



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Regolamento sui contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche

(delibera n. 307/23/CONS)

Napoli

15 marzo 2024

Sara Del Monte, Luigi Marotta

Direzione tutela dei consumatori, AGCOM

Il Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche

2018	Direttiva UE 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 (Codice europeo per le comunicazioni elettroniche)
------	--

2021	Decreto legislativo, 8 novembre 2021, n. 207
------	--

2022	Confronto con gli operatori
------	-----------------------------

2022	Confronto con le associazioni dei consumatori
------	---

2023	Avvio della consultazione pubblica con delibera n. 89/23/CONS
------	---

2023	Approvazione del Regolamento con delibera. 307/23/CONS
------	--

Disposizioni d. lgs. 207/2021 recepite nel Regolamento (delibera n. 307/23/CONS)

Art. 98-quater decies	(Obblighi di informazione applicabili ai contratti) (ex art. 102 eecc; art. 70 cod. 2003)
Art. 98- septies decies	(Durata dei contratti e diritto di recesso) (ex art. 105 eecc; art. 70 cod. 2003)
Art. 98-octies decies	(Passaggio a un altro fornitore e portabilità del numero) (ex art. 106 eecc; art. 80 cod. 2003)
Art.98-novies decies	(Offerte di pacchetti) (ex art. 107 eecc)

Argomenti di discussione (delibera n. 307/23/CONS)

- Introduzione e definizioni
- Ambito applicativo, coordinamento col decreto Bersani e gli OTT
- Il principio della libertà di scelta
- Informazioni contrattuali e sintesi contrattuale
- Durata del contratto
- Recesso dopo la proroga, recesso prima della proroga, disdetta, i contratti senza limiti di durata
- Effetti del mancato pagamento e mancato pagamento ad esito di reclamo
- Ius variandi e modifiche alla scadenza contrattuale

Argomenti di discussione (delibera n. 307/23/CONS)

- Le apparecchiature terminali nei casi di recesso, jus variandi e discrepanza
- Il principio del modem libero
- Le “migliori tariffe”
- Discrepanza delle prestazioni dedotte nel contratto
- Migrazione e portabilità
- I pacchetti
- L'indicizzazione
- Efficacia temporale delle misure

Analisi generale di impatto sulla regolamentazione vigente

- **Le informazioni in sede di sottoscrizione del contratto:** delibera n. 519/15/CONS → consultazione pubblica di cui alla delibera n. 89/23/CONS conclusa con delibera n. 307/23/CONS
- **Qualità dei servizi telefonici e di connettività su rete fissa e mobile:** delibera n. 23/23/CONS e consultazione pubblica di cui alla delibera n. 405/22/CONS chiusa con 156/23/CONS
- **Assistenza cliente nell'ecosistema digitale:** consultazione pubblica di cui alla delibera n. 436/22/CONS
- **Tutela dei minori:** delibera n. 9/23/CONS (Linee guida per la fornitura dei servizi di controllo parentale (SCP))
- **Tutela degli utenti con disabilità:** delibera n. 36/23/CONS
- **Telefonia pubblica:** delibera n. 98/23/CONS
- **Tutela degli utenti nei processi di transizione tecnologica e dismissione delle tecnologie obsolete:** delibera n. 74/22/CONS come modificata dalla delibera n. 147/22/CONS
- **Regolamentazione della qualità dei servizi degli OTT:** delibera n. 17/22/CONS modificata dalla delibera n. 232/22/CONS

Alcune definizioni (art. 1)

Valgono le definizioni di cui all'articolo 2 del Codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. 207/2021)

Ai fini del Codice e del Regolamento, l'utente coincide con l'utente finale (a titolo di esempio nella regolamentazione sui servizi di accesso all'ingrosso l'utente potrebbe non essere quello finale).

Utente finale

- un utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti



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 comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico



Servizi di comunicazione elettronica

- I servizi, forniti di norma a pagamento su reti di comunicazioni elettroniche, che comprendono:
 - servizio di accesso a internet;
 - servizio di comunicazione interpersonale;
 - servizi per la trasmissione di segnali come i servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina e per la diffusione circolare radiotelevisiva

Definizioni (art. 1)

- ***Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all'articolo 2 del Codice delle comunicazioni elettroniche***
- ***Disdetta***: la comunicazione con la quale una delle parti ~~l'utente~~ manifesta all'operatore la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso;
- ***microimpresa, piccola impresa e organizzazione senza scopo di lucro***: definizione della raccomandazione 6-5-2003 n. 2003/361/CE e decreto del Ministero delle attività produttive del 18 aprile 2005:

“Microimpresa”: impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro;

“Piccola impresa”: impresa che occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 10 milioni di euro;

Definizioni (art. 1)

supporto durevole: (Codice del Consumo, art. 45, lett. l) p)

- Un documento cartaceo, una e-mail o un pdf inviato via e-mail o caricato in un account personale
- Laddove il contratto sia confermato dagli operatori mediante telefono, supporto durevole è la **registrazione della telefonata** purché il relativo supporto (chiavi USB, CD e DVD, file ecc.) venga indirizzato al consumatore perché questo possa conservarlo e utilizzarlo in futuro per la tutela dei suoi interessi (v. casi PS9880, PS9881, PS9982, PS9983, PS9981. Cfr. anche PS9696).
- Secondo la CGUE 5 luglio 2012 C49/11, **il mero sito Internet non è supporto durevole** perché non garantisce la immodificabilità. Similmente, la pronuncia della Cassazione del 16 febbraio 2004 n. 2912 rileva che le informazioni in una pagina web non sono supporto durevole perché sono "non definitive".

Ambito di applicazione (art 2)

CONSIDERANDO 259

Materie sub a)

- Informazioni contrattuali (art. 98 quaterdecies)
- Durata massima dei contratti (art. 98 septiesdecies, comma 1)
- Offerte a pacchetti (art. 98 noviesdecies)

Si applica

- Consumatori, microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro

A chi non si applica il Regolamento:

- microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro che abbiano derogato alla tutela ivi prevista
- le più grandi imprese (quelle non incluse nelle precedenti categorie)

Materie sub b)

- Costi del recesso (Art. 98-septiesdecies, comma 4)
- Passaggio a un altro fornitore e portabilità del numero (Art. 98-octiesdecies)
- Qualità (art. 98 sedecies)
- Trasparenza (art. 98 quindecies)

Si applica

- A tutti gli utenti finali

Coordinamento con il Decreto Bersani

- Il decreto Bersani viene richiamato dal comma 10 dell'art. 98-septiesdecies del Codice
- La categoria dei contratti per adesione e contratti negoziati - che non esiste nella Direttiva - viene eliminata
- Il principio di massima armonizzazione della Direttiva non consente deroghe alla normativa comunitaria
- Il criterio soggettivo prevale su quello oggettivo

Ambito soggettivo lato operatore (art. 2)

Informazioni contrattuali, inclusa la sintesi contrattuale (98-quaterdecies): gli operatori che offrono servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina;

Durata e costi del recesso (98-septiesdecies): operatori che forniscono servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina

Jus variandi (98-septiesdecies): fornitore di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero

Over the Top (OTT) - Servizio Voip (delibera 11/06/CIR)

L'impresa che garantiva il servizio Voip era tenuta al rispetto delle seguenti disposizioni:

- le condizioni relative all'accessibilità per gli utenti disabili
- la identificazione della linea chiamante
- l'accesso ai servizi d'emergenza e le prestazioni ai fini di giustizia
- il rispetto delle disposizioni generali dell'Autorità in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione di cui alla delibera n. 179/03/CSP

Over the Top (OTT)

Con il nuovo Codice, **nella definizione di servizio di comunicazione elettronica ricadono i servizi di comunicazione interpersonale *number independent*** indipendentemente dal fatto che l'utente sia messo in grado di effettuare chiamate verso o dalla rete telefonica tradizionale.

Ne consegue che parrebbero rientrare nel campo di applicazione del Codice le imprese c.d. “over the top” (OTT) che forniscono tali tipologie di servizi, indipendentemente dalla interconnessione con la rete telefonica e dati pubblica, ferma restando la deroga di cui all'art. 98-undecies (Deroga per alcune microimprese):

*1. A eccezione degli articoli 98-duodecies e 98-terdecies, il presente titolo non si applica alle **microimprese** che forniscono servizi indipendenti dal numero, a meno che queste forniscano altri servizi di comunicazione elettronica.*

Over the Top (OTT)

Applicazione agli OTT:

- art. 98-quaterdecies (obblighi di informazione applicabili ai contratti e sintesi contrattuale)
- art. 98 quindecies (trasparenza)
- art. 98 sedecies (livelli di qualità)

Non applicazione agli OTT:

- art. 98-septies decies (Durata dei contratti e costi del recesso): espressa esclusione
- art. 98 septiesdecies comma 5 (jus variandi): espressa esclusione
- art. 98 septies decies comma 6 (discrepanza): espressa esclusione

Over the Top (OTT)

Il Codice europeo e la relativa trasposizione nazionale, allo stato, non appaiono - **salvo dove diversamente specificato** - applicare a tali servizi obblighi sovrapponibili a quelli dei servizi offerti tramite assegnazione della numerazione del PNN.

Pertanto, esula dal presente Regolamento:

- La necessità di una **autorizzazione generale** per la fornitura di servizi cosiddetti *number independent*
- la loro remunerazione

Libertà di scelta (art.3, comma 1 e 2)

Libertà di stipulare un contratto (comma 1)

Diritto di stipulare contratti con uno o più operatori di comunicazione elettronica (già previsto dalla 519/15/CONS).

Tale diritto è garantito agli utenti finali.

Obbligo di adeguare i propri modelli contrattuali (comma 2 – effetto anticipatorio dell'art. 4)

Prima della conclusione del contratto, gli operatori devono riportare le informazioni in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile.

La disposizione è volta a tutelare dei consumatori, microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro.



Tutele specifiche in caso di trasferimento (art. 3, comma 3)

Trasferimento non voluto (comma 3, art 3)

l'operatore responsabile del
trasferimento

non pretende alcun corrispettivo
per le prestazioni erogate

provvede alla corresponsione
degli indennizzi dovuti e al
rimborso delle somme
eventualmente corrisposte

nel caso in cui il cliente
intenda ritornare al donating
viene specificato che

occorre una richiesta del cliente

occorre verificare se questo
passaggio sia tecnicamente
possibile

Informazioni contrattuali nel caso di trasferimento ad altro operatore (art. 4 comma 1)

1) *Obbligo del cliente di indicare quali servizi cessare*

- Nella proposta contrattuale con il recipient i clienti devono specificare se vogliono cessare tutti i servizi o solo parte dei servizi, *atteso che l'operatore donating continua a fatturare per il servizio per il quale non ha ricevuto la richiesta di migrazione.*
- Nella proposta contrattuale i clienti devono specificare se il passaggio ad altro operatore avviene per *jus variandi*, onde evitare costi del recesso e il cliente deve avvisare il donating

2) *Obblighi del cliente, nel caso di ripensamento del CDC, di chiedere la migrazione al donating*

- Se il cliente esercita il diritto del ripensamento dal migrare presso il recipient, per ritornare dal donating occorre una specifica richiesta, non essendo automatico il ripristino del vecchio rapporto contrattuale

Informazioni contrattuali nel caso di trasferimento (art. 4 comma 1)

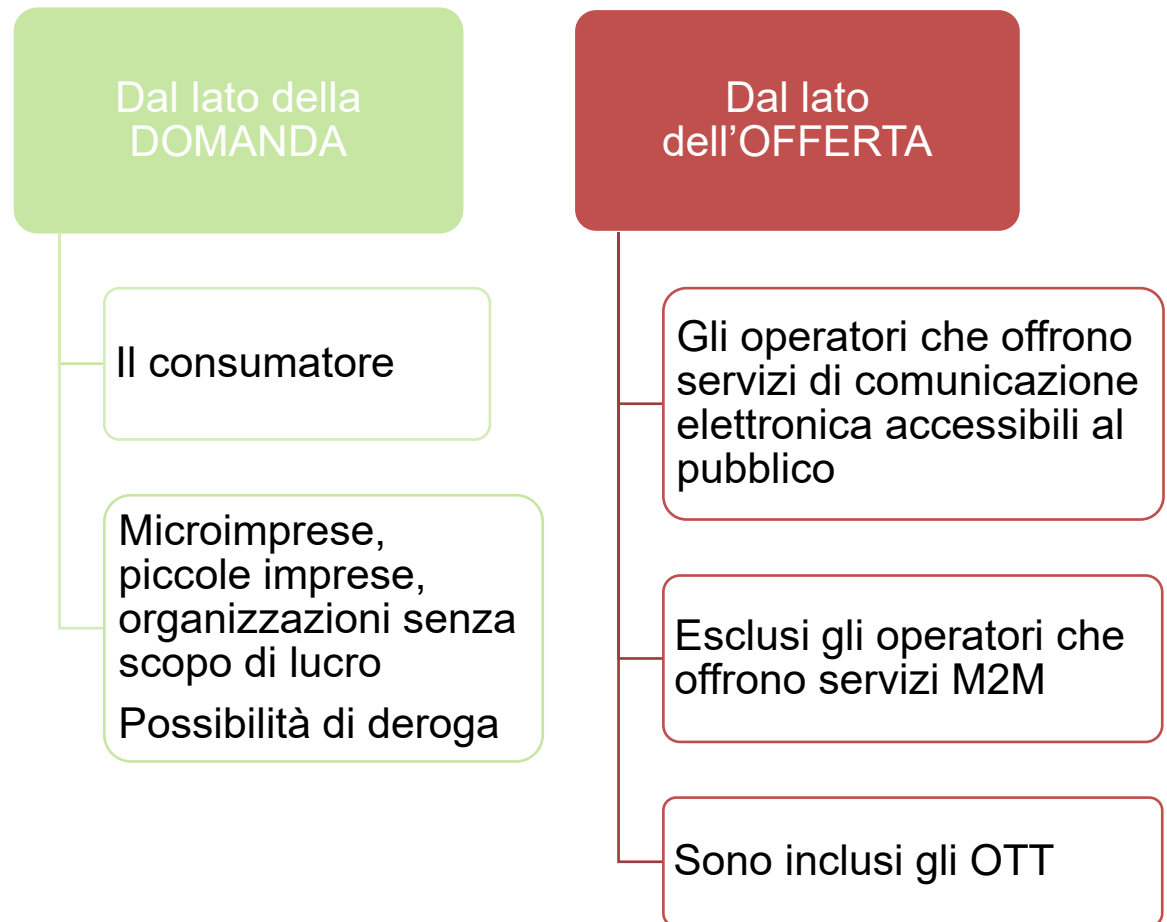
Cosa si intende per “Trasferimento”: 1) migrazione di cui alla delibera n. 274/07/CONS; 2) Mobile Number Portability. Nel caso della Number Portability c.d. pura (il cliente intende migrare solo il numero telefonico), occorre che il cliente lo specifichi nella richiesta all’operatore donating.

L’operatore donating cesserà anche la linea di accesso solo nel caso in cui avrà ricevuto la relativa richiesta di migrazione.

Il cliente deve essere informato nel modello contrattuale del fatto che, se intende cessare anche la linea di accesso, dovrà indicarlo esplicitamente nella proposta contrattuale.

Informazioni contrattuali (art. 4, comma 2)

I destinatari della misura



Informazioni contrattuali (art. 4, comma 2)

Obbligo di fornire le informazioni contrattuali

Prima della sottoscrizione del contratto

Chiare, comprensibili su un **supporto durevole**

In alternativa, sottoforma di **documento facilmente scaricabile**, anche tramite modalità digitali.

Accessibili per gli utenti finali con disabilità

Informazioni contrattuali (art. 4, comma 3)

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	CONDIZIONI ECONOMICHE	DURATA CONTRATTUALE E AL RINNOVO/RISOLUZIONE	ALTRE INFORMAZIONI
Livelli di qualità dei servizi <i>delibere nn. 23/23/CONS e 156/23/CONS</i>	Prezzi dei singoli elementi di un pacchetto <i>delibera 252/16/CONS</i>	Durata del contratto <i>delibera n. 519/15/CONS</i>	<u>Indennizzi</u> in caso di mancato rispetto di un livello minimo di <u>qualità</u> <i>delibera n. 156/23/CONS</i>
Libera scelta del terminale <i>regolamento net neutrality, delibera n. 348/18/CONS</i>	Contributi su servizio postvendita, manutenzione e assistenza ai clienti <i>delibera n. 436/22/CONS</i>	<u>Indennizzi</u> in caso di <u>ritardo</u> nelle procedure di passaggio o attivazione di un nuovo servizio <i>delibera 347/18/CONS</i>	Condizioni di cessazione dai pacchetti <i>delibera n. 252/16/CONS</i>
	clausole relative all'adeguamento del prezzo <u>[ELEMENTO NUOVO]</u>	Costi di trasferimento e disattivazione <i>delibera n. 487/18/CONS</i>	Informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a utenti finali con disabilità <i>delibera n. 290/21/CONS</i>
		Rimborso del credito residuo <i>delibera n. 487/18/CONS</i>	Mezzi per la risoluzione delle controversie <i>delibera n. 179/03/CSP</i>
		Oneri per risoluzione anticipata <i>delibera n. 487/18/CONS</i>	

Sintesi contrattuale (art. 4, comma 5)

Obbligo di **prevedere in fase di sottoscrizione** del contratto un **documento di sintesi contrattuale** riepilogativo delle informazioni di cui all'art. 98 – quater decies, comma 1.

Rivolto ai consumatori e alle microimprese, alle piccole imprese e alle organizzazioni senza scopo di lucro (deroga)

Le informazioni devono essere **accessibili, facilmente leggibile, comprensibile**

Conformi allo **schema** definito dal Regolamento (UE) 2019/2243

Il comma 5 individua gli **elementi principali del contratto** che sono contenuti nel modello di sintesi contrattuale

L'Autorità ha incluso le **informazioni relative all'indicizzazione**.

La sintesi contrattuale **non** deve riguardare gli **adeguamenti tariffari** nell'ambito della vigenza contrattuale.

Sintesi contrattuale (art. 4, comma 5)

Elementi della sintesi:

- il nome, l'indirizzo e i recapiti dell'operatore e, se diversi, i recapiti per eventuali reclami;
- le principali caratteristiche di ciascun servizio fornito inclusi eventuali meccanismi di indicizzazione;
- i rispettivi prezzi per attivare il servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo, qualora il servizio sia fornito a fronte di un pagamento diretto in denaro;
- la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione;
- la misura in cui i prodotti e i servizi sono progettati per gli utenti finali con disabilità;

Sintesi contrattuale

Con riguardo ai **servizi di accesso a Internet, si applica il** regolamento (UE) 2015/2120 (delibere nn. 23/23/CONS e 156/22/CONS):

- i) **la velocità di upload e download minima;**
- ii) **la velocità normalmente disponibile;**
- iii) **la velocità di upload e download massima stimata e pubblicizzata**

L'Autorità ha incluso, tra le informazioni della sintesi, quelle relative alla **indicizzazione**.

La sintesi contrattuale non deve riguardare gli adeguamenti tariffari nell'ambito della vigenza contrattuale.

Sintesi contrattuale (art 4, comma 6)

La sintesi deve essere fornita **SEMPRE**

- sia contratti conclusi nei locali commerciali
- sia contratti conclusi per telefono e contratti conclusi via web

Sintesi e accettazione del contratto rappresentano due diversi momenti nell'iter di conclusione del contratto

La conferma della ricezione/presa visione della sintesi contrattuale prima della sottoscrizione del contratto (salvo i casi in cui essa sia allegata al contratto ed accettata insieme con quest'ultimo) da parte del cliente

- **elemento imprescindibile** della formazione del contratto (effettivo come perfezionato o efficace)
- in mancanza di conferma, il contratto non è "effettivo".

Sintesi contrattuale (art 4, comma 6)

Come avviene la presa visione

Le **modalità di conferma** della presa visione della sintesi sono **molteplici** e si ritiene di lasciare al mercato di individuarle, fermo restando che **del consenso dovrà restare prova**

Ad esempio **in caso di adesione via web** non dovrà essere possibile procedere alla conclusione del contratto prima di aver confermato di aver preso visione della sintesi, ad esempio scaricando il relativo formato

Nel **caso di verbal order** in caso di contratto telefonico l'utente potrà dichiarare di aver preso visione della sintesi contrattuale, ad esempio con e-mail

Sintesi contrattuale

Come avviene
la presa
visione nei
contratti
telefonici

Cosa dice il **CODICE DEL
CONSUMO**

51.6. 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.”

Durata del contratto (art. 5 e commi 1- 4)

I destinatari della misura





Durata del contratto

(art. 5 e commi 1- 5)



Durata del contratto

- 24 mesi e almeno una offerta di 12 mesi
- Eccezione : i contratti a rate aventi ad oggetto l'installazione di una connessione fisica, in particolare a reti ad altissima capacità, possono avere durata superiore ai 24 mesi.



I contratti senza limiti di durata

- In linea di principio, in contrasto con il citato vincolo di durata massima, a meno che non si intenda con tale termine un contratto soggetto, sin dall'inizio, a proroga automatica.
- Ammesso solo a condizione che non vengano derogate le norme a tutela dell'utenza tra cui:
 - il diritto alla miglior tariffa
 - il diritto di recedere senza penali e senza costi di recesso una volta decorsi, al massimo, 24 mesi.

Apparecchiature terminali

(art. 5 comma 6, art. 6 bis-comma 2 e art. 8-ter comma 4)



Rateizzazione su una **tempistica più lunga** di 24 mesi (delibera n. 519/15/CONS)

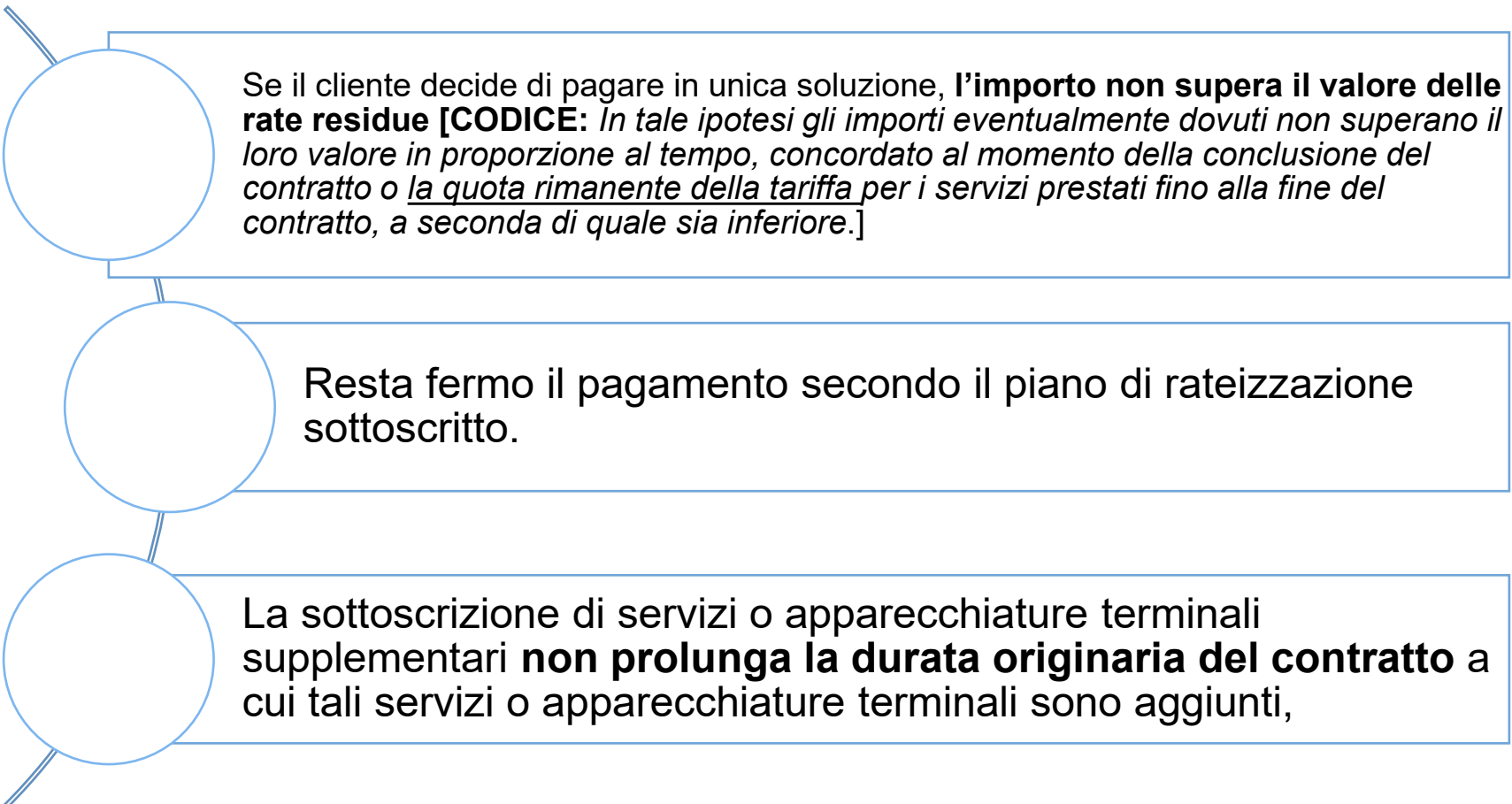
In caso di **recesso del cliente**, il costo viene **rateizzato di DEFAULT** (delibera n. 487/18/CONS)

Anche in caso di recesso **per discrepanza o jus variandi**, l'apparecchiatura terminale **va pagata con rateizzazione di default**

La normativa sulla rateizzazione si applica nel caso di **VENDITA**, se questa sia stata acquistata nel contratto iniziale o se, inizialmente conferita ad altro titolo (noleggio/comodato) sia stata acquistata in seguito all'atto del recesso dal cliente (invece che restituita)

Apparecchiature terminali

(art. 5 comma 6, art. 6 bis-comma 2 e art. 8-ter comma 4)



Se il cliente decide di pagare in unica soluzione, **l'importo non supera il valore delle rate residue** [CODICE: *In tale ipotesi gli importi eventualmente dovuti non superano il loro valore in proporzione al tempo, concordato al momento della conclusione del contratto o la quota rimanente della tariffa per i servizi prestati fino alla fine del contratto, a seconda di quale sia inferiore.*]

Resta fermo il pagamento secondo il piano di rateizzazione sottoscritto.

La sottoscrizione di servizi o apparecchiature terminali supplementari **non prolunga la durata originaria del contratto** a cui tali servizi o apparecchiature terminali sono aggiunti,

Modem libero **(art. 98-septies decies, comma 2; art. 5 comma 3 del** **Regolamento)**

“Un contratto a rate per l'installazione di una connessione fisica non include l'apparecchiatura terminale, a esempio router o modem, e non impedisce ai consumatori di esercitare i loro diritti in virtù del presente articolo”

l'utente potrà scegliere di acquistare il modem ove lo ritenga, in linea con le previsioni regolamentari che attuano la *net neutrality*. Pertanto, il terminale non dovrà, salvo diversa espressa volontà dell'utente finale, essere incluso nel contratto per l'installazione della fibra.



Recesso dopo la proroga (art. 5, comma 5, e art. 8, comma 2)

Per “dopo la proroga” si intende il periodo dopo il 24esimo mese dalla stipula

L'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto in **qualsiasi momento** con un **preavviso** di massimo un mese

Non sono dovute **né penali, né costi di disattivazione** (maggior tutela rispetto la 487/18/CONS)

Proroga automatica (art 5, comma 5)

Sono **dovuti i costi addebitati per la ricezione del servizio** fino alla data di efficacia del recesso o, in caso di passaggio ad altro operatore, fino alla data di passaggio del servizio e qualora l'operatore non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato

Avuto riguardo al periodo massimo di recupero dei costi di 24 mesi, l'Autorità ritiene ragionevole che la stessa si applichi ai **contratti stipulati dopo la pubblicazione della delibera n. 307/23/CONS**, in modo che gli operatori possano valutare, disponendo del quadro regolamentare completo, la più idonea modalità di recupero dei costi di recesso dopo il 24-esimo mese.

Il recesso dopo la proroga

Tale previsione del CODICE ***supera e sovrascrive il principio generale espresso nel “decreto Bersani”*** laddove, nel riconoscere il diritto del fornitore di vedersi riconoscere un onere per il recesso, non è presente la distinzione tra primo periodo impegno contrattuale (massimo 24 mesi) ed eventuale proroga.

Tale lettura è ***ulteriormente rafforzata dal considerato 274*** della direttiva laddove stabilisce che ***“È altresì possibile prorogare automaticamente i contratti per i servizi di comunicazione elettronica. In questi casi gli utenti finali dovrebbero avere il diritto di risolvere il contratto senza sostenere nessun costo dopo la scadenza del periodo contrattuale.”***

Recesso prima della proroga (art. 5, comma 10)

Sono dovuti i costi di disattivazione

Quantificazione dei costi in base alla delibera 487/18/CONS tutt'ora in vigore.

**Costi n
caso di
recesso
prima dei 24
mesi**

Permane l'***obbligo informativo una volta l'anno sulle condizioni economiche*** applicate, previsto dalla vigente ***delibera n. 252/16/CONS*** (art. 3, comma 5), che si traduce oggi per i servizi di rete fissa nell'inserimento in fattura di uno specifico messaggio informativo e per i servizi di rete mobile nell'invio di un SMS.

l'operatore retail può tener conto di tale evenienza recuperando il costo connesso al recesso dai ricavi al dettaglio nel previsto periodo di permanenza dell'utente finale di 24 mesi.

La disdetta

(art. 5, comma 5 e art. 8, commi 1 e 2)

Comunicazione sul termine del contratto

Con almeno **due mesi di anticipo** rispetto a termine del contratto gli utenti finali sono informati circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità di disdetta del contratto

Costi in caso di disdetta

Sono dovuti i costi di disattivazione solo se la disdetta avviene all'interno del primo periodo contrattuale

Sono dovuti i costi addebitati per la ricezione del servizio fino alla scadenza contrattuale ovvero, in caso di passaggio ad altro operatore, fino alla data di passaggio del servizio



Migliori tariffe (art. 5, comma 5)

La nozione di migliore tariffa

- **novità** rispetto al precedente quadro regolamentare (Delibera n. 519/15/CONS)
- si intende quella dell'offerta, resa disponibile sui siti web degli operatori in una specifica sezione "MIGLIORI TARIFFE" il cui prezzo sia da considerarsi migliorativo rispetto all'offerta in essere a parità di contenuti o In alternativa consenta al cliente di fruire di maggiori contenuti e/o migliori livelli di servizio a parità di prezzo.

L'informativa sulla migliore tariffa

- Inviata con almeno **due mesi di anticipo** rispetto alla proroga automatica del contratto
- **almeno una volta all'anno**
- La sezione «MIGLIORI TARIFFE» deve essere raggiungibile tramite un **link** comunicato all'utente al momento della comunicazione relativa alla proroga.

Migliori tariffe

- Non si richiede da parte dell'operatore una ricerca personalizzata della migliore tariffa
- Non appare individuarsi in capo all'operatore un obbligo di individuazione *ex post* di una tariffa migliorativa rispetto a quella in scadenza di ciascun singolo consumatore
- Per “**migliori tariffe**” si intendono **quelle selezionate *ex ante*, dagli operatori, come tali in relazione all'intero pacchetto delle proprie offerte presenti sul mercato e sottoscrivibili, in base a criteri semplici e proporzionati e basati sulla equità e ragionevolezza**

Migliori tariffe

Permane l'***obbligo informativo una volta l'anno sulle condizioni economiche applicate***, previsto dalla vigente ***delibera n. 252/16/CONS*** (art. 3, comma 5), che si traduce oggi per i servizi di rete fissa nell'inserimento in fattura di uno specifico messaggio informativo e per i servizi di rete mobile nell'invio di un SMS.

Ius variandi (art. 6, comma 2)

I destinatari della misura

- Tutti gli utenti finali
 - il consumatore,
 - le microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo
 - le imprese più grandi

Gli obblighi informativi

- L'operatore invia l'avviso di modifica con un preavviso non inferiore a **trenta giorni**
- L'utente può recedere entro **sessanta giorni** dall'avvenuta comunicazione
- **La comunicazione va eseguita SEMPRE**, sia nel caso di modifiche migliorative che peggiorative, per motivi di trasparenza

Ius variandi (art. 6, comma 2)

Modifica in pejus

nessuna penale ne' sono dovuti costi di disattivazione

Modifica in melius

modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale

siano di carattere puramente amministrativo

non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale

siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale

sono dovuti i costi di disattivazione, nel caso di recesso.

Resta in capo all'operatore l'onere di dimostrare che i cambiamenti siano migliorativi.

Ius variandi (art. 6, comma 2 e 3)

**Recesso
completato
entro il 30
esimo giorno
dal preavviso**

si applicano al recedente le vecchie condizioni contrattuali (le modifiche contrattuali si applicano dal 31esimo giorno in poi)

**Recesso
completato
oltre il 30
giorno dal
preavviso**

si applicano al recedente le vecchie condizioni contrattuali nei primi 30 giorni e quelle modificate dal trentunesimo giorno fino al completamento del recesso

**Modalità di
comunicazio
ne**

La comunicazione agli utenti deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 del Regolamento

Modifiche alla scadenza contrattuale

Diverge dallo jus variandi (modifica contrattuale nel periodo di vigenza del contratto) la **modifica delle condizioni contrattuali con effetti successivi alla scadenza contrattuale**.

Si tratta di **piccoli adeguamenti di prezzo** già previsti dal contratto al momento della stipula.

In tal caso, la disdetta alla scadenza sarà **ONEROSA** in quanto la modifica era già nota al momento della sottoscrizione, in clausole massimamente leggibili e trasparenti.

Recesso per discrepanza significativa (art. 6-bis, comma 1)

Nel caso di **discrepanza fra prestazione effettiva e prestazione prevista dal contratto**

In alternativa al **recesso senza costi** si possono richiedere gli **indennizzi** previsti contrattualmente o avviare una procedura di **conciliazione** o risoluzione della **controversia**

Recesso senza costi / richiesta di indennizzo

La discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente va valutata con riferimento a

effettivi valori delle **velocità** minime della connessione a Internet in download e upload

ritardo massimo di trasmissione dati

tasso massimo di **perdita** dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto

La discrepanza significativa va **valutata** rispetto ai parametri di qualità definiti nelle delibere nn. 156/23/CONS e 23/23/CONS

L'accertamento può avvenire con **Ne.Me.SyS**

Discrepanza significativa (delibera n. 156/23/CONS)

Richiesta di indennizzo

In alternativa al recesso senza costi si possono richiedere gli indennizzi previsti contrattualmente
o avviare una procedura di conciliazione o risoluzione della controversia

mancato rispetto delle **velocità** minime

del **ritardo** massimo di trasmissione dati

del tasso massimo di **perdita** dei pacchetti delle velocità massime e normalmente disponibili previste nel contratto

Sotto un profilo procedurale, occorre preliminarmente, dopo la misura, sporgere un reclamo e in seguito, dopo aver atteso 30 giorni, a fronte di ulteriore misura, recedere senza costi, richiedere gli indennizzi o avviare una controversia tramite Conciliaweb.

Recesso per discrepanza significativa (art. 6-bis, comma 2)

La Direttiva consente all'Autorità di determinare criteri per determinare gli importi dovuti

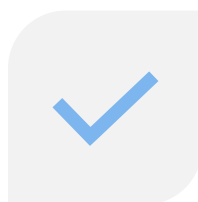
Apparecchiature terminali

Determinazione dell'importo dovuto per il terminale **non supera il valore corrispondente alle rate residue**

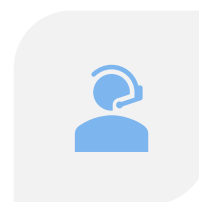
L'utente finale è tenuto a **corrispondere quanto previsto** per le apparecchiature terminali abbinate al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente sceglie di mantenere

Mancato pagamento o ripetuti mancati pagamenti (art. 7, comma 1)

Interruzione del servizio e/o cessazione del collegamento



In caso di mancato o ritardato pagamento di un servizio, l'operatore deve informare l'utente finale con debito **preavviso** dell'interruzione del servizio o cessazione del collegamento



L'operatore deve sempre garantire un **servizio ridotto senza oneri per il chiamante**



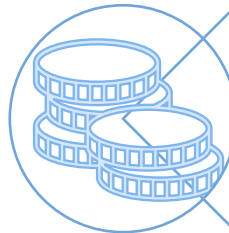
Per quanto tecnicamente fattibile, salvi i casi di frode, ripetuti ritardi o ripetuti mancati pagamenti, **deve essere interrotto solo il servizio interessato e non altri servizi.**

Reclamo o controversia (art. 7, comma 2)

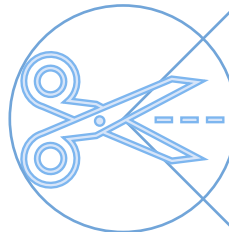


In caso di formale reclamo in merito all'addebito di un singolo bene o servizio o di controversia presso l'Autorità o altri organismi preposti, l'utente finale può sospendere il pagamento

Sospensione del pagamento



L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione



In caso di reclamo o controversia, l'operatore non può sospendere il servizio oggetto di reclamo o controversia

Migrazioni e portabilità (art. 8-bis comma 1)

Informazioni da fornire all'utente finale nel contratto e nella carta dei servizi

Procedure di portabilità e possibile attivazione del numero provvisorio

Termine di almeno 30 gg per trasferire il proprio numero su altro operatore

Procedure per limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto « KO per codice segreto errato »

Procedure adottate, incluso i tempi di re-invio dell'ordine, in caso di ricezione di un «KO tecnico» dal donating o operatore wholesale alla procedura di migrazione o portabilità del numero.

Migrazioni e portabilità (art. 8-bis, comma 2)

Avvio della procedura tecnica

Nella proposta contrattuale e nella carta dei servizi sono **indicati i termini** di avvio della procedura tecnica di attivazione dei servizi

L'avvio della procedura deve avvenire, con un **obbligo di preavviso** non superiore a **trenta giorni**

Resta salva la facoltà di completare la portabilità o la migrazione entro la data e nei **termini espressamente concordati** con l'utente finale

L'operatore cedente continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'operatore ricevente non attiva il suo servizio di accesso a Internet e interpersonale

Migrazioni e portabilità (art. 8-bis, comma 2)

L'erogazione del servizio, *anche oltre i 30 giorni*, continua ad avvenire nei seguenti casi:

la notifica ricevuta dal donating ***viene scartata***.

In tal caso la procedura di passaggio deve essere riavviata da parte del *recipient*

In caso di ***rimodulazione della DAC*** inizialmente per necessità tecniche dall'operatore

nel caso in cui l'***operatore recipient completi dapprima l'attivazione della linea fisica***. Solo successivamente quest'ultimo invia la richiesta di passaggio del numero telefonico al donating e, nel frattempo, attiva un numero provvisorio all'utente. Pertanto, in tale lasso temporale l'utente può trovarsi nella condizione di ricevere due fatture.

Non corretta o non completa richiesta di passaggio da parte del cliente verso il recipient o da parte del recipient verso il donating

Migrazioni e portabilità

Erogazione del servizio oltre I 30 giorni (tipologie):

la notifica ricevuta dal donating ***viene scartata*** secondo quanto previsto dalle procedure di migrazione disciplinate dalla delibera n. 274/07/CONS con estensione anche alle reti completamente in fibra ottica sia nel caso in cui l'operatore wholesale sia TIM (delibera n. 611/13/CONS) sia nel caso in cui l'operatore wholesale sia diverso da TIM (delibera n. 82/19/CIR). In tal caso la procedura di passaggio deve essere riavviata da parte del *recipient*.

