

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
Modifica proposta al comma 2 dell'articolo 1 (Definizioni): Testo proposto 2. Per quanto applicabili, valgono le definizioni di cui all'articolo 1 del Codice e di cui agli articoli 45 e 50 del Codice del consumo	NESSUNA
Motivazioni della modifica proposta da Wind	

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
Introduzione dell'articolo 1-bis: Testo proposto Articolo 1-bis. Ambito di applicazione 1. Il presente regolamento si applica ai contratti tra operatori ed utenti, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli "consumatori".	Articolo 1-bis. Ambito di applicazione 1. Il presente regolamento si applica ai contratti per adesione tra operatori ed utenti, fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito riferimento ai soli "consumatori". Sono esclusi dall'applicazione del presente Regolamento i contratti ad esecuzione immediata e le richieste di servizi accessori rispetto ad un contratto esistente fatte salve le disposizioni ove si fa esplicito richiamo.
Motivazioni della modifica proposta da Wind	
<p>Comma 1. Premesso che la contrattualizzazione deve avvenire sempre secondo i criteri di buona fede, correttezza e trasparenza si ritiene di dover escludere dall'applicazione del presente Regolamento tutti i contratti "negoziati" tra le parti la cui offerta cioè, risulta "personalizzata" in quanto, proprio perché tali, offrono all'utente ampie garanzie e tutele in un contesto di equilibrio commerciale tra le parti; i contratti ad esecuzione immediata cui, stante la loro natura, non risultano applicabili tutte le misure e le disposizioni previste (si pensi al diritto di ripensamento) e le richieste di servizi accessori rispetto ad un contratto esistente.</p>	

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
Introduzione dell'articolo 1-ter: Testo proposto Articolo 1-ter. Trasparenza delle offerte 1. La pubblicazione di informazioni circa le offerte commerciali, effettuata con qualsiasi mezzo, deve avvenire in modo chiaro, completo e trasparente, evitando formulazioni ambigue o che possano indurre in errore gli utenti.	Testo proposto Articolo 1-ter. Trasparenza delle offerte 1. La pubblicazione di informazioni circa le offerte commerciali, effettuata con qualsiasi mezzo, deve avvenire in modo chiaro, complete e trasparente ed esaustivo, compatibilmente con il mezzo utilizzato per la pubblicazione, evitando formulazioni ambigue o che possano indurre in errore gli utenti.
Motivazioni della modifica proposta da Wind	
<p>A parere della scrivente, il richiamo all'art.71, comma 1 del Codice (nella parte in cui dispone che "...L'Autorità può precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate"), utilizzato per giustificare l'introduzione nel nuovo Regolamento dell'art.1ter, è espressione di una lettura parziale, incompleta e conseguentemente non corretta dell'art.71 stesso.</p>	

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

In particolare l'art.71 del Codice prevede che: "L'Autorità assicura che le imprese [...] pubblichino informazioni trasparenti, comparabili, adeguate e aggiornate in merito ai prezzi e alle tariffe vigenti, a eventuali commissioni per la risoluzione del contratto ...]. Tali informazioni sono pubblicate in forma chiara, esaustiva e facilmente accessibile. L'Autorità può precisare ulteriori prescrizioni relative alla forma in cui tali informazioni devono essere pubblicate."

L'intervento dell'Autorità nel dettare prescrizioni relative alla forma in cui le informazioni devono essere pubblicate riguarda in particolare i prezzi, le tariffe vigenti, eventuali commissioni per la risoluzione del contratto e non già genericamente le modalità in cui le offerte sono reclamizzate. In particolare prezzi, tariffe vigenti, eventuali commissioni per la risoluzione del contratto dovranno essere rese note alla clientela, in maniera trasparente, comparabile, adeguata, esaustiva e dovranno essere facilmente reperite dall'utente; a tal scopo l'Autorità può prescrivere forme specifiche e di dettaglio che gli operatori dovranno adottare per assolvere a tale obbligo. Rappresentano un'attuazione di questo potere conferito all'Autorità le prescrizioni di cui alla delibera 96/07/CONS in tema di trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte di servizi di telefonia che impone agli operatori di pubblicare sul proprio sito web, l'elenco delle offerte vigenti, utilizzando appositi prospetti informativi (uguali per tutti gli operatori) così da garantire l'acquisizione di informazioni chiare, complete e comparabili (cfr art.3 comma 3 del.96/07/CONS).

Ad ogni modo, si osserva che il richiamo al fatto che la pubblicazione di informazioni sulle offerte commerciali, *effettuata con qualsiasi mezzo*, deve avvenire in modo *completo* non può non tener conto del fatto che il grado di completezza dell'informazione è necessariamente diverso a seconda del canale divulgativo utilizzato (si pensi agli spot televisivi: per loro natura non potranno fornire lo stesso dettaglio informativo del web o di una brochure). Ne deriva che il richiamo alla completezza dell'informazione riferito genericamente a qualunque mezzo utilizzato risulta eccessivamente stringente esponendo l'operatore ad un rischio contestativo, elevato ed ingiustificato.

Per tali ragioni si propone l'emendamento nei termini di cui sopra.

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Modifica proposta al comma 1 dell'articolo 3: Testo proposto 1. In applicazione dell'articolo 70 del Codice, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro richiesta da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non può essere considerata come consenso contrattuale.</p>	<p>1. In applicazione dell'articolo 70 del Codice, è vietata la fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica, anche solo supplementari rispetto ad un contratto già in esecuzione, in mancanza della loro previa richiesta di consenso da parte dell'utente. È altresì vietata la disattivazione non richiesta di un servizio di comunicazione elettronica fatto salvo quanto previsto dal successivo art. 4. In ogni caso, la mancata risposta dell'utente ad una offerta di fornitura non può essere considerata come consenso contrattuale.</p>
<p align="center">Motivazioni della modifica proposta da Wind</p>	
<p>Si propone la sostituzione del termine "richiesta" con "consenso" e il richiamo specifico al successivo art. 4.</p>	

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
Modifica proposta al comma 3 dell'articolo 4	
Testo proposto Abrogato	
Motivazioni della modifica proposta da Wind	

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
Introduzione dell'articolo 4-bis: Testo proposto Articolo 4-bis. Durata del contratto 1. Ai sensi dell'articolo 80, comma 4- <i>quater</i> , del Codice i contratti conclusi tra operatori e consumatori non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi. 2. Gli operatori garantiscono, comunque, la possibilità per gli utenti di aderire ad un contratto di durata massima di dodici mesi.	Articolo 4-bis. Durata del contratto 1. Ai sensi dell'articolo 80, comma 4- <i>quater</i> , del Codice i contratti di servizi conclusi tra operatori e consumatori non possono imporre un primo periodo di impegno iniziale superiore a ventiquattro mesi. 2.NESSUNA
Motivazioni della modifica proposta da Wind	
Comma 1. Si propone di precisare che il vincolo temporale di cui all'art.80, comma 4- <i>quater</i> del codice si applica ai contratti di servizi escludendo conseguentemente i contratti relativi ai beni (es. telefoni/terminali) rispetto ai quali la previsione di un impegno iniziale superiore ai 24 mesi è applicata ad esclusivo beneficio del cliente consentendo modalità di pagamento vantaggiose in virtù proprio della più ampia durata del vincolo contrattuale.	

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
Introduzione dell'articolo 4-ter: Testo proposto Articolo 4-ter. Modifica delle condizioni contrattuali 1. Gli operatori non possono modificare le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso. 2. Ai sensi dell'articolo 70, comma 4, del Codice, l'utente è informato con adeguato preavviso, non inferiore ad un mese, delle eventuali modifiche delle condizioni contrattuali ed economiche del contratto, e del suo diritto di recedere o di passare ad altro operatore senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni. 3. Il recesso ha efficacia a far data dalla entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data. 4. La comunicazione agli utenti, a sensi del precedente comma 2, deve avvenire secondo le modalità di cui all'allegato A al presente regolamento.	Articolo 4-ter. Modifica delle condizioni contrattuali 1. Gli operatori non possono modificare le clausole del contratto, ovvero le caratteristiche del servizio da fornire, senza un giustificato motivo indicato nel contratto stesso. 2.NESSUNA 3.Il recesso ha efficacia a far data dalla entrata in vigore delle modifiche contrattuali se la relativa comunicazione perviene all'operatore prima di tale data. Nel caso in cui l'utente abbia esercitato il diritto di recesso nei termini previsti, ma l'operatore non sia stato in grado di impedire l'applicazione delle modifiche contrattuali, l'operatore dovrà adottare ogni misura utile per ristorare l'utente.

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

<p>5. La comunicazione di cui al comma 4 è contemporaneamente inviata all'indirizzo pec dell'Autorità, insieme con una descrizione della modifica e del relativo motivo.</p>	<p>4.NESSUNA</p> <p>5.La comunicazione di cui al comma 4 è contemporaneamente inviata all'indirizzo pec dell'Autorità, insieme con una descrizione della modifica e del relativo motivo.</p> <p>6.Le disposizioni di cui al presente articolo non si applicano nel caso di modifiche delle condizioni contrattuali migliorative o di modifiche derivanti da obblighi normativi.</p>
--	---

Motivazioni della modifica proposta da Wind

Comma 1. In base all'art.70 comma 4 del Codice l'operatore può modificare, durante il rapporto contrattuale, le condizioni di contratto stesso, sotto il profilo tecnico, economico, giuridico. Tale *ius variandi* prescinde da valutazioni circa il fondamento e la legittimità della variazione. Deve però essere temperato con la necessità per l'utente di poter valutare l'opportunità di mantenere in vita il rapporto contrattuale con l'operatore (soprattutto nel caso di variazioni *in pejus*). Per tale ragione il legislatore prevede che l'operatore comunichi al contraente le modifiche con un preavviso non inferiore a 30 giorni rendendo nota nel contempo, la possibilità per il contraente di recedere dal contratto. Il contraente dal canto suo, qualora non intenda accettare le modifiche delle condizioni contrattuali, ha diritto di recedere dal contratto senza spese (penali e costi di disattivazione).

Tanto premesso la previsione proposta al comma 1 risulta ultronea rispetto a quanto previsto dal legislatore e conseguentemente se ne richiede l'abrogazione. Analoga modifica si richiede per il comma 5 nella parte in cui prevede che gli operatori debbano specificare e descrivere il motivo della rimodulazione anche nella comunicazione che dovranno inviare all'Autorità.

Comma 3. Considerato che la richiesta di recesso può legittimamente pervenire fino alla giorno immediatamente precedente l'applicazione della variazione, l'operatore potrebbe non essere in grado tecnicamente di gestire la richiesta di recesso e la rimodulazione troverebbe applicazione automatica (ad esempio nel caso in cui sia previsto un aumento tariffario a decorrere dal 1 gennaio l'utente può legittimamente esercitare il diritto di recesso fino alle 23.59.59 del 31 dicembre). In questi casi l'operatore dovrà adottare a posteriori ogni misura atta a ristorare l'utente.

Comma 6. Fermo restando che ogni comunicazione verso la clientela deve essere chiara e trasparente, si propone infine di inserire un espresso richiamo al fatto che le disposizioni di cui al presente articolo non si applicano ai casi in cui la modifica contrattuale è migliorativa per l'utente e nei casi in cui l'operatore è obbligato ad effettuare delle modifiche delle condizioni contrattuali per assolvere a precisi obblighi normativi trattandosi nel primo caso di modifiche ad esclusivo beneficio del cliente, nel secondo caso di ipotesi in cui la variazione prescinde dalla volontà unilaterale dell'operatore.

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Introduzione Allegato A al Regolamento, di cui all'articolo 4-ter, comma 4: Testo proposto ALLEGATO A Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso. 1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto</p>	<p>Testo proposto ALLEGATO A Modalità per la comunicazione agli utenti di modifiche contrattuali e del conseguente diritto di recesso. 1. Gli operatori che intendono modificare le condizioni economiche o contrattuali sono tenuti a comunicare agli utenti interessati, con adeguato preavviso non inferiore a trenta giorni, il contenuto delle modifiche ed i motivi che le giustificano, la data di entrata in vigore delle stesse e l'informativa sul diritto di recedere dal contratto senza</p>

