratto "nelle ipotesi" previste dal contratto risulta essere ultrae respectu a quanto previsto dalla normativa primaria.

Conseguentemente, la previsione come inserita da questa Autorità in Consultazione rischia di violare il principio di legalità che impone all'azione amministrativa di conformarsi pienamente alla disciplina sostanziale dettata dalla legge e di agire entro il perimetro stabilito dalla norma di rango primario. Solo entro tali specifici termini può dirsi salvaguardato altresì il principio di certezza del diritto.

Si richiede pertanto di modificare la disposizione come proposto nel testo.

Comma 2. Per omogeneità e coerenza tra le fonti normative, si ritiene opportuno richiamare la previsione contenuta nell'articolo 70 comma 4 sostituendo la formulazione "né altri addebiti" con la formulazione "né costi di disattivazione".

Comma 3. Considerato che la richiesta di recesso può legittimamente pervenire fino al giorno immediatamente precedente l'applicazione della variazione, l'operatore potrebbe non essere in grado tecnicamente di gestire la richiesta di recesso e la rimodulazione rischierebbe di trovare applicazione automatica (ad esempio, nel caso in cui sia previsto un aumento tariffario a decorrere dal 1 gennaio, l'utente potrebbe legittimamente esercitare il diritto di recesso fino alle 23.59.59 del 31 dicembre). In questi casi, l'operatore dovrà adottare a posteriori ogni misura atta a ristorare l'utente. Analogamente, nel caso in cui l'utente chieda il passaggio ad altro operatore e nel periodo necessario per effettuare tale passaggio, non sia tecnicamente possibile applicare al contratto con l'operatore donating le condizioni previgenti alla modifica, l'operatore è tenuto a ristorare l'utente. Si propone pertanto di modificare il testo del comma 3 come

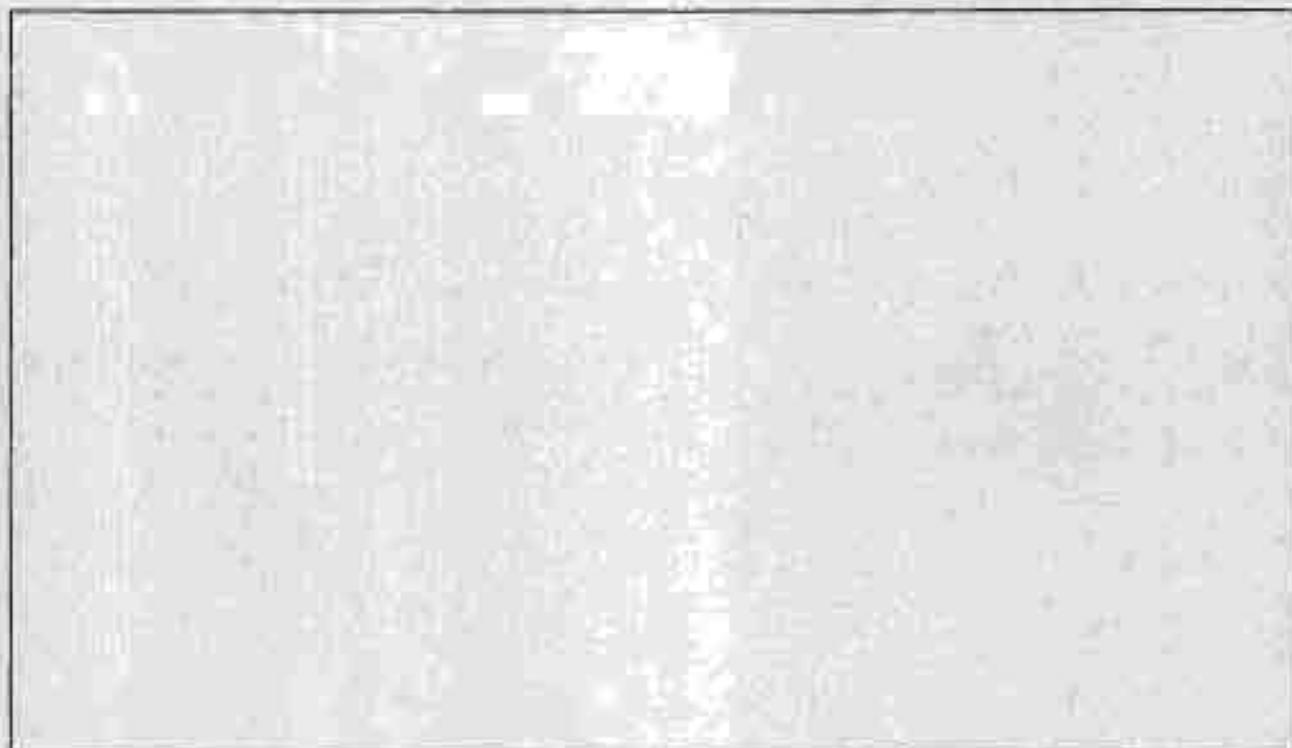
Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.545/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

