REGOLAMENTO DI ESECUZIONE (UE) 2019/2243 DELLA COMMISSIONE

del 17 dicembre 2019

che stabilisce un modello sintetico di contratto che deve essere usato dai fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico a norma della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio

(Testo rilevante ai fini del SEE)

LA COMMISSIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

vista la direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche ([1]), in particolare l'articolo 102, paragrafo 3,

considerando quanto segue:

(1) Al fine di individuare gli elementi principali della sintesi contrattuale che i fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico devono fornire ai consumatori, alle microimprese, alle piccole imprese e alle organizzazioni senza scopo di lucro a norma dell'articolo 102, paragrafi 1 e 2, della direttiva (UE) 2018/1972, è opportuno stabilire un modello che definisca tali elementi. La sintesi contrattuale dovrebbe essere facilmente leggibile, comprensibile e comparabile, con una struttura e un formato comuni.

(2) Le informazioni contrattuali sintetiche, siano esse in formato cartaceo o disponibili elettronicamente, devono essere conformi alle pertinenti prescrizioni in materia di accessibilità stabilite nel diritto dell'Unione che armonizza tali prescrizioni per i prodotti e i servizi, di cui alla direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio ([2]).

(3) La sintesi contrattuale deve rispettare gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di protezione dei consumatori, tra cui la direttiva 93/13/CEE del Consiglio ([3]) e le direttive 2005/29/CE ([4]) e 2011/83/UE ([5]) del Parlamento europeo e del Consiglio. Essa deve anche rispettare i diritti e gli obblighi derivanti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, quale il regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio ([6]).

(4) Al fine di consentire una facile leggibilità la sintesi contrattuale in formato cartaceo con caratteri leggibili non dovrebbe superare l'equivalente di una pagina in formato A4 scritta su una sola facciata, salvo in casi debitamente giustificati. Per i pacchetti di servizi, la sintesi contrattuale in formato cartaceo con caratteri leggibili non dovrebbe superare tre pagine in formato A4 scritte su una sola facciata. Una maggiore lunghezza potrebbe essere giustificata, ad esempio, da motivi di accessibilità dei consumatori con disabilità. Al fine di garantire la comparabilità tra le offerte di servizi di comunicazione elettronica, l'impostazione grafica della sintesi contrattuale dovrebbe comprendere intestazioni chiaramente distinguibili sotto le quali dovrebbero essere raggruppati i diversi elementi. Affinché i consumatori possano comprendere ed individuare in maniera rapida e agevole le informazioni importanti, i pertinenti elementi contenuti sotto ciascuna intestazione dovrebbero essere descritti con frasi brevi. Per motivi di leggibilità e stampabilità è opportuno che siano lasciati margini sufficienti tra i bordi e il testo della sintesi contrattuale.

([1]) GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36.

([2]) Direttiva (UE) 2019/882 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 aprile 2019, sui requisiti di accessibilità dei prodotti e dei servizi (GU L 151 del 7.6.2019, pag. 70).

([3]) Direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori (GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29).

([4]) Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22).

([5]) Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64).

([6]) Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GU L 119 del 4.5.2016, pag. 1).

(5) La facile leggibilità di un tipo di carattere dipende da diversi fattori, tra i quali la relazione tra la distanza di osservazione, l'altezza dei caratteri e la possibilità che i caratteri in formato elettronico possano essere facilmente ingranditi. Se il testo viene letto ad una distanza ravvicinata, una dimensione dei caratteri di almeno 10 punti è considerata facilmente leggibile per molti consumatori. Le intestazioni dovrebbero essere chiaramente distinguibili dal testo, ad esempio grazie a una maggiore dimensione dei caratteri. Per migliorare la leggibilità è possibile utilizzare tipi di caratteri di uso comune, senza grazie (sans serif). La facile leggibilità dovrebbe essere garantita anche applicando un contrasto sufficiente tra i caratteri e lo sfondo, ottenuto utilizzando le pratiche più avanzate, in particolare quando si utilizzano i colori.

(6) Sebbene di norma la dimensione dei caratteri della sintesi contrattuale dovrebbe essere di almeno 10 punti, i dispositivi elettronici o i canali utilizzati per la vendita di servizi di comunicazione elettronica, quali i servizi prepagati venduti principalmente dai dettaglianti, potrebbero richiedere una riduzione delle dimensioni della sintesi contrattuale ove giustificato, ad esempio per adattarla all'imballaggio o al dispositivo. I servizi prepagati sono talvolta venduti in imballaggi di dimensioni tali da rendere impraticabile l'uso di caratteri di dimensioni pari a 10 punti.

(7) Le informazioni prescritte dovrebbero essere fornite direttamente nella sintesi e non attraverso un rimando ad altre fonti, a meno che ciò non sia specificamente previsto nelle istruzioni per la redazione della sintesi. L'uso di elementi visivi quali simboli, icone e grafici, di collegamenti ipertestuali o di pop-up non dovrebbe incidere negativamente sulla facile leggibilità e non dovrebbe essere intrusivo in maniera tale da sviare l'attenzione del consumatore dal contenuto della sintesi. Il contenuto della sintesi contrattuale dovrebbe concentrarsi sulle informazioni essenziali di cui il consumatore ha bisogno per confrontare le offerte e prendere una decisione consapevole.

(8) Il linguaggio specialistico, il gergo tecnico e gli acronimi dovrebbero essere evitati.

(9) La descrizione dei servizi in maniera standardizzata è di grande importanza per i consumatori. È opportuno specificare i servizi inclusi nella sintesi contrattuale e i volumi inclusi per periodo di fatturazione, se del caso. I volumi dovrebbero riferirsi alla quantità di chiamate, messaggi e traffico dati inclusi nel servizio, compresa la politica di utilizzo corretto in roaming applicata dal fornitore, se del caso. Le chiamate dovrebbero essere misurate in minuti o secondi, conformemente alle informazioni precontrattuali offerte dal fornitore, mentre i messaggi dovrebbero essere misurati in base al numero e al traffico dati, in megabyte o gigabyte, se del caso.

(10) La sintesi contrattuale dovrebbe contenere informazioni che consentano ai consumatori di contattare il loro fornitore, in particolare in caso di reclami. Oltre a un indirizzo e-mail o a un numero di telefono, i pertinenti recapiti possono prevedere la possibilità di utilizzare moduli online o altri tipi di contatto diretto.

(11) I servizi di comunicazione elettronica dovrebbero essere descritti chiaramente indicandone le principali caratteristiche. Se del caso, è opportuno descrivere il tipo di apparecchiature.

(12) A norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettera d), del regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio ([7]), i contratti che includono servizi di accesso a Internet devono anche contenere una spiegazione chiara e comprensibile della velocità minima, normalmente disponibile, massima e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti fisse o della velocità massima stimata e dichiarata di caricamento e scaricamento per le reti mobili. A norma dell'articolo 102, paragrafo 3, lettera f), della direttiva (UE) 2018/1972, la sintesi contrattuale deve includere una sintesi di tali informazioni. La sintesi contrattuale dovrebbe includere la velocità dei servizi di accesso a Internet minima, normalmente disponibile e massima di caricamento e scaricamento per le reti fisse e la velocità dei servizi di accesso a Internet massima stimata di caricamento e scaricamento per le reti mobili.

([7]) Regolamento (UE) 2015/2120 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, che stabilisce misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta e le tariffe al dettaglio per le comunicazioni intra-UE regolamentate e che modifica la direttiva 2002/22/CE e il regolamento (UE) n. 531/2012 (GU L 310 del 26.11.2015, pag. 1).

(13) A norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettera e), del regolamento (UE) 2015/2120, i contratti che includono servizi di accesso a Internet devono contenere una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet e la prestazione indicata nel contratto. A norma dell'articolo 102, paragrafo 3, lettera f), della direttiva (UE) 2018/1972, la sintesi contrattuale deve includere una sintesi di tale spiegazione. La sintesi contrattuale dovrebbe includere una sintesi dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata nel contratto.

(14) Le informazioni sul prezzo dovrebbero comprendere il pertinente prezzo di attivazione, eventuali sconti, il prezzo delle apparecchiature, se del caso, e i costi ricorrenti e legati al consumo quali il prezzo per periodo di fatturazione e mensile al fine di consentire la comparabilità. Qualora venga applicato un prezzo promozionale, ciò dovrebbe essere indicato chiaramente, compreso il periodo di validità dello sconto e il prezzo pieno senza l'applicazione della promozione. Le informazioni sulle tariffe non comprese nel prezzo ricorrente possono essere ampie e nella sintesi dovrebbe essere sufficiente indicare che tali informazioni sono disponibili separatamente nell'ambito delle informazioni precontrattuali complete, ad esempio per via elettronica.

(15) Le informazioni relative alle condizioni di risoluzione, figuranti sotto l'intestazione "Durata, rinnovo e risoluzione", dovrebbero riferirsi alla risoluzione del contratto, anche per quanto riguarda le offerte di pacchetti, dovuta al termine della durata del contratto e alla risoluzione anticipata, se prevista a norma del diritto dell'Unione e nazionale, compresi gli oneri per risoluzione anticipata del contratto e le informazioni relative allo sblocco delle apparecchiature terminali.

(16) Se le informazioni sui diversi prodotti e servizi per gli utenti finali con disabilità sono ampie e variabili, la sintesi contrattuale può indicare che tali informazioni dettagliate sono disponibili separatamente, ad esempio per via elettronica.

(17) I fornitori possono includere, nella sezione facoltativa relativa ad altre informazioni pertinenti, informazioni supplementari prescritte dal diritto dell'Unione o nazionale prima che il consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente. Ciò potrebbe comprendere, ad esempio, informazioni relative al passaggio a un altro fornitore, alla sicurezza, al trattamento dei dati personali, al consumo energetico o alla produzione di carbonio. Se gli Stati membri esercitano la loro libertà di mantenere o introdurre nella propria legislazione nazionale disposizioni relative ad aspetti non disciplinati dall'articolo 102 della direttiva (UE) 2018/1972, i fornitori possono inserire le pertinenti informazioni in tale sezione facoltativa.

(18) A norma dell'articolo 123 della direttiva (UE) 2018/1972 la Commissione è tenuta a riesaminare periodicamente l'applicazione del presente regolamento di esecuzione nell'ambito della relazione sull'applicazione della parte III, titolo III, di detta direttiva.

(19) È stato consultato l'Organismo dei regolatori europei delle comunicazioni elettroniche.

(20) Le misure di cui al presente regolamento sono conformi al parere del comitato per le comunicazioni,

HA ADOTTATO IL PRESENTE REGOLAMENTO:

Articolo 1

Modello sintetico di contratto

I fornitori di servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico diversi dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina forniscono la sintesi contrattuale utilizzando il modello di cui alla parte A dell'allegato, conformemente alle istruzioni di cui alla parte B dell'allegato.

Articolo 2

Presentazione del contenuto

1. La sintesi contrattuale in formato cartaceo non supera l'equivalente di una pagina in formato A4 scritta su una sola facciata, salvo in casi debitamente giustificati. Qualora i servizi, o i servizi e le apparecchiature terminali, comprendenti almeno un servizio di accesso a Internet o un servizio pubblicamente disponibile di comunicazione interpersonale basato sul numero, siano riuniti in pacchetti oggetto di un singolo contratto, la sintesi contrattuale in formato cartaceo non supera l'equivalente di tre pagine in formato A4 scritte su una sola facciata, salvo in casi debitamente giustificati.

2. Le informazioni contenute nella sintesi contrattuale sono presentate in formato verticale conformemente all'ordine delle intestazioni di cui all'allegato. Il tipo di carattere utilizzato è tale da rendere il testo facilmente leggibile. La dimensione dei caratteri è pari ad almeno 10 punti. In circostanze debitamente giustificate è possibile ridurre le dimensioni dei caratteri; in tali casi deve essere offerta la possibilità di ingrandire la sintesi contrattuale con mezzi elettronici o di riceverla, su richiesta, in caratteri di dimensioni pari ad almeno 10 punti.

3. Il contenuto della sintesi contrattuale è facilmente leggibile e presenta un contrasto sufficiente tra i caratteri e lo sfondo, specialmente se si utilizzano colori. Gli elementi visivi non si sovrappongono al testo.

4. La sintesi contrattuale è redatta in un linguaggio facilmente leggibile e comprensibile per i consumatori. La sintesi contrattuale si concentra sulle informazioni essenziali di cui il consumatore ha bisogno per confrontare le offerte e prendere una decisione consapevole.

5. Le intestazioni sono chiaramente distinguibili dal testo.

Articolo 3

Entrata in vigore e applicazione

Il presente regolamento entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella *Gazzetta ufficiale dell'Unione europea*.

Esso si applica a decorrere dal 21 dicembre 2020.

Il presente regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli Stati membri.

Fatto a Bruxelles, il 17 dicembre 2019.

Per la Commissione
La presidente
Ursula VON DER LEYEN

ALLEGATO

MODELLO SINTETICO DI CONTRATTO

PARTE A – Modello

[Nome del servizio]

[Fornitore/Logo del fornitore]

[Contatti]

Sintesi contrattuale

- La presente sintesi contrattuale fornisce gli elementi principali dell'offerta di servizi come prescritto dal diritto dell'UE ([1]).
- Essa facilita la comparazione tra offerte di servizi.
- Le informazioni complete sul servizio sono contenute in altri documenti.

Servizio/i *e apparecchiature*

[…]

Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso

[…]

Prezzo

[…]

Durata, rinnovo e risoluzione

[…]

Funzioni per gli utenti finali con disabilità

[…]

Altre informazioni pertinenti

[…]

([1]) Articolo 102, paragrafo 3, della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il codice europeo delle comunicazioni elettroniche (GU L 321 del 17.12.2018, pag. 36).

PARTE B - Istruzioni per la redazione del modello sintetico di contratto

Il nome o il marchio del/i servizio/i di comunicazione elettronica offerto/i è situato immediatamente sopra l'intestazione "Sintesi contrattuale". Il nome del fornitore segue immediatamente il nome del/i servizio/i di comunicazione elettronica. Il fornitore può inserire il proprio logo a destra dell'intestazione "Sintesi contrattuale". Le tre frasi introduttive sono parte integrante della sintesi contrattuale e non devono essere modificate.

Il nome, l'indirizzo e i recapiti per il contatto diretto del fornitore, e, se diversi, i recapiti per eventuali reclami, sono indicati sotto il nome del fornitore. La sintesi contrattuale deve essere datata.

Qualora il contratto non preveda la fornitura di apparecchiature terminali, il riferimento alle apparecchiature nella sezione "Servizio/i e apparecchiature" deve essere eliminato o indicato come non pertinente. Qualora il contratto non preveda un servizio di accesso a Internet, la sezione "Velocità del servizio di accesso a Internet e mezzi di ricorso" deve essere eliminata o indicata come non pertinente. Qualora non siano fornite altre informazioni, la sezione "Altre informazioni pertinenti" deve essere eliminata o indicata come non pertinente.

Il corsivo utilizzato nella parte A sta ad indicare che le suddette sezioni e le relative informazioni non sono obbligatorie in tutte le circostanze. Le parentesi quadre utilizzate nella parte A devono essere sostituite dalle informazioni prescritte.

Sezione "Servizio/i e apparecchiature"

> È inclusa la descrizione delle principali caratteristiche del/i servizio/i di comunicazione elettronica, ad esempio telefonia vocale fissa, telefonia vocale mobile, accesso a Internet mobile, accesso a Internet fisso, servizio di trasmissione televisiva o servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero. Per i pacchetti a norma dell'articolo 107 della direttiva (UE) 2018/1972, se del caso, è descritto anche il tipo di apparecchiature terminali e di servizi, quali i pacchetti televisivi, i video su richiesta o altri servizi di media. Per i servizi di trasmissione televisiva e per i pacchetti che comprendono tali servizi è possibile descrivere i tipi di pacchetti televisivi offerti, qualora non fosse possibile elencare tutti i canali inclusi nel pacchetto. Per i pacchetti, i servizi sono elencati nell'ordine indicato nel presente paragrafo. La descrizione comprende, se del caso, il volume o la quantità di chiamate, messaggi e traffico dati, così come la politica di utilizzo corretto in roaming applicata dal fornitore.

Sezione "Velocità del servizio Internet e mezzi di ricorso"

> Qualora il servizio comprenda l'accesso a Internet, è inclusa una sintesi delle informazioni richieste a norma dell'articolo 4, paragrafo 1, lettere d) ed e), del regolamento (UE) 2015/2120. Per i servizi di accesso a Internet fisso è indicata la velocità di caricamento e scaricamento minima, normalmente disponibile e massima e, per i servizi di accesso a Internet mobile, è indicata la velocità di caricamento e scaricamento massima stimata. È fornita una sintesi dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore in conformità del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata nel contratto.

Sezione "Prezzo"

> Per i servizi di comunicazione elettronica forniti a fronte di un pagamento diretto in denaro, la sezione comprende i prezzi di attivazione del servizio e i costi ricorrenti o legati al consumo.
>
> Per i contratti di abbonamento è incluso il prezzo ricorrente, comprensivo delle tasse, per il periodo di fatturazione e, qualora il periodo di fatturazione non fosse mensile, anche su base mensile. Sono indicati eventuali prezzi fissi supplementari quali il prezzo di attivazione del servizio e, se del caso, il prezzo delle apparecchiature, come pure eventuali sconti di durata limitata, ove opportuno.
>
> Nella sintesi contrattuale sono indicati, se del caso, i costi legati al consumo che si applicheranno in caso di superamento dei volumi inclusi nel prezzo ricorrente. Se del caso, deve essere precisato che le informazioni relative alle tariffe dei servizi supplementari non incluse nei prezzi ricorrenti sono disponibili separatamente.
>
> È indicato se il servizio non è fornito a fronte di un pagamento diretto in denaro ma è soggetto a determinati obblighi imposti agli utenti quale condizione di servizio.

Sezione "Durata, rinnovo e risoluzione"

Nella sintesi contrattuale sono incluse informazioni relative alla durata del contratto in mesi e alle principali condizioni di rinnovo e risoluzione dovuta al termine della durata del contratto e alla risoluzione anticipata, se del caso. Sono inclusi gli oneri per risoluzione anticipata del contratto, comprese le informazioni sullo sblocco dell'apparecchiatura terminale. Tali informazioni non pregiudicheranno gli altri motivi di risoluzione previsti dal diritto dell'Unione e nazionale, come nel caso di difetto di conformità al contratto.

Sezione "Funzioni per gli utenti finali con disabilità"

Sono incluse informazioni relative ai prodotti e ai servizi principali per gli utenti finali con disabilità, che possono comprendere, se disponibili, almeno il testo in tempo reale, i servizi di conversazione globale, i servizi di ritrasmissione, le comunicazioni di emergenza accessibili, le apparecchiature specializzate, le tariffe speciali e le informazioni accessibili. Se del caso, è possibile indicare che ulteriori dettagli sono disponibili separatamente.

Sezione "Altre informazioni pertinenti"

Possono essere incluse dai fornitori eventuali informazioni supplementari prescritte dal diritto dell'Unione o nazionale prima che un consumatore sia vincolato da un contratto o da un'offerta corrispondente.