



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 203/18/CONS

**APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE DI
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI
COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 24 aprile 2018;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Codice*, e in particolare l’art. 84;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*”;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40;

VISTA la direttiva n. 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva n. 2009/22/CE (*direttiva sull’ADR per i consumatori*);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 661/15/CONS, del 1° dicembre 2017, recante “*Istituzione dell’elenco di organismi ADR, ai sensi dell’art. 141-decies del Codice del consumo, e approvazione del regolamento sulla tenuta dell’elenco degli organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale*”;

VISTA la delibera n. 628/16/CONS, con la quale l’Autorità ha affidato alla società Inera S.r.l. lo sviluppo di un progetto di informatizzazione delle procedure di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, mediante la creazione di una piattaforma telematica denominata “*ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 11/17/CONS, del 12 gennaio 2017, recante “*Atto di indirizzo sul funzionamento degli organi paritetici di garanzia e sulla messa a punto di un organo di garanzia unitario per le negoziazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale, ai sensi dell’art. 141-ter, comma 1, lett. e) del Codice del consumo*”;

VISTA la delibera n. 395/17/CONS. del 19 ottobre 2017, recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e le Regioni, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 422/17/CONS del 6 novembre 2017, recante “*Avvio del procedimento per la modifica del Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 67/18/CONS del 14 febbraio 2018, recante “*Proroga del termine per la conclusione del procedimento per la modifica del Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti*”, e in particolare l’art. 1, comma 4;

VISTI i contributi pervenuti nell’ambito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 422/17/CONS, le cui sintesi e le relative valutazioni di dettaglio sono riportate in allegato B al presente provvedimento;

RITENUTO opportuno implementare un sistema informatizzato destinato alla trattazione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, volto a rendere più efficiente la gestione del cospicuo flusso di istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai CORECOM e rimuovendo, di conseguenza, la necessità di procedere manualmente al *data entry* e alla estrazione di dati statistici, nonché alla redazione e trasmissione alle parti coinvolte delle comunicazioni relative alla procedura in essere;

FATTA SALVA, contestualmente, la possibilità di riconoscere procedure di risoluzione delle controversie alternative alla modalità telematica, in modo tale da garantire la presenza di punti di accesso fisico su tutto il territorio nazionale per la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti tramite l’attivazione di procedure semplici e gratuite innanzi ai CORECOM, alle Camere di Commercio competenti, nonché agli organismi ADR iscritti nell’elenco tenuto da questa Autorità;

CONSIDERATO che gli utenti finali potranno trarre ulteriori benefici dall’accesso a canali telematici volti a risolvere le controversie in materia di comunicazioni elettroniche, tali da rafforzare la loro fiducia nel mercato;

VALUTATA, quindi, in ragione dei numerosi benefici offerti dallo sviluppo di una piattaforma ODR – *Online Dispute Resolution* in termini di celerità, semplificazione ed efficacia, l’opportunità di strutturare la piattaforma telematica, denominata “ConciliaWeb”, secondo le seguenti linee direttrici:

a) L’accesso alle procedure avverrà tramite la piattaforma messa a disposizione dell’Autorità, per cui le istanze saranno compilate tramite il *web form* (modulo *on line*) e tutte le comunicazioni inerenti alle procedure avverranno per via telematica. Grazie alle sedi distaccate dei CORECOM, inoltre, e mediante futuri accordi con enti territoriali e/o altri enti, sarà possibile creare una rete di punti di accesso periferici, per assicurare la maggior diffusione possibile di luoghi fisici onde indirizzare gli utenti non informatizzati. È infine auspicabile che, attraverso la collaborazione con le Associazioni di consumatori e utenti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del Consumo, si possa creare una rete di assistenza agli utenti ai fini della gestione delle procedure di risoluzione delle controversie;

b) La fase di conciliazione sarà preceduta da un periodo durante il quale le parti avranno la possibilità di negoziare direttamente, scambiandosi proposte tramite la piattaforma;

c) In fase di conciliazione, la piattaforma opererà una distinzione a seconda delle materie:

i) per quelle riconosciute come particolarmente favorevoli alla risoluzione in via transattiva, si instaurerà una procedura di conciliazione asincrona, operata tramite lo scambio di messaggi tra le parti e il conciliatore (c.d. flusso A);

ii) per quelle più complesse il sistema notificherà alle parti la convocazione per l'incontro di conciliazione, che avverrà preferibilmente in *web conference* all'interno di una "virtual room", mediante l'utilizzo, anche combinato, di strumenti di video-conferenza, audio-conferenza, *web chat* (c.d. flusso B);

d) In ogni caso, l'utente che non dovesse avere la possibilità di accedere alla piattaforma tramite *web*, nemmeno mediante soggetto delegato, potrà partecipare alla conciliazione presentandosi personalmente presso il CORECOM, o presso un punto di accesso periferico, nella data stabilita per l'incontro di conciliazione, prescindendo dalla fase di negoziazione diretta (c.d. flusso C);

e) Anche la fase di definizione della controversia – così come quella relativa all'adozione di provvedimenti di urgenza – sarà gestita interamente tramite ConciliaWeb, con una scansione precisa della tempistica procedimentale, fino alla trasmissione della proposta di provvedimento al soggetto deputato ad adottarlo;

f) In considerazione delle modalità di accesso alle procedure conseguenti alla introduzione del sistema telematico di risoluzione delle controversie, che necessitano la preventiva registrazione delle parti in causa, il ricorso alla piattaforma ConciliaWeb è limitato alle controversie per le quali è l'utente ad agire per la tutela dei propri diritti, con esclusione delle controversie avviate su istanza degli operatori, per le quali è prevista una procedura *ad hoc*;

CONSIDERATO che il passaggio a un sistema di ODR comporta, di conseguenza, la necessità di adottare un nuovo regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, che tenga conto delle modalità telematiche di gestione delle procedure;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TENUTO CONTO che per la risoluzione delle controversie in cui parte istante è l'operatore si rende necessario dettare disposizioni procedurali specifiche, in quanto tali procedure sono escluse dalla possibilità di gestione tramite la piattaforma ConciliaWeb.

CONSIDERATO che l'art. 84, comma 1, del *Codice* dispone che l'Autorità adotta procedure extragiudiziali per la definizione delle controversie tra i consumatori e le imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, “*inerenti alle condizioni contrattuali o all'esecuzione dei contratti riguardanti la fornitura di tali reti o servizi.*”

VALUTATA l'opportunità che la procedura a tutela degli utenti sia improntata alla massima semplificazione, pur garantendo la possibilità per l'utente di coinvolgere sin dal principio nella controversia tutti gli operatori con i quali abbia intrattenuto rapporti contrattuali e che potrebbero aver concorso alla causazione del disservizio, salvaguardando da un lato la tenuta del sistema e, dall'altro, il diritto dell'utente di pervenire, in tempi ragionevoli, alla soddisfazione del proprio diritto nonché alla compensazione monetaria per il disservizio subito;

RILEVATA, pertanto, l'opportunità di definire le controversie che attengono alla corretta esecuzione del contratto, garantendo il contraddittorio con tutti gli operatori che potrebbero aver concorso a causare il disservizio patito dall'utente al fine di accertarne le responsabilità in termini indennizzatori;

RILEVATA la possibilità, anche alla luce della modalità di trattazione telematica della procedura, che le controversie inerenti ai passaggi tra operatori – stante la complessità della loro disciplina regolamentare – vengano definite dall'Autorità;

RITENUTO che, in tal modo, si affiderebbe alla stessa Autorità responsabile della regolazione il compito di dirimere tali controversie, rendendone sicuramente più spedita la conclusione ed enfatizzando la funzione di *regulation by litigation* delle decisioni assunte in materia;

RITENUTO, quindi, necessario tradurre le nuove condizioni procedurali in apposite disposizioni regolamentari, al fine di assicurarne l'applicazione uniforme da parte di tutti gli organismi presenti sul territorio chiamati a decidere delle suddette controversie;

RITENUTO opportuno, in tale prospettiva, inserire una espressa previsione sul potere dell'Autorità, già esercitato sulla base del vigente regolamento, di ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, prima della entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb, l'Autorità procederà all'adozione, d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, ai sensi dell'art. 3, comma 3, dell'Accordo Quadro approvato con delibera n. 395/17/CONS, del regolamento contenente la disciplina delle modalità di funzionamento del sistema telematico di risoluzione delle controversie;

RITENUTO, infine, opportuno che gli operatori garantiscano una adeguata informazione agli utenti in ordine alle nuove procedure di risoluzione delle controversie, aggiornando i propri siti *web* e la documentazione contrattuale con il riferimento alle disposizioni del nuovo regolamento, entro un termine che si ritiene congruo stabilire in giorni sessanta dalla data di pubblicazione della presente delibera;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1 (Adozione del regolamento)

1. L'Autorità adotta, ai sensi dell'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*.

2. Il testo del regolamento di cui al comma 1, comprensivo del relativo allegato, è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante ed essenziale.

Articolo 2 (Informazioni agli utenti)

1. Entro sessanta giorni dall'entrata in vigore della presente delibera gli operatori aggiornano i propri siti *web* e la documentazione contrattuale con il riferimento alle disposizioni del regolamento di cui all'art. 1.

Articolo 3 (Entrata in vigore e disposizioni transitorie)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

2. Le disposizioni contenute nel regolamento di cui all'art. 1 si applicano ai procedimenti per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data del 1 luglio 2018.

3. La delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, è abrogata. Le disposizioni del regolamento allegato alla predetta delibera continuano ad applicarsi alle controversie per le quali l'istanza introduttiva è stata presentata entro il 30 giugno 2018.

4. A decorrere dal 1° luglio 2018, le norme di rinvio al regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, contenute nelle delibere di questa Autorità, si intendono modificate nel senso di rinviare al regolamento approvato con la presente delibera.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione.

La presente delibera è pubblicata, comprensiva degli allegati, sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 24 aprile 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi