



# *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



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Allegato A alla Delibera n. 520/15/CONS

***“Orientamenti per la conclusione per telefono di  
contratti per la fornitura di servizi di  
comunicazioni elettroniche”***

---



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### ***Orientamenti per la conclusione per telefono di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.***

1. L'operatore che intende concludere per telefono un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche fornisce al consumatore, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile:

- a) l'identità dell'operatore e lo scopo commerciale della telefonata;
- b) le generalità o, quantomeno, il codice identificativo dell'incaricato chiamante;
- c) le altre informazioni elencate all'art. 51, commi 4 e 5, del Codice del consumo;
- d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto.

2. Se il consumatore accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma dell'offerta, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle comunicazioni e all'art. 49 del Codice del consumo, presso l'indirizzo comunicato dal cliente.

3. Previo consenso esplicito del consumatore, la conferma può essere inviata dall'operatore anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un *link* di accesso ad un *account* privato nella titolarità del cliente finale sul sito *web* del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore.

4. Il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all'operatore l'accettazione dell'offerta, dopo aver preso visione della conferma dell'offerta, di cui ai punti 2 e 3. Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, ad es. tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica.

5. Il termine per esercitare il diritto di recesso, di cui all'art. 52 del Codice del consumo, decorre dal momento in cui il consumatore invia all'operatore la comunicazione di cui al punto 4.