



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 520/15/CONS

**APPROVAZIONE DEGLI ORIENTAMENTI PER LA CONCLUSIONE
PER TELEFONO DI CONTRATTI RELATIVI ALLA FORNITURA
DI SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 25 settembre 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*”;

VISTA la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ed il relativo Documento di orientamento pubblicato dalla Commissione europea, DG Giustizia;

VISTO il decreto legislativo 21 febbraio 2014 n. 21, recante “*Attuazione della direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, recante modifica delle direttive 93/13/CEE e 1999/44/CE e che abroga le direttive 85/577/CEE e 97/7/CE*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 519/15/CONS del 25 settembre 2015, di “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela dell’utenza in materia di contratti relativi alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche*” e, in particolare, l’articolo 4 del Regolamento che annovera tra le informazioni da rendere ai sensi dell’articolo 71 del Codice anche quelle relative alle modalità di conclusione dei contratti a distanza, con particolare riferimento a quelli telefonici;

CONSIDERATO che il d.lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, nel recepire la direttiva 2011/83/UE sui diritti dei consumatori, ha introdotto rilevanti modifiche al Codice del consumo e, in particolare, ha optato per una disciplina più rigorosa della conclusione telefonica dei contratti con i consumatori, affidando all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato la competenza a vigilare sul rispetto delle disposizioni del predetto Codice in materia di contratti conclusi a distanza e fuori dai locali commerciali;

RITENUTO che la tutela offerta dal novellato Codice del consumo vada assicurata in misura ancor più decisa nel caso di contratti che riguardano la fornitura di servizi di interesse economico generale, quali i servizi di comunicazioni elettroniche, per i quali, non a caso, la disciplina di settore, di cui all’articolo 70 del d.lgs. 259/2003, stabilisce precisi obblighi informativi, ulteriori rispetto a quelli generali di cui all’articolo 49 del Codice del consumo;

CONSIDERATO, inoltre, che il rimedio offerto dal Codice per un’eventuale conclusione non pienamente consapevole del contratto, consistente nell’esercizio del diritto di recesso *ad nutum*, potrebbe rivelarsi, nella specie, inefficace, attesa l’impossibilità per l’utente, nel caso sia stata già avviata la procedura di trasferimento della linea da un operatore ad un altro, di ripristinare lo *status quo ante*;

RITENUTO opportuno, per quanto sopra esposto, fornire orientamenti al mercato in ordine all’applicazione della disciplina introdotta dal novellato articolo 51, comma 6, del Codice del consumo, con riferimento ai contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche da concludersi per telefono;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. La presente delibera stabilisce nel suo allegato gli orientamenti per la conclusione telefonica di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci