

## **CONTRATTO COMUNICAZIONI ELETTRONICHE A DISTANZA**

### **Che cos'è**

Nel settore delle comunicazioni elettroniche moltissimi contratti vengono stipulati a distanza, principalmente via telefono o via Internet, con la conseguenza che la disciplina contrattuale è integrata dalle norme del Codice del Consumo, estese a tutte le categorie di utenti (consumatori e business).

### **Cosa succede**

Prima della conclusione di un contratto a distanza, l'utente deve ricevere le informazioni di seguito indicate:

- 1) identità del professionista;
- 2) caratteristiche essenziali del bene o del servizio;
- 3) prezzo del bene o del servizio, comprese tutte le tasse e le imposte;
- 4) spese di consegna, se previste;
- 5) modalità del pagamento, per qualsiasi prestazione resa nel contratto;
- 6) esistenza o meno del diritto di recesso;
- 7) modalità e tempi di restituzione o di ritiro del bene in caso di esercizio del diritto di recesso;
- 8) eventuali costi della telefonata per concludere il contratto;
- 9) durata della validità dell'offerta e del prezzo;
- 10) durata minima del contratto.

### **Diritti dell'utente**

Quando un utente decide di stipulare un contratto via telefono l'accordo si conclude direttamente al telefono con lo scambio del consenso tra le parti. Considerato che la firma non è obbligatoria e che, pertanto, gli operatori potrebbero non richiederla, l'Agcom ha preteso la registrazione dell'accordo telefonico (ai fini della prova dell'esistenza del contratto).

Una volta concluso l'accordo, all'utente deve essere comunicato il numero identificativo della pratica e i recapiti cui rivolgersi per ulteriori informazioni.



Le norme prevedono che il consenso informato dell'utente possa risultare dalla registrazione integrale della telefonata purché, comunque, al più tardi al momento dell'attivazione del servizio, l'operatore invii all'utente il cosiddetto "modulo di conferma", che deve contenere tutte le informazioni sopra indicate, nonché le informazioni sul diritto di recesso e sulle modalità per opporsi alla fornitura nel caso in cui il servizio non sia stato richiesto.

### **A chi rivolgersi**

In caso di mancato riconoscimento dei vostri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.