

DELIBERA N. 243/25/CONS

AVVIO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA PER LA MODIFICA DELLE LINEE GUIDA ALLEGATE ALLA DELIBERA N. 487/18/CONS CON RIFERIMENTO AI COSTI DI DISMISSIONE E TRASFERIMENTO DELL'UTENZA

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio, del 7 ottobre 2025;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l’istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*, ed in particolare l’art. 1, comma 6, lettera b), n. 2;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*, di seguito il *“Codice”*;

VISTO il decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante *“Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese”*, convertito con modificazioni in legge 2 aprile 2007, n. 40, di seguito *“Decreto”*;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito *“Legge concorrenza”*) che integra la disciplina sui costi di recesso inizialmente prevista dal Decreto, aggiungendo un nuovo paragrafo all’art. 1, comma 3, e il nuovo comma 3-ter;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA la delibera n. 487/18/CONS, del 16 ottobre 2018, recante *“Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione”*;

VISTA la delibera n. 307/23/CONS, del 4 gennaio 2023, recante *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n.106/25/CONS, del 30 aprile 2025, recante “*Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente a disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica e nella presentazione del numero chiamante*”;

CONSIDERATO che con la *Legge concorrenza*, il legislatore ha: i) confermato il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti “*spese non giustificate da costi degli operatori*” (art. 1, comma 3); e ii) specificato che le spese di recesso devono essere “*commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall’azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio*” (art. 1, comma 3);

CONSIDERATO, inoltre, che con la citata *Legge concorrenza*, il legislatore ha definito, per i contratti che prevedono offerte promozionali, una durata massima di 24 mesi e che gli eventuali costi per il recesso anticipato devono essere “*equi e proporzionati alla durata residua della promozione offerta*” (art. 1, comma 3-ter);

CONSIDERATO, infine, che il nuovo testo del *Decreto* stabilisce che le spese di recesso siano “*rese note al consumatore al momento della pubblicizzazione dell’offerta e in fase di sottoscrizione del contratto*”, nonché comunicate all’Autorità, “*esplicitando analiticamente la composizione di ciascuna voce e la rispettiva giustificazione economica*” (art. 1, comma 3);

RITENUTO necessario procedere a un riassetto della disciplina per la determinazione delle modalità e dei costi di recesso dai contratti utilizzati per la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica agli utenti finali, anche al fine di tener conto delle novità introdotte dal Codice e dalla delibera n. 307/23/CONS;

CONSIDERATO che

- a seguito dell’entrata in vigore del rifuso *Codice*, la Direzione tutela dei consumatori ha avviato un tavolo di confronto, con gli operatori e le associazioni dei consumatori, sulla modalità attraverso cui dare corretta interpretazione e attuazione alla disciplina in materia di tutela degli utenti contenuta nel *Codice* e ha avviato una riflessione interna sulle criticità sollevate dagli intervenuti, i cui esiti si riportano nella presente relazione;
- già dai primi confronti con gli operatori e con le associazioni dei consumatori, che hanno avuto luogo a metà del 2022, è emersa la necessità di intervenire sulle disposizioni previste in tema del recesso sia per coordinarle con la regolamentazione in materia introdotta dal *Codice* sia per chiarire quali spese possono essere addebitate in considerazione del momento in cui viene esercitato il diritto di recesso e per semplificare le metodologie di calcolo delle stesse;
- nel corso del 2023 si sono, quindi, tenuti degli incontri con gli operatori e le associazioni dei consumatori finalizzati a un confronto sui temi specifici del diritto di recesso e sull’opportunità di rivedere le modalità di quantificazione delle spese di recesso disciplinate dalla delibera n. 487/18/CONS, con cui sono state adottate le “*Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell’utenza nei contratti per adesione*” (di seguito “*Linee guida*”);

- con nota del 14 marzo 2023, è stata convocata una riunione con gli operatori per acquisire elementi di valutazione in relazione agli impatti delle previsioni del Codice rispetto alla regolamentazione in materia di costi di recesso prevista dalle citate Linee guida;
- all'incontro, tenutosi in data 24 marzo 2023, hanno richiesto di partecipare: ASSTEL, AIIP, AXERA, Coop Italia, Conexo, Eolo, Enegan, Iliad, Intred, Irideos, Isiline, Mynet, Sky Italia, Studio legale Gallotto¹, TIM, Tiscali, TN ET, TWT, Vianova, Vodafone e Windtre;
- con nota del 5 aprile 2023, è stata, altresì, convocata una riunione con le associazioni dei consumatori sul medesimo tema, che si è tenuta in data 14 aprile 2023, con la partecipazione di Adusbef, Unione Nazionale Consumatori, Movimento Consumatori Aps, Codacons, U.DI.Con., Mdc, Adiconsum, Cittadinanzattiva, Confconsumatori Aps;
- all'esito degli incontri, gli operatori e le associazioni dei consumatori sono stati invitati a far pervenire contributi contenenti le proprie valutazioni e osservazioni sull'attuazione del nuovo *Codice* in merito all'aggiornamento della delibera n. 487/18/CONS;
- la sintesi delle posizioni espresse nei contributi trasmessi dagli operatori (EOLO, Fastweb, TIM, SKY Italia e WINDTRE) e dalle associazioni dei consumatori (U.DI.Con. e UNC) è contenuta nell'**Allegato C** al presente provvedimento;

VISTE le osservazioni degli operatori acquisite nell'ambito delle riunioni del Tavolo di confronto sul recepimento del *Codice*;

PRESO atto delle principali difficoltà applicative del *Codice* da parte del mercato per le quali si ritiene opportuno un chiarimento regolamentare;

VISTA l'istanza di un operatore, del 27 marzo 2025, con la quale la società chiede: *i*) di rivedere il meccanismo di determinazione dei costi realmente sostenuti per la dismissione e il trasferimento delle utenze previsto nelle Linee guida, ritenendo che tale meccanismo non consenta di recuperare i costi di recesso e *ii*) che venga rivista l'interpretazione della normativa, consentendo all'operatore – che sia in grado di dimostrare i costi tramite analisi indipendente – di applicare al cliente i costi realmente sostenuti per la dismissione e il trasferimento dell'utenza, superando il limite del canone medio previsto nelle Linee guida;

RITENUTO opportuno, alla luce dell'istanza presentata e dell'impatto sul mercato dei servizi di comunicazione elettronica e media, affrontare la tematica dei costi di recesso in modo organico acquisendo le osservazioni di tutti i soggetti interessati;

¹ In rappresentanza degli operatori: Aetherna S.r.l., Alida S.r.l., Antelma S.r.l. Comeser S.r.l., Convergenze S.p.a., Daily Telecom Mobile S.r.l., Dodonet S.r.l., Euro.Net S.r.l.s., Gate T1 S.r.l., IFM Infomaster S.p.A., Intred S.p.a., Liguria Digitale S.p.A., Macrotel S.r.l., Master Training S.r.l., Neomedia S.r.l., Rocket Way S.A.S. di Paolo Barigelli Calcari, Springo S.r.l., Tecno General S.r.l., Telmekom S.r.l., Timenet S.p.a., Zinca S.r.l.

RITENUTO opportuno aggiornare le Linee guida unicamente nella parte relativa ai costi di recesso, ferme restando le altre previsioni non oggetto del presente procedimento, alla luce delle numerose modifiche normative e regolamentari intervenute sin dal 2018;

RITENUTO, ai sensi del *Codice*, di consentire alle parti interessate di presentare le proprie osservazioni sullo schema di provvedimento che l'Autorità intende adottare;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

(Avvio della consultazione pubblica per la modifica delle Linee guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS con riferimento ai costi di dismissione e trasferimento dell'utenza)

1. È avviato il procedimento concernente la modifica delle *Linee guida* allegate alla delibera n. 487/18/CONS in relazione alla sezione che riguarda i costi di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti tra operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche e reti televisive e utenti finali.
2. Nell'ambito del procedimento di cui al comma 1, ai sensi dell'art. 24 del *Codice*, è indetta la consultazione pubblica le cui modalità di partecipazione e i documenti di consultazione sono riportati rispettivamente nell'**Allegato A** alla presente delibera, contenente la modalità di partecipazione alla consultazione, nell'**Allegato B** alla presente delibera, contenente l'illustrazione della proposta di modifica delle Linee guida, e nell'**Allegato D** alla presente delibera, contenente lo schema di questionario sui costi.
3. Il termine massimo per la conclusione del procedimento è di 60 giorni a decorrere dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità, fatte salve le sospensioni per lo svolgimento della consultazione pubblica di cui al comma 2 e per le richieste di informazioni e documenti calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza e in arrivo. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.
4. La responsabilità del procedimento è affidata a Sara Del Monte funzionario dell'*Ufficio Servizio Universale Trasparenza e Regolamentazione* della Direzione Tutela dei Consumatori.

La presente delibera, comprensiva dei suoi allegati, è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 ottobre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella