

Approvato nuovo regolamento per le controversie tra utenti e operatori di comunicazione

Semplificazione, tempi più rapidi e maggiori garanzie per gli utenti nelle controversie con gli operatori di comunicazione: l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni riconosce le procedure di "conciliazione paritetica" definite tramite specifici accordi da Associazioni di consumatori e gestori e applica regole più stringenti per questi ultimi nei casi di sospensione del servizio.

Sono queste alcune delle novità introdotte dal [Regolamento per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche](#) approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Il testo, che entrerà in vigore un mese dopo la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale, prevista a giorni, disciplina la gestione delle controversie che coinvolgono fornitori ed utenti di servizi di comunicazione elettronica, quali i servizi di telefonia, di accesso ad internet o di televisione a pagamento.

La procedura, sempre basata sul tentativo obbligatorio di conciliazione e sulla eventuale successiva decisione della controversia da parte dell'Autorità, si arricchisce di nuove regole, volte a garantire modalità di proposizione delle istanze ancor più agevoli per i consumatori e tempi più brevi per la risoluzione dei casi.

In quest'ottica, anche al fine di assicurare l'accesso alla conciliazione in modo capillare su tutto il territorio nazionale e per coadiuvare i Comitati Regionali per le Comunicazioni (che nel solo 2006 hanno trattato oltre diecimila controversie con elevate percentuali di successo), l'Agcom ha previsto una serie di novità, quali:

- la possibilità per gli utenti di accedere alle menzionate procedure paritetiche previste dagli accordi stipulati tra operatori e associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale;
- la facoltà per gli utenti di esperire il tentativo di conciliazione dinanzi ad un numero più ampio di organi alternativi ai CoReCom, che include tutti gli organismi riconosciuti dal recente Codice del Consumo.

Allo stesso tempo, sono state semplificate le procedure, riconoscendo espressamente, tra l'altro, la validità delle conciliazioni effettuate *on-line* o a distanza.

Sono state altresì rese più puntuali le previsioni di sospensione del servizio in caso di morosità, con l'indicazione dei limiti entro i quali gli operatori possono sospendere il servizio e con la conferma delle sanzioni applicabili per il mancato rispetto dei provvedimenti di ripristino adottati dai CoReCom o dall'Autorità.

Il Regolamento è disponibile sul sito dell'Autorità all'indirizzo [*www.agcom.it*](http://www.agcom.it).

Si ricorda infine che, parallelamente all'attività di risoluzione delle controversie, prosegue l'impegno dell'Autorità sul fronte della vigilanza: nel solo settore della tutela dei consumatori di servizi di telecomunicazioni, nel 2006 e nel primo trimestre 2007, sono stati adottati, a conclusione di procedimenti sanzionatori, 73 provvedimenti, riguardanti 150 casi di violazioni accertate, per un totale di somme ingiunte e versate pari a circa 4 milioni di euro.

Roma, 22 maggio 2007