

DELIBERA N. 353/19/CONS

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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 luglio 2019;

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*;

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. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS del 5 aprile 2019, recante *“Adozione del Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità”*;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2007, recante *“Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, di seguito *“Regolamento”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 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. 339/18/CONS, del 14 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”;

VISTA la delibera n. 126/19/CONS, del 18 aprile 2019, recante “*Avvio del procedimento per la modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTI i contributi dei soggetti partecipanti alla consultazione;

TENUTO CONTO di quanto emerso nell’ambito della consultazione pubblica avviata con la predetta delibera n. 126/19/CONS, le cui risultanze sono riportate nel documento di sintesi, di cui all’allegato B alla presente delibera, al quale si rinvia anche per le valutazioni di questa Autorità, che si intendono qui interamente richiamate;

CONSIDERATA la necessità di consentire agli utenti di poter accedere alle procedure telematiche, sin dalla fase di presentazione dell’istanza, anche per il tramite di soggetti terzi qualificati, preventivamente registrati sulla piattaforma e, dunque, immediatamente riconoscibili (c.d. “soggetti accreditati”);

RITENUTO, pertanto, necessario modificare il *Regolamento* per garantire l'accesso diretto alla piattaforma da parte delle Associazioni di consumatori riconosciute a livello nazionale e degli avvocati iscritti agli albi professionali, in modo che sia i rappresentanti delle associazioni che gli avvocati possano presentare direttamente le istanze in nome e per conto dei propri assistiti;

TENUTO CONTO, tuttavia, che molte delle Associazioni partecipanti al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) hanno sottoscritto con i principali operatori di comunicazioni elettroniche protocolli di intesa in virtù dei quali le controversie con gli utenti (associati o meno) possono essere rimesse alle commissioni paritetiche composte da rappresentanti delle Associazioni e degli operatori e che tali organismi di negoziazione sono iscritti nell'elenco degli organismi ADR tenuto da questa Autorità e sottoposti alla vigilanza di un Organo unitario di garanzia, promosso dalla stessa Autorità;

RITENUTO, quindi, appropriato, al fine di ridurre il carico di istanze gravati sulla piattaforma e garantire che il ricorso alle procedure paritetiche non risulti penalizzato dalla procedura telematica, che le Associazioni di consumatori presentino istanze di conciliazione in nome e per conto dei propri assistiti tramite la piattaforma ConciliaWeb nelle sole ipotesi in cui non sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 141-ter del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, recante il *Codice del Consumo*;

RITENUTO, inoltre, opportuno, alla luce dell'esperienza applicativa della nuova piattaforma, apportare alcune ulteriori modifiche regolamentari al fine di migliorare l'efficienza della procedura telematica;

RITENUTO utile, in particolare, in ottica di maggior tutela della parte debole del procedimento contenzioso, precisare che la documentazione già presente sulla piattaforma, in quanto fornita dall'istante nel corso della procedura conciliativa, possa essere utilizzata a fini istruttori dal responsabile del successivo procedimento di definizione qualora la mancata allegazione nel corso di tale procedimento sia dipesa da errore scusabile dell'utente;

TENUTO CONTO che, alla luce delle modifiche regolamentari di cui alla presente delibera, l'Autorità procederà alla modifica, d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee 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 pertanto necessario rinviare l'entrata in vigore delle modifiche in materia di accesso alle procedure tramite soggetti accreditati e di correzione delle istanze non correttamente compilate all'aggiornamento delle regole applicative e dei conseguenti

adempimenti informatici, mentre le modifiche di natura meramente procedurale possono trovare immediata applicazione anche rispetto ai procedimenti in corso;

RITENUTO, tuttavia, improcrastinabile, nelle more della procedura che consenta la correzione delle istanze da parte dei soggetti interessati, assicurare che gli utenti che abbiano commesso errori nella formulazione delle istanze di definizione delle controversie non incorrano nell'irrimediabile decadenza dal diritto di riproporre l'istanza a causa del decorso del termine trimestrale di cui all'art. 14, comma 2, del *Regolamento*;

CONSIDERATO, infine, opportuno, stabilire la sospensione dei termini procedurali nel periodo estivo, al fine di scongiurare il rischio di decadenze a carico di utenti e operatori coinvolti in procedimenti per la definizione delle controversie;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1 (Modifiche al regolamento)

1. Il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS è sostituito dal regolamento di cui all'allegato A alla presente delibera.

Articolo 2 (Disposizione transitoria)

1. Fino alla entrata in vigore delle disposizioni di cui all'art. 14, comma 4, del *Regolamento* di cui all'allegato A alla presente delibera, le istanze per la definizione delle controversie dichiarate inammissibili oltre il termine decadenziale di tre mesi dalla conclusione del tentativo obbligatorio di conciliazione possono essere ripresentate nel termine di giorni dieci dalla comunicazione, tramite la piattaforma, del provvedimento di archiviazione.

Articolo 3 (Entrata in vigore)

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

2. Le disposizioni del Regolamento di cui all'allegato A alla presente delibera trovano immediata applicazione, anche rispetto ai procedimenti in corso, a eccezione degli artt. 4, comma 2, 6, comma 5, e 14, comma 4, la cui applicazione è subordinata all'approvazione ed entrata in vigore delle modifiche del *Regolamento applicativo* approvato con delibera n. 339/18/CONS.

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.

Napoli, 18 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi