



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## COMUNICATO STAMPA

### **REVISIONE DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI CONTRATTI PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE. AVVIO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA**

Il Consiglio dell'Autorità ha approvato, nella riunione dello scorso 4 aprile, l'avvio di una consultazione pubblica sulla revisione del Regolamento in materia di contratti tra operatori e utenti finali, di cui alla delibera 519/15/CONS, al fine di recepire le novità introdotte dal nuovo Codice delle comunicazioni elettroniche in materia di:

- obblighi di informazione da applicare ai contratti;
- durata massima dei contratti non superiore a 24 mesi;
- proroga dei contratti;
- rateizzazione di servizi e apparecchiature terminali;
- modifica delle condizioni contrattuali (ius variandi);
- diritti degli utenti in caso di discrepanza delle prestazioni del servizio rispetto a quanto promesso nel contratto;
- diritto di recesso;
- cessazione del rapporto contrattuale;
- informazioni contrattuali sulle procedure di migrazione e portabilità del numero.

Tra le misure in consultazione, è previsto che l'operatore riporti nelle proposte contrattuali i termini entro cui, a seguito della conclusione del contratto, dà avvio alla procedura per l'attivazione dei servizi voce e Internet.

Il contratto dovrà riportare il riferimento agli indennizzi spettanti agli utenti in caso di mancato rispetto degli obblighi in materia di migrazioni e portabilità del numero da parte del fornitore.

Il regolamento disciplina, altresì, le offerte che comprendono, nella stessa proposta contrattuale, uno o più servizi di comunicazione elettronica e apparecchiature terminali.

**Una specifica sezione del Regolamento è dedicata all'adeguamento del canone sulla base dell'indice dei prezzi al consumo.**

- a) Per i contratti già in essere che non lo prevedono, una proposta di modifica del contratto che inserisca un meccanismo di adeguamento periodico all'indice dei prezzi al consumo dovrà essere espressamente accettata dall'utente.

b) Per i contratti che prevedono già un meccanismo di indicizzazione, il conseguente aumento del canone non si configura come una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali e quindi non conferisce all'utente il diritto di recedere dal contratto senza penali solo nel caso in cui l'adeguamento sia dipendente da un indice oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico. Una volta prevista l'indicizzazione nel contratto, l'operatore potrà modificare le tariffe esclusivamente in misura corrispondente alla variazione dell'indice annuale dei prezzi al consumo. L'operatore è inoltre tenuto a informare i clienti di tali adeguamenti.

L'applicazione dell'adeguamento all'indice dei prezzi al consumo può avvenire, in prima applicazione, solo dopo 12 mesi dall'adesione contrattuale.

L'operatore è tenuto a pubblicare sul proprio sito web l'entità della variazione del canone due mesi prima della sua entrata in vigore. La stessa informazione deve essere comunicata all'utente su supporto durevole (ad esempio attraverso un avviso sulla fattura emessa periodicamente) almeno un mese prima della sua entrata in vigore.

Le comunicazioni antecedenti all'adesione al contratto e nel contratto stesso, relative all'adeguamento del canone a causa dell'indicizzazione, devono essere caratterizzate dalla massima trasparenza e comprensibilità in relazione all'indice di adeguamento utilizzato, al mese di applicazione della variazione e alle modalità di comunicazione della variazione.

Le informazioni ai consumatori sulla presenza di eventuali clausole di indicizzazione vanno incluse nella descrizione delle offerte commerciali insieme alle condizioni economiche di base delle stesse; vanno inoltre incluse nella sintesi contrattuale e poste in evidenza su tutti i canali di comunicazione, garantendo adeguata evidenza dei canali utilizzati.

La bozza di Regolamento riguarda i consumatori, le microimprese, le piccole imprese e le organizzazioni senza scopo di lucro.

Il termine per la conclusione del procedimento è di 120 giorni complessivi, a decorrere dalla pubblicazione della delibera sul sito web dell'Autorità, di cui 45 giorni dedicati alla consultazione pubblica.

Roma, 11 aprile 2023