



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 479/09/CONS**

**MODIFICHE AL REGOLAMENTO IN MATERIA DI PROCEDURE DI  
RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI  
COMUNICAZIONI ELETTRONICHE ED UTENTI DI CUI ALLA DELIBERA  
N. 173/07/CONS**

L'AUTORITA'

Nella sua riunione del Consiglio del 14 settembre 2009;

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, e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, ed in particolare gli articoli 84 e 98;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il Codice del consumo, e successive modificazioni ed integrazioni;

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, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 22 maggio 2007, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti", ed i relativi allegati, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del n. 120 del 25 maggio 2007;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 95/08/CONS del 19 febbraio 2008, recante “Interpretazione e integrazione dell’articolo 5, comma 2, lettera a), del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007”, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n.63 del 14 marzo 2008;

VISTA la delibera n. 502/08/CONS del 29 luglio 2008, recante “Modifiche al Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti di cui alla Delibera n. 173/07/CONS”, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 127 del 23 agosto 2008;

VISTA la delibera n. 316/09/CONS, del 10 giugno 2009, recante “Delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni”;

VISTA la Raccomandazione della Commissione europea n. 2001/310/CE del 4 aprile 2001, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materie di consumo;

VISTA la Raccomandazione della Commissione europea n. 98/257/CE del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;

RITENUTO di dover adeguare le previsioni regolamentari alla luce della effettiva delega ai Comitati regionali per le comunicazioni (d’ora in poi “Co.re.com.”) della funzione di definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

RITENUTO, altresì, opportuno semplificare la procedura di definizione, improntandola a maggiore speditezza, prediligendo lo scambio di comunicazioni in via telematica o a mezzo telefax e prevedendo il ricorso alla convocazione delle parti in udienza come non più obbligatorio;

RITENUTO, analogamente, di dover escludere, nel caso di controversie di modico valore, la cui definizione è delegata al Direttore della struttura, la pubblicazione sul Bollettino ufficiale dell’Autorità;

CONSIDERATO, inoltre, che i primi anni di applicazione del Regolamento approvato con la citata delibera 173/07/CONS (d’ora innanzi “Regolamento”) hanno evidenziato l’esigenza, in ottica di efficienza ed economicità dell’azione amministrativa, di evitare sia l’eventualità che le udienze di conciliazione vengano disertate dalle parti sia la possibilità di poter presentare presso i Co.re.com. istanze di conciliazione concernenti controversia già sottoposte a precedenti tentativi di componimento;

RITENUTO, pertanto, di dover approntare strumenti idonei sia a favorire la tempestiva conoscenza da parte degli uffici dei Co.re.com. dell’intenzione delle parti di



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

non partecipare all'udienza di conciliazione, sia ad escludere la riproponibilità di istanze per l'esperimento del tentativo di conciliazione relative a controversie già inutilmente sottoposte a tentativi di conciliazione;

RITENUTO appropriato, infine, prevedere, per le controversie inerenti argomenti di natura particolare, per la definizione delle quali si rendano necessarie valutazioni di straordinaria rilevanza regolamentare, che i Cor.re.com possano chiedere all'Autorità di emanare atti di indirizzo in merito, anche al fine di assicurare uniformità di giudizio;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori, di concerto con il Servizio Giuridico;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **(Modifiche al regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti di cui alla delibera n. 173/07/CONS)**

1. L'articolo 1 del Regolamento è così modificato:

a) al comma 1, lettera f), dopo la parola "consumatori", è introdotto il seguente testo: "*; nel caso in cui la funzione sia esercitata dall'organismo regionale, per "Direttore" va inteso il dirigente apicale del Co.re.com., salvo diversamente stabilito dalla normativa regionale di riferimento*";

b) al comma 1, dopo la lettera p), è introdotta la seguente lettera q): "*q) "Organo collegiale", l'organo deliberante dell'Autorità competente ad adottare il provvedimento finale, ovvero il Comitato, nel caso in cui la funzione sia esercitata dall'organismo regionale;*".

2. All'articolo 2, comma 2, le parole "dell'art." sono sostituite dalle parole "degli articoli" e dopo le parole "641 c.p.c." sono aggiunte le parole "e s.s."

3. All'articolo 3 del Regolamento, dopo il comma 3, è introdotto il seguente comma 3bis: "*3bis. Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al Co.re.com. se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1.*".



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

4. All'articolo 5, comma 3, dopo le parole "articolo 3" sono aggiunte le parole "comma 1,".

5. L'articolo 8 del Regolamento è così modificato:

a) al comma 2, lettera e), dopo la parola "procedura" sono aggiunte le seguenti parole "e le relative conseguenze in caso di mancata comunicazione,";

b) il comma 3 è sostituito dal seguente: "3. *La parte che non ha proposto l'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione ha l'onere di comunicare al Co.re.com., con le modalità indicate nell'avviso medesimo, la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa. Decorso detto termine, in mancanza di tale comunicazione, ovvero in caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare all'udienza di conciliazione, il responsabile del procedimento redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante.*";

c) dopo il comma 3 è introdotto il seguente comma 3bis: "3bis. *L'istante che intenda rinunciare all'esperimento del tentativo di conciliazione ne dà comunicazione al Co.re.com. al più presto, e comunque con almeno 5 giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'udienza.*".

6. All'articolo 9, comma 5, la parola "ulteriore" è sostituita dalla parola "altra".

7. L'articolo 12 è così modificato:

a) il comma 3 è sostituito dal seguente: "3. *Se in udienza non si raggiunge l'accordo, su tutti o alcuni dei punti controversi, il responsabile del procedimento redige un sintetico verbale in cui si annota esclusivamente che la controversia è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo. Nel processo verbale le parti possono indicare la soluzione parziale sulla quale concordano, ovvero le rispettive proposte di componimento.*";

b) il comma 4 è sostituito dal seguente: "4. *Se una o entrambe le parti non compaiono in udienza, il responsabile del procedimento dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione. Tuttavia, se l'assenza è dipesa da giustificati motivi prontamente comunicati, il responsabile del procedimento fissa una nuova udienza, dandone comunicazioni alle parti.*".

8. L'articolo 14 è così modificato:

a) al comma 1, dopo la parola "negativo", è introdotto il seguente testo: "ai sensi degli articoli 8, comma 3 e 12, commi 3 e 4";

b) al comma 4, dopo la parola "controversia", è introdotto il seguente testo "nonché l'indirizzo e-mail o il numero di fax ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento".

9. L'articolo 15 è così modificato:

a) al comma 2, la parola "trasmette" è sostituita con la parola "comunica", prima delle parole "a mezzo fax" la parola "anche" è eliminata ed il testo "l'invito a



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

comparire all'udienza fissata per la discussione della controversia" è sostituito con il testo: *"l'avvio del procedimento"*;

b) al comma 3 le parole "alla parte" sono sostituite con le parole "alle parti" e prima della parola "udienza" è introdotta la parola "eventuale";

c) alla lettera c) del comma 3, dopo la parola "udienza" è introdotto il seguente testo: *"nei casi di cui all'articolo 16, comma 4"*;

d) alla lettera f) del comma 3, prima delle parole "il termine di conclusione del procedimento" sono introdotte le seguenti parole *"i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, ed"*.

10. L'articolo 16 è così modificato:

a) il comma 2 è sostituito dal seguente *"Le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine assegnato ai sensi dell'articolo 15, comma 3, lettera f), che non potrà essere inferiore a 10 giorni né superiore a 30. Sempre a pena di irricevibilità le parti possono presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie nel termine, non superiore a 10 giorni, assegnato ai sensi della medesima disposizione. I documenti depositati ai sensi del presente comma devono essere contestualmente inviati alla controparte per via telematica o a mezzo fax."*;

b) al comma 4, il primo periodo è preceduto dal seguente: *"Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, ovvero su espressa richiesta di una delle parti, il responsabile del procedimento convoca le parti interessate per una udienza di discussione."*

11. L'articolo 18 è così modificato:

a) al comma 1, il testo "dell'udienza di discussione oppure nelle precedenti fasi della procedura" è sostituito con le parole *"del procedimento"* e, dopo la parola "udienza" è introdotto il seguente testo: *"ovvero a rivolgere loro apposite richieste istruttorie"*;

b) al comma 2, dopo la parola "conoscitivi" è introdotto il seguente testo *"anche ai sensi del comma 1"*; dopo l'ultimo periodo è aggiunto il seguente: *"I documenti acquisiti sono integralmente accessibili per le parti, che in qualsiasi momento possono richiedere al responsabile del procedimento, anche per le vie brevi, di prenderne visione."*

12. L'articolo 19 è così modificato:

a) al comma 6, il primo periodo è sostituito dal seguente: *"Nel provvedimento decisorio l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere anche il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità."*;

b) al comma 7, dopo l'ultimo periodo è aggiunto il seguente: *"Alle decisioni adottate ai sensi del presente comma si applicano le disposizioni dei precedenti commi"*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

*da 3 a 6, ad eccezione dell'obbligo di pubblicazione sul Bollettino ufficiale. Nel caso in cui la funzione decisoria sia svolta dal Co.re.com. la delega al Direttore può essere disposta conformemente alla normativa regionale.”.*

13. Al comma 1 dell'articolo 21 dopo la parola “Direzione” è aggiunto il seguente testo “*ovvero al Co.re.com., nei casi di cui al comma 3 dell'articolo 22*”.

14. L' articolo 22 è così modificato:

a) il comma 1 è sostituito dal seguente “*La definizione delle controversie di cui al presente regolamento, ad esclusione di quelle di cui all'articolo 15, comma 5, è delegata ai Co.re.com, previa stipula di apposita convenzione.*”;

b) al comma 3, dopo la parola “negativo”, è aggiunto il seguente testo: “*ai sensi dell'articolo 14 comma 1*”;

c) il comma 4 è sostituito dal seguente: “*Al procedimento per la definizione della controversia si applicano, ove non espressamente derogate da apposite disposizioni del presente regolamento, le norme di cui al Capo III e la funzione della Direzione è svolta dalla struttura del Co.re.com.*”;

d) dopo il comma 4 è introdotto il seguente comma 4bis: “*4bis. In caso di procedimenti riguardanti questioni di eccezionale rilevanza, su fattispecie non oggetto di precedenti pronunce da parte dell'Autorità, il Co.re.com., previa sospensione della procedura ai sensi dell'articolo 18, comma 2, riferisce la questione all'Autorità, trasmettendo alla Direzione la documentazione necessaria. In tali casi, l'Autorità può emanare un atto di indirizzo che è pubblicato nel Bollettino ufficiale e sul sito web dell'Autorità. La mancata risposta al Co.re.com. entro il termine di 60 giorni comporta l'automatica riassunzione del procedimento presso il medesimo Co.re.com.*”.

15. Al comma 1, dell'articolo 23, dopo la parola “regolamento”, è aggiunto il seguente testo: “*ed i provvedimenti di definizione delle controversie adottati ai sensi dell'articolo 22, comma 1,*”.

## **Articolo 2**

### **(Entrata in vigore e disposizioni transitorie)**

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

2. Le disposizioni dell'articolo 1 non si applicano ai procedimenti per i quali, alla data di entrata in vigore della presente delibera, risulti già pervenuta all'Autorità o al Co.re.com. la relativa istanza.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, sul sito web e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Roma, 14 settembre 2009

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola