

28 dicembre 2021 16:49

Telefonia, Internet, tv a pagamento: regole e diritto di recesso per i contratti a distanza

di [Rita Sabelli](#)

Scheda aggiornata al 28/12/2021 a cura di Redazione

La normativa fondamentale di riferimento è il nuovo [Codice europeo delle comunicazioni elettroniche](#) (direttiva UE 2018/1972, recepita dal Dlgs. 207/2021) entrato in vigore il 24 dicembre 2021. Le nuove disposizioni sono andate a modificare e sostituire buona parte del precedente Codice, di cui al Dlgs. 259/2003, che riportiamo qui (http://sosonline.aduc.it/generale/files/allegati/codice_comunicazioni.pdf) in forma aggiornata.

Il nuovo Codice introduce diverse novità che riguardano i consumatori e gli utenti finali. Alcune di esse erano già vigenti in Italia grazie a provvedimenti legislativi (ad esempio il diritto di recesso senza penali introdotto dal cd. Decreto Bersani) e regolamentari (in particolare da parte dell'Agcom). [Qui un approfondimento sulle novità introdotte dal Codice europeo.](#)

Indice scheda

[DEFINIZIONE DI UTENTE E DI CONSUMATORE](#)

[PRIMO CONTATTO, SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO E SINTESI CONTRATTUALE](#)

[UN CASO PARTICOLARE: IL CONTATTO \(E CONTRATTO\) TELEFONICO](#)

[DURATA DEL CONTRATTO](#)

[MODIFICA CONDIZIONI CONTRATTUALI](#)

[FORNITURE NON RICHIESTE](#)

[MOROSITA' DELL'UTENTE](#)

[DISDETTA E RECESSO](#)

[CONTROVERSIE](#)

[VIGILANZA E SANZIONI](#)

[RIFERIMENTI NORMATIVI E LINK UTILI](#)

[DEFINIZIONE DI UTENTE E DI CONSUMATORE](#)

La delibera differenzia l'utente dal consumatore includendo nel primo gruppo anche le aziende e i professionisti (persone giuridiche); l'unica differenza tra le due categorie è lo scopo dell'utilizzo dei servizi: aziende e professionisti per scopi lavorativi e/o commerciali mentre il consumatore NO.

Le regolamentazioni che vedremo possono riguardare l'UTENTE, quindi sia i consumatori che le aziende, oppure solo i consumatori, quando ci si riferisce specificatamente a questa categoria.

[PRIMO CONTATTO, SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO e SINTESI CONTRATTUALE](#)

Prima di sottoscrivere il contratto all'utente devono essere date tutte le informazioni previste dalla normativa riportate in modo chiaro. In particolare all'utente dev'essere comunicato il termine entro il quale verrà attivato il servizio e l'indennizzo automatico previsto in caso di mancato rispetto dello stesso. La norma rinvia agli artt. 48 e 49 del Codice del consumo, equiparando quindi il contratto di telefonia a qualsiasi altro contratto del consumatore. Se tali informazioni non sono fornite, il consumatore può ritenersi non vincolato dal contratto. Infine, ogni informazione contrattuale e precontrattuale dovrà essere resa disponibile in forma accessibile ai disabili attraverso documenti idonei alla lettura automatica.

Ecco le informazioni obbligatorie:

- denominazione e sede dell'impresa che fornisce il servizio (gestore);
- descrizione del servizio fornito, con informazioni sulle eventuali limitazioni o particolarità (accesso ai servizi di emergenza, localizzazione delle chiamate, etc.);
- livelli minimi di qualità del servizio, compresa la data dell'allacciamento iniziale, nonché l'indennizzo previsto in caso di mancato raggiungimento di tali livelli;
- il dettaglio dei prezzi e delle tariffe e le modalità per ottenere informazioni aggiornate riguardanti costi, tariffe, modalità di pagamento con relative eventuali differenze di costo, etc.
- la durata del contratto e le condizioni di rinnovo e cessazione. In particolare devono essere riportati

- * l'eventuale utilizzo minimo richiesto per beneficiare di condizioni promozionali;
- * i diritti e gli obblighi inerenti la portabilità dei numeri;
- * eventuali costi dovuti alla scadenza del contratto compresi quelli da recuperare in relazione all'apparecchiatura eventualmente fornita (telefono, router o altro);
- eventuali restrizioni imposte all'utilizzo delle apparecchiature terminali (telefoni) fornite.
- la scelta del contraente di apparire negli elenchi telefonici (cartacei o meno) e quali dati personali sono coinvolti;

E poi:

- informazioni sulle procedure attivate per misurare e strutturare il traffico per evitare la saturazione della rete e informazioni sulle eventuali ripercussioni sulla qualità del servizio;
- tipi di servizi di manutenzione e assistenza offerti e le modalità per fruirne;
- i tipi di azioni che l'impresa può adottare in risposta a incidenti o minacce alla sicurezza, integrità, vulnerabilità;
- il modo in cui possono essere avviati i procedimenti di risoluzione delle controversie.

Le suddette informazioni (in particolare la durata, cessazione del contratto, costi anche relativi alla portabilità, etc.) devono essere rese pubbliche sui siti o su altri mezzi di pubblicità. Tra le informazioni da pubblicare devono esserci anche quelle sulle modalità di conclusione del contratto, in particolare riferite ai contratti conclusi per telefono.

Nel caso di contratto trasferito da un operatore ad un altro, prima della conclusione dello stesso dev'essere data al consumatore informazione sul fatto che il vecchio contratto si conclude e che l'eventuale esercizio del diritto di recesso NON ne comporta il ripristino automatico.

Sintesi contrattuale

Viene anche introdotto l'obbligo per l'operatore di inviare al consumatore una sintesi o prospetto delle condizioni contrattuali pattuite (servizi, prezzo, durata ecc.). Il contratto diventa efficace solo quando il consumatore conferma il proprio accordo dopo aver ricevuto tale sintesi.

UN CASO PARTICOLARE: IL CONTATTO (E CONTRATTO) TELEFONICO

Il codice del consumo prevede che in caso di contatto telefonico l'operatore debba, all'inizio della conversazione, rivelare la propria identità e anche quella della persona o società per conto della quale sta chiamando, nonché specificare lo scopo (commerciale) della chiamata.

Le informazioni obbligatorie in questo caso vengono date a voce ma comunque il consumatore è vincolato solo dopo la firma dell'offerta, solo quindi dopo che ha accettato l'offerta per iscritto.

Riguardo alle modalità di accettazione scritta venditore e consumatore possono mettersi d'accordo prevedendo modalità anche diverse dal classico invio cartaceo per posta, per esempio con invio tramite supporto durevole (invio file, cd rom, dischetto, pennetta, etc.) e conferma via mail, fax, sms o altro mezzo, anche eventualmente con firma elettronica. Su questo fa fede la registrazione telefonica e la prova grava sul gestore chiamante.

Il Garante ribadisce il punto specificando che l'accettazione può avvenire anche telematicamente, con accesso a link all'area riservata al cliente sul sito web del gestore, e che il consumatore è vincolato dal momento in cui comunica accettazione dell'offerta. Lo ribadiamo: Tutto dipende dagli accordi presi in occasione del contatto telefonico.

In questo caso il termine per esercitare il recesso (14 giorni), salve diverse disposizioni contrattuali, parte dalla suddetta data di accettazione.

Si fa presente, in merito, che il consumatore può chiedere che il servizio venga attivato subito, prima che decorra il termine per recedere, ma che in ogni caso ciò non pregiudica il diritto a recedere (entro il termine), stante ovviamente il pagamento dei servizi fruiti nel frattempo.

DURATA DEL CONTRATTO

Una grossa novità introdotto dal nuovo Codice è che ai consumatori non può essere imposto, per i contratti inerenti servizi di comunicazioni elettroniche, impegni iniziali in termini di durata superiori a 24 mesi. In tale durata massima è inclusa la eventuale rateizzazione di apparecchi e terminali (modem, router, smartphone, ecc.). Non è invece

inclusa l'eventuale rateizzazione dei pagamenti per l'installazione di una connessione fisica pattuita in un contratto separato. In breve, i contratti non potranno durare oltre 24 mesi, ma la durata della rateizzazione dell'installazione di una linea non ha un limite di legge.

Allo stesso tempo dev'essere data agli utenti la possibilità di aderire ad almeno un contratto che preveda durata massima iniziale di 12 mesi.

I termini per la comunicazione della disdetta imposti agli utenti NON devono essere superiori ai 30 giorni dalla scadenza del periodo di durata del vincolo contrattuale.

Una novità importante riguarda il cosiddetto rinnovo tacito o proroga automatica alla scadenza del termine contrattuale. Il nuovo Codice impone agli operatori telefonici di inviare al consumatore un avviso almeno due mesi prima del rinnovo tacito, fornendo tutte le informazioni necessarie per esercitare il recesso, nonché eventuali nuove opzioni tariffarie più convenienti. Purtroppo la norma non prevede alcuna sanzione per gli operatori che non rispettano questo obbligo, né è dato sapere se in quel caso si possa contestare la validità del rinnovo.

Se il contratto/offerta prevede anche l'acquisto di beni (per esempio telefoni), può essere prevista una rateizzazione dei pagamenti più lunga rispetto alla durata del contratto principale, e al cliente dev'essere comunque data la possibilità, in caso di disdetta, di pagare in un'unica soluzione le rate residue.

MODIFICA CONDIZIONI CONTRATTUALI

Le condizioni contrattuali possono subire modifiche solo se previste dalla legge o dal contratto; al di fuori di questi casi le modifiche possono essere fatte solo se a vantaggio esclusivo del cliente.

In caso di modifica gli operatori devono preavvisare i clienti dando loro la possibilità di recedere senza penali né costi di disattivazione nel caso non siano d'accordo, entro minimo 30 giorni (il termine può anche essere più lungo).

In ogni caso la volontà di recedere può sempre essere comunicata entro 60 giorni dal ricevimento del preavviso.

Se il cliente che ha esercitato il recesso passa ad altro operatore le condizioni da applicare al periodo tecnicamente necessario per il passaggio sono ovviamente quelle precedenti alla modifica. Se ciò non fosse tecnicamente possibile per il gestore, il cliente deve comunque essere rimborsato delle somme addebitate in eccesso.

La comunicazione della modifica delle condizioni deve avvenire tramite avviso separate dalle eventuali altre comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti.

Ci deve essere un'intestazione simile a questa:

"COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO"

E vi deve essere riportata la dicitura:

"Hai diritto entro il gg.mm [OVVERO entro tale data SE GIA' INDICATA LA DATA DI ENTRATA IN VIGORE DELLA MODIFICA] di recedere dal contratto, o di passare ad altro operatore, senza penali".

La comunicazione deve anche avvenire con avvisi affissi nei punti vendita e pubblicati nel sito web del gestore (in home page).

Per quanto riguarda le utenze mobili la comunicazione può avvenire anche tramite SMS che inizi con la dicitura "Modifica delle condizioni contrattuali" o similare, con indicazione della data di entrata in vigore delle stesse. Rimane l'obbligo del preavviso con informativa sul diritto di recesso già detto.

Per i servizi televisivi a pagamento (pay tv o altro) nel caso in cui non sia possibile una comunicazione personale l'avviso va pubblicato con annunci da trasmettere per l'intero periodo (di preavviso, minimo 30 giorni), nelle ore e sui canali di maggiore ascolto.

FORNITURE NON RICHIESTE

Il codice del consumo, nella versione in vigore dal Giugno 2014, precisa espressamente che il consumatore non è tenuto a pagare forniture non richieste di qualsiasi genere -quindi anche relative a servizi di telecomunicazione- e

che la sua mancata risposta a seguito dell'attivazione di una fornitura NON costituisce consenso alla stessa (D.lgs.206/2005 art. 66-quinquies).

L'Autorità garante da una parte chiarisce che l'utente dev'essere libero di scegliere consapevolmente il proprio operatore e dall'altra precisa che l'operatore, da parte sua, deve far di tutto per EVITARE la fornitura non richiesta di servizi, in particolare nel caso di contratto che comporta il passaggio da un operatore ad un altro.

Se il passaggio avviene ugualmente e contro la volontà del cliente il "nuovo" operatore non può pretendere alcun pagamento ed anzi deve rimborsare al cliente le somme eventualmente incassate, comprese quelle necessarie al ripristino delle condizioni contrattuali preesistenti.

In caso di attivazione di contratti non richiesti è sempre consigliabile contestare subito la cosa per iscritto, con raccomandata a/r di messa in mora, intimando al gestore il ripristino delle condizioni preesistenti e il rispetto delle normative suddette.

MOROSITA' DELL'UTENTE

In caso di mancato o ritardato pagamento di un singolo servizio, il gestore non può sospendere la fornitura degli eventuali altri servizi previsti dal contratto, anche se supplementari. Ciò a meno che l'utente non sia stato debitamente informato e preavvisato dell'interruzione o della cessazione del collegamento. Queste possono avvenire, quindi, solo dopo debito preavviso inviato nei tempi e modi previsti dal contratto.

L'utente che ha presentato un reclamo formale in merito all'addebito di un certo servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento degli addebiti contestati fino alla definizione della pratica di reclamo (quelli non oggetto di reclamo vanno pagati). Resta valida l'applicabilità di tutte le conseguenze previste per il ritardato pagamento (sia per legge che per contratto) sulle somme che, al termine del ricorso, risultino dovute.

Nota: Il reclamo formale -soprattutto nell'ottica di cui sopra- è quello inviato per raccomandata a/r o Pec di messa in mora e seguito da tutti i passi eventualmente necessari per concludere la pratica (tentativo conciliativo seguito, eventualmente, dalla causa).

DISDETTA E RECESSO

La disdetta, ovvero la comunicazione di mancato rinnovo di un contratto a scadenza, non deve comportare l'addebito di costi di cessazione ma solo di eventuali commissioni dovute alla scadenza o costi relativi alle apparecchiature fornite dal gestore (telefoni o altro), purché previsti contrattualmente. Non possono essere chiesti pagamenti per prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto, e nel caso che il gestore non riesca ad impedire tecnicamente tali addebiti, occorre il tempestivo storno e/o rimborso degli stessi.

In merito al recesso anticipato, il nuovo Codice europeo stabilisce che:

- In caso di recesso prima della scadenza contrattuale concordata, è vietato qualsivoglia addebito a qualsiasi titolo (penali, costi di recesso e disattivazione ecc.), ad eccezione del prezzo delle apparecchiature terminali (modem, telefono, ecc.) che il consumatore sceglie di mantenere. Il prezzo di tali apparecchiature non supera il suo valore in proporzione al tempo contrattuale o alla quota rimanente della tariffa per i servizi prestati fino alla fine del contratto, a seconda di quale sia inferiore.
- In caso di recesso esercitato dopo il primo rinnovo tacito o proroga contrattuale, è vietato non solo l'addebito di penali, ma anche i costi di disattivazione. In questo caso, l'unico costo addebitabile riguarda le eventuali rate residue per l'installazione di una connessione fisica.

In ogni caso, il recesso prevede un preavviso di 30 giorni (ovvero, l'operatore telefonico ha 30 giorni per cessare i servizi).

Infine il recesso per ripensamento, previsto dalla legge per i soggetti consumatori (Codice del Consumo art.53 e segg.). Va esercitato entro 14 giorni dalla sottoscrizione del contratto con raccomandata a/r e il contratto in pratica viene annullato, senza alcuna spesa a carico dell'utente se non relativa all'eventuale servizio già fruito nel frattempo.

Ricordiamo che per i contratti conclusi per telefono il termine per recedere decorre dall'accettazione dell'offerta (che può avvenire in vari modi, si veda sopra). In taluni casi la data di conclusione viene contrattualmente fatta

coincidere con la data di attivazione del servizio, magari successiva alla telefonata e all'accettazione. Ciò deve essere espressamente previsto dal contratto, come eccezione alla disposizione di legge.

CONTROVERSIE

E' ribadita l'obbligatorietà della conciliazione, per le controversie inerenti beni e servizi di comunicazione elettronica, presso i CORECOM regionali.

In tutti i casi e' consigliabile il preventivo invio di una messa in mora per impostare fin da subito la contestazione in modo formale, e poi ricorrere presso il giudice di pace qualora la conciliazione non si concludesse in modo positivo. Per informazioni clicca qui

(http://sosonline.aduc.it/scheda/conciliazione+obbligatoria+davanti+al+corecom_15317.php)

In sede di controversia la prova della corretta conclusione del contratto, quindi il rispetto degli obblighi informativi, grava sul gestore.

VIGILANZA E SANZIONI

Tutte le segnalazioni riguardo alle violazioni di queste regole, in particolar modo l'attivazione di servizi non richiesti, può essere fatta direttamente all'Agcom attraverso il sito ufficiale (clicca qui) (<http://www.agcom.it/299>).

L'Autorità può, a seguito delle segnalazioni, emanare provvedimenti sanzionatori con sanzioni che possono arrivare a 580.000 euro. Anche in questo caso la prova grava sull'operatore, che deve dimostrare di aver ottemperato ai suoi doveri.

RIFERIMENTI NORMATIVI e LINK UTILI

- Delibera AGCOM n. 519/15/CONS.
- Delibera AGCOM n. 520/15/CONS.

- Codice del consumo (http://sosonline.aduc.it/normativa/codice+consumo+dlgs+205+2006_22307.php)
- Codice delle comunicazioni elettroniche (http://www.aduc.it/generale/files/allegati/codice_comunicazioni.pdf)

Schede collegate:

VENDITE A DISTANZA: REGOLE E RECESSO

(http://sosonline.aduc.it/scheda/vendite+distanza+regole+recesso_1093.php)