sopra riportato.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 7 (Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche)</p> <p>1. In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 4, Parte A, del Codice e comunque nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato.</p> <p>2. L'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. Restano ferme le conseguenze previste in conformità alla legge per il ritardato pagamento delle somme che all'esito dovessero risultare dovute.</p>	<p>NESSUNA</p>

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 8 (Cessazione del rapporto contrattuale)</p> <p>1. L'operatore che non disattiva tempestivamente il servizio oggetto di recesso o di disdetta, ovvero che ritarda illegittimamente 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.</p>	<p>Articolo 8 (Cessazione del rapporto contrattuale)</p> <p>1. In caso di cessazione della linea, l'operatore che non disattiva tempestivamente il servizio oggetto di recesso o di disdetta, ovvero che ritarda 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.</p> <p>Qualora il ritardo non sia imputabile all'operatore dovranno essere fatti salvi i costi relativi ai canoni e al traffico effettuato anche oltre la data di efficacia del recesso o della disdetta stessa.</p>
<p>Motivazioni della modifica proposta da Wind</p> <p>[OMISSIS]</p>	

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni e tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -



TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 9 (Controversie)</p> <p>1. Le controversie tra operatori e utenti in merito ai contratti di fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche sono risolte ai sensi della delibera n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni.</p> <p>2. Nei procedimenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie relative alla conclusione di un contratto a distanza di fornitura di beni o servizi di comunicazioni elettroniche, l'operatore può fornire prova dell'avvenuta conclusione del contratto dimostrando di aver adempiuto gli obblighi di cui al presente regolamento. L'utente può comunque provare con ogni mezzo la mancata conclusione del contratto.</p>	<p>NESSUNA</p>

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 10 (Codici di condotta)</p> <p>1. Al fine di garantire che l'acquisizione dei clienti</p>	<p>Articolo 10 (Codici di condotta)</p> <p>NESSUNA</p>

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.545/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE -NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

<p>avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, l'Autorità promuove l'adozione di codici di condotta, con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, che prevedano:</p> <p>a) modalità di comunicazione agli utenti che assicurino un'adesione volontaria e consapevole alle proposte contrattuali e scongiurino il rischio di attivazione di servizi non richiesti, anche tramite procedure interne di verifica;</p> <p>b) script uniformi per la fase di illustrazione dei contenuti dell'offerta e per le successive fasi di contrattualizzazione;</p> <p>c) la costituzione di organismi di vigilanza, con funzione di controllo, rilevazione di condotte abusive e segnalazione all'Autorità.</p> <p>2. I codici adottati ai sensi del comma 1 sono pubblicati sui siti web degli operatori aderenti e sul sito istituzionale dell'Autorità.</p>	
<p align="center">Motivazioni della modifica proposta da Wind</p> <p>Si osserva che la previsione di un Codice di Condotta è comunque rimesso all'accordo congiunto degli operatori.</p>	

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 11 (Vigilanza e sanzioni)</p> <p>1. La violazione delle disposizioni di cui al presente regolamento comporta l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura edittale prevista dall'articolo 98, comma 16, del Codice, fatta salva l'applicazione della sanzione stabilita al comma 13 del medesimo articolo per le condotte che integrano la violazione dell'articolo 80 del Codice.</p>	<p>NESSUNA</p>

ALLEGATO 1 al Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche

Linee guida per la conclusione telefonica di contratti per la fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>1. L'operatore che intende concludere telefonicamente</p>	<p>1. L'operatore che intende concludere telefonicamente un</p>

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

<p>un contratto per la fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche fornisce all'utente, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile:</p> <p>a) l'identità dell'operatore e lo scopo commerciale della telefonata;</p> <p>b) le generalità o, quantomeno, il codice identificativo dell'incaricato chiamante;</p> <p>c) le informazioni elencate all'art. 4 del Regolamento;</p> <p>d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto e l'eventuale possibilità di ricevere la conferma dell'offerta su supporto cartaceo o, previo assenso dell'utente, su supporto durevole.</p> <p>2. Se l'utente accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma scritta dell'offerta presso l'indirizzo comunicato dal cliente. Previo consenso esplicito dell'utente, la conferma può essere inviata anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del cliente finale sul sito web del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore.</p> <p>3. Il contratto è vincolante per l'utente dal momento in cui quest'ultimo invia all'operatore la comunicazione di accettazione dell'offerta, attestando di aver preso visione della conferma dell'offerta di cui al precedente punto 2. Detta comunicazione può essere resa anche tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica o su un altro supporto durevole.</p> <p>4. Gli schermi allegati alle presenti Linee guida illustrano in dettaglio le modalità di conclusione dei contratti telefonici per la fornitura di servizi e beni di comunicazioni elettroniche.</p>	<p>contratto per la fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche fornisce all'utente al consumatore, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile:</p> <p>d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto e l'eventuale possibilità di ricevere la conferma dell'offerta su supporto cartaceo o, previo assenso dell'utente, su un supporto durevole.</p> <p>2. Se l'utente il consumatore accetta di concludere il contratto, l'operatore invia l'offerta scrivendo la conferma scritta dell'offerta presso l'indirizzo comunicato dal cliente. Previo consenso esplicito dell'utente del consumatore, la conferma può essere inviata fornita anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un link di accesso ad un account privato nella titolarità del cliente finale sul sito web del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore, o tramite registrazione vocale.</p> <p>3. Il contratto è vincolante per l'utente il consumatore dal momento in cui quest'ultimo invia comunica all'operatore la comunicazione di accettazione dell'offerta, attestando di aver preso visione della conferma dell'offerta di cui al precedente punto 2. Detta comunicazione può essere resa anche tramite e-mail o sms, o registrazione vocale ovvero mediante accettazione telematica o su un altro supporto durevole.</p>
<p>Motivazioni della modifica proposta da Wind</p>	

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

Comma 1. Punto d). Si propone l'introduzione dell'inciso "altro" considerato che anche il supporto cartaceo è supporto durevole.¹

Comma 2. Trattandosi di contratti a distanza nella fattispecie conclusi per telefono in aderenza al dettato del codice del consumo si propone di sostituire la parola "utente" con "consumatore" cui si applica la disciplina in questione. Analogamente si propone di sostituire la parola "inviata" con "fornita".

Comma 3. Con tale previsione codesta Autorità intende dare attuazione al novellato art.51 comma 6 del Codice del Consumo.² Tale disposizione introduce una regola innovativa volta a documentare l'adesione all'offerta da parte del consumatore ai fini della conclusione del contratto.

Preliminarmente vale la pena ribadire come per i contratti a distanza, inclusi quelli conclusi via telefono, la direttiva 2011/83/UE sui diritti del consumatore poi attuata con il Dlgs 21/14, impone agli Stati membri di assicurare che al consumatore siano fornite le informazioni precontrattuali (art. 49, comma 1, del Codice del consumo), che sia data conferma del contratto su supporto durevole (art. 51, comma 7, del Codice del consumo), e sia garantito al consumatore il diritto di recedere (art. 52 del Codice del consumo).

