

Allegato C alla delibera n. 89 /23/CONS

**SINTESI DELLE OSSERVAZIONI DEGLI OPERATORI E RELATIVE
ASSOCIAZIONI NEL CORSO DEL PRELIMINARE TAVOLO DI CONFRONTO
SUL RECEPIMENTO DEL CODICE**

Sommario

1.	Introduzione	2
2.	Attività pre-istruttoria	3
2.1.	Premessa.....	3
2.2.	Osservazioni degli operatori	3

1. Introduzione

Con l'entrata in vigore del Decreto legislativo, 8 novembre 2021, n. 207 (di seguito il "Codice"), che dà attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018 che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (di seguito "Codice europeo o Direttiva"), diversi operatori del settore hanno chiesto all'Autorità di avviare un confronto sulla modalità attraverso cui dare corretta interpretazione ed attuazione alla disciplina in materia di tutela degli utenti contenuta nel Codice.

La Direzione tutela dei consumatori ha quindi convocato un tavolo di confronto con gli operatori per la corretta e uniforme applicazione di detta disciplina ed ha avviato una riflessione interna sulle criticità sollevate dagli intervenuti, i cui esiti si riportano nella presente relazione.

Nell'ambito del tavolo di confronto sono emersi diversi temi su cui gli intervenuti hanno chiesto un intervento chiarificatore da parte dell'Autorità, tra cui quello relativo alla portata del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche" approvato con delibera n.519/15/CONS, del 25 settembre 2015 (di seguito "Regolamento"). Con detto Regolamento, l'intento dell'Autorità è stato quello di rafforzare le tutele offerte agli utenti di comunicazioni elettroniche dal d.lgs. 259/2003 e, in generale, del Codice del consumo. In proposito si rammenta che con tale delibera "L'Autorità ha stabilito misure per garantire il diritto degli utenti di scegliere liberamente e consapevolmente il proprio operatore, limitando il pericolo di attivazioni non richieste o richieste sulla base di informazioni incomplete o fuorvianti. Ha inoltre definito precisi obblighi informativi in capo agli operatori, in particolare nel caso di contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali. Il regolamento intende anche rispondere alle urgenti esigenze di maggiore chiarezza riguardo a rimodulazioni contrattuali decise unilateralmente da alcuni operatori."

A tale riguardo, si richiama che l'Autorità ha già avviato alla fine del 2022 l'attività di revisione della regolamentazione a tutela degli utenti finali avendo in parte completato e in parte portato alla fase conclusiva il riassetto della regolamentazione inerente alla qualità dei servizi e alla tutela degli utenti con disabilità (si rinvia alle delibere nn. 405/22/CONS, 23/23/CONS, 436/22/CONS, 36/23/CONS).

Restano, per una completa revisione della regolamentazione, da modificare le delibere sui contratti, oggetto del presente procedimento, sulla trasparenza e le Linee guida sui costi di recesso (che saranno oggetto di successivo procedimento).

Nel corso delle suddette attività di approfondimento, che hanno interessato parte del 2022, la scrivente ha parallelamente svolto le attività di vigilanza in materia contrattuale sulla base del vigente Regolamento di cui alla delibera n. 519/15/CONS e del nuovo Codice

Acquisiti sufficienti elementi di valutazione da parte del mercato, maturata una sufficiente esperienza su quelli che sono i problemi applicativi del nuovo Codice, incluso i potenziali problemi di coordinamento con la vigente regolamentazione e normativa, si sottopone al Consiglio una proposta di avvio di un procedimento e di una consultazione pubblica per la modifica del vigente Regolamento in materia di contratti tra operatori e utenti finali, di cui alla citata delibera n. 519/15/CONS, alla luce delle nuove disposizioni introdotte dal Codice in materia di informativa contrattuale, vincoli di durata, recesso, modalità di esercizio dello *ius variandi*, migrazione-portabilità del numero, e offerte convergenti,.

In aggiunta, con l'occasione, si è ritenuto opportuno, anche alla luce dell'attività di vigilanza svolta (di cui il Consiglio è stato informato in due sedute di novembre e dicembre 2022) e delle sollecitazioni per un intervento di questa Autorità da parte di operatori e

associazioni dei consumatori, affrontare in modo sistematico, in questo procedimento e nel proposto schema di Regolamento, il tema dei contratti con indicizzazione a parametri che tengono conto dell'andamento dell'inflazione. Tale approccio è stato ritenuto, dalla scrivente, quello maggiormente efficace ed efficiente in quanto consente di fornire al mercato indicazioni di base univoche, acquisire le valutazioni di tutti i soggetti interessati nel corso della consultazione, e adottare, a valle del procedimento, una regolamentazione che contempererà tutte le esigenze in gioco.

Tutto quanto premesso, prima di passare a descrivere le proposte di intervento (capitolo 3), si ritiene utile relazionare, nella successiva sezione 2, sui principali esiti del tavolo di confronto con gli operatori.

2. Attività pre-istruttoria

2.1. Premessa

Con note del 21 e 25 marzo 2022, è stata convocata una prima riunione con gli operatori in materia di modifiche al quadro regolamentare esistente per effetto dell'entrata in vigore del nuovo Codice.

All'incontro, tenutosi in data 29 marzo 2022, hanno richiesto di partecipare: ASSTEL, AIIP, Assoprovider, BT Italia, Coop Italia, Eolo, Estra, Iliad, Intred, Irideos, Liguria Digitale, Linkem, Messagenet, Mynet, Optima, Panservice, PosteMobile, Redder, Sky Italia, Terrecablate, TIM, Tiscali, TWT, Vianova, Vodafone, Wind3, Wispone.

All'esito dell'incontro gli operatori sono stati invitati a far pervenire contributi contenenti proposte di modifica delle delibere di regolamentazione dell'Autorità ai sensi del nuovo Codice, nonché valutazioni e osservazioni su questioni che richiedono un chiarimento interpretativo/applicativo del Codice.

Con nota del 18 maggio 2022 è stato convocato un ulteriore incontro, tenutosi in data 25 maggio 2022, finalizzato all'approfondimento delle valutazioni espresse dagli operatori nei contributi fatti pervenire all'Autorità sui temi individuati nel corso della prima riunione.

Alla riunione hanno partecipato ASSTEL, AIIP, Assoprovider, AXERA, BT Italia, Coop Italia, Conexo, DAZN, Eolo, Fastweb, Iliad, Intred, Irideos, Isiline, Linkem, Mclink, Messagenet, Mynet, Net Global, Optima, PosteMobile, Redder, Sky Italia, Terrecablate, TIM, Tiscali, TWT, Twilio, Vianova, Vodafone, Wind3 e Wispone.

Di seguito si riporta la sintesi delle proposte degli operatori, per quanto attiene al presente provvedimento.

2.2. Osservazioni degli operatori

Diversi sono stati i temi emersi dal confronto con gli operatori. Tra questi, gli operatori hanno sollecitato interventi chiarificatori rispetto ad alcuni temi di portata generale (armonizzazione delle disposizioni a tutela degli utenti finali, coordinamento delle prescrizioni stratificate nel tempo, ambito di applicazione) e rispetto a temi più specifici (tra cui gli obblighi informativi e di trasparenza, durata contrattuale e recesso, qualità del servizio) che qui si riportano con particolare riferimento alle tematiche contrattuali che sono oggetto dello schema di regolamento che si sottopone al Consiglio. Le altre questioni sono già state affrontate nelle delibere sulla qualità dei servizi sopra citate o saranno affrontate nel successivo procedimento sulla trasparenza pre-contrattuale.

Armonizzazione delle disposizioni a tutela degli utenti finali (art. 101 della direttiva 1972/2018)

Il principio di armonizzazione viene declinato nel nuovo Codice Europeo all'articolo 101 come di seguito: *“gli Stati membri non mantengono né introducono nel diritto nazionale disposizioni in materia di tutela degli utenti finali che divergano dagli articoli da 102 a 115 [v. artt. da 98 quaterdecies a 98 duodeticies del nuovo Codice], incluse disposizioni più rigorose o meno rigorose per garantire un livello di tutela diverso, salvo qualora sia altrimenti previsto nel presente titolo”*.

A parere degli intervenuti, appare necessario chiarire quali disposizioni regolamentari precedenti all'entrata in vigore del nuovo Codice, e non espressamente in contrasto con lo stesso, siano da considerarsi abrogate per effetto della norma su richiamata o necessitino un coordinamento.

Fra tutti, si evidenzia la necessità di un coordinamento come le disposizioni della Legge Bersani (decreto Bersani di cui all'art. 1, comma 3, del decreto-legge n. 7/2007, come modificato dalla legge di conversione 2 aprile 2007, n. 40 e, successivamente, dall'art. 1, comma 41, lett. a), L. 4 agosto 2017, n. 124) che riguardano i soli contratti per adesione e le disposizioni del nuovo Codice sui costi applicabili in caso di recesso che non contengono alcun riferimento a tale distinzione.

Netta è invece la differenziazione nel nuovo Codice tra consumatori e microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro, da una parte, e medie e grandi imprese dall'altro.

Inoltre, mentre le disposizioni della Legge Bersani riguardano genericamente i contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica, le disposizioni del nuovo Codice sui costi applicabili in caso di recesso concernono più esattamente i contratti per la fornitura di servizi di accesso a Internet e servizi di comunicazione personale basati sulle risorse di numerazione (escludendo quindi i contratti per servizi di comunicazione indipendenti dal numero e servizi di trasmissione dati per comunicazioni M2M) ma, allo stesso tempo, in caso di cosiddetti *pacchetti* di servizi o di servizi e beni le tutele sono espressamente estese a tutti gli elementi del pacchetto.

Nello specifico è emerso dai contributi degli operatori quanto segue.

Una associazione di operatori evidenzia che nel recepimento delle disposizioni del nuovo Codice la discrezionalità dell'Autorità ha confini ben definiti proprio dall'articolo 101 del Codice Europeo. Ne deriva che il legislatore nazionale e l'Autorità non possono dettare disposizioni né più né meno rigorose di quelle dettate dal Codice Europeo a tutela degli utenti finali. A giudizio dell'associazione rimane tuttavia impregiudicato il potere di disciplinare aspetti di tutela degli utenti finali non contemplati nel Codice Europeo. In via esemplificativa è chiarita l'ammissibilità di *“disposizioni nazionali su questioni che non sono esaminate specificamente”* nel Codice Europeo ma anche di *“misure relative agli obblighi di trasparenza che non sono contemplate”*, mentre non sono ammissibili disposizioni nazionali che fissino *“ulteriori requisiti”* su *“questioni in materia di trasparenza disciplinate”* nel Codice Europeo *“come la pubblicazione di informazioni”* (cfr. considerando 257 del Codice Europeo).

Un operatore ritiene necessario che l'Autorità chiarisca quali disposizioni regolamentari precedenti all'entrata in vigore del nuovo Codice, e non espressamente in contrasto con lo stesso, siano da considerarsi abrogate per effetto della norma su richiamata (art 101 Codice Europeo). A titolo esemplificativo l'operatore si riferisce alle delibere che

regolano l'avviso al cliente dell'esaurimento delle soglie di consumo del servizio Internet e all'obbligo di comunicazione annuale alla clientela delle condizioni economiche (obbligo non previsto dal nuovo testo normativo), e di ogni disposizione più rigorosa rispetto a quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 207/21.

Un operatore sollecita l'intervento tempestivo dell'Autorità per armonizzare e semplificare la normativa settoriale fortemente stratificata, non sempre coerente, e in alcuni casi anacronistica rispetto ad offerte sempre più innovative e ad una diffusione dei mezzi tecnologici inaspettata solo 10 anni fa, in un mercato profondamente cambiato grazie sia all'innovazione tecnologica che ai conseguenti comportamenti dei consumatori stessi.

Un operatore richiede l'intervento dell'Autorità in applicazione del principio di armonizzazione segnalando l'urgenza di coordinamento fra il nuovo Codice e la disciplina degli aspetti contrattuali stabilita dalla Legge Bersani, sostenendo che il nuovo Codice ha fatto salva l'applicazione della legge Bersani (art. 98 *septies decies* comma 10) in quanto compatibile con il principio di armonizzazione di cui all'art. 101 del Codice Europeo, che all'art. 105, comma 1, conferisce agli Stati membri il compito di provvedere affinché non si abbiano condizioni e procedure che disincentivino i clienti a cambiare fornitore e quindi recedere dal contratto, e, al successivo comma 6, espressamente considera che le ipotesi nelle quali l'utente ha diritto di recedere anticipatamente possano essere definite dal diritto nazionale.

Sorgono, secondo lo stesso, tuttavia difficoltà interpretative e di coordinamento in quanto le disposizioni della Legge Bersani riguardano i soli contratti per adesione, mentre le disposizioni del nuovo Codice sui costi applicabili in caso di recesso non contengono alcun riferimento a tale distinzione. Il nuovo Codice differenzia invece nettamente tra clienti consumatori e clienti business, e in tale ambito, tra clienti microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro, da una parte, e clienti medie e grandi imprese dall'altro. Inoltre, mentre le disposizioni della Legge Bersani riguardano genericamente i contratti di fornitura di servizi di comunicazione elettronica, le disposizioni del nuovo Codice sui costi applicabili in caso di recesso concernono più esattamente i contratti per la fornitura di servizi di accesso a Internet e servizi di comunicazione personale basati sulle risorse di numerazione (esclusi quindi i contratti per servizi di comunicazione indipendenti dal numero e servizi di trasmissione dati per comunicazioni M2M) ma, allo stesso tempo, in caso di pacchetti di servizi o servizi e bene le tutele sono espressamente estese a tutti gli elementi del pacchetto.

Alla luce di delle riflessioni precedenti, **il suddetto operatore** chiede che l'Autorità adotti un unico testo che integri e coordini le disposizioni, modificando gli articoli 5 e 8 del vigente Regolamento (delibera n. 519/15/CONS) a tutela degli utenti sui costi applicabili nei casi di disdetta e cessazione, e che adattati o parzialmente riscriva le Linee Guida sui costi di recesso allegate alla delibera 487/18/CONS, quali già integrate da successive comunicazioni dell'Autorità, trasformandole in nuove Linee Guida sui costi di recesso e cessazione, nelle quali gli operatori possano trovare indicazioni chiare e univoche con riferimento alle varie casistiche di recesso/disdetta/cessazione, sia nell'ambito applicativo della legge Bersani che in quello delle disposizioni del nuovo Codice.

Un operatore auspica che l'entrata in vigore delle nuove regole sia corredata dall'espressa abrogazione di quelle previgenti, così da garantire la piena certezza della normativa applicabile.

Un operatore osserva che, anche laddove la Direttiva (UE) 2018/1972 lascia *ex lege* alle Autorità nazionali spazi di intervento, non sembrano essere opportune iniziative che si traducano in un rafforzamento delle tutele degli utenti, i quali, secondo i criteri di necessità e proporzionalità, già trovano nella disciplina a loro favore prevista un adeguato grado di

protezione. Da ciò consegue che il principale criterio di adeguamento e razionalizzazione dell'ordinamento interno settoriale debba consistere nell'esatto rispetto delle norme rilevanti di matrice europea, senza che ciò possa comportare l'introduzione di oneri ulteriori non previsti dalla citata Direttiva (UE) 2018/1972, nel sostanziale rispetto del divieto di *gold plating*.

Semplificazione e riconduzione ad unità delle disposizioni AGCOM in materia di tutela degli utenti finali stratificatesi nel tempo

L'introduzione della nuova disciplina delle tutele nel settore delle comunicazioni elettroniche ha fatto sorgere l'esigenza di interventi di coordinamento delle prescrizioni stratificate nel tempo sia a livello normativo che regolamentare.

Detta stratificazione rischia di nuocere alla piena armonizzazione richiesta dal legislatore comunitario e non agevola una applicazione corretta e uniforme delle regole da parte degli operatori, sacrificando l'effettività della tutela degli utenti finali.

Al riguardo è stato osservato che i macro-temi più rilevanti risultano in larga parte raccolti nelle più generali disposizioni del *Regolamento* a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche allegato alla delibera 519/15/CONS (obblighi di informativa minima; obblighi di trasparenza; vincoli di durata; recesso e costi di cessazione; nonché modalità di esercizio dello *ius variandi* da parte degli operatori). Si propone pertanto di utilizzare la struttura del *Regolamento* come punto di partenza per il recepimento del nuovo Codice, trasformandolo in una sorta di *corpus* unico, al quale ricondurre eventuali indicazioni esplicative e/o di maggior dettaglio (es. Linee Guida esplicative sui vari temi) avuto, in particolare, riguardo ai seguenti temi:

- obblighi di informativa minima;
- obblighi di trasparenza;
- vincoli di durata, recesso e costi di cessazione;
- modalità di esercizio dello *ius variandi* da parte degli operatori.

Ambito di applicazione delle misure

Il nuovo Codice ha apportato significative modifiche dell'ambito soggettivo della disciplina a tutela degli utenti, modifiche rispetto alle quali gli operatori si sono espressi sollecitando interventi chiarificatori da parte dell'Autorità.

In particolare, si rende necessario tracciare il confine di estensione delle disposizioni destinate (i) a tutelare specifiche categorie d'utenti e non all'universalità degli stessi indipendentemente dalla tipizzazione, ormai superata, del contratto "*a distanza*" o "*negoziato fuori dai locali commerciali*", (ii) a consentire agli utenti che sono microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro di derogare ad alcune disposizioni¹.

In particolare, gli operatori evidenziano quanto segue.

Una associazione di operatori evidenzia come la disciplina di cui al Titolo III del nuovo Codice, pur essendo riferita ai diritti degli "*utenti*" finali, contiene delle disposizioni destinate

¹ Si vedano gli art. 98-*quater decies*, dove il co.2 permette di acconsentire alla non applicabilità di tutti o di parte degli "*Obblighi di informazione applicabili ai contratti*" previsti dallo stesso articolo; art. 98-*septies decies*, dove il co.3 permette di acconsentire alla non applicabilità dei limiti temporali di durata del contratto previsti dall' art. 98-*septies decies* co.1

a specifiche categorie d'utenti e non all'universalità degli stessi, facendo riferimento a "consumatore e micro o piccole imprese", da un lato, e a "clienti affari/grandi imprese" dall'altro, in contrapposizione alla dicotomia storica consumatore-utente che, invece, si ritrova nelle delibere dell'Autorità attualmente vigenti.

Per maggiore chiarezza, **l'associazione** riporta le norme del nuovo Codice che vanno considerate con particolare attenzione ai fini della ridefinizione dell'ambito soggettivo di applicazione:

Art. 98-undecies (Deroga per alcune microimprese)

1. A eccezione degli articoli 98-duodecies e 98-ter decies, il **presente titolo non si applica alle microimprese che forniscono servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, a meno che queste forniscano altri servizi di comunicazione elettronica**

Art. 98-quater decies (Obblighi di informazione applicabili ai contratti)

2. **Le informazioni di cui ai commi 1, 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 a non applicare la totalità o parti di tali disposizioni.**

Art. 98-septies decies (Durata dei contratti e diritto di recesso)

3. **Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano anche agli utenti finali che sono microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, a meno che non abbiano espressamente acconsentito a non applicare tali disposizioni.**

art. 98-speties-decies: (Durata dei contratti e diritto di recesso)

9. **Per quanto riguarda i servizi di trasmissione utilizzati per servizi da macchina a macchina, del diritto di recesso di cui ai commi 5 e 7 beneficiano solo gli utenti finali che sono consumatori, microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro.**

Diversi operatori al riguardo osservano, in linea con quanto sopra, come il nuovo Codice riconosca la possibilità per gli utenti che sono microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro di derogare ad alcune disposizioni (l'art. 98-quater decies, co.2 permette di acconsentire alla non applicabilità di tutti o di parte degli "Obblighi di informazione applicabili ai contratti" previsti dallo stesso articolo; l'art. 98-septies decies, co.3 permette di acconsentire alla non applicabilità dei limiti temporali di durata del contratto previsti dall'art. 98-septies decies co.1). L'esercizio di suddette facoltà lascia presumere la natura negoziata del contratto cui si riferiscono determinando, di conseguenza, la non applicabilità delle normative primarie e regolamentari in tema di contratti per adesione.

In conclusione, **diversi rispondenti**, nell'evidenziare la presenza, nel nuovo Codice e nelle delibere dell'Autorità, di disposizioni diverse rivolte ai "consumatori" o agli "utenti finali" ovvero agli "utenti", ritengono necessario tracciare il confine di estensione degli obblighi informativi applicabili ai contratti business. Risulta essenziale, in particolare, atteso che il nuovo Codice consente di escludere espressamente l'applicazione degli articoli di cui agli obblighi informativi alle micro e piccole imprese, come alle organizzazioni senza scopo di lucro, modificare la delibera n. 519/15/CONS che si rivolge indistintamente agli "utenti".

Un'associazione e altri due operatori osservano poi come nella nuova disciplina non compaia più la distinzione tra contratti "a distanza" e "negoziati fuori dai locali commerciali", che sta alla base degli obblighi informativi sanciti dall'articolo 4 della delibera n.

519/15/CONS. Risulta pertanto necessario che, in sede di attuazione della nuova normativa, venga chiarito l'ambito soggettivo di riferimento, se vi siano ambiti di intervento in funzione di specifiche categorie di contratto e se le attuali distinzioni in base alla tipologia di utenza o in base alla tipologia di contratto siano ancora valide o siano superate.

Un operatore propone le seguenti definizioni per caratterizzare l'utenza affari: i) Microimpresa: imprese con meno di 10 addetti e fatturato non superiore a 2 milioni di euro); ii) Piccole imprese (meno di 50 addetti e fatturato non superiore a 10 milioni di euro); iii) Organizzazioni senza scopo di lucro (enti del terzo settore come definiti dall'art. 4 del Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117). Nell'applicare le definizioni, al fine di estendere le tutele anche ai clienti business, andrebbe identificato secondo l'operatore un meccanismo semplice di applicazione, basato sulla trasparenza delle condizioni e sulla disponibilità di un insieme minimo di offerte con le garanzie in parola.

Con particolare riferimento al segmento di mercato "business", **il suddetto operatore** svolge alcune considerazioni. Gli operatori avrebbero oggettive difficoltà a predeterminare *ex ante* le condizioni soggettive dei clienti affari (addetti, fatturato, settore merceologico), al fine di definire l'ambito applicativo delle tutele previste dal Codice. A ciò, si aggiunga la difficoltà tecnica di dover gestire molteplici profili di offerta, differenziati in funzione di un parametro del cliente non noto a priori. Esso ritiene pertanto che la previsione normativa possa essere interpretata introducendo l'obbligo per gli operatori di prevedere almeno un'offerta con le caratteristiche prescritte dal Codice, tipicamente rivolta a clienti mono-linea, che presentano in concreto caratteristiche più prossime a quelle dei clienti residenziali e, comunque, rappresenterebbero la parte più consistente del mercato. Per tutte le altre offerte, gli operatori avrebbero l'onere di rappresentare al cliente che lo stesso non gode delle tutele del Codice e che, se il cliente necessita di tali garanzie, può liberamente scegliere di aderire alle offerte di salvaguardia disponibili nel portafoglio dell'operatore. D'altronde, questa modalità è stata introdotta dal Codice anche per le offerte con impegno a 12 mesi.

<i>Obblighi informativi (art 98-quaterdecies), sintesi contrattuale e migliore tariffa</i>
--

Con riferimento alle informazioni contrattuali, **un'associazione** chiede di ridefinire l'ambito applicativo di tutti gli obblighi di informativa minima inseriti nelle delibere dell'Autorità: anziché riferiti agli utenti finali in genere, tali obblighi devono essere tutti circoscritti a utenti finali consumatori e microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro, con la conseguente esclusione di medie e grandi imprese. Inoltre, tali obblighi vanno esclusi per la fornitura di "servizi M2M e IoT" e per i servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero se ad erogare questi ultimi è una microimpresa.

È stata sottolineata, al riguardo, l'importanza di rivedere l'ambito di applicazione della delibera n. 519/15/CONS relativamente agli obblighi informativi ai consumatori, utenti finali e utenti e di definire il confine di estensione degli obblighi informativi applicabili ai contratti *business*.

Con riferimento all'articolo 98- *quaterdecies* del Codice, che interviene sulla disciplina degli obblighi informativi che ricadono in capo agli operatori in fase di sottoscrizione del contratto, gli operatori evidenziano che viene introdotto l'obbligo di prevedere *la sintesi precontrattuale*, cioè un documento riepilogativo su supporto durevole.

Con riferimento al comma 5 del suddetto articolo, ai sensi del quale le informazioni contenute nella sintesi contrattuale "non sono modificate prima della scadenza del termine di

cui all'articolo 98-*septies decies* comma 1 [24 mesi], se non con l'accordo esplicito delle parti contrattuali", si chiede di chiarire la portata di tale norma rispetto allo *jus variandi*.

Di seguito le specifiche osservazioni dei soggetti intervenuti.

Le informazioni della *sintesi contrattuale*

Con riferimento all'articolo 98 *quaterdecies*, che interviene sulla disciplina degli obblighi informativi che ricadono in capo agli operatori in fase di sottoscrizione del contratto, una **associazione di operatori e un operatore** evidenziano, con riferimento alle informazioni contenute nella *sintesi contrattuale*, le informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del Regolamento (UE) 2015/2120 che fanno riferimento alla velocità dei servizi di accesso a Internet massima (stimata e dichiarata) di caricamento e scaricamento per le reti fisse e mobili. Secondo la stessa **associazione di operatori**, e altri **due operatori**, nell'attuale disciplina l'unica definizione ritenuta valida e riconosciuta in ambito regolamentare è quella prevista dalla delibera n. 244/08/CSP (allegato 5) che fa riferimento alla velocità minima di navigazione. Chiedono quindi un chiarimento sulla definizione della velocità da riportare nel *template*.

Un altro operatore sottolinea la necessità di ricevere indicazioni sui nuovi valori di velocità da indicare nella sintesi di contratto (velocità minima, jitter, velocità media disponibile etc.); è infatti essenziale che tali indicatori siano univoci, certi e confrontabili, per evitare, da una parte, conseguenze negative dovute alla loro mancata individuazione e, dall'altra, squilibri competitivi dovuti alla discrezionalità che ciascun operatore porrebbe in essere se fosse costretto ad agire in autonomia, a prescindere da un parametro unico e confrontabile.

L'accettazione della *sintesi contrattuale* ed efficacia del contratto

Riguardo al contratto, **la suddetta associazione e uno dei due operatori** chiedono chiarimenti sulla disposizione che, collegando l'efficacia del contratto all'accettazione da parte dell'utente finale del documento di sintesi, sembra voler spostare il momento della conclusione del contratto dalla fase di adesione alla proposta di acquisto (come previsto nel Codice civile) ad un momento successivo alla ricezione della detta sintesi.

Quanto al momento in cui si ritiene il contratto perfezionato, **l'operatore** chiede che l'Autorità specifichi che l'invio della scheda di sintesi sia previsto solo per le nuove attivazioni e solo per le offerte di connettività (escludendo quindi trasformazioni, opzioni per l'acquisto di prodotti o servizi aggiuntivi, essendo in questi casi il cliente già legato da un rapporto contrattuale con l'operatore) e che, qualora la sintesi sia inviata dopo la stipula del contratto, la conferma del cliente possa essere resa anche con un meccanismo di silenzio assenso, definendo un termine temporale di "sospensione" (disponibile alla possibilità di rinuncia espressa da parte del cliente) alla stregua di quanto previsto nel Codice del Consumo in materia di diritto di ripensamento.

Un operatore ritiene che, ai fini del sostanziale rispetto della norma, sia sufficiente che l'operatore fornisca all'utente la sintesi contrattuale prima della conclusione del contratto ottenendo conferma circa la ricezione del documento e la comprensione delle finalità dello stesso. In altri termini, ritiene che – vista la ratio della disposizione relativa al complemento degli obblighi informativi di tipo precontrattuale – non si possa far derivare dall'art. 98-*quaterdecies*, comma 4, l'introduzione di un ulteriore obbligo quanto alla accettazione delle

condizioni generali già richiesto dalle norme civilistiche ai fini del sorgere del vincolo contrattuale.

La modifica delle informazioni della sintesi contrattuale

Una associazione di operatori ritiene necessario che si specifichi che le condizioni contrattuali incluse nella informativa precontrattuale minima e nella “sintesi” del Contratto non possono essere unilateralmente modificate fino all’esaurimento della durata contrattuale minima alla quale l’operatore ha vincolato sia il consumatore sia la micro-impresa, piccola impresa o organizzazione senza scopo di lucro, a meno di espresso consenso nel contratto a derogare tale previsione (cfr. art. 98-*quaterdecies* comma 5).

Relativamente alla non modificabilità prima della scadenza contrattuale, secondo un **operatore** il cliente deve poter scegliere tra più offerte che, all’interno della sintesi, prevedono la modificabilità dei contenuti anche nei 24 mesi, laddove l’operatore volesse ricorrere allo strumento dello *ius variandi*. Laddove ciò non fosse condivisibile per il cliente, **l’operatore** potrebbe proporre, per ciascun segmento mobile e fisso di tipo *consumer*, un’offerta immutabile nel periodo di vincolo contrattuale, a fronte di un prezzo maggiore.

Con riferimento all’art. 98-*quaterdecies*, comma 5 del Codice, ai sensi del quale le informazioni contenute nella sintesi contrattuale “non sono modificate prima della scadenza del termine di cui all’articolo 98-*septies decies* comma 1 [i.e. il primo periodo di impegno non superiore ai 24 mesi], se non con l’accordo esplicito delle parti contrattuali”, **un operatore** chiede che l’Autorità chiarisca la portata di tale norma rispetto allo *jus variandi*. Resta fermo in ogni caso il dettato della Direttiva (UE) 2018/1772 (vd. spec. art. 102, par. 4) la quale, come suffragato con maggior chiarezza dalle ulteriori versioni linguistiche rispetto al testo italiano, stabilisce la modificabilità delle informazioni contenute nella sintesi qualora di tale facoltà sia stato previamente informato l’utente in sede di costituzione del vincolo contrattuale.

Invio della Sintesi contrattuale

Un operatore, con riferimento alla fornitura della sintesi contrattuale agli utenti, ritiene che tale obbligo sia vigente solo in caso di sottoscrizione di una relazione contrattuale *ex novo* (le cosiddette *Gross Adds*) e, pertanto, non ritiene obbligatorio fornire al cliente finale alcuna sintesi contrattuale in caso di qualsivoglia modifica di una relazione contrattuale preesistente, tenendo conto che, in caso di modifica contrattuale, il cliente già riceve adeguate informazioni.

Lo stesso operatore, pertanto, ha rappresentato che avrebbe fornito la sintesi di contratto ai propri nuovi clienti, escludendo quelli che hanno in corso una relazione contrattuale preesistente.

L’operatore ha rappresentato che già fornisce al cliente, su supporto durevole, prima della stipula del contratto, la sintesi contrattuale e ciò anche nel caso di contrattazione a distanza: **via web, infatti, il cliente ha a propria disposizione la sintesi di contratto da visionare ed accettare prima della sottoscrizione della proposta contrattuale; via telefono il cliente riceve tramite e-mail la sintesi di contratto che può visionare nel corso della telefonata o successivamente prima di effettuare l’ordine.**

Un altro operatore, al pari del suddetto, ritiene che la sintesi contrattuale non riguardi gli adeguamenti tariffari e le offerte riservate nell’ambito della vigenza contrattuale.

Migliore tariffa

Con riferimento alla trasparenza delle informazioni contrattuali, laddove al comma 4, dell'art. 98-*septies-decies* il Codice reca che “*I fornitori offrono agli utenti finali tali informazioni in merito alle migliori tariffe almeno una volta all'anno*”, **gli stessi rispondenti** sottolineano l'importanza di chiarire cosa si intenda per “migliori tariffe”.

L'associazione di operatori propone di definirla come la migliore tariffa vigente per il servizio già contrattualizzato; se il servizio non è più offerto nelle stesse modalità, la migliore tariffa per il profilo di servizio più prossimo; se non è possibile individuare un servizio più prossimo, riconoscere soddisfatto l'obbligo con la proposizione al cliente di una serie di offerte tra quelle in essere.

Un operatore ritiene, fino a eventuale diversa indicazione da parte dell'Autorità, che la migliore tariffa da comunicare 2 mesi prima della scadenza contrattuale, debba essere:

- migliorativa rispetto a quella precedente, non necessariamente sotto il profilo del costo, purché sia più ricca di contenuti a fronte eventualmente di un maggior costo oppure più conveniente a parità di contenuti;
- migliorativa per la maggior disponibilità di contenuti a parità di prezzo o di minor prezzo a parità di contenuti.

Il suddetto operatore chiede che l'Autorità dia opportune indicazioni circa il tenore della comunicazione relativa alla migliore tariffa, ossia se differenziarla in funzione della clientela destinataria, con consenso alla comunicazione commerciale o senza tale consenso.

Con riferimento all'obbligo informativo previsto in relazione alla c.d. migliori offerte, **il suddetto operatore** evidenzia che occorre conciliare il termine di preavviso previsto *ex lege* in almeno due mesi con la diffusa presenza, nella prassi di mercato, di offerte di durata variabile anche inferiore a 60 giorni. A tal fine, si ritiene che l'informativa al cliente circa le “migliori offerte” – al fine di essere sostanzialmente completa ed attendibile quando alle offerte medio tempore effettivamente disponibili – potrebbe essere effettuata mediante *link* che faccia diretto e chiaro rinvio alla pagina di Trasparenza Tariffaria e all'area personale a disposizione del cliente (c.d. area Fai Da Te) le quali, essendo costantemente aggiornate, sono in grado di fornire “in tempo reale” al cliente il quadro puntuale delle migliori offerte vigenti.

Durata contrattuale (art 98-*septiesdecies*)

Il nuovo Codice interviene sul tema dei vincoli di durata applicabili osservando che, pur rimanendo in vigore l'obbligo di offrire anche un contratto con durata di 12 mesi (v. art. 80 comma 4 quater vecchio Codice e art. 98 *septiesdecies* comma 1 del nuovo Codice, inciso finale), cambia l'ambito del divieto di imporre vincoli più lunghi di 24 mesi.

Secondo **alcuni operatori** occorre chiarire l'ambito di applicazione del divieto di imporre vincoli di durata maggiori di 24 mesi, che andrebbe contestualizzato ai soli contratti per adesione, escludendo l'applicazione di questa previsione ai contratti negoziati (es. gare).

Analogamente alcuni operatori sollecitano chiarimenti in termini di deroga ai limiti di durata nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, prevedendo periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale.

Analogamente secondo alcuni rispondenti l’Autorità dovrebbe fornire una definizione univoca di “*installazione di una connessione fisica*” in quanto si presta a dubbi interpretativi.

Non sarebbe chiaro, infatti, se l’apparecchiatura terminale resta esclusa dal contratto separato relativo all’installazione di una connessione fisica o anche dalla rateizzazione. Dalle considerazioni appena riportate deriva la stringente esigenza di coordinamento con quanto stabilito nell’attuale disciplina regolamentare anche con riferimento ai costi di recesso.

Di seguito le specifiche osservazioni degli operatori.

Ambito di applicazione del divieto di contratti superiori a 24 mesi e modalità applicative
--

Una associazione di operatori rileva che, con riferimento al divieto di una durata contrattuale superiore a 24 mesi, nella disciplina antecedente la norma era applicabile, in base alla legge Bersani, ai contratti per adesione con clienti business comprensivi di promozioni su beni e servizi (cfr. Bersani art. 1 comma *3ter*).

Con il nuovo Codice l’ambito di applicazione del divieto di imporre vincoli di durata maggiori di 24 mesi:

- (i) è destinato ai clienti consumatori (art. 98 *septiesdecies* comma 1 del Codice);
- (ii) è anche destinato ai clienti microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro a meno del loro consenso espresso ad una deroga (art. 98 *septiesdecies* comma 3 del Codice);
- (iii) esclude i contratti per “*servizi di trasmissione dati utilizzati per servizi da macchina a macchina*” (di seguito per semplicità “*servizi M2M e IoT*”) e i contratti per servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero (art. 98 *septiesdecies* comma 1 del Codice);
- (iv) è esteso ad altri servizi e terminali del pacchetto (art. 98 *noviesdecies*, comma 1 del Codice);
- (v) non può essere aggirato dall’operatore estendendo la durata del vincolo per effetto di una eventuale successiva adesione del cliente a servizi e terminali supplementari (art. 98 *noviesdecies* comma 3 del Codice).

L’associazione osserva, a tale riguardo, che l’art. 98 *septiesdecies* del Codice fa salva, al comma 10, l’applicazione dell’art. 1 della legge Bersani. Tale generica previsione va però coordinata con le disposizioni del Codice. In applicazione del citato principio di armonizzazione disposto dal legislatore comunitario, poiché il perimetro del divieto di vincoli superiori a 24 mesi appare ampiamente definito dal Codice europeo, gli Stati membri non dovrebbero mantenere in vita disposizioni che ne prevedano una diversa portata. A giudizio dell’associazione, pertanto, il divieto di vincoli di durata superiori ai 24 mesi nei contratti per adesione comprensivi di promozioni su beni e servizi (cfr. legge Bersani art. 1 comma *3ter*) andrebbe disapplicato rispetto ai clienti che sono medie e grandi imprese, poiché non considerati meritevoli di tale tutela dal Codice europeo.

Un operatore ritiene necessario chiarire che il limite temporale di durata del contratto di 24 mesi, come riportato nell’art. 98-*septiesdecies* del Codice, si applica ai soli contratti per adesione, escludendo l’applicazione di questa previsione ai contratti negoziati (es. gare).

Analogamente sollecita chiarimenti in relazione a quanto riportato nel comma 7 dell’art. 98 *septiesdecies* del Codice in termini di deroga ai limiti di durata previsti dai commi 1 e 2 dello stesso articolo per i contratti di acquisto dei prodotti (es. modem). A giudizio

dell'operatore, infatti, sarebbe opportuno specificare che, nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale, chiarendo che *“gli operatori garantiscono ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto”*.

L'intervento dell'Autorità dovrebbe quindi chiarire che, fermo restando il divieto di durate contrattuali con periodo massimo di 24 mesi, una durata più lunga può essere prevista a condizione che:

- (i) il cliente abbia sempre la possibilità di scegliere una rateizzazione non superiore a 24 mesi,
- (ii) che per rateizzazioni superiori a 24 mesi il cliente sottoscriva uno specifico contratto,
- (iii) che, in caso di rateizzazioni eccedenti il termine di 24 mesi, per il periodo successivo al 24-esimo mese, il cliente possa recedere senza costi in qualsiasi momento e, quindi, senza dover sostenere il pagamento delle eventuali rate residue. In ultimo sarebbe auspicabile che fosse esplicitato che, in caso di rateizzazione del prezzo di acquisto di apparecchiature terminali, per il periodo successivo al 24-esimo mese il cliente possa restituire il prodotto integro e funzionante, senza dover pagare le rate residue.

Un operatore, come la precedente associazione rispondente, evidenzia l'urgenza di modificare l'art. 5 del Regolamento di cui alla delibera n. 519/15/CONS per recepire l'eccezione al divieto di contratti di durata maggiore di 24 mesi per i consumatori che il Codice prevede, tramite conclusione di un contratto separato per la rateizzazione del costo per l'installazione di una connessione fisica VHCN su un periodo più lungo (Art. 98 *septiesdecies*, comma 2, del Codice). L'Autorità dovrebbe inoltre fornire chiarimenti per la corretta applicazione dell'eccezione introdotta in merito al separato contratto per l'installazione di una connessione fisica VHCN.

Anche **un altro operatore** condivide le posizioni espresse dai suddetti rispondenti, sottolineando in particolare le implicazioni dell'art. 98-*septiesdecies* del nuovo Codice.

Secondo **l'operatore**, infatti, la disposizione su enunciata parrebbe disporre che:

- l'impegno minimo contrattuale può essere diverso da 24 mesi in caso di contratto a rate;
- tale deroga è ammissibile solo se tale contratto è separato dal contratto principale;
- tale deroga è ammissibile solo se tale contratto (sottoscritto a parte) ha per oggetto l'installazione di una connessione fisica.

In merito al comma 2 della medesima disposizione, **l'operatore** osserva che anche la statuizione per cui: *“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”* si presta a dubbi interpretativi. Non sarebbe chiaro, infatti, se l'apparecchiatura terminale resta esclusa dal contratto separato relativo all'installazione di una connessione fisica o anche dalla rateizzazione.

Quanto sopra andrebbe coordinato con nell'attuale disciplina regolamentare anche con riferimento ai costi di recesso di cui alle Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione fissate nella delibera n. 487/18/CONS che dedicano la sezione VII al *“Pagamento delle rate residue relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale”*. Nel presupposto che la disciplina delle spese di recesso

debba ricomprendere anche il pagamento delle rate residue relative ai prodotti e ai servizi offerti congiuntamente al servizio principale, in tale sezione si prevede che “28. Con riferimento agli importi di cui alla lettera c), va rilevato che gli operatori possono concedere agli utenti, che sottoscrivono un contratto di fornitura di un servizio principale, la dilazione del pagamento di alcuni importi relativi all’acquisto di prodotti (quali telefoni, smartphone, etc.) o servizi (quali l’attivazione e la configurazione della linea e/o dei dispositivi, l’assistenza tecnica anche offerta su base continuativa) che vengono offerti congiuntamente al servizio principale. Nel caso in cui il recesso dovesse avvenire prima di una data scadenza gli operatori potrebbero riservarsi di addebitare agli utenti il pagamento in un’unica soluzione delle rate residue.”.

L’operatore, al riguardo, osserva che nel citato provvedimento dell’Autorità non è previsto che il pagamento a rate venga pattuito con un contratto a parte (con durata eventualmente diversa da quella principale), né vi una restrizione della rateizzazione alla sola installazione della connettività. Anzi, la disciplina sembra orientata proprio ad estendere la possibilità di dilazionare il pagamento a tutti gli elementi del contratto, relativi alla compravendita sia di un servizio sia di un prodotto offerto congiuntamente al servizio principale. Da tali considerazioni nasce l’esigenza di un intervento chiarificatore dell’Autorità.

Un operatore ritiene che il divieto di estensione della durata originaria del contratto viene meno quando il consumatore convenga espressamente di prolungare tale durata mediante la sottoscrizione di un contratto relativo a servizi o apparecchiature terminali supplementari. In tal caso il Codice rende possibile ampliare la durata del contratto originario di ulteriori 24 mesi, per effetto di un secondo contratto collegato al primo, contestuale o successivo, per la fornitura supplementare di beni o servizi, sempre che vi sia l’espresso consenso del cliente.

Sul punto, **un operatore** chiede anche se sia possibile ritenere che, in caso di posa di connessione fisica per reti ad altissima capacità, il consumatore possa vincolarsi ad un contratto di servizi e ad un correlato contratto di rateizzazione del pagamento di installazione di tale connessione, entrambi superiori al periodo di impegno massimo di 24 mesi.

Ius variandi e cessazione del contratto (art 98-septiesdecies)

Con riferimento al caso del recesso a seguito di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte dall’operatore, alcuni operatori ritengono che: i) vadano rimossi i limiti allo *ius variandi* previsti dalla delibera n. 519/15/CONS laddove prevede che “*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*”; ii) siano previste eccezioni al diritto degli utenti finali di recedere senza penali e costi di disattivazione a fronte dell’esercizio dello *ius variandi* dell’operatore; iii) venga specificato il nuovo limite allo *ius variandi*, secondo cui le condizioni contrattuali incluse nella informativa precontrattuale minima e nella “sintesi” del Contratto non possono essere unilateralmente modificate fino all’esaurimento della durata contrattuale minima alla quale l’operatore ha vincolato l’utente finale; iv) sia modificato il termine, oggi di 60 giorni, per recedere a seguito di modifica unilateralmente disposta dall’operatore; v) venga rimossa la previsione sui mezzi da impiegare per l’invio della comunicazione di modifica (SMS, email, pubblicazione sul sito web) e sostituita con la previsione di effettuare la comunicazione su supporto durevole.

Di seguito ulteriori specifiche osservazioni degli operatori.

Con riferimento al caso del recesso a seguito di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore, un **rispondente, in rappresentanza di vari operatori**, rileva che il maggior tempo a disposizione per esercitare il recesso comporta un dubbio interpretativo non risolto dal Codice in merito all'entrata in vigore delle modifiche. Se infatti – adottando un'interpretazione aderente alla lettera della disposizione – le modifiche entrassero in vigore dopo il termine minimo di 30 giorni di preavviso, l'utente, a partire da quella data, avrebbe ancora a disposizione 30 giorni di tempo per esercitare il recesso (posto che devono trascorrere 60 giorni dalla comunicazione delle modifiche) e, in questo lasso di tempo, il rapporto sarebbe già regolato dalle nuove disposizioni.

Un operatore propone di modificare in sessanta giorni (in luogo di trenta) il termine entro cui avvisare in anticipo i propri clienti dell'approssimarsi della data ultima per comunicare la disdetta. In assenza di tale modifica, per **l'operatore** il criterio di calcolo degli importi dovuti al momento del recesso può tradursi in una rilevante complessità applicativa e risultare di difficile comprensione per il cliente.

Un'associazione evidenzia che il divieto, oggi previsto nella delibera n. 519/15/CONS, di addebitare “*all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso...*” dovrebbe tuttavia espressamente ammettere un'eccezione per il caso in cui il ritardo nel trasferimento dell'utenza non sia imputabile all'operatore *donating* il quale ha continuato a erogare il servizio per non lasciare disservito il cliente. Pertanto, richiede una modifica in tal senso dell'art. 8, comma 2, del Regolamento approvato con delibera n.519/15/CONS.

L'associazione e altri tre operatori chiedono che in caso di disdetta (art. 8 del Regolamento allegato alla delibera n. 519/15/CONS) l'operatore possa addebitare eventuali commissioni dovute alla scadenza del contratto, compresi gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, purché comunicati ai sensi dell'art. 3, comma 2. Pertanto, chiedono di integrare la previsione del comma 7, dell'art. 98 *septiesdecies* secondo cui in caso di disdetta prima della scadenza gli operatori possano addebitare i costi per “*le apparecchiature terminali abbinata al contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'utente sceglie di mantenere.*”

Un operatore propone che il costo dell'apparecchiatura terminale possa essere evitato solo se l'utente decide di restituire il prodotto integro e funzionante entro 30 gg dalla disdetta.

Per **l'operatore**, nel caso di offerte che prevedono anche l'acquisto di beni, resta salva la possibilità di prevedere periodi di rateizzazione, per il pagamento del corrispettivo relativo a tali beni, più lunghi rispetto alla durata del contratto principale garantendo ai propri clienti la facoltà, in caso di disdetta del contratto principale, di pagare in un'unica soluzione le rate residue per l'acquisto degli apparati, senza alcun costo ulteriore, specificandone l'importo nel contratto.

L'associazione ritiene necessario chiarire il perimetro di applicazione della previsione di cui all'art. 98-*quaterdecies* del Codice, rispetto alla previsione relativa allo *ius variandi* (comma 5 dell'art. *septiesdecies*), armonizzando di conseguenza le relative delibere, inclusa la delibera n. 519/15/CONS.

<i>Recesso ad nutum (art 98-septiesdecies del Codice)</i>

In generale **tutti gli operatori** intervenuti ritengono che le disposizioni del Codice vadano coordinate con il Regolamento sui contratti di cui alla delibera n. 519/15/CONS e con

le Linee guida sui costi di recesso di cui alla delibera n. 487/18/CONS che attua la legge Bersani che viene fatta salva dal comma 10 dell'articolo 98-*septiesdecies*.

Due associazioni di operatori e altri due operatori ritengono che le disposizioni in materia di recesso vadano lette nel senso che:

- i) al cliente che recede durante il periodo di impegno contrattuale si possono applicare i costi di cessazione previsti dalla legge Bersani e dalle Linee guida sul recesso;
- ii) al cliente che recede dopo il periodo di impegno contrattuale conclusosi con proroga automatica non si possono applicare costi di cessazione;
- iii) al cliente che recede durante il periodo di impegno iniziale eventualmente previsto dal contratto esercitando "diritto di recesso ex lege" non si possono applicare costi di cessazione.

In aggiunta a quanto sopra, e per tutte le fattispecie identificate, **un operatore** ritiene che vadano addebitati, in caso di recesso, anche i contributi di attivazione, mentre il costo dell'apparecchiatura terminale può essere evitato solo se l'utente decide di restituire il prodotto integro e funzionante entro 30 gg dalla comunicazione del recesso e solo se questo è successivo al primo periodo di durata contrattuale.

Una associazione e un operatore ritengono che, dopo il rinnovo automatico alla prima scadenza contrattuale, la previsione di cui al comma 4 dell'art. 98 *septiesdecies* debba prevalere su quanto previsto dall'art. 1 della legge Bersani sui costi applicabili in caso di recesso e, quindi, che l'utente finale sia libero di dismettere il servizio o cambiare operatore senza che gli vengano addebitate le spese "*giustificate da costi dell'operatore*". Sul punto **un rispondente, in rappresentanza di vari operatori**, rileva la necessità di coordinamento tra il Codice e la legge Bersani in considerazione del fatto che l'art. 98 *septiesdecies*, al comma 10, dispone che "*restano ferme*" le previsioni dell'art. 1 del d.l. n.7/2007.

Secondo **un operatore**, al contrario, anche successivamente al primo periodo contrattuale l'operatore sopporta dei costi di dismissione della linea o di trasferimento ad altro operatore.

Una associazione di operatori concorda sul fatto che in tutti i casi di recesso dopo il primo automatico rinnovo alla scadenza, non dovranno essere più applicabili all'utente finale né penali né costi di cessazione/trasferimento dell'utenza, fermi restando i costi per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso. L'esclusione di penali e costi di disattivazione dopo il rinnovo automatico, prevista dal Codice europeo (con la sola esclusione dei costi "*addebitati per la ricezione del servizio durante il periodo di preavviso*"), vale per tutti contratti, indipendentemente dal tipo di utente finale, anche se negoziati, con l'esclusione dei servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dei servizi IoT e M2M, per i quali il legislatore comunitario non ha ritenuto necessarie tale tutela.

Con riferimento al comma 6 dell'art. 98-*septiesdecies* del Codice, che prevede in capo all'utente finale il diritto di risolvere il contratto senza incorrere in alcun costo "*in caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente 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*", **un operatore** chiede di definire quale sia l'ambito effettivo di applicazione, ovvero a che servizi esattamente è applicabile la norma, quali siano i criteri di riferimento, ad esempio, nel caso di servizi mobili (e.g. in termini di copertura geografica).

Una associazione di operatori ritiene che la disposizione di cui al comma 7 dell'articolo in oggetto non vieti "*l'addebito di altri corrispettivi dovuti dal cliente in forza del contratto, ma solo [...] l'addebito di qualsivoglia indennizzo/penale diverso dall'indennizzo per i*

terminali che il cliente non restituisca all'operatore loro proprietario...” e quindi chiede di chiarire se resti ferma l'applicabilità sia dei corrispettivi della fornitura fino alla data di cessazione/trasferimento, sia dei costi ammessi dalla legge Bersani e dalle Linee Guida dell'Autorità sull'applicazione della Bersani.

Con riferimento al “pagamento delle rate residue” relative ai servizi e ai prodotti offerti congiuntamente al servizio principale, **un operatore** ritiene che in caso di recesso possa essere mantenuta attiva la rateizzazione fino alla scadenza prevista, a meno che non sia espressa, al momento del recesso o anche successivamente, la volontà di pagare le rate residue in un'unica soluzione.

Una associazione di operatori suggerisce di specificare che la rateizzazione non deve superare il limite dei 24 mesi di durata del contratto per i consumatori e per le microimprese, piccole imprese e organizzazioni senza scopo di lucro

Riguardo al principio *tempus regit actum*, **due operatori e una associazione di operatori** chiedono se, nel caso di specie, le disposizioni sul recesso debbano valere sia per i contratti stipulati prima dell'entrata in vigore del Codice, ossia per la clientela già acquisita, sia per gli accordi conclusi dopo tale data.