

**DELIBERA N. 173/07/CONS**

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

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 19 aprile 2007;

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", ed in particolare l'articolo 1, commi 6, lettera a), n.14, 11, 12 e 13;

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" ed in particolare l'articolo 2, comma 24, lettera b);

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, così come modificata dalla legge 11 febbraio 2005, n. 15;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, ed in particolare l'articolo 84;

VISTO il decreto legislativo 17 gennaio 2003 n. 5 recante "Definizione dei procedimenti in materia di diritto societario e di intermediazione finanziaria, nonché in materia bancaria e creditizia, in attuazione dell'articolo 12 della legge 3 ottobre 2001, n. 366".

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il Codice del consumo;

VISTO il regolamento relativo alla definizione delle materie di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni delegabili ai [Comitati Regionali per le Comunicazioni](#), approvato con [delibera n. 53/99](#) del 28 aprile 1999, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 24 maggio 1999, n. 119;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità",

pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA la delibera n. 182/02/CONS, del 19 giugno 2002, recante "Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti", ed i relativi allegati, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 18 luglio 2002, n. 167;

VISTA la delibera n. 307/03/CONS del 5 agosto 2003, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 182/02/CONS concernente l'adozione del Regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 25 agosto 2003, n. 196.

VISTA la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, recante "Regolamento in materia di procedure sanzionatorie", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 31 marzo 2006, n. 76.

VISTA la delibera n. 137/06/CONS del 15 marzo 2006, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 182/02/CONS concernente l'adozione del Regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti", pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 3 maggio 2006, n. 101.

RITENUTO di adottare un nuovo regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, che tenga conto delle evoluzioni del quadro normativo di riferimento nonché delle modifiche apportate all'organizzazione dell'Autorità;

RITENUTO, altresì, di adottare adeguate modifiche ed integrazioni al regolamento concernente le procedure sanzionatorie dell'Autorità, al fine di prevedere una adeguata procedura di gestione delle segnalazioni in materia di violazioni delle norme a tutela dei consumatori ed utenti di servizi di comunicazione elettronica;

CONSIDERATO opportuno, in via transitoria, prevedere la possibilità di esperire il tentativo di conciliazione presso organismi iscritti nel registro di cui all'art. 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003 n. 5, fino alla effettiva realizzazione del sistema di accreditamento previsto dall'articolo 141, comma 2, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;

SENTITE le associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'elenco previsto dall'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e le imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ai sensi del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, nel corso dell'audizione specifica tenutasi, ai sensi della delibera 418/04/CONS, in data 25 luglio 2006;

VISTI i contributi prodotti dai soggetti partecipanti alla predetta audizione;

VISTE le osservazioni formulate dalla Conferenza dei Comitati per le Comunicazioni delle Regioni e delle Province autonome;

ASSUNTO il parere favorevole del Consiglio Nazionale degli Utenti;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori e le relazioni illustrative del 10 marzo 2006 e del 22 febbraio 2007;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **Adozione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**

1. L'Autorità adotta, ai sensi dell'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 e dell'articolo 1, commi 11, 12 e 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti finali.
2. Il testo del regolamento di cui al comma 1 è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante ed essenziale.
3. Al fine di facilitare gli utenti nell'inoltro di istanze ai sensi degli articoli 5, 7 e 14 del regolamento di cui al comma 1, la Direzione tutela dei consumatori predispone, rispettivamente, i formulari GU5, GU e GU14, e ne cura la pubblicazione sul sito web dell'Autorità.

### **Articolo 2**

#### **Modifiche al regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**

1. All'art. 16 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, approvato con delibera n.

316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005, dalla delibera n. 40/06/CONS e dalla Delibera n. 437/06/CONS, la disposizione di cui alla lettera h è sostituita dalla seguente: “h. gestione del contenzioso tra gestori-utenti. Nella suddetta materia esercita le competenze delegate con apposito regolamento”.

### **Articolo 3**

#### **Modifiche ed integrazioni al regolamento in materia di procedure sanzionatorie**

1. Al regolamento in materia di procedure sanzionatorie, approvato con delibera n. 136/06/CONS, sono apportate le modifiche ed integrazioni riportate nell'allegato B della presente delibera, che ne costituisce parte integrante ed essenziale.

### **Articolo 4**

#### **Abrogazioni**

1. Il regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, approvato con delibera n. 182/02/CONS del 19 giugno 2002 e modificato con delibere dell'Autorità n. 307/03/CONS del 5 agosto 2003 e n.137/06/CONS del 15 marzo 2006, è abrogato.
2. Le norme di rinvio al predetto regolamento, contenute nelle delibere di questa Autorità non abrogate ai sensi del precedente comma, ivi comprese quelle in materia di televisione a pagamento e televisione digitale terrestre, devono intendersi modificate nel senso di rinviare al regolamento approvato con la presente delibera.

### **Articolo 5**

#### **Norme transitorie e finali**

1. Fino alla completa attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 141, comma 2, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, ai fini dell'esperimento del tentativo di conciliazione la parti potranno rivolgersi, oltre che alle camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, Industria, Agricoltura e Artigianato, agli organismi iscritti al registro di cui all'art. 38 del decreto legislativo 17 gennaio 2003 n. 5.
2. Per le controversie, anche se in fase conciliativa, pervenute fino alla data di entrata in vigore della presente delibera continua ad applicarsi la disciplina precedente, di cui all'articolo 4, comma 1.
3. Con cadenza semestrale la Direzione tutela consumatori presenterà al Consiglio una relazione sui risultati applicativi della nuova disciplina, segnalando, se del caso, l'opportunità di modifiche ed integrazioni ai testi regolamentari.

4. La presente delibera entra in vigore il trentesimo giorno dalla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è resa disponibile sul sito web [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 19 aprile 2007

IL COMMISSARIO RELATORE  
Nicola D'Angelo

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per attestazione di conformità  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola