



DELIBERA N. 81/26/CONS

CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO E DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA INERENTE ALLA 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 25 marzo 2026;

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*”;

VISTA la delibera n. 243/25/CONS, del 7 ottobre 2025, recante “*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*”;

UDITI, nel mese di dicembre 2025, i principali fornitori di servizi e le associazioni dei consumatori;

VISTI i contributi inviati all’Autorità nell’ambito della consultazione pubblica da parte di AIIP (Associazione Italiana Internet Provider), Edison S.p.A. Enel S.p.A. Eolo S.p.A. Fastweb S.p.A. Iliad S.A., Plenitude S.p.A., Sky Italia S.r.l., Tim S.p.A., Tiscali Italia S.p.A., U.Di.Con. (Unione per la Difesa dei Consumatori), Unc (Unione Nazionale Consumatori), Vianova S.p.A., Vodafone Italia S.p.A., Wind Tre S.p.A.

VISTI gli esiti della consultazione pubblica di cui all’Allegato A al presente provvedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che, alla luce di tutto quanto emerso dalla consultazione pubblica, l’Autorità ritiene che sia le risposte degli operatori che delle associazioni evidenzino una generale non condivisione della proposta sottoposta a consultazione;

PRESO ATTO del fatto che, d’altra parte, la vigente comunicazione annuale dei costi di recesso fornisce già un’indicazione generale all’Autorità, che può vigilare e chiedere approfondimenti se emergono anomalie o segnalazioni dai consumatori. La proposta di certificazione terza rischia di determinare una duplicazione rispetto a quanto già previsto dalla vigente disciplina. Inoltre, non appare in ogni caso praticabile la scelta da parte dell’Autorità del soggetto certificatore in quanto, nei casi in cui ciò è ammesso, ciò è espressamente previsto dalla normativa e dalla regolamentazione di settore;

RILEVATO che, alla luce di quanto emerso dalla consultazione, il mercato e le associazioni intervenute privilegiano il vigente meccanismo di vigilanza dell’Autorità, sulla base dei costi trasmessi annualmente, delle segnalazioni e delle evidenze acquisite d’ufficio, più che un processo di approvazione ex-ante dei costi di recesso;

RITENUTO condivisibile l’osservazione secondo cui il suddetto vigente meccanismo, attuativo delle disposizioni del Decreto Bersani, eviti aggravii di carattere amministrativo sia in capo al mercato che alla stessa Autorità, dia maggiore certezza al mercato, e consenta, comunque, di intervenire in caso di applicazione di costi non conformi alla regolamentazione di settore;

PRESO ATTO pertanto che, alla luce degli esiti della consultazione, le attuali Linee guida, unite all’attività di vigilanza dell’Autorità, già garantiscono che le offerte con costi di dismissione e trasferimento siano soggette a controllo e, se necessario, a sanzioni. Questo sistema di regole e controlli previene comportamenti opportunistici da parte degli operatori e



favorisce un mercato concorrenziale, in cui la trasparenza e la comparabilità delle offerte permettono agli utenti di scegliere consapevolmente e senza vincoli ingiustificati;

RITENUTO per esigenze di efficienza e buon andamento dell'azione amministrativa, di prevedere che l'obbligo di comunicazione delle risposte al questionario sui costi debba avvenire entro e non oltre il 30 giugno di ciascun anno;

RITENUTO, pertanto, di concludere il presente procedimento con la pubblicazione degli esiti della consultazione pubblica, senza prevedere modifiche alle vigenti Linee guida sui costi di recesso per tutte le ragioni espresse in questo provvedimento;

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

(Conclusione del procedimento di cui alla delibera n. 243/25/CONS)

1. Il procedimento di cui alla delibera n. 243/25/CONS si conclude con la pubblicazione degli esiti della consultazione pubblica, di cui all'**Allegato A** al presente provvedimento, e la conferma delle attuali Linee guida allegate alla delibera n. 487/18/CONS.

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, 25 marzo 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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