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

<p>senza penali.</p> <p>2. La comunicazione effettuata tramite avviso in fattura deve essere inserita separatamente da eventuali ulteriori comunicazioni, con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti, e deve essere preceduta dalla seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO".</p> <p>3. Nel caso di utenze prepagate la comunicazione può avvenire tramite pubblicazione di apposito avviso presso i punti vendita dell'operatore, sulla home page del sito web dell'operatore e su almeno due quotidiani a diffusione nazionale con tiratura non inferiore a 500.000 copie, purché alle utenze interessate venga inviato anche un SMS informativo che indichi la data di entrata in vigore delle modifiche con l'invito a verificarne il dettaglio tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al punto 4.</p> <p>4. Quale che sia la modalità di comunicazione, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere la seguente dicitura <i>"Se non accetti le modifiche hai diritto entro il gg.mm.aaaa di recedere, inviando comunicazione anche (a mezzo fax al n. xxxxxxxx, o email all'indirizzo xxx@xxx.xxx, o tramite il sito www.xxx.xxx), o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione."</i></p>	<p>penali.</p> <p>2. La comunicazione effettuata tramite avviso in fattura non deve confondersi essere inserita separatamente da con eventuali ulteriori comunicazioni, deve essere fornita con caratteri tali da richiamare l'attenzione degli utenti, e deve essere preceduta dalla seguente intestazione: "COMUNICAZIONE IMPORTANTE: MODIFICA DELLE CONDIZIONI DEL CONTRATTO".</p> <p>3. Nel caso di utenze mobili prepagate la comunicazione può avvenire tramite pubblicazione di apposito avviso presso i punti vendita dell'operatore, sulla home page del sul sito web dell'operatore ovvero e su almeno due quotidiani a diffusione nazionale con tiratura non inferiore a 500.000 copie, purché alle utenze interessate venga inviato anche un SMS informativo che indichi la data di entrata in vigore delle modifiche con l'invito a verificarne il dettaglio tramite i canali divulgativi sopra elencati, fermo restando l'obbligo di informativa sul diritto di recesso di cui al punto 4. Nel caso di utenze mobili postpagate la comunicazione tramite SMS può essere sostituita con la comunicazione tramite avviso in fattura secondo le condizioni di cui al punto 2.</p> <p>4. Quale che sia la modalità di comunicazione, l'informativa sul diritto di recesso deve contenere la seguente dicitura <i>"Se non accetti le modifiche hai diritto entro il gg.mm.aaaa di recedere, inviando comunicazione anche (a mezzo fax al n. xxxxxxxx, o email all'indirizzo xxx@xxx.xxx, o tramite il sito www.xxx.xxx), o di passare ad altro operatore, senza penali né costi di disattivazione."</i> il richiamo chiaro ed esplicito al diritto di recedere senza costi con indicazione del termine entro cui tale diritto può essere esercitato e l'indicazione dei canali informativi presso cui è possibile ricevere informazioni di dettaglio.</p>
---	---

Motivazioni della modifica proposta da Wind

Comma 1. Si veda il commento di cui all'art.4ter comma 1.

Comma 2. Avuto riguardo alla comunicazione effettuata tramite avviso in fattura e alla previsione di una comunicazione separata da eventuali ulteriori comunicazioni, la scrivente osserva che tale prescrizione è da intendersi nel senso che le comunicazioni in fattura inerenti le modifiche contrattuali dovranno essere fornite alla clientela con una evidenza (in termini di carattere da utilizzare, evidenza grafica, diciture *ad hoc* quali quelle previste da codesta Autorità) tale da evitare che siano confuse con informazioni di altra natura. L'utilizzo di tali "accorgimenti" garantisce una piena, completa e chiara informazione alla clientela. Per tali ragioni si propone l'emendamento di cui sopra.

Comma 3. Al comma 3 si propone di parlare genericamente di utenze mobili al fine di uniformare gli strumenti informativi sia per le utenze prepagate che postpagate. Ovviamente per le utenze postpagate non è escluso il ricorso all'avviso in fattura.

Si ritiene inoltre che la previsione di informare la clientela su future rimodulazioni tramite avviso sulla home page del proprio sito sia eccessivamente onerosa e non necessariamente efficace stante la struttura del proprio sito. Si ritiene infatti che l'informativa possa essere data direttamente all'interno dell'offerta di riferimento garantendo adeguata

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

visibilità anche eventualmente attraverso la previsioni di pagine *ad hoc*.

Comma 4. Il testo proposto per informare il cliente circa il diritto di recedere è troppo lungo. Come noto infatti, i terminali di vecchia generazione, ancora presenti sul mercato, non supportano SMS con caratteri superiori a 160 i quali verrebbero ricevuti frammentati e non sempre secondo la corretta logica consequenziale. Per tale ragione è preferibile inviare comunicazioni con caratteri non superiori a 160 così da garantire il ricevimento di informazioni corrette e complete. Pertanto, si propone di eliminare la dicitura proposta ritenendo sufficiente prevedere l'obbligo di comunicare in maniera chiara ed esplicita l'esistenza del diritto di recesso senza costi con indicazione del termine entro cui è possibile recedere e dei canali informativi presso cui sono rinvenibili informazioni di dettaglio.

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Testo proposto Articolo 5. Cessazione del rapporto contrattuale 1. L'operatore che non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso o di disdetta, ovvero che ritardi il passaggio dell'utenza ad altro operatore, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni erogate a decorrere dalla data di efficacia del recesso o della disdetta. 2. In applicazione dell'articolo 1, comma 3, della legge n. 2 aprile 2007, n. 40, gli utenti hanno la facoltà di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. I contratti predisposti dagli operatori non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni per la comunicazione di recesso. 3. L'operatore non può addebitare all'utente le spese di cui al comma 2, qualora quest'ultimo receda alla scadenza del termine di durata contrattuale, di cui all'articolo 4-bis, ovvero successivamente a tale scadenza. 4-9. Abrogati</p>	<p>Articolo 5. Cessazione del rapporto contrattuale 1. In caso di cessazione della linea l'operatore che non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso o di disdetta, ovvero che ritardi il passaggio dell'utenza ad altro operatore, non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni erogate a decorrere dalla data di efficacia del recesso o della disdetta. In caso di migrazione sono fatti salvi i costi relativi ai canoni e al traffico effettuato anche oltre la data di efficacia del recesso stesso. 2. NESSUNA 3. L'operatore non può addebitare all'utente le spese di cui al comma 2, qualora quest'ultimo receda alla scadenza del termine di durata contrattuale, di cui all'articolo 4-bis, ovvero successivamente a tale scadenza.</p>

Motivazioni della modifica proposta da Wind

Comma 1: Si evidenzia che in caso di migrazione da Wind verso altro operatore il processo non è interamente governato da Wind la quale instaura il dialogo con l'operatore recipient restando in attesa dell'espletamento da parte di Telecom Italia Wholesale. Pertanto, laddove il ritardo nella migrazione non sia imputabile a Wind e tenuto conto altresì, che Wind è tenuta ad un obbligo di servizio pubblico sulla base del quale deve mantenere il servizio attivo fino alla data di migrazione, si ritiene legittimo l'addebito del traffico effettuato dal cliente. [OMISSIS]

Comma 3. Si richiede l'abrogazione integrale del comma 3 [OMISSIS],

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Modifica proposta al comma 1 dell'articolo 6: Testo proposto 1. Le controversie tra operatori e utenti in merito alla fornitura di beni e servizi di comunicazioni elettroniche</p>	NESSUNA

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

sono risolte ai sensi della delibera n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni.	
Motivazioni della modifica proposta da Wind	

