

MODALITA' PER STIPULARE UN CONTRATTO PER SERVIZI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Che cos'è

Il contratto di comunicazioni elettroniche è il contratto che si stipula con un operatore per la fornitura di un servizio di comunicazione elettronica. Generalmente lo schema contrattuale è ricondotto alla disciplina del contratto di somministrazione prevista dal Codice Civile, che è il contratto con il quale una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, a eseguire in favore dell'altra prestazioni periodiche o continuative. Tuttavia, la disciplina del contratto di comunicazioni elettroniche è poi integrata con una serie di norme del settore, che vanno dai precisi obblighi informativi cui è tenuto l'operatore al riconoscimento di alcuni diritti dell'utente (per esempio sul recesso, sulla portabilità, sul diritto al credito residuo). Normalmente il contratto per un servizio di comunicazioni elettroniche è stipulato in forma scritta ed è composto da due parti.

La prima parte è un modulo contenente i vari dati personali, l'indicazione dell'offerta sottoscritta e delle modalità di pagamento prescelte, mentre la seconda è costituita da un documento a parte, richiamato nel modulo, che contiene in dettaglio le condizioni contrattuali.

Cosa succede

In via generale tutti gli operatori sono organizzati per stipulare contratti via Internet, via telefono, via posta e tramite reti di vendita che raggiungono i potenziali clienti a casa, in ufficio, in strada e così via. Inoltre, la maggior parte degli operatori utilizza dei propri punti vendita fissi, come negozi monomarchio o rivenditori autorizzati.

Già in base alle norme di diritto comune si possono conoscere le condizioni generali di contratto ancor prima di stipulare lo stesso.

Inoltre, norme specifiche emanate dall'Autorità prevedono che le condizioni generali di contratto siano disponibili sul sito web dell'operatore e nei punti vendita, e che siano inserite perlomeno una volta all'anno nelle bollette, oltre che essere fornite a richiesta.

Diritti dell'utente

In base alle disposizioni sulla trasparenza delle informazioni, prima di concludere un contratto si devono poter conoscere chiaramente, in dettaglio, i servizi offerti e le condizioni economiche, nonché tutte le regole applicate dall'operatore verso i clienti, che sono normalmente riassunte nelle Carte dei Servizi. Generalmente all'utente è richiesto di sottoscrivere il modulo (cosiddetta proposta di abbonamento) che contiene i dati personali, le informazioni dettagliate sul numero di utenza o di



rapporto e sull'offerta prescelta, rimandando poi alla disciplina stabilita dalle condizioni generali di contratto, predisposte dall'operatore.

La sottoscrizione del documento, però, non è fondamentale per la validità del contratto: basti pensare, infatti, che per legge i contratti possono essere stipulati a distanza (per esempio, via Internet o per telefono).

In ogni caso, la sottoscrizione è normalmente richiesta dagli operatori per provare l'esistenza del rapporto e l'adempimento agli obblighi di informazione previsti dalla legge.

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.