

**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": impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro;
- eee) "Piccola impresa": impresa che occupa meno di 50 persone e realizza un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiori 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, agli utenti finali, servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- 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 una delle parti 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 operatore 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 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-quarter decies 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 i consumatori, le microimprese, le piccole imprese e le organizzazioni senza scopo di lucro 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 –in assenza della volontà comprovata 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, previa richiesta di quest’ultimo, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti se tecnicamente possibile.

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 gli utenti finali della conseguente cessazione del rapporto con il precedente fornitore del servizio oggetto del trasferimento, laddove costoro confermino la volontà di cessare tutti i servizi di quest’ultimo, e della circostanza che l’eventuale esercizio del diritto di recedere ai sensi dell’articolo 52 del Codice del consumo non comporta, laddove richiesto dall’utente all’operatore *donating*, il ripristino automatico di tale rapporto contrattuale.
2. Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un’offerta corrispondente, gli operatori che offrono servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, 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 dall’operatore, anche tramite modalità digitali. L’operatore 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 dall’operatore 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 con la specificazione di eventuali limitazioni alla velocità di connessione superata una certa soglia di volume di banda;
 - 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;
 - h. informazioni sulla presenza, laddove applicata, delle clausole relative all'adeguamento del prezzo e quali indici di riferimento verranno applicati;
- 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-octies decies, 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, lettere d) ed e) del regolamento (UE) 2015/2120.
4. Le informazioni di cui ai commi 2, 3, 5 e 7 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 espressa rinuncia .
5. Gli operatori di cui al comma 2 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 dell'operatore 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. Gli operatori soggetti agli obblighi di cui al comma 2 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 2, 3 e 6 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 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, gli operatori 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, gli operatori 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.
9. I fornitori di servizi *wholesale* collaborano con gli operatori che forniscono servizi al dettaglio che utilizzano le proprie infrastrutture nella fornitura dei servizi, fornendo tutte le informazioni necessarie che risultano nella loro esclusiva disponibilità ai fini del soddisfacimento degli obblighi informativi, pre-contrattuali e contrattuali, di cui al presente Regolamento.

Articolo 5

(Durata del contratto)

1. Ferme restando quanto previsto ai commi 3 e 4 del presente articolo, i contratti conclusi tra consumatori e operatori che forniscono 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 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, ad 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 ne consentono la espressa rinuncia.

5. Se il contratto prevede la sua proroga automatica 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, l'utente finale, almeno dopo il ventiquattresimo mese dalla stipula, 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, tenuto conto quanto previsto dall'art. 8 comma 2, e gli eventuali costi da recuperare per l'apparecchiatura terminale. Con almeno due mesi di anticipo rispetto alla proroga automatica del contratto, gli operatori 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. Gli operatori 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 in una specifica sezione "MIGLIORI TARIFFE", rivolta agli utenti finali *in customer base*, il cui prezzo sia da considerarsi la migliore tariffa dell'operatore al momento disponibile a parità di contenuti.

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 applicano ai propri clienti, in caso di recesso o di disdetta del contratto principale, di default il pagamento delle residue rate, salvo che sia l'utente a chiedere espressamente di pagare in un'unica soluzione 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, secondo le previsioni del presente articolo.
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 che fornisce servizi diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, 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. Gli operatori 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 completato entro trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, 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. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all'utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

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 se il passaggio è completato entro trenta giorni. 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. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo giorno, si applicano all'utente finale, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.
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 agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto, l'utente finale ha il diritto di recedere dal contratto senza incorrere in alcun costo, fatto salvo il diritto agli indennizzi previsti dal contratto o dalla regolamentazione di settore per i disservizi subiti.
2. Ove un utente finale receda 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 ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il contratto lo preveda. In tale ipotesi l'importo eventualmente dovuto per il terminale, in un'unica soluzione, non supera il 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, fatti salvi i casi di cui al comma 2 per i quali il servizio contestato non può essere sospeso fino alla definizione della procedura, 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 o fino all'esito delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche instaurate presso l'Autorità o presso gli altri organismi preposti. 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 alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, 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 ovvero, in caso di passaggio ad altro operatore, dalla data di passaggio del servizio 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 dell'articolo 6-bis beneficiano solo gli utenti finali che sono consumatori, microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro.

Articolo 8-bis

(Migrazioni e portabilità)

1. Gli operatori 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 carta dei servizi o 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 operatore 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. L'operatore 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 entro la data e nei termini espressamente concordati con l'utente finale. L'operatore cedente, in caso di migrazione tra operatori, continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'operatore 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 dell'operatore, compresi i ritardi o abusi relativi alle operazioni di passaggio tra operatori 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 operatore 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.

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 mancata accettazione esplicita 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, suddetta modifica annuale delle tariffe, 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, salvo quanto previsto dal comma 7 del presente articolo.
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 gli utenti finali per iscritto di tali adeguamenti, con le modalità di cui al comma 6 del presente articolo, prima che essi siano applicati.
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 o aumenti minimi 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 comunicare l'entità dell'aumento o della diminuzione -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, almeno attraverso un avviso sulla fattura emessa periodicamente, un SMS informativo o una e-mail informativa, nonché una notifica in evidenza nell'area riservata del sito web dell'operatore. Tale comunicazione deve indicare chiaramente il nuovo prezzo praticato al singolo utente e non può essere incorporata in comunicazioni riguardanti altre tematiche.

7. In caso di adeguamento superiore al 5% del canone, di cui al comma 3, l'utente finale può richiedere all'operatore di passare a un'offerta di analoghe caratteristiche che non preveda il meccanismo di adeguamento. Il passaggio avviene senza costi per l'utente. Di tale previsione gli operatori danno chiara ed inequivocabile indicazione nelle comunicazioni alla clientela di cui al comma 6.

7bis Le misure di trasparenza di cui ai seguenti commi riguardano la comunicazione pubblicitaria e commerciale veicolata sia in modalità "push" sia in modalità "pull".

7ter. Gli operatori assicurano il rispetto dei requisiti definiti dal comma 11 e, ove rilevante, dagli altri commi del presente articolo, anche con riferimento alle comunicazioni effettuate dai propri partner commerciali di cui al Codice di condotta approvato con delibera n. 197/23/CONS.

8. Le comunicazioni prima del contratto e nel contratto che riguardano l'adeguamento di cui al presente articolo devono essere caratterizzate dalla massima trasparenza e comprensibilità in relazione all'indice di adeguamento utilizzato, -al mese di applicazione della variazione, alle modalità di comunicazione della variazione, agli eventuali costi di recesso.

9. Le informazioni agli utenti finali sulla presenza di eventuali clausole di indicizzazione vanno incluse nella descrizione delle offerte commerciali insieme alle condizioni economiche base delle stesse e poste in evidenza su tutti i canali di comunicazione, 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 stessa dimensione del carattere) e nelle pagine di dettaglio successive, e, comunque, ogni volta che, in qualunque parte del sito, si indica il prezzo dell'offerta (sempre accanto al prezzo, con lo stesso font e dimensione del carattere),

aa) nelle comunicazioni televisive, ovvero su altri canali di trasmissione, come i social network, tale clausola sia presente nella descrizione dell'offerta,

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 e dimensione del carattere subito a seguire dell'indicazione del prezzo),

c) nella vendita via canali telemarketing tale clausola sia comunicata oralmente nel corso della descrizione dell'offerta commerciale, per iscritto via e-mail o tramite link inviato al cliente via SMS 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. L'operatore inserisce una tabella, visibile nella descrizione principale del prezzo dell'offerta, con gli incrementi del canone per i seguenti indici di inflazione: 2%, 3%, 4%, 5%, 6%, 7%. Nel caso di sito web, mette a disposizione dell'utente un *tool* per il calcolo del canone una volta inserito l'indice di inflazione.

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 gli utenti finali esistenti, l'operatore, nella comunicazione all'utente delle modifiche, deve chiaramente indicare l'inserimento di tali clausole, una chiara descrizione del meccanismo di adeguamento, incluso l'indice utilizzato, e la modalità per effettuare l'opt-in.
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 utenti finali esistenti, l'operatore è tenuto a non proporre, nella stessa comunicazione, ulteriori alternative all'utente finale.
13. L'indice di riferimento usato per adeguare i contratti di cui al presente Regolamento è l'Indice Nazionale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) senza tabacchi.
14. Le disposizioni del presente articolo si applicano a tutti i contratti indipendentemente dal momento della stipula. Eventuali clausole di adeguamento dei prezzi al consumo già comunicate ed introdotte nei contratti devono considerarsi nulle in assenza della raccolta di un consenso esplicito, in opt in, ai sensi del comma 1 del presente articolo.

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-quater decies e dell'art. 98 - octies decies del Codice.

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, in maniera semplice e intellegibile per l'utente medio, 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.

Nella medesima comunicazione, gli operatori informano l'utente finale interessato che:

- a) in caso di recesso dal trentunesimo al sessantesimo giorno, si applicano le nuove condizioni contrattuali a partire dalla data della modifica;
- b) qualora l'utente finale intenda recedere tramite passaggio ad altro operatore, questo informi l'operatore *donating* di volerlo fare in ragione della comunicazione di modifica contrattuale.

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, anche convergenti fisso-mobile, non M2M, tramite invio alle utenze interessate di un SMS informativo che inizi con la seguente 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;
- 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 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.