Pacchetti (art. 8 ter)



Si definisce pacchetto

l'insieme di servizi o di servizi e apparecchiature terminali offerti ***dal medesimo fornitore*** in uno stesso contratto o in un contratto connesso o collegato a un consumatore che comprende almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico.

I singoli servizi possono essere **venduti ANCHE separatamente** (nel qual caso occorre individuare il prezzo del singolo bene all'interno del pacchetto - ALL 8 del Codice) - tale circostanza deve essere indicata nel contratto

Spesso i pacchetti **contengono elementi accessori** al servizio principale – quali servizi di Cloud, licenze di utilizzo, IoT, security, centralini, telefoni etc.



I destinatari della misura

I consumatori

Le microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro (salvo deroga)

Pacchetti (art. 8 ter, comma 1-3)

Quali disposizioni del Regolamento si applicano a tutti gli elementi del pacchetto?

- a. la sintesi contrattuale;
- b. durata del contratto e diritto di recesso;
- c. passaggio ad altro fornitore e portabilità del numero

Inadempimento

- se il consumatore ha il diritto di **risolvere** qualsiasi elemento del pacchetto prima della scadenza contrattuale concordata per ragioni di **mancata conformità** al contratto o di **mancata fornitura**, ha il diritto di **risolvere il contratto in relazione a tutti gli elementi del pacchetto**.

Servizi o apparecchiature terminali supplementari

- La sottoscrizione di un servizio o apparecchiatura terminale **NON prolunga la durata originaria** del contratto cui sono aggiunti se non diversamente convenuto in maniera espressa al momento della sottoscrizione relativa a servizi o apparecchiature supplementari

L'offerta commerciale abbinata

TLC/Altre utilities

- ❖ L'offerta aggregata è composta da servizi “telco” (voce, internet) e servizi di diverso genere (quali, energia, gas acqua, delle multiutilities, ovvero servizi OTT quali Cloud, licenze, IoT).
- ❖ La nozione di pacchetto, ai sensi del Codice, va intesa solo con riferimento ai primi e, cioè, ai servizi di comunicazione elettronica e ai relativi servizi e terminali accessori che sono inclusi nel contratto attraverso le condizioni generali e particolari.
- ❖ Resta ferma, per gli elementi del pacchetto diversi dal servizio di comunicazioni elettroniche, il rispetto della normativa e regolamentazione settoriale.

Indicizzazione

sentenza della Corte (Quarta Sezione) del 26 novembre 2015 nella causa C-326/14

NUOVI CONTRATTI

- Un nuovo contratto che prevede una **clausola di adeguamento basata su un indice oggettivo** dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico non è jus variandi e quindi ***non abilita il cliente ad un recesso senza costi.***
- Si deve ritenere, pertanto, che un nuovo contratto che prevede una clausola di adeguamento NON basata su un indice oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico risulti qualificabile come jus variandi e quindi ***abilita il cliente ad un recesso senza costi.***

Indicizzazione

Consiglio di Stato, n. 8024/2019

CONTRATTI IN CUSTOMER BASE

- L'applicazione della clausola di indicizzazione a vecchi contratti non costituisce jus variandi ma ***esercizio dello jus novandi***: pertanto, essa non è consentita in assenza di una nuova volontà espressa in tal senso del cliente.
- Il giudice dispone che lo jus variandi ***“non può applicarsi a qualsivoglia tipo di variazione del contenuto del contratto, dovendosi riconoscere in via ermeneutica due tipologie di limiti: in primo luogo, le modifiche unilaterali possono riguardare soltanto la variazione di condizioni già contemplate nel contratto; in secondo luogo, i mutamenti delle condizioni preesistenti non possono mai raggiungere il livello della novazione del preesistente rapporto obbligatorio”***.

I contratti indicizzati e il codice del Consumo

L'articolo 33 del Codice del consumo prevede che SI PRESUMONO VESSATORIE LE CLAUSOLE CHE hanno per oggetto e per effetto di:

- ***consentire al professionista di aumentare il prezzo del bene o del servizio senza che il consumatore possa recedere se il prezzo finale è eccessivamente elevato rispetto a quello originariamente convenuto***
- ***Tale regola non si applica alle clausole di indicizzazione dei prezzi, ove consentite dalla legge, a condizione che le modalità di variazione siano espressamente descritte.***

Contratti indicizzati (art. 8-quater, comma 1 e 8)

Contratti che NON prevedono l'adeguamento a un indice dei prezzi (cd in customer base)

La proposta di modifica delle condizioni contrattuali che prevedono un adeguamento periodico all'indice dei prezzi al consumo [**sia oggettivo che con mark-up**] può essere attuata solo dopo esplicita **accettazione**, in forma **scritta**, da parte dell'utente finale (**opt-in**)

In caso di mancata accettazione, **nei contratti in customer base**, restano in vigore le precedenti condizioni contrattuali

La **proposta contrattuale** deve essere caratterizzata da:

- massima trasparenza e comprensibilità in relazione all'indice di adeguamento utilizzato,
- al mese di applicazione della variazione,
- alle modalità di comunicazione della variazione,
- *agli eventuali costi di recesso*



Contratti indicizzati (art. 8-quater, commi 11 e 12)

Contratti che NON prevedono l'adeguamento a un indice dei prezzi (cd in customer base)

Informazioni presenti nelle comunicazioni agli utenti	Gli operatori assicurano nella	l'inserimento delle clausole sul meccanismo di adeguamento
	comunicazione agli utenti delle modifiche contrattuali il rispetto dei requisiti:	<u>una chiara descrizione del meccanismo di adeguamento, incluso l'indice utilizzato,</u> la modalità per effettuare l'opt-in.

L'operatore è tenuto a non proporre, nella stessa comunicazione, ulteriori alternative all'utente finale

Contratti indicizzati (art. 8-quater, comma 2-5)

Contratti che prevedono il meccanismo di adeguamento (cd nuovi contratti) – con indice oggettivo

Tali contratti non possono prevedere correttivi rispetto all'indice, tipo mark-up o **amenti minimi** nel corso del periodo contrattuale e devono quindi essere INDICI OGGETTIVI (altrimenti ricadendosi nello jus variandi) – il cui recesso è quindi a pagamento

L'applicazione dell'adeguamento non può avvenire, in prima applicazione, **prima di 12 mesi dall'adesione contrattuale.**

L'operatore ha il **diritto di incrementare le tariffe** in misura corrispondente all'aumento dell'indice annuale dei prezzi al consumo ed è obbligato a **ripercuotere le riduzioni** di tale indice, diminuendo le tariffe in misura corrispondente alla riduzione.

Contratti indicizzati – indice oggettivo prescelto (art. 8-quater, comma 13)

L'indice di riferimento usato è l'Indice Nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati **(FOI) senza tabacchi**

Indice prescelto

Il FOI è stato usato nell'ambito della regolamentazione dei prezzi al dettaglio e all'ingrosso

Le misure adottate nel caso di indice oggettivo

- L'applicazione dell'adeguamento non può avvenire, in prima applicazione, ***prima di 12 mesi dall'adesione contrattuale***
- ciò al fine di contemperare l'indicizzazione con l'art. 98 quaterdecies, comma 5, del Codice, a mente del quale ***“le informazioni di cui ai commi 1 e 4 diventano parte integrante del contratto e non sono modificate prima della scadenza del termine di cui all'articolo 98-septies decies comma 1, se non con l'accordo esplicito delle parti contrattuali”***, ossia durante il periodo di durata massima del vincolo contrattuale pari a 12 o 24 mesi.

Contratti indicizzati con indice oggettivo (art. 8-quater, comma 6)

Comunicazione del valore dell'adeguamen- to

AVVISO agli utenti finali -per iscritto o su supporto durevole-
SUL VALORE dell'aumento o della diminuzione, da inviare almeno un mese prima della loro entrata in vigore attraverso:

un **avviso** sulla **fattura** emessa periodicamente

un **SMS** informativo o una **e-mail** informativa

nonché una **notifica** in evidenza nell'area riservata del sito web dell'operatore

La comunicazione deve indicare chiaramente il **nuovo prezzo** praticato al singolo cliente e non può essere incorporata in comunicazioni riguardanti altre tematiche.

Contratti indicizzati con indice oggettivo (art. 8-quater, commi 6 e 7)

Valore dell'indice

Si intende il **valore assoluto** dell'aumento/diminuzione e **NON la percentuale** di aumento/diminuzione applicata

In presenza di oggettive difficoltà tecniche, è opportuno mettere a disposizione della clientela, sul sito dell'operatore, un apposito **motore di calcolo**, tramite cui il cliente possa autonomamente inserire i prezzi dei propri servizi ed avere contezza degli incrementi/diminuzioni applicati in valore assoluto.

Adegamenti superiori al 5%

In caso di adeguamento superiore al 5% del canone, l'utente finale può richiedere all'operatore di passare a **un'offerta di analoghe** caratteristiche che non preveda il meccanismo di adeguamento.

Il passaggio avviene senza costi per l'utente.

Di tale previsione gli operatori danno chiara ed inequivocabile indicazione nelle comunicazioni alla clientela (nel mese prima della loro entrata in vigore).

Adeguamenti di contratti indicizzati con indice oggettivo superiori al 5% (art. 8-quater, comma 7)

Offerte che, rispetto all'offerta proposta come modifica contrattuale, presenti **analoghe caratteristiche** tecniche, di contenuto, e analoghi costi una tantum e ricorrenti rispetto a quella vigente con indicizzazione.

“offerte con caratteristiche analoghe: significato”

Una sola offerta non indicizzata non consente di mettere a disposizione degli utenti un **ventaglio di proposte** che siano in grado di costituire una accettabile alternativa al contratto indicizzato in caso di aumento superiore al 5%.

Un ragionevole numero di offerte non indicizzate può essere sufficiente a soddisfare le esigenze dei consumatori, secondo criteri di proporzionalità e buona fede e nel rispetto della libertà commerciale della Società.

Contratti indicizzati – norme di trasparenza (art. 8- quater, comma 9)

Pubblicazione delle informazioni sulla indicizzazione	sul sito web	nella schermata principale della descrizione dell'offerta e nelle pagine di dettaglio successive, e ogni volta che si indica il prezzo dell'offerta (sempre accanto al prezzo, con lo stesso font e dimensione del carattere)
	<i>nelle comunicazioni televisive, altri canali di trasmissione, come i social network</i>	tale clausola sia presente nella descrizione dell'offerta
	negli stores	tale clausola sia inserita chiaramente nella brochure e in tutti i materiali pubblicitari di descrizione delle condizioni economiche di offerta
	nella vendita via canali telemarketing	tale clausola sia comunicata oralmente , per iscritto via e-mail o tramite link inviato al cliente via SMS insieme alla descrizione economica dell'offerta prima di procedere alla richiesta dei documenti e adesione del cliente all'offerta

Contratti indicizzati – norme di trasparenza (art. 8- quater, comma 9)

Informazioni sull'adeguamento

Non sia solo indicata la presenza di “adeguamenti” ma sia fornita

una chiara descrizione del meccanismo di adeguamento, incluso l'indice utilizzato

la periodicità degli adeguamenti.

L'operatore inserisce una tabella, visibile nella descrizione principale del prezzo dell'offerta, con gli incrementi del canone per i seguenti indici di inflazione

2%, 3%, 4%, 5%, 6%, 7%.

Messa a disposizione sul sito dell'utente un tool per il calcolo del canone una volta inserito l'indice di inflazione.

Misure di trasparenza (comma 7-ter)

7ter. Gli operatori assicurano il rispetto dei requisiti definiti dal comma 11 e, ove rilevante, dagli altri commi del presente articolo, anche con riferimento alle comunicazioni effettuate dai propri partner commerciali di cui al Codice di condotta approvato con delibera n. 197/23/CONS.

“I Partner Commerciali sono imprenditori e come tali dispongono di una struttura organizzativa che gestiscono ed utilizzano per il conseguimento dei propri scopi, nel rispetto della normativa applicabile. Il rapporto con gli Operatori è regolato da specifici contratti. Nel caso specifico, per esempio, dell’Agente, questo si impegna stabilmente a ricercare proposte di stipula di contratti, da sottoporre all’Operatore di comunicazioni elettroniche, e riceve in cambio una provvigione definita tra l’Operatore e l’Agente” .

Contratti indicizzati (art. 8-quater, comma 14)

Le disposizioni dell'art. 8-quater si applicano a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula.

Entrata in vigore

Eventuali clausole di adeguamento dei prezzi al consumo già comunicate ed introdotte nei contratti **devono considerarsi nulle** in assenza della raccolta di un consenso esplicito, *in opt in*



Tempi di implementazione ed efficacia delle misure



Le norme che prevedono lo sviluppo di processi nei software aziendali possono essere implementate entro 6 mesi dalla pubblicazione della delibera (es. informazioni contrattuali, migliore tariffa, discrepanza, portabilità, trasparenza informativa in relazione alle clausole di indicizzazione)



Il regolamento si **applica a tutti i contratti** indipendentemente dal momento della stipula



Eccezione: si applica solo ai contratti stipulati dopo l'entrata in vigore del regolamento, la previsione sulla **non ammissibilità di costi di recesso dopo il 24-esimo** mese (art. 5 comma 5).

L'applicazione retroattiva anche del comma 5 dell'art. 5 implicherebbe una restituzione ai clienti dei costi di recesso già incamerati dagli operatori retail, ciò che potrebbe impedire a tali operatori il recupero dei costi *wholesale* pagati per l'attività di dismissione della linea.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Grazie