

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

Articolo 1

(Definizioni)

1. Ai fini del presente regolamento s'intende per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, istituita dalla legge 31 luglio 1997, n. 249;
- b) "Codice", il "Codice delle comunicazioni elettroniche" adottato con decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207;
- c) "Codice del consumo", il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- c-bis) "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;
- d) "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;
- e) "consumatore", la persona fisica che utilizza o che chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta;
- ee) "Microimpresa": imprese con meno di 10 addetti e fatturato non superiore a 2 milioni di euro);
- eee) "Piccola impresa": impresa con meno di 50 addetti e fatturato non superiore a 10 milioni di euro;
- eeee) "Organizzazioni senza scopo di lucro": enti del terzo settore come definiti dall'art. 4 decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117;
- f) "operatore", ai fini del presente regolamento l'impresa che fornisce 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;

- i) “supporto durevole”, ogni strumento che permetta al consumatore o all’operatore di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate;
- j) “disdetta”, la comunicazione con la quale l’utente manifesta all’operatore la propria volontà di non rinnovare il contratto alla scadenza del termine di durata dello stesso;
- k) “recesso”, la dichiarazione con la quale una delle parti manifesta la volontà di sciogliere il contratto nei casi diversi dalla lettera j).
- l) pacchetto: vendita di due o più servizi e prodotti comprendenti almeno un servizio di accesso a internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, nonché altri servizi, quali servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero accessibili al pubblico, trasmissione lineare e servizi da macchina a macchina o apparecchiature terminali, contenuti digitali o servizi digitali, forniti o venduti dallo stesso fornitore nel quadro dello stesso contratto o di un contratto strettamente connesso o collegato;

2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all’articolo 2 del Codice.

Articolo 2

(Ambito di applicazione)

1. Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori e utenti finali, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli a consumatori e a microimprese, piccole e medie imprese e organizzazioni senza scopo di lucro.

Articolo 3

(Libertà di scelta degli utenti e obblighi informativi)

1. Gli utenti finali esercitano liberamente il proprio diritto, di cui all’articolo 98-quarterdecies del Codice, di stipulare contratti con uno o più operatori di comunicazioni elettroniche.
2. Gli operatori adeguano i propri modelli contrattuali e adottano tutte le misure necessarie affinché gli utenti finali dispongano, prima della conclusione del contratto, delle informazioni elencate nell’articolo 4 del presente Regolamento, che devono essere riportate in modo chiaro, dettagliato e facilmente comprensibile.
3. Gli operatori adottano tutte le misure necessarie ad evitare la fornitura di servizi in assenza di un contratto consapevolmente e liberamente concluso dall’utente finale, in particolare nel caso in cui il contratto comporti il passaggio ad altro operatore e la portabilità del numero. Se il cambiamento di operatore avviene contro la volontà dell’utente finale, l’operatore responsabile non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni erogate e

provvede in favore dell'utente finale, oltre alla corresponsione degli indennizzi dovuti, al rimborso delle somme da questi indebitamente corrisposte in ragione del trasferimento, ivi incluse quelle necessarie al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti.

Articolo 4

(Obblighi di informazione da applicare ai contratti)

1. Nel caso di contratti che comportano il trasferimento ad altro operatore, gli operatori, prima della conclusione del contratto, informano i consumatori della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento e della circostanza che l'eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell'articolo 52 del Codice del consumo non comporta il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.
2. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente, gli operatori forniscono le informazioni di cui al presente articolo, nella misura in cui tali informazioni riguardino un servizio da loro offerto. Le informazioni sono fornite in modo chiaro e comprensibile su un supporto durevole o, se non è fattibile fornire le informazioni su supporto durevole, sotto forma di documento facilmente scaricabile messo a disposizione dal fornitore, anche tramite modalità digitali. Il fornitore richiama esplicitamente l'attenzione del consumatore sulla disponibilità di tale documento e sull'importanza di scaricarlo a fini di documentazione, riferimento futuro e riproduzione identica. Le informazioni sono fornite 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.
3. Gli operatori forniscono almeno le seguenti informazioni:
 - 1) nell'ambito delle principali caratteristiche di ogni servizio fornito:
 - i. i livelli minimi di qualità del servizio nella misura in cui sono offerti e gli specifici parametri di qualità garantiti. Laddove non sia offerto alcun livello minimo di qualità del servizio, ciò deve essere comunicato; i livelli minimi di qualità del servizio sono forniti tenuto conto di quanto disposto dall'Autorità nelle delibere inerenti alle carte dei servizi per l'accesso da postazione fissa e mobile;
 - ii. fermo restando il diritto degli utenti finali di utilizzare apparecchiature terminali di loro scelta, a norma dell'articolo 3, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2015/2120, le condizioni, compresi i contributi, imposte dal fornitore all'utilizzo delle apparecchiature terminali fornite;
 - 2) nell'ambito delle informazioni sul prezzo, ove e nella misura applicabile, gli importi dovuti rispettivamente per l'attivazione del servizio di comunicazione elettronica e per i costi ricorrenti o legati al consumo; in particolare gli operatori forniscono:
 - a. i dettagli del piano o dei piani tariffari specifici previsti dal contratto e, per ciascun piano tariffario, i tipi di servizi offerti, compresi, se del caso, i volumi delle

- comunicazioni (quali MB, minuti, messaggi) inclusi in ciascun periodo di fatturazione e il prezzo per unità supplementare di comunicazione;
- b. in caso di piano o di piani tariffari con un volume di comunicazioni prestabilito, la possibilità per i consumatori di differire il volume non utilizzato dal periodo di fatturazione precedente a quello successivo, laddove il contratto preveda tale opzione;
 - c. strumenti per salvaguardare la trasparenza delle fatture e monitorare il livello dei consumi;
 - d. informazioni sulle tariffe in vigore riguardo a numeri o servizi soggetti a particolari condizioni tariffarie nel rispetto di quanto previsto nel Piano nazionale di numerazione;
 - e. 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;
 - f. dettagli e condizioni, compresi i contributi, su servizio postvendita, manutenzione e assistenza ai clienti;
 - g. mezzi per ottenere informazioni aggiornate su tutte le tariffe vigenti e sui costi di manutenzione;
- 3) nell'ambito delle informazioni concernenti la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e di risoluzione, compresi eventuali oneri di risoluzione, nella misura in cui si applicano tali condizioni:
- a. ogni utilizzo minimo o durata minima richiesti per beneficiare di condizioni promozionali;
 - b. costi legati al passaggio dell'utenza ad altro operatore e agli accordi di indennizzo e rimborso in caso di ritardi o abusi nel passaggio, nonché informazioni circa le rispettive procedure;
 - c. informazioni sul diritto, di cui beneficiano i consumatori che utilizzano servizi prepagati, al rimborso, su richiesta, dei crediti residui in caso di passaggio, come stabilito all'articolo 98-octiesdecies, comma 6 del Codice;
 - d. oneri per risoluzione anticipata dal contratto, comprese le informazioni sull'apparecchiatura terminale e sul recupero dei costi in relazione alla stessa;
 - e. termine entro il quale avverrà l'attivazione del servizio e delle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico se tale termine non viene rispettato;
- 4) le disposizioni relative all'indennizzo e al rimborso, ivi compreso, se del caso, un riferimento esplicito ai diritti dei consumatori applicabili qualora non sia raggiunto il livello di qualità del servizio previsto dal contratto;

- 5) nell'ambito delle informazioni concernenti la durata del contratto per i pacchetti di servizi e le condizioni di rinnovo e di risoluzione del contratto, ove applicabile, le condizioni di cessazione del pacchetto o dei suoi elementi;
 - 6) informazioni dettagliate su prodotti e servizi destinati a utenti finali con disabilità e su come possono essere ottenuti gli aggiornamenti di tali informazioni;
 - 7) i mezzi con cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie, incluse le controversie nazionali e transfrontaliere, in conformità dell'articolo 25 del Codice.
 - 8) i fornitori di servizi di accesso a Internet pubblicano anche le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, comma 1, del regolamento (UE) 2015/2120.
4. Le informazioni di cui ai commi 1, 2, 3 e 5 sono fornite anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che esse non abbiano espressamente acconsentito, in fase di conclusione del contratto, a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni. Il contratto per i suddetti utenti finali prevede le specifiche clausole che consentono la espresa rinuncia mediante modulo pre-compilato.
 5. Gli operatori forniscono ai consumatori, unitamente al contratto prima della sottoscrizione, anche in caso di contatto telefonico, una sintesi contrattuale concisa e facilmente leggibile. Tale sintesi individua i principali elementi degli obblighi di informazione in conformità del comma 1. Gli elementi principali comprendono almeno:
 - a) il nome, l'indirizzo e i recapiti del fornitore e, se diversi, i recapiti per eventuali reclami;
 - b) le principali caratteristiche di ciascun servizio fornito inclusi eventuali meccanismi di indicizzazione;
 - c) 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;
 - d) la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e risoluzione;
 - e) la misura in cui i prodotti e i servizi sono progettati per gli utenti finali con disabilità;
 - f) con riguardo ai servizi di accesso a Internet, una sintesi delle informazioni di cui al comma 3, punto 8).
 6. I fornitori soggetti agli obblighi di cui al comma 1 forniscono, mediante il modello sintetico di cui al Regolamento di esecuzione (UE) 2019/2243 della Commissione, del 17 dicembre 2019, la sintesi contrattuale gratuitamente ai consumatori, prima della stipula del contratto, anche nel caso di contratti a distanza. Qualora sia impossibile in quel momento, per ragioni tecniche oggettive, fornire la sintesi contrattuale, essa è fornita in seguito senza indebito ritardo; il contratto diventa efficace quando il consumatore ha confermato il proprio accordo in seguito alla ricezione della sintesi contrattuale.

7. Le informazioni di cui ai commi 3 e 5 diventano parte integrante del contratto e non sono modificate prima della scadenza del termine di cui all'articolo 5 commi 1 e 2, se non con l'accordo esplicito delle parti contrattuali fatto salvo quanto previsto dall'art. 6, comma 2 del presente Regolamento.
8. Qualora i servizi di accesso a Internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico siano fatturati sulla base del consumo in termini di tempo o volume, i fornitori offrono ai consumatori il mezzo per monitorare e controllare l'uso di ciascun servizio. Tale mezzo comprende l'accesso a informazioni tempestive sul livello di consumo dei servizi incluso nel piano tariffario. In particolare, i fornitori inviano ai consumatori una notifica prima che siano raggiunti eventuali limiti di consumo stabiliti con provvedimento dall'Autorità, inclusi nel loro piano tariffario nonché quando sia stato pienamente consumato un servizio incluso nel piano tariffario.

Articolo 5

(Durata del contratto)

1. Ferme restando le eccezioni previste ai commi 3 e 4 del presente articolo, i contratti conclusi tra consumatori e operatori non impongano un periodo di impegno iniziale superiore a 24 mesi.
2. Gli operatori garantiscono, comunque, che tra le offerte commerciali almeno una abbia una durata massima iniziale di 12 mesi.
3. Le disposizioni del comma 1 e 2 non si applicano alla durata di un contratto a rate se il consumatore ha convenuto in un contratto separato di rateizzare i pagamenti esclusivamente per l'installazione di una connessione fisica, in particolare a reti ad altissima capacità. 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.
4. Le disposizioni di cui al comma 1 e 2 si applicano anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che non abbiano espressamente acconsentito, in fase di conclusione del contratto, a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni. Il contratto per i suddetti utenti finali prevede le specifiche clausole che consentono la espressa rinuncia mediante modulo pre-compilato.
5. Se il contratto prevede la proroga automatica di un contratto a durata determinata per servizi di comunicazione elettronica diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, dopo la proroga l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto 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. Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, i fornitori informano l'utente finale, in modo chiaro e tempestivo e su un supporto durevole, circa la fine dell'impegno contrattuale e in merito alle modalità

di disdetta del contratto e *migliori tariffe* relative ai loro servizi. I fornitori offrono agli utenti finali tali informazioni in merito alle *migliori tariffe* almeno una volta all'anno.

Per migliore tariffa si intende quella dell'offerta, resa disponibile sui siti web degli operatori, rivolta ai clienti in customer base, il cui prezzo sia 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. Ove, infine, l'offerta del cliente sia già più conveniente in termini di prezzo e/o contenuti e livelli di servizio, l'operatore informa il cliente di tale circostanza.

6. Nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di servizi e apparecchiature terminali supplementari, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali servizi o apparecchiature, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, afferente alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche. Gli operatori garantiscono ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di scegliere se continuare a pagare le residue rate o se pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati o servizi, senza alcun costo ulteriore.

Articolo 6

(Modifica delle condizioni contrattuali)

1. Gli operatori modificano le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge o dal contratto medesimo, ovvero quando tali modifiche siano esclusivamente a vantaggio dell'utente.
2. 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, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. I fornitori informano gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni. Il diritto di recedere dal contratto può essere esercitato entro sessanta giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. In caso di recesso all'utente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine l'operatore provvede a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.
3. Nel caso in cui l'utente esercita il diritto di recesso, chiedendo il passaggio ad altro operatore e informandone l'operatore cedente, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio si applicano le condizioni previgenti alle modifiche di cui al comma 1.

L'operatore, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare all'utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale.

4. La comunicazione agli utenti, a sensi del comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'Allegato 1 al presente regolamento.

Art. 6-bis

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

1. In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto ai parametri di qualità definiti dall'Autorità negli appositi provvedimenti, tra la prestazione effettiva di un servizio di comunicazione elettronica, diverso da un servizio di accesso a internet o da un servizio di comunicazione interpersonale indipendente dal numero, e la prestazione indicata nel contratto, il consumatore ha il diritto di risolvere il contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti.
2. Ove un utente finale abbia il diritto di recedere da un contratto per la prestazione di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi da servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, prima della scadenza contrattuale concordata, ai sensi del comma 1 del presente articolo o del comma 2 dell'articolo 6 del presente provvedimento, non è dovuto alcun corrispettivo, a qualsiasi titolo, a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente sceglie di mantenere. In tale ipotesi gli importi eventualmente dovuti per il terminale non superano il loro valore corrispondente alle rate residue. Resta ferma la facoltà del cliente di continuare il pagamento secondo il piano di rateizzazione sottoscritto.

Articolo 7

(Mancato o ritardato pagamento di singoli servizi di comunicazioni elettroniche)

1. In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio oggetto del contratto, l'operatore non può sospendere la fornitura di altri servizi, anche supplementari, dedotti in contratto, se non nei limiti specificamente ammessi dall'Allegato 6, Parte A, lett. e) del Codice e, comunque, nel rispetto delle misure adottate dall'Autorità ai sensi di tale allegato.
2. L'utente finale che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.

Articolo 8

(Cessazione del rapporto contrattuale)

1. In caso di disdetta, l'operatore non addebita all'utente finale alcun corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, se non 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, purché comunicati ai sensi dell'articolo 4, comma 2.
2. In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato.
3. Per quanto riguarda i servizi di trasmissione utilizzati per servizi da macchina a macchina, del diritto di recesso di cui ai commi 2 dell'articolo 6 e 1 del presente articolo beneficiano solo gli utenti finali che sono consumatori, microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro.

Articolo 8-bis

(Migrazioni e portabilità)

1. I fornitori interessati offrono all'utente finale informazioni adeguate sulle procedure di passaggio da un operatore a un altro. In particolare, l'utente finale è debitamente informato, nella proposta contrattuale:
 - a) della procedura tecnica di passaggio che sarà effettuata e se, nelle more del completamento della portabilità del numero, verrà attivato un numero provvisorio.
 - b) che qualora risolva un contratto mantiene il diritto di trasferire un numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro fornitore per almeno un mese dalla data della risoluzione.
 - c) delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto fornito dal cliente con conseguente "KO per codice segreto errato".
 - d) delle 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.
2. Il fornitore ricevente riporta nelle proposte contrattuali i termini entro cui, a seguito della conclusione del contratto, procede all'avvio della procedura tecnica di attivazione dei servizi di accesso a Internet e interpersonale; l'avvio della procedura deve avvenire comunque senza indugio al fine di non compromettere il diritto del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore con un obbligo di preavviso non superiore a trenta giorni. Resta salva la facoltà, rispetto a tale termine, di completare la

portabilità o la migrazione alla data e comunque entro la data e nei termini espressamente concordati con l'utente finale. Il fornitore cedente, in caso di migrazione tra operatori, continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni finché il fornitore ricevente non attiva il suo servizio di accesso a Internet e interpersonale.

3. Il contratto riporta il riferimento agli indennizzi in favore degli utenti finali in caso di mancato rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo da parte del fornitore, compresi i ritardi o abusi relativi alle operazioni di passaggio tra fornitori e nel trasferimento del numero e alla mancata presentazione ad appuntamenti di servizio e di installazione come stabiliti dal regolamento dell'Autorità.

Articolo 8-ter

(Pacchetti)

1. Se un pacchetto di servizi o un pacchetto di servizi e apparecchiature terminali offerto a un consumatore comprende almeno un servizio di accesso a Internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, si applicano a tutti gli elementi del pacchetto, le disposizioni inerenti:
 - a. la sintesi contrattuale di cui all'art. 4, comma 5;
 - b. durata del contratto e diritto di recesso, di cui agli art. 5, 6 e 6-bis;
 - c. passaggio ad altro fornitore e portabilità del numero, di cui all'art. 8-bis.
2. Se il consumatore ha il diritto di risolvere qualsiasi elemento del pacchetto di cui al comma 1 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.
3. La sottoscrizione di servizi o apparecchiature terminali supplementari forniti o distribuiti dal medesimo fornitore di servizi di accesso a Internet o di servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero accessibili al pubblico non prolunga la durata originaria del contratto a cui tali servizi o apparecchiature terminali sono aggiunti, salvo qualora il consumatore convenga diversamente, in maniera espressa, al momento della sottoscrizione relativa a servizi o apparecchiature terminali supplementari.
4. I commi 1 e 3 si applicano anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che non abbiano espressamente acconsentito in fase di conclusione del contratto, a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni. Il contratto per i suddetti utenti finali prevede le specifiche clausole che consentono la espressa rinuncia mediante modulo pre-compilato.

Articolo 8-quater

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

1. 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 non accettazione della modifica contrattuale da parte dell'utente restano in vigore le condizioni contrattuali già previste.
2. Per i contratti con previsione di adeguamento all'indice dei prezzi al consumo a cui l'utente finale ha aderito, se e solo se la successiva modifica delle tariffe, connesse alla prestazione di servizi di comunicazione elettronica, è dipendente da un indice oggettivo dei prezzi al consumo stabilito da un istituto pubblico, questa non costituisce una modifica delle condizioni contrattuali che conferisce all'utente il diritto di recedere dal contratto senza penali ai sensi dell'articolo 6 comma 2.
3. Ai fini di cui al comma 2, le condizioni contrattuali prevedono 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 a ripercuotere le riduzioni di tale indice, diminuendo le tariffe in misura corrispondente alla riduzione. L'operatore informa i clienti per iscritto di tali adeguamenti.
4. I contratti di cui al comma 2 non possono prevedere alcun correttivo rispetto all'applicazione integrale dell'indice di adeguamento pubblico, incluso l'applicazione di soglie rispetto all'indice o *mark up* aggiunti nel corso del periodo contrattuale.
5. L'applicazione dell'adeguamento di cui al comma 3 non può avvenire, in prima applicazione, prima di 12 mesi dall'adesione contrattuale.
6. In caso l'indice dei prezzi al consumo sia positivo o negativo, l'operatore provvede a pubblicare sul sito proprio web l'entità dell'aumento o della diminuzione due mesi prima della sua entrata in vigore. Il valore dell'aumento o della diminuzione è comunicato all'utente per iscritto o su supporto durevole, almeno un mese prima della loro entrata in vigore, ad esempio attraverso un avviso sulla fattura emessa periodicamente.
7. 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.
8. Le comunicazioni prima del contratto e nel contratto che riguardano l'adeguamento di cui al presente provvedimento 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.
9. Le informazioni ai consumatori 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, garantendo adeguata evidenza sui canali utilizzati e, in particolare, che:

- a) sul sito web tale clausola sia inserita chiaramente nella schermata principale della descrizione dell'offerta e relative condizioni economiche (con stesso font) e nelle pagine di dettaglio successive,
 - b) negli stores tale clausola sia inserita chiaramente nella brochure e in tutti i materiali pubblicitari di descrizione delle condizioni economiche di offerta (con stesso font),
 - c) nella vendita via canali telemarketing tale clausola sia comunicata insieme alla descrizione economica dell'offerta prima di procedere alla richiesta dei documenti e adesione del cliente all'offerta,
 - d) non sia solo indicata la presenza di "adeguamenti" ma sia fornita una chiara descrizione del meccanismo di adeguamento, incluso l'indice utilizzato e la periodicità degli adeguamenti.
10. In tutti i casi, la eventuale clausola di indicizzazione va indicata chiaramente nella sintesi contrattuale che deve essere espressamente accettata dal cliente.
 11. Nel caso di proposta di modifica delle condizioni generali di contratto da parte dell'operatore, che prevedono l'inserimento di clausole di adeguamento all'inflazione ai sensi del comma 1 del presente articolo per i clienti esistenti, l'operatore, nella comunicazione al cliente delle modifiche, deve chiaramente indicare l'inserimento di tali clausole, una chiara descrizione del meccanismo di adeguamento, incluso l'indice utilizzato.
 12. Nel caso di proposte di modifica delle condizioni generali di contratto ai sensi del comma 1 del presente articolo da parte dell'operatore nei confronti di clienti esistenti, l'operatore è tenuto a non proporre, nella stessa comunicazione, ulteriori alternative all'utente finale.

Articolo 9

(Controversie)

1. Le controversie tra operatori e utenti in merito ai contratti di fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche sono risolte ai sensi della delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche ed integrazioni.

Articolo 10

(Codici di condotta)

1. Al fine di garantire che l'acquisizione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, l'Autorità promuove l'adozione di codici di condotta, con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, che, conformemente alla normativa di settore e consumeristica vigente prevedano:

- a. modalità di comunicazione agli utenti che assicurino un'adesione volontaria e consapevole alle proposte contrattuali e scongiurino il rischio di attivazione di servizi non richiesti, anche tramite procedure interne di verifica;
 - b. script uniformi, completi e chiari, per la fase di illustrazione dei contenuti dell'offerta e per le successive fasi di contrattualizzazione;
 - c. la costituzione di organismi di vigilanza, con funzioni di controllo, rilevazione di condotte abusive e segnalazione all'Autorità.
2. I codici adottati ai sensi del comma 1 sono pubblicati sui siti web degli operatori che vi hanno aderito.

Articolo 11

(Vigilanza e sanzioni)

1. La violazione delle disposizioni di cui al presente Regolamento comporta l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'articolo 30 comma 19, del Codice, fatta salva l'applicazione della sanzione stabilita al comma 15 del medesimo articolo per le condotte che integrano la violazione dell'articolo 98 - *octiesdecies* del Codice.

Articolo 12

(Disposizioni finali)

1. La disciplina di cui al presente provvedimento inerente al diritto di recesso si applica a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula.

Allegato 1 al Regolamento

Modalità per la comunicazione agli utenti finali delle modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso, ai sensi dell'art. 98 *septiesdecies*, comma 5, del Codice europeo delle comunicazioni elettroniche.

1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare su supporto durevole agli utenti finali interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa completa sulle modalità e sul diritto di recedere dal contratto senza penali.
2. La comunicazione di cui al punto 1. è effettuata, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti finali e recante la seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO" o similare, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite link al proprio sito web.
3. In ogni caso, la comunicazione avviene anche:
 - a) per le utenze mobili non M2M, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che inizi con la dicitura "Modifica delle condizioni contrattuali", o similare, che indichi, almeno, il contenuto delle essenziali delle modifiche e la data di entrata in vigore delle stesse, con l'invito a verificarne gli ulteriori dettagli tramite link al proprio sito web contenente la descrizione completa delle modifiche contrattuali, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al paragrafo 4 seguente;
 - b) per i servizi televisivi a pagamento, incluso quelli in video streaming di cui alla Direttiva sui Servizi Media Audiovisivi n. 2018/1808, se non è possibile comunicare personalmente, anche per via telematica tramite annunci notificati tramite applicazione video per l'intero periodo di preavviso di cui al punto 1.
4. Indipendentemente dalla modalità di comunicazione utilizzata, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere, oltre alla indicazione delle modalità per l'esercizio di tale diritto, la seguente dicitura "Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto o di passare ad altro operatore, senza penali". Ai fini dell'esercizio del diritto di recesso valgono le medesime forme utilizzabili al momento dell'attivazione o dell'adesione al contratto, che devono essere indicate direttamente e comprendere, nel caso di recesso telematico, anche la PEC oltre al *web-form*, nonché i punti vendita e il canale telefonico.