

29 dicembre 2021 13:42

Codice europeo delle comunicazioni elettroniche. Le novità per i consumatori

di [Redazione](#)



European Electronic Communications Code and BEREC Regulation

E' entrato in vigore il 24 dicembre

2021 il nuovo Codice europeo delle comunicazioni elettroniche, oggetto della direttiva UE 2018/1972, recepita dal Dlgs. 207/2021. Le nuove disposizioni sono andate a modificare e sostituire buona parte del precedente Codice, di cui al Dlgs. 259/2003, che [riportiamo qui in forma aggiornata](#).

Il nuovo Codice introduce diverse novità che riguardano i consumatori (a cui sono generalmente equiparate le microimprese, le piccole e medie imprese e le organizzazioni senza scopo di lucro) e che illustriamo qui sotto.

Indice:

- Servizio universale a prezzo accessibile*
- Principio di non discriminazione e tutela dei diritti fondamentali*
- Trasparenza contrattuale e confronto delle offerte*
- Durata dei contratti e rinnovo tacito*
- Diritto di recesso*
- Modifiche unilaterali del contratto*
- Risoluzione contrattuale*
- Migrazione, portabilità o cambio operatore*
- Offerte di pacchetti*
- Utenti con disabilità*

Servizio universale a prezzo accessibile

L'accesso a Internet tramite banda larga, e non solo il servizio voce, entra a far parte del cosiddetto "servizio universale" di cui hanno diritto i consumatori su tutto il territorio nazionale. Non solo: l'accesso al servizio universale deve essere disponibile a un "prezzo accessibile".

In breve, in ogni luogo deve esserci almeno un operatore telefonico che garantisca a prezzi accessibili il servizio universale, ovvero il servizio voce e la larghezza di banda necessaria a supportare l'insieme minimo dei servizi necessari per "la partecipazione sociale ed economica alla società".

Il Ministero dello sviluppo economico e l'Agcom sono chiamati a implementare e vigilare sul rispetto della nuova normativa, sia per quanto riguarda i cosiddetti "servizi minimi", sia per quanto riguarda l'adeguatezza dei prezzi. Per i consumatori a basso reddito, poi, è previsto che l'Agcom possa imporre (ad uno o più operatori) di offrire opzioni e formule tariffarie diverse e più accessibili rispetto a quelle ordinarie.

L'Agcom e il Ministero devono anche provvedere affinché ai disabili siano fornite un sostegno adeguato e misure specifiche per assicurare l'accessibilità alle apparecchiature terminali, alle attrezzature e ai servizi.

Principio di non discriminazione e tutela dei diritti fondamentali

Riportiamo qui l'articolo 98-duodecies, che riporta in modo limpido il principio di non discriminazione in ragione di cittadinanza e territorialità:

"I fornitori di reti o servizi di comunicazione elettronica non applicano agli utenti finali requisiti o condizioni generali di accesso o di uso di reti o servizi che risultino differenti per ragioni connesse alla cittadinanza, al luogo di residenza o al luogo di stabilimento dell'utente finale, a meno che tale differenza di trattamento sia oggettivamente giustificata."

Oltre a ciò, l'art. 98 terdecies vieta qualsiasi normativa o provvedimento interno in materia di telecomunicazioni che violi la Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. In particolare, il Codice fa riferimento a principi quali la presunzione d'innocenza e la privacy, nonché al diritto di contraddittorio dell'utente destinatario di potenziali provvedimenti limitativi delle sue libertà.

Trasparenza contrattuale e confronto delle offerte

Il Codice istituisce obblighi ben precisi in tema di informazioni precontrattuali e contrattuali, a cui è vincolata l'efficacia del contratto.

Per prima cosa, 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.

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.

Ogni informazione contrattuale e precontrattuale dovrà essere resa disponibile in forma accessibile ai disabili attraverso documenti idonei alla lettura automatica.

L'Agcom deve infine provvedere affinché il consumatore possa accedere ad almeno un sito indipendente per confrontare le offerte in termini di prezzo e qualità. Un esempio potrebbe essere il sito www.ilportaleofferte.it (predisposto dall'Arera) che offre uno strumento simile nel mercato dell'energia.

