

COMUNICATO STAMPA

CONTRATTI PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE. NUOVO REGOLAMENTO A TUTELA DEGLI UTENTI FINALI

A conclusione di un articolato iter procedimentale, avviato con la delibera n. 89/23/CONS, l’Autorità, nella seduta del Consiglio del 5 dicembre 2023, ha approvato, con delibera n. 307/23/CONS il nuovo Regolamento che disciplina tutta la materia contrattuale tra operatori che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche e utenti finali.

Il regolamento disciplina i contratti dei servizi telefonici, connettività e terminali, tra operatori e utenti finali che includono, a secondo delle specifiche materie in esso affrontate, consumatori, microimprese, piccole imprese, imprese maggiori e organizzazioni senza scopo di lucro.

Per la Commissaria relatrice, Elisa Giomi, "si tratta di un provvedimento senza precedenti che tutela tutti i consumatori rispetto alle condizioni contrattuali che gli operatori applicano ai servizi di telefonia e internet, e che darà il massimo delle garanzie a partire da un accesso chiaro ed esaustivo alle informazioni utili per la stipula dei contratti. Gli utenti saranno finalmente al riparo dagli aumenti automatici dovuti all’inflazione e dai costi di recesso quando si vuole cambiare operatore. Una misura sociale di sistema quindi che segna un avanzamento importante nella realizzazione del circuito virtuoso tra consumatori e imprese, come è nei compiti dell’Autorità".

(Informazioni contrattuali)

Gli operatori dovranno adeguare i propri modelli contrattuali e adottare tutte le misure necessarie affinché gli utenti finali dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nel provvedimento, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile e fornite su un supporto durevole, in un formato accessibile per gli utenti finali con disabilità conformemente al diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi. Tra le informazioni gli operatori devono includere le seguenti:

- i. i livelli minimi di qualità del servizio;
- ii. le condizioni, compresi i contributi, fissate dall'operatore per l'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite;
- iii. i costi di attivazione del servizio, i costi ricorrenti o legati al consumo;
- iv. i dettagli del piano tariffario, come i tipi di servizi offerti, compresi, se del caso, i volumi inclusi (quali Gbyte, minuti, messaggi);
- v. le tariffe in vigore riguardo a numeri o servizi soggetti a particolari condizioni tariffarie nel rispetto di quanto previsto nel Piano nazionale di numerazione;
- vi. per i pacchetti di servizi e i pacchetti che comprendono servizi e apparecchiature terminali, il prezzo dei singoli elementi del pacchetto, nella misura in cui sono commercializzati anche separatamente;
- vii. dettagli e condizioni, compresi i contributi, su servizio postvendita, manutenzione e assistenza ai clienti;
- viii. informazioni sulla presenza, laddove applicata, delle clausole relative all'adeguamento del prezzo all'indice di inflazione;
- ix. ogni utilizzo minimo o durata minima richiesti per beneficiare di condizioni promozionali;
- x. informazioni circa le procedure di passaggio ad altro operatore;
- xi. informazioni sul diritto, per servizi prepagati, al rimborso, su richiesta, dei crediti residui in caso di passaggio;

- xii. oneri per risoluzione anticipata dal contratto, anche tramite passaggio ad altro operatore, comprese le informazioni sul recupero dei costi del terminale dell'utente;
- xiii. termine entro il quale avverrà l'attivazione del servizio e le modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico se tale termine non viene rispettato;
- xiv. i diritti dei consumatori applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;
- xv. in caso di pacchetti di servizi e terminali, le condizioni di rinnovo e di risoluzione del contratto, le condizioni di cessazione del pacchetto o dei suoi elementi;
- xvi. informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a utenti finali con disabilità;
- xvii. i mezzi con cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie;
- xviii. le informazioni previste dal regolamento UE sulla Net Neutrality.

In base al nuovo Regolamento, gli operatori devono fornire agli utenti finali, unitamente al contratto prima della sottoscrizione, anche in caso di contatto telefonico, una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile che individua i principali elementi del servizio.

(Durata del contratto e costi di recesso)

I contratti non possono prevedere, di norma, un periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi.

Per tutte le tipologie di contratto e a partire dalla pubblicazione del Regolamento, l'utente finale, dopo il ventiquattresimo mese dalla stipula, ha il diritto di recedere in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, eccetto quelli addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura terminale.

Gli operatori sono tenuti ad applicare ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, di default il pagamento delle residue rate, salvo che sia l'utente a chiedere espressamente di pagare in un'unica soluzione il rimanente costo. Il periodo di rateizzazione del terminale, con il consenso del cliente, può essere superiore a 24 mesi.

(Cessazione del rapporto contrattuale)

In caso di disdetta del contratto, esercitata a seguito del preavviso di proroga, l'operatore non può addebitare all'utente finale alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale.

(Modifica delle condizioni contrattuali)

Gli utenti finali hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore, con preavviso non inferiore a trenta giorni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. Nel caso in cui l'utente esercita il diritto di recesso, chiedendo il passaggio ad altro operatore, deve informare l'operatore cedente così che non siano applicati costi di recesso.

(Discrepanza delle prestazioni rispetto a quanto promesso nel contratto e diritto di recesso)

In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto, l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti.

(Migrazioni e portabilità)

Gli operatori sono tenuti a fornire all'utente finale informazioni chiare sulle procedure di passaggio da un operatore a un altro, incluso la portabilità del numero. In particolare, va indicato, nel contratto, il termine entro cui, a seguito della conclusione del contratto, si procede all'avvio della procedura tecnica di attivazione dei servizi di accesso a Internet e telefonico, e gli indennizzi in caso di ritardi nel passaggio. L'avvio della procedura di

passaggio deve comunque avvenire senza indugio. L'operatore cedente, in caso di migrazione tra operatori, è tenuto a continuare a prestare il servizio di accesso a Internet e telefonico alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'operatore ricevente non attiva il suo servizio.

(Contratti con previsione di adeguamento all'indice dei prezzi al consumo)

Il Regolamento approvato conferma che la proposta di modifica, da parte dell'operatore, delle condizioni contrattuali al fine di prevedere un adeguamento periodico all'indice dei prezzi al consumo, in caso di contratti che non prevedono già tale meccanismo, può essere attuata solo dopo esplicita accettazione, in forma scritta, da parte dell'utente finale. In caso di mancata accettazione esplicita della modifica contrattuale da parte dell'utente restano in vigore le condizioni contrattuali già previste.

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

I contratti con previsione di adeguamento all'indice dei prezzi al consumo potranno essere basati sull'applicazione senza correttivi dell'indice ISTAT o con correttivi quali, ad esempio soglie minime di aumento, mark up, o similari.

Nel caso in cui l'utente finale abbia aderito a contratti indicizzati con correttivi, al momento dell'aumento del canone connesso all'indice dei prezzi al consumo, l'utente ha diritto di recesso senza costi. Se, invece, il contratto non prevede alcun correttivo rispetto all'indice ISTAT, nel caso in cui l'utente finale decida di recedere sono applicati i costi previsti.

Tuttavia, in tali casi, a maggior tutela degli utenti, il Regolamento stabilisce che:

- le condizioni contrattuali dovranno prevedere che l'operatore ha il diritto di incrementare le tariffe in misura corrispondente all'aumento dell'indice annuale dei prezzi al consumo ed è, al contempo, obbligato ad applicare le riduzioni di tale indice, diminuendo le tariffe in misura corrispondente alla riduzione,
- l'applicazione dell'adeguamento non può avvenire, in prima applicazione, prima di 12 mesi dall'adesione contrattuale,

- 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.

Le disposizioni sui contratti indicizzati del Regolamento approvato si applicano a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula. Eventuali clausole di adeguamento dei prezzi al consumo già comunicate e introdotte nei contratti devono considerarsi nulle in assenza della raccolta di un consenso esplicito, in opt in.

Il Regolamento infine prevede numerose misure di trasparenza sui contratti indicizzati, nei confronti degli utenti finali.

In generale, le comunicazioni prima del contratto e nel contratto che riguardano l'adeguamento all'inflazione devono essere caratterizzate dalla 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. Le misure di trasparenza riguardano la comunicazione pubblicitaria e commerciale veicolata sia in modalità "push" sia in modalità "pull". Pertanto, le informazioni agli utenti finali sulla presenza di eventuali clausole di indicizzazione vanno incluse nella descrizione delle offerte commerciali insieme alle condizioni economiche base delle stesse e poste in evidenza su tutti i canali di comunicazione, quali, il sito web, le comunicazioni televisive, ovvero gli altri canali di trasmissione, come i social network, gli stores, le brochure, tutti i materiali pubblicitari, la vendita attraverso i canali di telemarketing. L'operatore, in particolare, deve inserire 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%. Nel caso di sito web, mette a disposizione dell'utente un *tool* per il calcolo del canone una volta inserito l'indice di inflazione.

In tutti i casi, la eventuale clausola di indicizzazione va indicata chiaramente nella sintesi contrattuale che deve essere espressamente accettata dal cliente.

Roma, 15 dicembre 2023