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Introduzione dell'articolo 6-bis: Testo proposto Articolo 6-bis. Codici di condotta 1. Al fine di garantire che l'acquisizione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 83, comma 2, del Codice, promuove l'adozione di codici di condotta, con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale. Tali codici di condotta prevedono:</p> <p>a) modalità di comunicazione agli utenti che assicurino un'adesione volontaria e consapevole alle proposte contrattuali e scongiurino il rischio di attivazione di servizi non richiesti, anche tramite procedure interne di verifica;</p> <p>b) script uniformi per la fase di illustrazione dei contenuti dell'offerta e per le successive fasi di contrattualizzazione;</p> <p>c) la costituzione di organismi di vigilanza, con funzione di controllo, rilevazione di condotte abusive e segnalazione all'Autorità.</p>	<p>Articolo 6-bis. Codici di condotta 1. Al fine di garantire che l'acquisizione dei clienti avvenga secondo criteri di buona fede, correttezza e trasparenza, gli operatori dovranno adottare, entro 4 mesi dall'entrata in vigore della presente Delibera, l'Autorità, ai sensi dell'articolo 83, comma 2, del Codice, promuove l'adozione un codice di condotta, eventualmente con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale. Talei codicei di condotta prevedeeone:</p> <p>a) modalità di comunicazione agli utenti che assicurino un'adesione volontaria e consapevole alle proposte contrattuali e scongiurino il rischio di attivazione di servizi non richiesti, anche tramite procedure interne di verifica, con particolare riferimento ai contratti stipulati tramite contatti outbound ;</p> <p>b) script uniformi per la fase di illustrazione dei contenuti dell'offerta e per le successive fasi di contrattualizzazione;</p> <p>c) la costituzione di organismi di vigilanza, con funzione di controllo, rilevazione di condotte abusive e segnalazione all'Autorità.</p>
Motivazioni della modifica proposta da Wind	
<p>Al fine di definire regole comuni e rafforzare l'impegno che molti operatori hanno già da tempo dimostrato nel migliorare le procedure di acquisizione della clientela tramite tele seller prevedendo e attuando precise misure atte a garantire l'acquisizione di un consenso certo e consapevole e stringenti procedure interne di verifica si ritiene che la previsione di adottare un codice di Condotta debba costituire un obbligo e non già una mera possibilità.</p>	

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Articolo 2. Conclusione dei contratti a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica</p> <p>Testo proposto 1. Prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'operatore fornisce all'utente in modo chiaro e comprensibile, con ogni mezzo adeguato alla tecnica di comunicazione a distanza impiegata, osservando in particolare i principi di buona fede e</p>	<p>1.NESSUNA</p>

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze di protezione delle categorie di consumatori particolarmente vulnerabili, tutte le informazioni sugli elementi del contratto che si accinge a concludere elencate nell'articolo 70 del Codice.

2. L'operatore fornisce altresì adeguata informativa relativamente alle eventuali modifiche o restrizioni del servizio di natura tecnica o economica che possano derivare dalla conclusione del contratto, **anche in caso di trasferimento dell'utenza, chiarendo che la conclusione del contratto comporta il recesso dal rapporto in corso con il fornitore del servizio e che, nel caso in cui il consumatore dovesse autorizzare l'esecuzione prima della scadenza del termine per esercitare il diritto di ripensamento, il successivo esercizio di tale diritto potrebbe comportare la necessità di stipulare un nuovo contratto, non essendo garantito il ripristino automatico della situazione contrattuale precedente.**

3. In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo **commerciale** del contatto telefonico e il proprio **codice identificativo**. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio **codice identificativo**. Se il titolare dell'utenza telefonica ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, **l'avvenuta conclusione del contratto**, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.

4. Abrogato

5. La volontà inequivoca e **consapevole** del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2 e 3 e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, **fermo restando l'onere di cui al successivo comma 6.**

2.NESSUNA

3. In caso di proposta, a mezzo del telefono, di fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica l'addetto dipendente dall'operatore, o da società esterna da quest'ultimo incaricata, deve comunicare, all'inizio di ogni conversazione, il nominativo della società per conto della quale avviene il contatto telefonico, lo scopo **commerciale** del contatto telefonico e il proprio **codice identificativo**. Al termine del contatto telefonico l'addetto deve comunicare nuovamente il nominativo della società e il proprio **codice identificativo**. Se ~~il titolare dell'utenza telefonica~~ l'utente ha manifestato la volontà di concludere il contratto, l'addetto deve altresì comunicare, al termine della conversazione, **l'avvenuta conclusione del contratto**, il numero identificativo della pratica e i recapiti ai quali il cliente può rivolgersi per ulteriori informazioni.

5. La volontà inequivoca e **consapevole** del ~~titolare dell'utenza telefonica~~ dell'utente di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica. Se è utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2 e 3 e il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione ~~integrale~~ della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione, **fermo restando l'onere di cui al successivo comma 6.**

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

6. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere **per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione**, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70 del Codice. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'articolo 3 del presente regolamento.

7. L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5, a condizione che il medesimo documento:

- a) sia inviato per la sottoscrizione al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica;
- b) contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6

6. Prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, ~~il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere~~ l'operatore deve inviare all'utente **per iscritto o, a sua scelta, su altro supporto duraturo a sua disposizione**, un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate all'articolo 70 del Codice. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione, a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta ai sensi dell'articolo 3 del presente regolamento.

7. L'operatore può assolvere gli oneri di cui al comma 6 facendo pervenire al titolare dell'utenza il documento contrattuale, predisposto ai sensi del primo periodo del comma 5, a condizione che il medesimo documento:

- a) sia inviato ~~per la sottoscrizione~~ al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica;
- b) contenga tutte le informazioni prescritte dal comma 6

Motivazioni della modifica proposta da Wind

Comma 5. Come più volete osservato nel corso delle audizioni svoltesi sul tema della registrazione integrale della conversazione (si veda a tal proposito quanto riportato nel verbale del 24 ottobre 2012), la scrivente rinnova le perplessità già manifestate nel procedere alla registrazione dell'intera conversazione sia per le problematiche in materia di privacy, legate all'acquisizione preventiva del consenso prima di procedere alla registrazione della conversazione, sia per la durata consistente della telefonata (che peraltro non sempre va a buon fine) con costi sproporzionati e non sostenibili per l'azienda. Per tale ragione si chiede l'eliminazione del termine integrale. Di contro se per registrazione integrale si intende la registrazione dell'intera conversazione a valle del consenso manifestato dall'utente, la scrivente conferma che già ad oggi si procede in tal senso, ma se così fosse è necessario che codesta Autorità lo esplicita si da fugare dubbi interpretativi.

Comma 6. Premesso che il contratto si conclude con la registrazione vocale attraverso la quale l'operatore è chiamato ad assolvere tutti gli obblighi informativi di cui ai commi 1-2-3 è sufficiente prevedere in capo all'operatore unicamente un obbligo di invio della documentazione contrattuale. Ulteriori strumenti e modalità che possono offrire maggiori garanzie circa la ricezione da parte dell'utente della documentazione contrattuale appaiono eccessivamente onerosi. Si consideri che l'attuale processo interno di gestione della corrispondenza unito al fatto che le prestazioni delle Poste sono di gran lunga migliorate offre adeguate garanzie circa il buon esito dell'invio. Si consideri inoltre, che attualmente qualora l'attivazione avvenga tramite Web, Call Centre, Teleseller il contratto viene inviato al cliente via mail (all'indirizzo indicato durante il contatto telefonico) o via posta. Il 70% dei contratti viene inviato via email e qualora l'invio non vada a buon fine (trattasi ad ogni modo di una percentuale assolutamente residuale) si procede all'invio tramite posta. L'invio del contratto viene registrato sui nostri sistemi e ad ogni modo in caso di richiesta del cliente il contratto è rinviato.

Comma 7. Nell'ottica di quanto osservato per il comma 6 si propone l'eliminazione della previsione "per la sottoscrizione".

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Introduzione dell'articolo 2-bis: Testo proposto Articolo 2-bis. Esercizio del diritto di recesso</p> <p>1. I consumatori hanno diritto di recedere dal contratto concluso a distanza relativo alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica senza alcuna penalità o altro corrispettivo e senza specificarne il motivo, ai sensi degli artt. 64 e ss del Codice del consumo.</p> <p>2. Il termine per l'esercizio del diritto di recesso di cui al comma 1 decorre:</p> <p>a) per i beni, dal giorno del loro ricevimento da parte dell'utente ove siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2 o dal giorno in cui questi ultimi siano stati soddisfatti, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa;</p> <p>b) per i servizi, dal giorno di conclusione del contratto ovvero dal giorno in cui siano stati soddisfatti gli obblighi di informazione di cui all'articolo 2, comma 1, qualora ciò avvenga dopo la conclusione del contratto, purché non oltre il termine di tre mesi dalla conclusione stessa.</p> <p>3. Il diritto di recesso può essere esercitato anche mediante l'invio di apposita comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata indicato al momento della conclusione del contratto e pubblicizzato sul sito web dell'operatore.</p> <p>4. Resta fermo il diritto dell'utente di risolvere in ogni tempo il contratto senza penali o altri corrispettivi una volta decorso inutilmente il termine contrattualmente previsto per l'attivazione del servizio oggetto del contratto, ovvero in caso di oggettiva impossibilità di attivazione.</p> <p>5. L'operatore non dà esecuzione al contratto prima del decorso del termine per l'esercizio del diritto di recesso senza il previo assenso del consumatore. In caso contrario, ferma restando la responsabilità sotto il profilo sanzionatorio, l'operatore non pretende alcun corrispettivo per le prestazioni fornite fino alla cessazione del rapporto in conseguenza dell'esercizio di tale diritto ed è tenuto a rimborsare le spese sostenute per ripristinare la situazione contrattuale precedente.</p> <p>6. Le parti possono convenire garanzie più ampie nei confronti degli utenti rispetto a quanto previsto dal presente articolo, nonché modalità semplificate per l'esercizio del diritto di recesso.</p>	<p>3. Il diritto di recesso può essere esercitato anche mediante l'invio di apposita comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata indicato al momento della conclusione del contratto e pubblicizzato sul sito web dell'operatore.</p> <p>Il diritto di recesso può essere esercitato con l'invio, entro i termini previsti dal comma 2, di una comunicazione al recapito dell'operatore anche donating appositamente delegato per la trasmissione al recipient della comunicazione di recesso, secondo le modalità indicate dall'operatore donating.</p>
Motivazioni della modifica proposta da Wind	
[OMISSIS]	

**Consultazione pubblica di cui alla Delibera n.202/13/CONS
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
-VERSIONE NON CONFIDENZIALE - NULLA OSTA ALLA PUBBLICAZIONE-**

ARTICOLO	PROPOSTE WIND DI MODIFICA
<p>Introduzione dell'articolo 2-ter: Testo proposto Articolo 2-ter. Contratti negoziati fuori dai locali commerciali 1. Per i contratti e per le proposte contrattuali negoziati fuori dai locali commerciali, gli operatori forniscono ai consumatori tutte le informazioni previste dall'articolo 70 del Codice, nonché adeguata comunicazione circa il diritto di recesso. 2. Le informazioni devono essere fornite per iscritto e devono contenere, in particolare: a) l'indicazione dei termini, delle modalità e delle eventuali condizioni per l'esercizio del diritto di recesso; b) l'indicazione del soggetto nei cui riguardi va esercitato il diritto di recesso ed il suo indirizzo o, se si tratti di società o altra persona giuridica, la denominazione e la sede della stessa, l'indirizzo di posta elettronica certificata e gli eventuali ulteriori recapiti ove poter comunicare l'esercizio di tale diritto, nonché l'indicazione del soggetto al quale deve essere restituito il prodotto eventualmente già consegnato, se diverso. 3. Nel caso sia sottoposta al consumatore, per la sottoscrizione, una nota d'ordine, comunque denominata, l'informazione di cui al comma 1 deve essere riportata nella suddetta nota d'ordine, separatamente dalle altre clausole contrattuali e con caratteri tipografici uguali o superiori a quelli degli altri elementi indicati nel documento. Una copia della nota d'ordine, recante l'indicazione del luogo e della data di sottoscrizione, deve essere consegnata al consumatore. 4. Qualora non venga predisposta una nota d'ordine, l'informazione deve essere comunque fornita al momento della stipulazione del contratto ovvero all'atto della formulazione della proposta, ed il relativo documento deve contenere, in caratteri chiaramente leggibili, oltre agli elementi di cui al comma 1 dell'articolo 2, l'indicazione del luogo e della data in cui viene consegnato al consumatore, nonché gli elementi necessari per identificare il contratto. 5. Le disposizioni del presente articolo si applicano anche nel caso di proposte contrattuali formulate dal consumatore in condizioni analoghe a quelle specificate nel comma 1, per le quali non sia ancora intervenuta l'accettazione del professionista.</p>	<p>NESSUNA</p>
<p>Motivazioni della modifica proposta da Wind</p>	