Durata dei contratti e rinnovo tacito

La durata massima del contratto è stata stabilita in 24 mesi, ma almeno un'offerta commerciale deve offrire una durata massima di 12 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. Vedremo come questa norma verrà recepita, ma è altamente probabile che molti operatori telefonici la utilizzeranno per scoraggiare il consumatore a recedere anche dopo la scadenza 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.

Diritto di recesso

Nel 2007 il Decreto Bersani ha introdotto il diritto di recedere in qualsiasi momento da un contratto telefonico senza dover pagare penali. La normativa italiana quindi consentiva l'addebito dei costi di disattivazione, oltre alla restituzione di eventuali promozioni godute e di eventuali rate residue di apparecchi.

Il nuovo Codice, invece, 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, nonché l'eventuale rateizzazione dei costi di installazione di linea fisica. Il prezzo delle 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 e costi di disattivazione, ma anche i costi delle apparecchiature terminali. 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).

Modifiche unilaterali del contratto

Come già prima, i fornitori devono informare il consumatore con almeno 30 giorni di anticipo relativamente a qualsiasi modifica contrattuale e della facoltà di recedere senza penali né costi di disattivazione. Il consumatore ha 60 giorni dal ricevimento della comunicazione dell'operatore per esercitare il recesso o cambiare gestore. Tale disposizione non si applica qualora le modifiche contrattuali siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

Risoluzione contrattuale

In caso di "discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente" tra il contratto e i servizi effettivamente forniti, il consumatore ha il diritto di risolvere il contratto immediatamente senza incorrere in alcun costo (ad esempio, se la connessione è spesso lenta, oppure se il servizio voce si interrompe frequentemente ecc.).

Migrazione, portabilità o cambio operatore

Le procedure di migrazione o portabilità sono normate in Italia già da molti anni tramite provvedimenti dell'Agcom. Ora il nuovo Codice dà forza di legge a questa procedura, delineando anche i seguenti diritti del consumatore:

1. in caso di risoluzione contrattuale da parte del consumatore (ad esempio perché l'operatore è inadempiente), la numerazione deve rimanere disponibile per 30 giorni. Oggi infatti, chi risolve il contratto, rischia di perdere la propria numerazione geografica o mobile. Da qui in avanti, invece, il consumatore avrà diritto a riattivare quella numerazione presso altro operatore.
2. in caso di fallimento delle operazioni di migrazione, l'operatore cedente deve ripristinare il numero e i servizi correlati fino al completamento della procedura. In breve, se per qualsiasi motivo il nuovo gestore telefonico non attiva quel numero, il vecchio gestore ne rimane responsabile fino al completamento della migrazione.

Offerte di pacchetti

In caso di offerte di pacchetti di servizi o un pacchetto di servizi e apparecchiature terminali che includa una connessione a Internet o il servizio voce, si applicano le norme relative alla trasparenza delle offerte. Inoltre, nel caso di inadempimento per anche uno solo dei servizi compresi nel pacchetto, il consumatore ha diritto di risolvere il contratto in relazione a tutti i servizi e elementi.

Utenti con disabilità

L'Agcom e il Ministero devono anche provvedere affinché ai disabili siano fornite un sostegno adeguato e misure specifiche per assicurare l'accessibilità alle apparecchiature terminali, alle attrezzature e ai servizi.

L'Agcom dovrà poi attuare la normativa a tutela degli utenti disabili, definendo i criteri affinché il consumatore disabile possa:

- accedere ai servizi, incluse le informazioni contrattuali, al pari di ogni altro utente;

- beneficiare degli stessi servizi e operatori a disposizione della maggioranza dei consumatori.

Infine, l'accesso gratuito ai servizi di soccorso (112, ecc.) deve essere garantito anche agli utenti con disabilità su un piano di parità con gli altri utenti finali, senza la necessità di alcuna preregistrazione.

CHI PAGA ADUC

l'associazione non **percepisce ed è contraria ai finanziamenti pubblici** (anche il 5 per mille)

[La sua forza sono iscrizioni e contributi donati da chi la ritiene utile](#)

DONA ORA (<http://www.aduc.it/info/sostienici.php>)