



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato A alla Delibera n. 520/15/CONS

***“Orientamenti per la conclusione per telefono di
contratti per la fornitura di servizi di
comunicazioni elettroniche”***



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Orientamenti per la conclusione per telefono di contratti per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche.

1. L'operatore che intende concludere per telefono un contratto per la fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche fornisce al consumatore, nel corso della comunicazione telefonica, le seguenti informazioni, in modo chiaro e comprensibile:

- a) l'identità dell'operatore e lo scopo commerciale della telefonata;
- b) le generalità o, quantomeno, il codice identificativo dell'incaricato chiamante;
- c) le altre informazioni elencate all'art. 51, commi 4 e 5, del Codice del consumo;
- d) la procedura da seguire per il perfezionamento del contratto.

2. Se il consumatore accetta di concludere il contratto, l'operatore invia la conferma dell'offerta, contenente tutte le informazioni di cui all'art. 70 del Codice delle comunicazioni e all'art. 49 del Codice del consumo, presso l'indirizzo comunicato dal cliente.

3. Previo consenso esplicito del consumatore, la conferma può essere inviata dall'operatore anche su supporto durevole, ad esempio come allegato ad un'e-mail, o tramite invio o comunicazione di un *link* di accesso ad un *account* privato nella titolarità del cliente finale sul sito *web* del venditore contenente le informazioni indirizzate al cliente, a condizione che le medesime informazioni non possano essere rimosse o modificate unilateralmente dal venditore.

4. Il contratto si considera vincolante per il consumatore dal momento in cui questi comunica all'operatore l'accettazione dell'offerta, dopo aver preso visione della conferma dell'offerta, di cui ai punti 2 e 3. Detta comunicazione può essere resa anche su supporto durevole, ad es. tramite e-mail o sms, ovvero mediante accettazione telematica.

5. Il termine per esercitare il diritto di recesso, di cui all'art. 52 del Codice del consumo, decorre dal momento in cui il consumatore invia all'operatore la comunicazione di cui al punto 4.