

Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di trasparenza nell'offerta di servizi di comunicazioni elettroniche e nella presentazione del numero chiamante (CLI)

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. 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 di accesso a Internet o di comunicazione interpersonale;
 - 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;
 - g) “servizi prepagati”: i servizi di comunicazione elettronica il cui utilizzo è subordinato all’acquisto di un quantitativo predeterminato di credito monetario che può essere ricaricato dall’utente finale attraverso diverse modalità di pagamento;
 - i) “opzione”: una specifica pattuizione contrattuale che prevede condizioni speciali limitatamente ad alcune modalità di fruizione del servizio, sottoscrivibile in aggiunta a una offerta di base;
 - j) “promozione”: una condizione accessoria ad una offerta, di durata temporale predefinita, che prevede per il consumatore condizioni migliorative limitatamente ad alcune modalità di fruizione del servizio;
 - k) “offerta riservata”: un’offerta destinata ad una categoria predeterminata di utenti o consumatori;
2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all’articolo 2 del Codice.

Articolo 2

(Scopo e ambito di applicazione)

1. Il presente regolamento stabilisce le modalità di attuazione delle disposizioni relative alla trasparenza e alla pubblicazione delle informazioni di cui all’articolo 98 -quindicies del Codice.

2. Il presente regolamento si applica, quanto all'ambito soggettivo, ai fornitori di servizi di accesso a internet o di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico nella misura in cui assoggettino la fornitura di tali servizi a termini e condizioni.
3. Il presente regolamento si applica, altresì quanto all'ambito oggettivo, agli utenti finali.

Articolo 3

(Obblighi di informazione agli utenti)

1. Gli operatori formulano condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del servizio di comunicazione elettronica.
2. Le informazioni pubblicitarie relative ad offerte, opzioni e promozioni, destinate ai consumatori, contengono esclusivamente prezzi comprensivi di I.V.A. ed indicano chiaramente le modalità con cui ottenere ulteriori dettagli informativi.
3. Le informazioni relative a promozioni che prevedono sconti di durata predeterminata indicano in modo chiaro e inequivocabile lo sconto o il ribasso effettuato, il prezzo normale di vendita del servizio allo scadere della promozione e l'eventuale costo da sostenere in caso di risoluzione anticipata del contratto.
4. Fatto salvo quanto stabilito nella delibera n. 326/10/CONS, nel caso di offerte o piani tariffari, opzioni o promozioni, che diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, ad esempio in termini di tempo o volume, al raggiungimento dell'80% del plafond previsto l'operatore informa l'utente finale dell'imminente ripristino delle condizioni economiche regolate dall'offerta precedentemente sottoscritta.
5. Almeno una volta l'anno, l'operatore comunica all'utente finale, su supporto durevole, o rende disponibile nell'area personale del sito o nell'applicazione dedicata, tutte le condizioni economiche in vigore, fermo restando il diritto del consumatore di conoscerle in qualsiasi momento e gratuitamente.
6. Per facilitare l'esercizio consapevole della facoltà di scelta dell'utente finale tra le diverse offerte sul mercato, l'operatore fornisce con la cadenza della fatturazione il numero totale delle chiamate e dei minuti delle singole voci di traffico (voce e dati) secondo la ripartizione prevista dalla documentazione di fatturazione, nonché la durata media e la durata totale delle chiamate effettuate.
7. In caso di servizi prepagati, il l'utente finale ha diritto di conoscere le medesime informazioni di cui al comma 6 mediante accesso riservato, che dovrà essere garantito da almeno due delle seguenti modalità:
 - a) messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito;
 - b) pagina consultabile nel sito web dell'operatore e applicazioni dedicate;
 - c) via SMS gratuito, digitando un codice.

Articolo 4

(Trasparenza delle condizioni economiche)

1. Gli operatori pubblicano sul proprio sito web, con apposito collegamento dalla home page, ben visibile e con un carattere della stessa forma e dimensione degli altri collegamenti, una pagina denominata “trasparenza tariffaria” contenente l’elenco delle offerte vigenti, specificando se sono sottoscrivibili o meno. L’elenco delle offerte pubblicate è formulato in modo chiaro e sintetico e, per ciascuna offerta, deve contenere almeno:
 - a) le condizioni contrattuali applicabili;
 - b) uno schema in forma tabellare che mostri in dettaglio tutte le condizioni economiche dell’offerta;
 - c) l’indicazione di un eventuale costo di attivazione e disattivazione/recesso, corredato da una sintetica descrizione delle modalità di calcolo degli stessi e di tutti gli elementi che li compongono;
 - d) il richiamo espresso, attraverso collegamento ipertestuale, alla pagina contenente le ulteriori informazioni di cui all’art. 5 del presente provvedimento.
2. Lo schema tabellare di cui al comma 1, lett. b), è redatto secondo il modello di cui all’**allegato 1**, che forma parte integrante e sostanziale della presente delibera. Il prospetto, riportato nel sito web di ciascun operatore nella pagina “trasparenza tariffaria” di cui al comma 1, è reso disponibile su supporto durevole nei punti di vendita della sua rete ed è fornito in formato cartaceo o elettronico in qualsiasi momento all’utente finale che ne faccia richiesta.
3. Il link alla pagina denominata “trasparenza tariffaria”, di cui al comma 1, e lo schema tabellare, di cui al comma 1, lett. b), sono inviati all’Autorità all’indirizzo PEC pianitariffari@cert.agcom.it.

I costi di recesso applicati vengono computati ai sensi dell’articolo 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40.
4. Nel caso di offerte riservate, deve essere garantito, a prescindere dal canale informativo utilizzato, lo stesso livello di trasparenza delle informazioni delle offerte generalizzate, o mediante accesso alle pagine web dedicate a tali offerte, o presso i punti vendita o consentendo al destinatario dell’offerta la facoltà di poter agevolmente accedere al dettaglio delle condizioni giuridiche ed economiche dei servizi offerti.

Art. 5

(Informazioni di cui all’Allegato 9 del Codice)

1. I fornitori di servizi di accesso a internet o di servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico pubblicano le seguenti informazioni al fine di assicurare che tutti gli utenti finali possano compiere scelte informate:
 1. Recapiti dell’impresa,

2. Descrizione dei servizi offerti

2.1. Copertura dei servizi offerti e principali caratteristiche di ogni servizio fornito, inclusi i livelli minimi di qualità, se offerti, e le restrizioni imposte dal fornitore all'uso delle apparecchiature terminali messe a disposizione, conformemente agli obblighi di trasparenza di cui alle delibere nn. 23/23/CONS, 156/23/CONS, 348/18/CONS, 255/24/CONS, 290/21/CONS come modificata.

2.2. Le tariffe del servizio offerto, incluse informazioni sui volumi delle comunicazioni (quali le restrizioni all'uso dei dati, il numero dei minuti di chiamata, il numero di messaggi) di piani tariffari specifici e sulle tariffe applicabili per le unità aggiuntive di comunicazione, sui numeri o i servizi soggetti a particolari condizioni tariffarie, sul costo dell'accesso e della manutenzione, sui costi di utenza, le formule tariffarie speciali e destinate a categorie di utenti specifiche ed eventuali costi supplementari, nonché sui costi relativi alle apparecchiature terminali.

2.3. Servizi offerti di assistenza postvendita, di manutenzione e di assistenza ai clienti e relativi recapiti.

2.4. Condizioni contrattuali generali, comprese quelle relative alla durata del contratto, alle spese per la cessazione anticipata del contratto, a diritti relativi alla cessazione delle offerte a pacchetto o ai relativi elementi e alle procedure e costi diretti legati alla portabilità dei numeri e di altri identificatori, se pertinenti.

2.5. Se l'impresa fornisce servizi di comunicazione interpersonale basati sul numero, informazioni sull'accesso ai servizi di emergenza e sulla localizzazione del chiamante o limitazioni di quest'ultima.

Se l'impresa fornisce servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, informazioni circa la misura in cui può essere garantito l'accesso ai servizi di emergenza.

2.6. Le informazioni dettagliate su prodotti e servizi, incluse le funzioni, prassi, strategie e procedure nonché le modifiche nel funzionamento del servizio, destinati specificamente agli utenti finali con disabilità in conformità del diritto dell'Unione che armonizza i requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi e a quanto previsto dalla delibera n. 290/21/CONS come modificata.

2.7 Informazioni relative ai contratti indicizzati di cui all'articolo 8-quater (Contratti con previsione di adeguamento all'indice dei prezzi al consumo) della delibera n. 307/23/CONS (commi da 7 bis a 14),

3. Meccanismi di risoluzione delle controversie, compresi quelli elaborati dalle imprese medesime.

4. I tempi di prescrizione delle fatture ai sensi della normativa vigente.

Art. 6

(Trasparenza delle condizioni tecniche dei servizi 5G)

1. Fermo restando quanto previsto dalle delibere nn. 23/23/CONS e 156/23/CONS e ad integrazione di quanto previsto dalla delibera n. 292/18/CONS, le imprese che forniscono reti pubbliche di comunicazione elettronica o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico in postazione mobile, in 5G, garantiscono la disponibilità, all'utente finale, sia nella fase pre-contrattuale che in fase contrattuale, di informazioni chiare e trasparenti in merito alle caratteristiche dell'infrastruttura fisica utilizzata per l'erogazione dei servizi, nelle forme di seguito specificate al comma 2. Con riferimento all'utilizzo delle sigle, dei sottotitoli e dei colori di cui ai commi sottostanti, nell'**allegato 2** al presente Regolamento si presentano, a beneficio degli operatori, degli esempi relativi agli intendimenti dell'Autorità.
2. In caso di messaggi pubblicitari o comunicazioni commerciali di tipo generalizzato ["one-to-many"], ovvero effettuate in modalità "push" aventi ad oggetto offerte di servizi di trasmissione dati in 5G si dispone quanto segue.

L'operatore e i propri partner commerciali possono ricorrere al termine "**5G**" ed associarvi ulteriori aggettivi o avverbi di tipo accrescitivo e superlativo se e solo se il servizio è offerto esclusivamente su architetture **previste dagli standard internazionali per tale tecnologia e non siano posti limiti al valore della velocità trasmissiva disponibile al terminale utente finale in downstream e upstream**. In questo caso, l'operatore inserisce nella propria comunicazione commerciale la dicitura "5G", scritta in bianco all'interno di un bollino rotondo di colore verde (riferimento Pantone n. 361)¹, al fine di segnalare al consumatore l'utilizzo di una architettura **5G**. All'interno del bollino è indicata la MASSIMA VELOCITÀ RAGGIUNGIBILE coerentemente con le informazioni già indicate ai sensi della delibera n. 23/23/CONS.

3. L'operatore e i propri partner commerciali non possono ricorrere al termine "5G", anche senza utilizzare ulteriori aggettivi o avverbi di tipo accrescitivo, se non affiancato dalla dicitura "con limite alla velocità", nel caso in cui siano applicate dette limitazioni. La dicitura suddetta "con limite alla velocità" è espressa alle stesse condizioni di udibilità e leggibilità, in termini di volume sonoro, dimensioni di carattere e colore, dell'espressione "5G". In questo caso, l'operatore utilizza nella propria comunicazione commerciale la dicitura "5G" sottotitolata "con limite alla velocità di VALORE LIMITE" scritta in bianco all'interno di un bollino rotondo di colore giallo (riferimento Pantone n. 137), al fine di segnalare al consumatore l'utilizzo di una configurazione di rete che limita la velocità trasmissiva.
4. L'operatore non può in nessun caso ricorrere al termine "5G" se il servizio è offerto, su architetture non annoverate come tali dagli standard internazionali.

¹ Il sistema Pantone ("Pantone Matching System") permette di classificare univocamente i colori e tradurli in un codice corrispondente. Per i riferimenti richiamati si veda il sito: <https://www.betagrafic.com/tabella-pantone/>.

5. Con riferimento alla fase pre-contrattuale, sui canali commerciali mirati [“one-to-one”], ovvero quelli attivabili in modalità “pull”, l’operatore fornisce al cliente, fermo restando quanto già previsto dalla delibera n. 23/23/CONS, una descrizione di approfondimento delle caratteristiche tecniche del servizio.

Art. 7

(Informativa agli utenti finali in caso di cessazione dei servizi)

1. Ai sensi del comma 8 dell’articolo 11 del Codice la cessazione dell’esercizio di un’attività di rete o dell’offerta di un servizio di comunicazione elettronica può aver luogo in ogni tempo. L’operatore informa gli utenti della cessazione, con un preavviso di almeno tre mesi, dandone comunicazione contestualmente al Ministero e all’Autorità. Tale termine è ridotto a un mese nel caso di cessazione dell’offerta di un profilo tariffario.
2. Con riferimento agli utenti finali al dettaglio, la comunicazione di cui al comma 1 da parte dell’operatore retail contiene tutte le necessarie indicazioni riguardo alle tempistiche della cessazione e alla possibilità di passare ad altro operatore mediante, ove necessario, il previsto codice di migrazione di cui l’utente finale deve essere in possesso ai sensi della vigente regolamentazione. L’operatore, inoltre, fornisce ogni supporto mediante il servizio assistenza clienti di cui alla delibera n. 255/24/CONS, il proprio sito web e l’eventuale l’applicativo dedicato.
3. L’operatore wholesale che intende cessare la fornitura dei servizi offerti ad un operatore retail, sui quali insistono servizi agli utenti finali, a causa di un inadempimento contrattuale, deve darne contestuale comunicazione all’operatore retail interessato e all’Autorità, specificando le ragioni a fondamento della cessazione della fornitura dei servizi nonché il termine concesso per sanare le inadempienze. In tale circostanza il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla scadenza del termine concesso per sanare l’inadempienza.
4. Nei casi di cui al precedente comma 3, ciascuna delle parti, entro il termine concesso per sanare l’inadempienza, può richiedere all’Autorità, mediante posta elettronica certificata, di esperire in audizione un tentativo di conciliazione in sede di vigilanza. In caso di mancata conciliazione, il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla data del relativo verbale.
5. Nel caso in cui il contenzioso tra l’operatore wholesale e l’operatore retail configuri una controversia ai sensi del Regolamento di cui all’Allegato A della delibera n. 449/16/CONS e s.m.i, il termine di preavviso di almeno 3 mesi, di cui al comma 1, decorre dalla data di notifica alle parti interessate della decisione dell’Autorità.
6. In caso di inadempimento da parte dell’operatore retail all’obbligo informativo di cui al comma 1 l’Autorità si riserva di fornire le necessarie informazioni a tutela dei consumatori mediante l’Ufficio relazioni con il pubblico e il proprio sito web, fatto salvo ogni intervento anche di carattere sanzionatorio.

7. Le disposizioni che precedono si applicano, in quanto compatibili, ai casi di crisi d'impresa ed insolvenza di cui alla legge 19 ottobre 2017, n. 155 e norme ad essa collegate.

Articolo 8

(Misure per garantire la trasparenza a tutela degli utenti finali rispetto alle chiamate con CLI modificato)

1. Gli operatori, quando gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali, adottano misure per bloccare le chiamate vocali internazionali in arrivo che non rispettano le Raccomandazioni ITU in materia di numerazione.
2. Gli operatori, quando gestiscono direttamente chiamate vocali internazionali in arrivo sulle loro interfacce di rete internazionali, adottano misure:
 - a. per bloccare le chiamate vocali internazionali in arrivo che non rispettano la Raccomandazione ITU-T E.157;
 - b. per bloccare le chiamate vocali internazionali in arrivo con un numero geografico/fisso nazionale E.164, salvo casi giustificati. Ogni eccezione deve essere attentamente considerata e giustificata e gestita in modo adeguato.
 - c. per bloccare le chiamate vocali internazionali in arrivo con un numero mobile nazionale E.164 come CLI dopo aver controllato e verificato che l'utente finale non sia in roaming all'estero, salvo casi giustificati. I controlli sullo stato del roaming devono essere effettuati nel rispetto delle disposizioni sulla privacy pertinenti.
3. Gli operatori garantiscono che le misure adottate non compromettano la gestione delle legittime chiamate vocali internazionali in arrivo o non blocchino le eccezioni consentite a livello nazionale.
4. Gli operatori, quando gestiscono direttamente chiamate vocali nazionali sulle loro interfacce di rete, analizzano in un apposito tavolo tecnico la fattibilità di misure per il blocco delle chiamate da numeri fissi e mobili non in uso agli utenti finali. Sono parimenti analizzate le possibili misure per la verifica e la gestione del CLI delle chiamate VoIP consegnate su canale dati e, a seguito di conversione, terminate su rete commutata.
5. Gli operatori cooperano per definire e implementare le misure tecniche di blocco di cui al presente articolo nell'ambito del tavolo tecnico dell'Autorità. Entro tre mesi dalla pubblicazione del presente provvedimento, fatte salve motivate ragionevoli richieste di proroga, gli esiti del tavolo tecnico sono sottoposti alla valutazione e approvazione del Consiglio dell'Autorità ai fini della relativa implementazione su sistemi di rete.

Articolo 9

(Vigilanza e sanzioni e misure transitorie)

1. La violazione delle disposizioni di cui al presente Regolamento comporta l'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'art. 30 comma 19, del Codice, in caso di violazione degli art. da 3 a 7 (commi 1 e 2), dall'art. 30 comma 10 in caso di violazione dell'art.7 comma 3, e dall'art. 30, comma 12, del Codice in caso di violazione dell'art.8.
2. Fatto salvo quanto previsto dagli art.7 e 8, gli operatori implementano le misure di cui al presente provvedimento entro sei mesi dalla sua pubblicazione nel sito web dell'Autorità. Le misure di cui all'art.7 entrano in vigore dalla pubblicazione del presente provvedimento. Le misure di cui al comma 5 dell'art.8 sono implementate entro 6 mesi dall'approvazione dell'Autorità.
3. Il presente provvedimento abroga e sostituisce le disposizioni di cui alla delibera n. 252/16/CONS, fatti salvi agli articoli 5, 6 e 7 sul motore di comparazione tariffaria di cui alla delibera n. 252/16/CONS, a far data dalla implementazione delle misure, di cui al comma 2.