

## **Riferimenti normativi:**

- Decreto legislativo 21.02.2014 n. 21

Art. 50.

Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

1. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Dette informazioni devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile.

2. Il professionista fornisce al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, compresa, se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore in conformità all'articolo 59, comma 1, lettera o).

3. Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole.

4. Per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui il consumatore ha chiesto espressamente i servizi del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori di riparazione o manutenzione e in virtù dei quali il professionista e il consumatore adempiono

immediatamente ai propri obblighi contrattuali e l'importo a carico del consumatore non supera i 200 euro: a) il professionista fornisce al consumatore, prima che questi sia vincolato dal contratto, le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere b) e c), e le informazioni concernenti il prezzo o le modalità di calcolo del prezzo, accompagnate da una stima del prezzo totale, su supporto cartaceo o, se il consumatore e' d'accordo, su un altro mezzo durevole. Il professionista fornisce le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), h) ed m), ma può scegliere di non fornirle su formato cartaceo o su un altro mezzo durevole se il consumatore ha espressamente acconsentito; b) la conferma del contratto fornita conformemente al comma 2 del presente articolo contiene tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1.

#### Art. 51.

##### Requisiti formali per i contratti a distanza

1. Per quanto riguarda i contratti a distanza il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili.

2. Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), e), q) ed r), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine. Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare

l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole "ordine con obbligo di pagare" o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

3. I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, conformemente all'articolo 49, comma 1, lettere a), b), e), h) e q). Le altre informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al comma 1 del presente articolo.

5. Fatto salvo il comma 4, se il professionista telefona al consumatore al fine di concludere un contratto a distanza, all'inizio della conversazione con il consumatore egli deve rivelare la sua identità e, ove applicabile, l'identità della persona per conto della

quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata e l'informativa di cui all'articolo 10 del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178. 6. Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole.

7. Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende: a) tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza; e b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 59, lettera o).

8. Se un consumatore vuole che la prestazione di servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita.

9. Il presente articolo lascia impregiudicate le disposizioni relative alla conclusione di contratti elettronici e all'inoltro di ordini per via elettronica conformemente agli articoli 12, commi 2 e 3, e 13 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni.

## Art. 52.

### Diritto di recesso

1. Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57.

2. Fatto salvo l'articolo 53, il periodo di recesso di cui al comma 1 termina dopo quattordici giorni a partire:  
a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;

b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o:  
1) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene;  
2) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo;  
3) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal

vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene; c) nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

3. Le parti del contratto possono adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. Tuttavia, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista non può accettare, a titolo di corrispettivo, effetti cambiari che abbiano una scadenza inferiore a quindici giorni dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi o dall'acquisizione del possesso fisico dei beni per i contratti di vendita e non può presentarli allo sconto prima di tale termine.

#### Art. 56.

##### Obblighi del professionista nel caso di recesso

1. Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque entro quattordici giorni dal giorno in cui è informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 54. Il professionista esegue il rimborso di cui al primo periodo utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Nell'ipotesi in cui il pagamento sia stato effettuato per mezzo di effetti cambiari, qualora questi non siano stati ancora presentati all'incasso, deve procedersi alla loro

restituzione. E' nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

2. Fatto salvo il comma 1, il professionista non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista.

3. Salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, con riguardo ai contratti di vendita, il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del 23 ottobre 2007

#### Art. 9

Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni

1. Le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti offrono, ove disponibili, biglietti, biglietti globali e prenotazioni.

2. Fatto salvo il paragrafo 4, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti ai passeggeri almeno attraverso uno dei seguenti punti vendita:

- a) biglietterie o distributori automatici;
- b) per telefono, su siti Internet o tramite qualsiasi altra tecnologia dell'informazione avente ampia diffusione;
- c) a bordo dei treni.

3. Fatti salvi i paragrafi 4 e 5, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso almeno uno dei seguenti punti vendita:

- a) biglietterie o distributori automatici;
- b) a bordo dei treni.

4. Le imprese ferroviarie offrono la possibilità di ottenere biglietti per il rispettivo servizio a bordo del treno, salvo qualora ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali.

5. In mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, i viaggiatori sono informati in stazione:

- a) della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto;
- b) della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici.

#### Roaming Internazionale

Allo stato, la regolamentazione roaming si compone dei regolamenti della Commissione Europea nonché di alcune *guidelines* del BEREC.

- [Regolamento \(UE\) n. 531/2012](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 giugno 2012 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione
- [Regolamento di Esecuzione \(UE\) n. 1203/2012](#) della Commissione del 14 dicembre 2012 sulla vendita separata di servizi di roaming al dettaglio regolamentati all'interno dell'Unione
- [BEREC BoR \(13\)15 Guidelines on Roaming Regulation \(EC\) n. 531/2012 \(Excluding](#)

[articles 3, 4 and 5 on wholesale access and separate sale of services](#)).

- [BEREC BoR \(13\)15 Traduzione in italiano a cura dell'ufficio \(la traduzione, rilasciata per facilitare la lettura e la diffusione del regolamento, non costituisce una interpretazione autentica del regolamento\)](#)
- [BEREC BoR \(12\)107 Guidelines on the application of Article 3 of the Roaming Regulation – Wholesale Roaming Access](#)
- [BEREC BoR \(13\)82 Guidelines on the application of Article 4 and Article 5 - Separate sale of services](#)
- [Allegato A alla delibera 79/09/CSP](#)

#### Definizioni:

1) “Tempo di navigazione”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall’utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo;

2) “Tempo di attesa”: intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall’utente la scelta di parlare con un addetto del call center all’interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l’effettivo inizio della conversazione;

3) “Tasso di risoluzione dei reclami”: percentuale di reclami risolti senza che l’utente abbia la necessità di effettuare solleciti.

#### Metodi di rilevazione dei dati:

Definizione 1): censuaria - ad ogni modifica dell’IVR.

Definizione 2): censuaria - tutte le chiamate telefoniche entranti generate da terminali fissi e mobili ai servizi di assistenza clienti con risposta da parte di un addetto nel periodo di rilevazione.

Definizione 3): censuaria.

N.B. Per la definizione 2), sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'addetto. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'addetto (per esempio il periodo di colloquio tra addetto e utente). Quando un operatore servizi di comunicazione elettronica affida il servizio di contatto telefonico a terzi, mantiene comunque la responsabilità di fornitura dei dati sulla qualità, ma può affidare la misurazione al soggetto incaricato del servizio, il quale dovrà fare misure separate per ciascun operatore con cui ha contratti.

- Allegato B alla delibera 79/09/CSP  
Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009
- CAMERA DEI DEPUTATI N. 1928 - Proposta di legge: *“Disposizioni concernenti la limitazione dell'uso del contante e la promozione dell'impiego di strumenti di pagamento elettronici”*.