



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 121/17/CONS

MODIFICHE ALLA DELIBERA n. 252/16/CONS RECANTE “MISURE A TUTELA DEGLI UTENTI PER FAVORIRE LA TRASPARENZA E LA COMPARAZIONE DELLE CONDIZIONI ECONOMICHE DELL’OFFERTA DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA”

L’AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 15 marzo 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l’istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”, ed in particolare gli artt. 1, comma 1, e 2, comma 12, lettere h) e l);

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*”, di seguito *Codice*, ed in particolare gli articoli 13, 70 e 71;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS, del 23 dicembre 2003, recante “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”;

VISTA la delibera n. 462/16/CONS, del 19 ottobre 2016, recante “*Modifiche alla delibera n. 252/16/CONS recante “misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica””;

VISTI i contributi pervenuti nell'ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 462/16/CONS, avendo partecipato: per gli operatori BT Italia, Fastweb, Open Fiber, Postemobile, Vodafone, TIM, Wind/Tre e Asstel, e per le Associazioni dei consumatori Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Udicon, Unione Nazionale Consumatori e Altroconsumo;

VISTI i verbali delle audizioni, tenutesi in data 3 febbraio 2017, sia degli operatori che delle Associazioni dei consumatori;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica di cui alla citata delibera n. 462/16/CONS e le relative valutazioni dell'Autorità, riportati nell'Allegato A alla presente delibera;

RAVVISATA, alla luce dell'evoluzione dei mercati della telefonia fissa e mobile, la necessità di garantire una tutela effettiva degli utenti avendo riscontrato problemi in termini di trasparenza e comparabilità delle informazioni in merito ai prezzi vigenti in materia di accesso e di uso dei servizi forniti dagli operatori di comunicazione elettronica, nonché di controllo dei consumi e della spesa, determinati anche dal venir meno di un parametro temporale certo e consolidato per la cadenza del rinnovo delle offerte e della fatturazione, ossia il mese;

TENUTO CONTO delle differenze in termini di trasparenza e controllo della spesa da parte dell'utenza tra il settore della telefonia mobile, in cui la maggior parte del traffico è prepagato, e quello della telefonia fissa, dove il traffico è per la quasi totalità postpagato;

RITENUTO, dunque, nel rispetto del principio di proporzionalità e non discriminazione, di adottare misure distinte per i due settori;

CONSIDERATO opportuno prevedere un periodo temporale per l'adeguamento dell'offerta ai dettami del presente provvedimento;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1 (modifiche all'articolo 3 della delibera n. 252/16/CONS)

1. All'articolo 3 della delibera n. 252/16/CONS vengono aggiunti i seguenti commi:

9. L'utente di servizi prepagati di telefonia ha sempre il diritto di conoscere le informazioni sul proprio credito residuo gratuitamente. Tale diritto viene assicurato all'utenza mediante accesso riservato, oltre che ad una pagina consultabile nel sito web dell'operatore e applicazioni dedicate, ad almeno un messaggio informativo attraverso il numero telefonico di assistenza clienti o altro numero gratuito ovvero via SMS gratuito, digitando un codice.

10. Per la telefonia fissa la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione deve essere su base mensile o suoi multipli. Per la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane. In caso di offerte convergenti con la telefonia fissa, prevale la cadenza relativa a quest'ultima.

11. Gli operatori di telefonia mobile che adottano una cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione su base diversa da quella mensile, informano prontamente l'utente, tramite l'invio di un SMS, dell'avvenuto rinnovo dell'offerta.

Articolo 2 (Norme transitorie e finali)

1. L'Allegato A, recante la sintesi della consultazione pubblica di cui alla delibera 462/16/CONS con le relative valutazioni dell'Autorità, è parte integrante della presente delibera.

2. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito web dell'Autorità.

3. Gli operatori si adeguano alle disposizioni dell'articolo 3, comma 10 della delibera n. 252/16/CONS entro novanta giorni dalla pubblicazione di cui al comma 1, adottando tutte le misure tecniche e giuridiche per conformarsi alle disposizioni ivi contenute.

4. Restano immutate tutte le altre disposizioni di cui alla delibera n. 252/16/CONS.

Il presente provvedimento viene pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 15 marzo 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi