

Le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale

Enrico Maria Cotugno

Direzione tutela dei consumatori

Il nuovo quadro legislativo

- **Codice delle comunicazioni elettroniche** (refusione) - D. Lgs. 207/2021 (art. 25)
- **TUSMA** - D. Lgs. 208/2021 (artt. 33.5, 40 e 42.9)
- **Codice del consumo** –D. Lgs. 28/2023 (attuazione della Direttiva 2020/1828 sulle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori).
- **D. Lgs. 28/2010** sulla mediazione civile e commerciale - D. Lgs. n. 149/2022 (c.d. riforma Cartabia)
- **Digital Services Act** – Regolamento 2022/206

Il nuovo quadro regolamentare

Delibera 194/23/CONS - allegati

- B. Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale**
- C. Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione tramite la piattaforma ConciliaWeb delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale

Delibera n. 74/24/CONS

Definizione di parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini che devono essere assicurati dai fornitori di servizi di media audiovisivi, ai sensi dell'articolo 33 del TUSMA

Delibera n. 307/23/CONS

Conclusione del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche

Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale

Tipologia di servizio

Procedura

Comunicazioni elettroniche		Media audiovisivi (art. 2, comma 1-bis)	Videosharing (art. 13-bis)
		Reclamo (art. 6, comma 3-bis)	
		↓	
Conciliazione Semplificata (art.8)	Conciliazione in udienza	Conciliazione semplificata	Conciliazione in udienza
↓	↓	↓	↓
30 giorni	30 giorni	30 giorni	3(+3) mesi
↓	↓	↓	
DEFINIZIONE		DEFINIZIONE	

— I numeri di ConciliaWeb

Dati utenti al 25/02/2024

UTENTI ATTIVI: **475.000** (444.690 al 07/06/2023)

OPERATORI REGISTRATI: **373** (363)

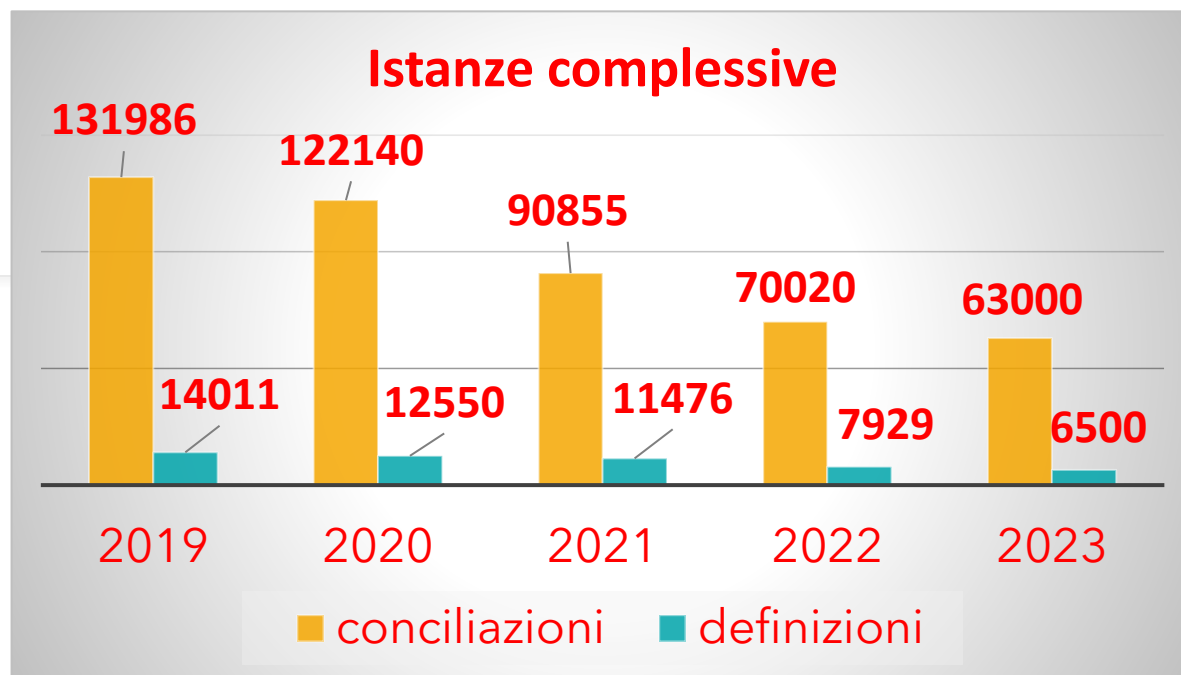
SOGGETTI ACCREDITATI:

Ass. nazionali **17** Ass. regionali **7** Enti esponenziali **1**

Avvocati **15.812** (13.967) Dottori commercialisti **324** (260)

CORECOM: Responsabili istruttoria **317** (313)

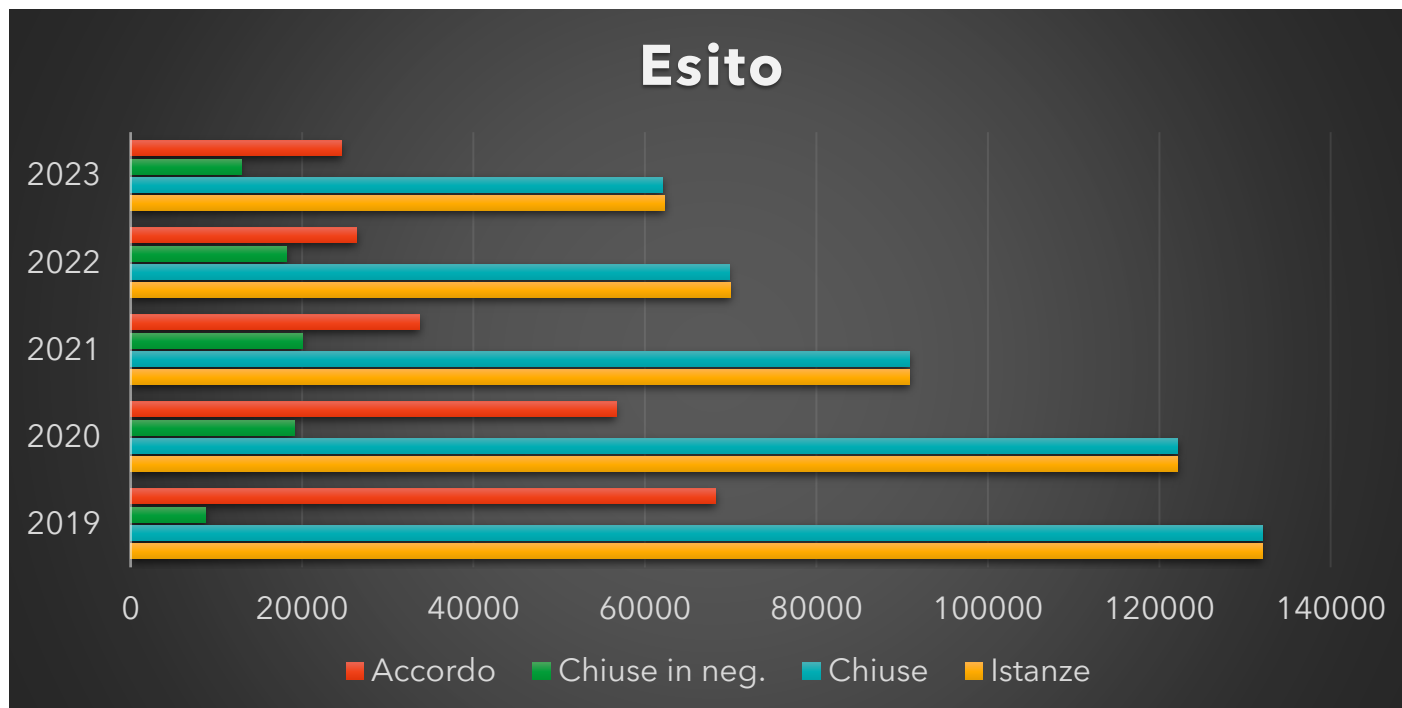
I numeri



	Conciliazioni	Definizioni
2021	90.855	11.476
2022	70020 (-23%)	7.929 (-30%)
2023	62.297 (-11%)	6.274 (-20%)

I risultati (25.02.2024)

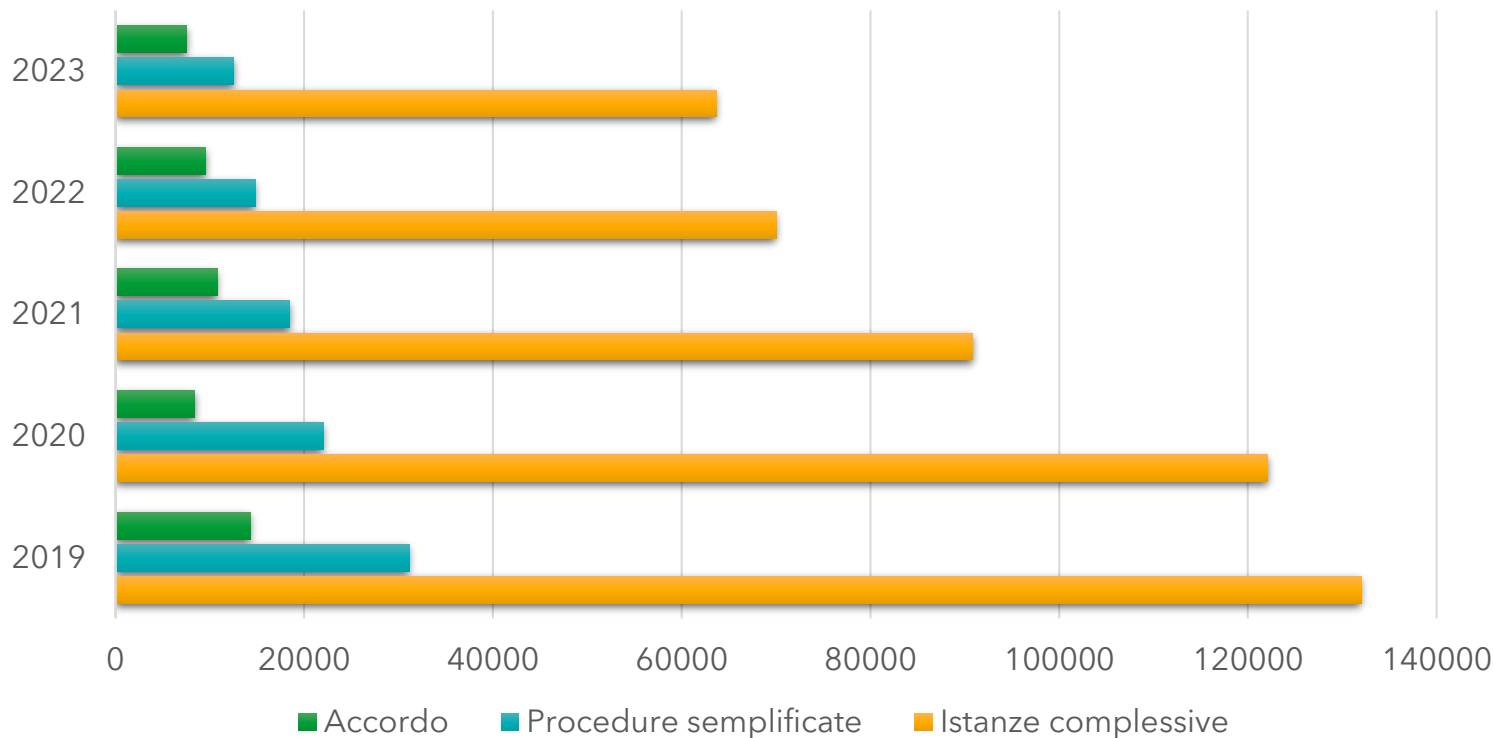
	Istanze	Chiuse	Negoziazione	Accordo	TOT.
2019	131.986	131.986	8.799 (7%)	68.227 (52%)	[59%]
2020	122.140	122.140	19.089 (16%)	56.681 (46%)	[62%]
2021	90.855	90.855	20.108 (22%)	33.747 (37%)	[59%]
2022	70.020	70.013	18.236 (26%)	26.429 (38%)	[64%]
2023	62.297	62.097	12.896 (20%)	24.599 (40%)	[60%]



Le procedure semplificate (TLC)

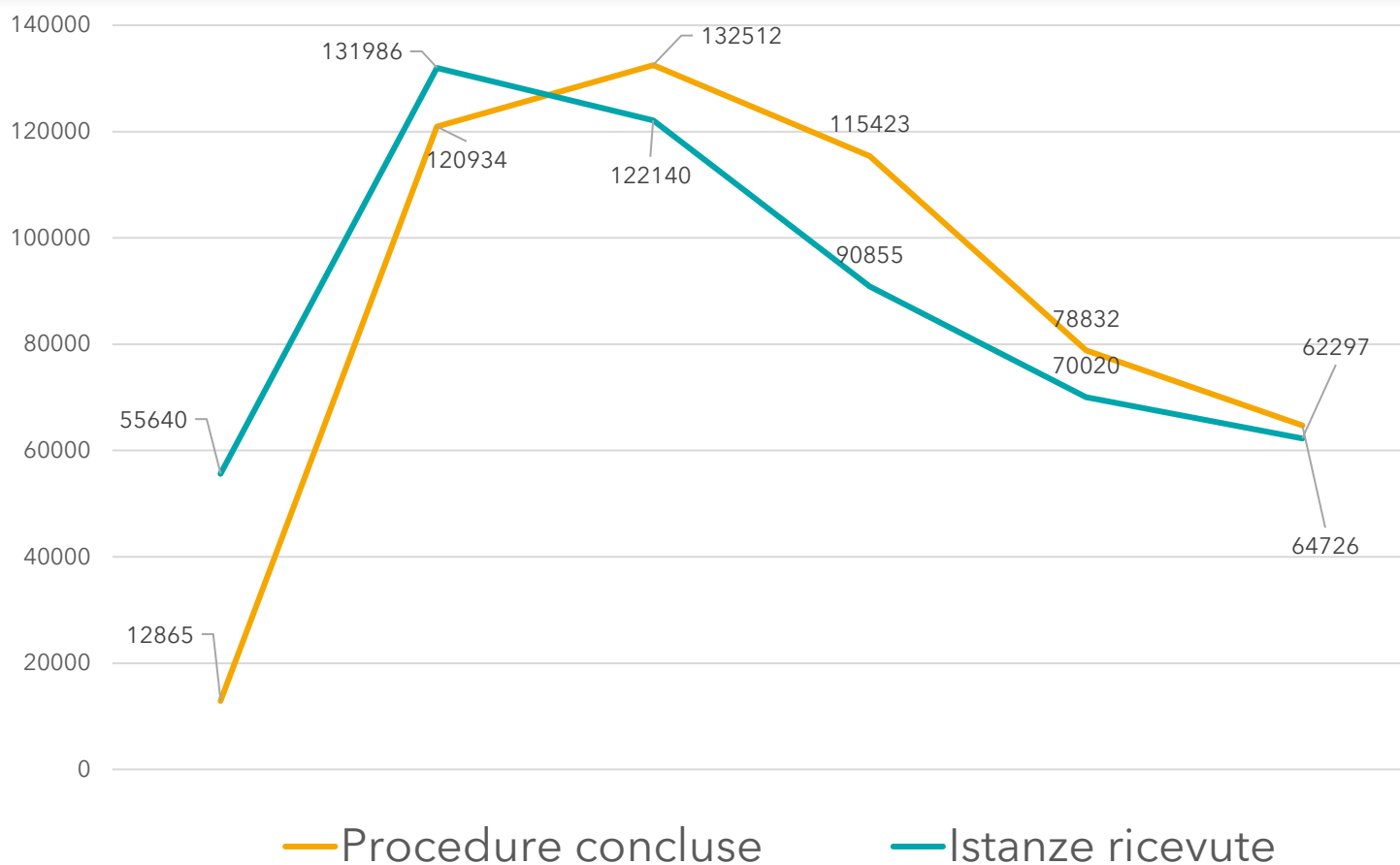
	Istanze	Semplificate	Accordo
2019	131.986	31.099 (23%)	14.276 (46%)
2020	122.140	22.005 (18%)	8.379 (38%)
2021	90.855	18.461 (20%)	10.778 (58%)
2022	70.020	14.834 (21%)	9.559 (64%)
2023	62.297	12.514 (20%)	7.554 (60%)

Procedura semplificate/accordo conciliativo



I numeri

Rapporto tra istanze presentate e procedure concluse



Le controversie SMA – I numeri

(dati al 25/02/2024)

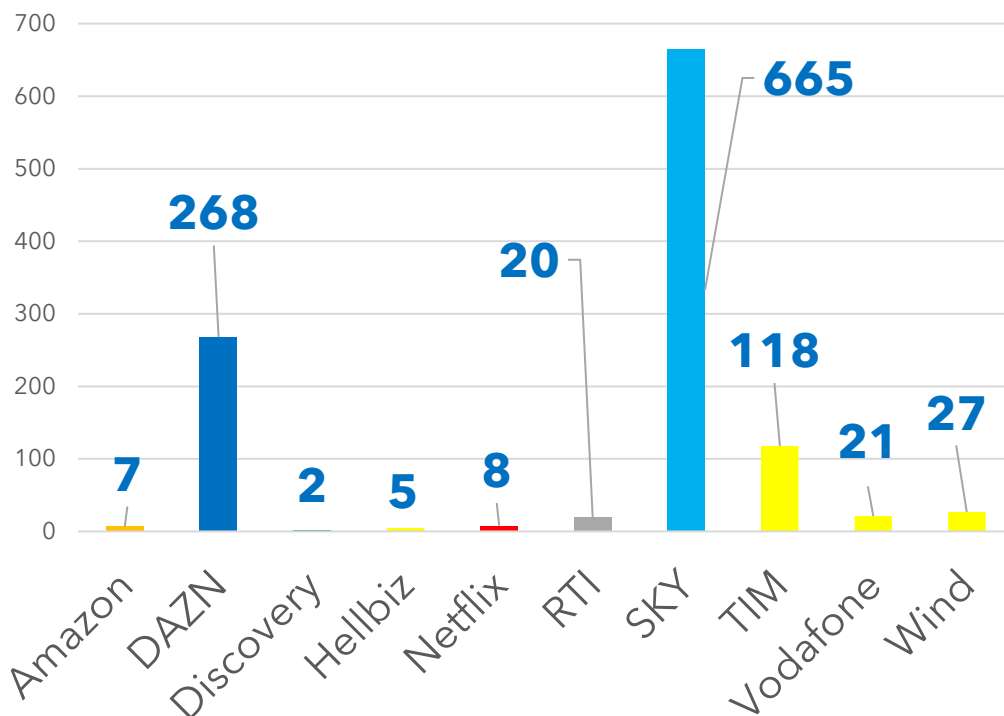
Conciliazioni Definizioni

2023
2024

1.040
287

84
22

Istanze di conciliazione ricevute per operatore



ISTANZE RICEVUTE	1.327
Procedure concluse	1.167 (88%)
Inammissibili	159 (11%)
Accordo in negoziazione	95 (9%)
Accordo conciliativo	523 (52%)
Rinuncia	107 (10%)
Mancato accordo	277 (27%)
Mancata comparizione	5

Question Time



CONCLUSIONI

Grazie per l'attenzione!