In aggiunta, la direttiva consente agli Stati membri di prevedere per i contratti conclusi via telefono una disciplina più rigorosa con due requisiti aggiuntivi: la conferma dell'offerta da parte dell'impresa e l'accettazione della stessa da parte del consumatore mediante firma dell'offerta o consenso per iscritto. E' altresì consentito dalla direttiva, sempre derogando rispetto all'approccio di armonizzazione completa, richiedere che entrambe le conferme siano effettuate su supporto durevole.

Il legislatore italiano ha scelto di adottare il regime facoltativo più oneroso imponendo che il professionista confermi l'offerta al consumatore, che è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o averla accettata per iscritto. E' specificato poi che il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica e che le conferme possono essere effettuate anche su supporto durevole. Tale scelta è stata adottata per le altissime criticità evidenziate nel teleselling di specifici settori industriali (non riguardanti le telecomunicazioni) rispetto ai quali la regolamentazione specifica di settore, a differenza proprio del settore delle comunicazioni elettroniche, non sembrava attribuire la medesima incidenza di tutela verso i consumatori.

Per documentare l'adesione all'offerta, accanto al requisito dell'accettazione in forma scritta da parte del consumatore, il legislatore prevede due modalità equivalenti: da un lato la sottoscrizione del documento informatico (sottoscrizione con firma elettronica) e dall'altro, se il consumatore acconsente, la manifestazione di tale accettazione su supporto durevole.

E' evidente che la possibilità di utilizzare un supporto durevole per confermare l'adesione del cliente, conferisce validità a forme di espressione della volontà diverse dalla mera sottoscrizione cartacea successiva alla telefonata. In particolare, il legislatore affermando che "dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole" ha inteso esprimere una deroga rispetto al requisito della forma tradizionalmente

¹ Considerando (23) della direttiva 2011/83/UE del parlamento europeo: I supporti durevoli dovrebbero permettere al consumatore di conservare le informazioni per il tempo ritenuto necessario ai fini della protezione dei suoi interessi derivanti dalla relazione con il professionista. Dovrebbero rientrare tra detti supporti in particolare documenti su carta, chiavi USB, CD-ROM, DVD, schede di memoria o dischi rigidi del computer nonché messaggi di posta elettronica.

² Art.51 comma 6 del codice del consumo: Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole.

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

vocale può riconoscersi valore per la conclusione di un contratto vincolante tra le parti. Più in generale si può affermare che la conclusione o perfezionamento del contratto interviene nella fase di conclusione telefonica; ciò si evince chiaramente dall'art. 51 commi 6 e 7, laddove il primo circoscrive il regime delle conferme al momento successivo rispetto alla "conclusione del contratto" intervenuta telefonicamente; il secondo si riferisce alla conferma fornita dal professionista del contratto" concluso".

Conclusosi dunque il contratto telefonicamente, si procede con le conferme - come attuate dal regime maggiormente tutelante di cui alla Direttiva come recepita in Italia - per cui il professionista mette a disposizione del consumatore la conferma del contratto che consiste dunque nella conferma della proposta da parte del professionista e nell'accettazione da parte del cliente dell'offerta.

Tali conferme possono essere date in uno dei seguenti tre distinti modi alternativi:

- a) dopo la telefonata mediante il successivo invio (per posta o per email) di un'offerta scritta al consumatore il quale dovrà restituire il documento firmato per accettazione (restituzione del contratto firmato).
- b) dopo la telefonata mediante una successiva comunicazione scritta del consumatore che in risposta ad una comunicazione scritta del professionista conferma espressamente di voler accettare l'offerta ricevuta telefonicamente. (conferma scritta del consumatore);
- c) mediante conferma espressa, inserita all'interno di una registrazione vocale, della sua volontà univoca di concludere il contratto (ma solo nel caso in cui il consumatore abbia espresso il suo consenso a fornire tramite tale modalità la sua conferma ad accettare l'offerta)(registrazione vocale senza alcun obbligo di firma).

Tanto considerato, avuto riguardo alla previsione di cui al comma 2 e 3, con lo scopo di ampliare l'elenco esemplificativo, si propone di annoverare tra gli esempi di "conferma" formulati da codesta Autorità anche la registrazione vocale posto comunque che la stessa deve ad ogni modo considerarsi ricompresa perché palesemente rientrante nella definizione di supporto durevole.

ALLEGATO 2

al Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche

Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso.

TESTO AGCOM PROPOSTO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.</p> <p>2. La comunicazione effettuata tramite avviso in fattura deve essere inserita separatamente dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti, e deve essere preceduta dalla seguente intestazione: "COMUNICAZIONE</p>	<p>1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto senza penali.</p> <p>2. Laddove la comunicazione sia effettuata tramite avviso in fattura deve essere inserita separatamente dalle eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti, e deve essere preceduta dalla seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE:</p>

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.845/14/CONS
 Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche
 (Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
 - VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO*	MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO*
<p>3. Nel caso di utenze prepagate la comunicazione avviene tramite pubblicazione da parte dell'operatore di apposito avviso presso i propri punti vendita e sulla home page del proprio sito web, nonché:</p> <p>a) per le utenze mobili, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che indichi la data di entrata in vigore delle modifiche con l'invito a verificarne il dettaglio tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al punto 4;</p> <p>b) per i servizi televisivi a pagamento, ove non è possibile comunicare personalmente, anche per via telematica, l'avviso di modifica contrattuale, tramite annunci da trasmettere per l'intero periodo di preavviso, di cui al punto 1, nelle ore e sui canali di maggiore ascolto.</p> <p>4. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere la seguente dicitura <i>"Se non accetti le modifiche hai diritto entro il gg.mm.aaaa di recedere dal contratto, inviando comunicazione anche (a mezzo fax al n. xxxxxxxx, o email all'indirizzo xxx@xxx.xxx, o tramite il sito www.xxx.xxx), o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione."</i></p>	<p>4. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere la seguente dicitura <i>"Se non accetti le modifiche hai diritto entro il gg.mm.aaaa di recedere dal contratto entro 30 giorni, inviando comunicazione tramite raccomandata A/R oppure anche (a mezzo fax al n. xxxxxxxx, o email all'indirizzo xxx@xxx.xxx, o tramite il sito www.xxx.xxx), o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione"</i></p>
<p>Motivazioni della modifica proposta da Wind</p> <p>Comma 1: Si veda il Commento di cui all'art.6 comma 1.</p> <p>Comma 2: Si propone l'emendamento in questione.</p> <p>Comma 4. In caso di invio dell'informativa tramite sms, il testo formulato dall'Autorità deve essere necessariamente rivisto, adeguando il numero di caratteri al mezzo utilizzato. In mancanza di un tale adeguamento, una siffatta proposta di testo non potrà che essere applicabile esclusivamente ad altri canali informativi (fattura, sito istituzionale e avviso presso i punti vendita).</p> <p>Si osserva che sarà cura dell'operatore indicare eventualmente quale o quali mezzi, anche alternativi alla raccomandata A/R, utilizzare.</p> <p>Si propone, inoltre, l'emendamento al testo dell'informativa come sopra riportato richiamando anche la raccomandata quale mezzo che ad oggi offre le più ampie garanzie sulla corretta gestione della volontà del cliente.</p>	

Considerazioni finali

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.645/14/CONS
Regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e
servizi di comunicazioni elettroniche**

(Osservazioni e Proposte di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

- VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE -

Considerati i notevoli impatti delle disposizioni riportate nel presente Regolamento sui processi aziendali, si richiede che l'implementazione delle modifiche necessarie all'adeguamento alla nuova normativa preveda un termine non inferiore ad 12 mesi dalla pubblicazione della Delibera finale.