



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## COMUNICATO STAMPA

### **AGCOM istituisce il registro degli organismi ADR in materia di consumo per i settori delle comunicazioni elettroniche e postale. Nuove opportunità di giustizia per i consumatori**

Il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, presieduto da Angelo M. Cardani, relatore Antonio Nicita, ha approvato l'istituzione dell'elenco di organismi ADR (*Alternative Dispute Resolution*) in materia di consumo per i settori di propria competenza, come previsto dal d. lgs. 130/2015 del 6 agosto scorso.

I consumatori di servizi postali e di comunicazioni elettroniche, quindi, vedranno ulteriormente ampliato il panorama delle soluzioni alternative alla giustizia ordinaria per la risoluzione delle controversie con le imprese fornitrici dei servizi.

Potranno chiedere l'iscrizione all'elenco, che sarà tenuto direttamente dall'Agcom, tutti gli organismi che svolgono attività conciliativa in materia di consumo e che dimostrino di rispondere sia ai requisiti generali prescritti dal decreto 130/2015, sia a quello specifico sulla competenza nelle materie di interesse dell'Autorità, introdotto dal Regolamento sulla tenuta dell'elenco.

La coesistenza di tali requisiti garantirà il riconoscimento solo di organismi qualificati ed imparziali, ai quali i consumatori potranno rivolgersi con fiducia per risolvere quelle controversie che, non rientrando nelle materie per le quali il tentativo di conciliazione è obbligatorio, fino ad oggi non trovavano adeguata copertura da parte di procedure extra-giurisdizionali di risoluzione dei contenziosi.

I nuovi organismi, quindi, offriranno ai consumatori la possibilità di affrontare in maniera efficace, rapida e poco costosa, tutte le tipologie di controversie non rientranti nell'ambito di applicazione delle disposizioni sul tentativo obbligatorio di conciliazione, per il quale gli utenti continueranno a rivolgersi ai Corecom, alle Negoziazioni paritetiche o alle Camere di Commercio, secondo l'attuale procedura.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Inoltre, tramite i nuovi organismi, che rientreranno in un network europeo, grazie al ruolo svolto dalla Commissione europea, i consumatori potranno agevolmente affrontare anche le controversie con operatori di altri Paesi. Si tratta di un vantaggio notevole, sia nel settore dei servizi postali (nel caso delle spedizioni internazionali), sia in vista del c.d. Connected continent, ovvero della creazione di un mercato unico europeo delle comunicazioni, ove gli utenti saranno liberi di stipulare contratti con operatori di qualsiasi Paese dell'Unione.

L'elenco degli organismi sarà disponibile sul sito web dell'Agcom e verrà notificato alla Commissione europea, tramite il Mise, entro il 9 gennaio 2016, e poi periodicamente, per l'inserimento nel network europeo di tali organismi.

Roma, 17 dicembre 2015