

DELIBERA N. 276/13/CONS

**APPROVAZIONE DELLE LINEE GUIDA RELATIVE ALL'ATTRIBUZIONE
DELLE DELEGHE AI CORECOM IN MATERIA DI RISOLUZIONE DELLE
CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI DI COMUNICAZIONI
ELETTRONICHE**

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio dell'11 aprile 2013;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, che istituisce l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e, in particolare, l'art. 1, comma 13, che disciplina i Comitati regionali per le comunicazioni, funzionalmente organi dell'Autorità per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE le leggi regionali che istituiscono i Comitati regionali per le comunicazioni;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera del Consiglio dell'Autorità n. 52/99 del 28 aprile 1999, recante gli indirizzi generali relativi ai Comitati regionali per le comunicazioni;

VISTA la delibera del Consiglio dell'Autorità n. 53/99 del 28 aprile 1999, recante il regolamento per la definizione delle materie delegabili ai Comitati regionali per le comunicazioni;

VISTO l'Accordo Quadro del 25 giugno 2003 tra l'Autorità, la Conferenza dei Presidenti delle regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti dell'Assemblea, dei Consigli regionali e delle Province autonome;

VISTA la delibera del Consiglio n. 402/03/CONS del 12 novembre 2003 con la quale è stato approvato lo schema-tipo di convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di*”

comunicazione e utenti”, e successive modifiche ed integrazioni, ed in particolare il Regolamento di cui all’Allegato A (di seguito “Regolamento”);

VISTA la delibera n. 444/08/CONS del 29 luglio 2008, recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*”;

VISTO l’Accordo Quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome del 4 dicembre 2008;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”, ed il relativo Allegato A;

RITENUTO opportuno favorire la realizzazione di una sostanziale uniformità nell’applicazione del Regolamento su tutto il territorio, oltre ad un miglioramento delle procedure in termini di efficacia, tempestività e trasparenza della stesse, mediante l’emanazione di nuove linee guida relative alla materia della risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche che tengano in considerazione le modifiche apportate al Regolamento e la disciplina degli indennizzi introdotta con la delibera n. 73/11/CONS;

RITENUTO, inoltre, sempre nella prospettiva di assicurare uniformità ed efficacia delle predette procedure, di incentivare l’utilizzo di formulari predisposti dall’Autorità, sia per la proposizione delle istanze, sia per la presentazione da parte degli operatori delle proprie osservazioni nell’ambito dei procedimenti per l’adozione di provvedimenti temporanei, ai sensi dell’articolo 5 del predetto Regolamento, inerenti alle procedure di passaggio degli utenti tra operatori;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell’articolo 31 del regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità;

DELIBERA

Articolo 1
Approvazione delle linee guida

1. Le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato A alla presente delibera, sono approvate e sostituiscono quelle di cui alla delibera n. 529/09/CONS.

Articolo 2 Utilizzo dei formulari

1. Per la proposizione delle istanze ai sensi degli articoli 5, comma 4, 7, comma 4, e 14, comma 5, del Regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS, e successive modifiche ed integrazioni, sono ammessi esclusivamente i formulari denominati rispettivamente "GU5", "UG" e "GU14" pubblicati sul sito web dell'Autorità.

2. Nell'ambito dei procedimenti per l'adozione di provvedimenti temporanei, di cui all'articolo 5 del Regolamento citato al comma 1, gli operatori di comunicazioni elettroniche sono tenuti, nel formulare le proprie osservazioni in ordine a procedure di trasferimento di utenze tra operatori, ad utilizzare i formulari denominati rispettivamente "GU5 – Attivazione", "GU5 – Migrazione" e "GU5 – NP" e pubblicati sul sito web dell'Autorità.

Articolo 3 Impugnazioni

1. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

2. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è pubblicata sul sito web dell'Autorità: www.agcom.it

Roma, 11 aprile 2013

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per visto di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci