



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Allegato A alla delibera n. 661/15/CONS**

### ***Regolamento sulla tenuta dell'elenco degli organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale***

#### **Articolo 1 Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:
  - a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
  - b) "Codice del consumo", il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
  - c) "Direzione", la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità;
  - d) "servizi di comunicazione elettronica", i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
  - e) "servizi postali", i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, inclusi quelli rientranti nell'ambito di applicazione del servizio universale postale;
  - f) "elenco", l'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione europea, in materia di consumo, con specifico riferimento alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali, istituito con delibera n. 661/15/CONS e tenuto dall'Autorità;
  - g) "incaricati", le persone fisiche incaricate dall'organismo ADR della risoluzione extragiudiziale delle controversie;
  - h) "autorità competenti", le autorità indicate all'art. 141-*octies* del Codice del consumo.
  
2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 141 del Codice del consumo.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 2**

### **Ambito di applicazione e finalità**

1. Il presente regolamento stabilisce, ai sensi dell'art. 141-*decies* del Codice del consumo, la procedura per l'iscrizione nell'elenco degli organismi ADR, nonché le modalità per lo svolgimento delle attività connesse alla vigilanza ed alla tenuta del suddetto elenco.
2. Resta salva l'applicazione, nelle materie per le quali è prevista l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, delle disposizioni regolamentari vigenti in materia.

## **Articolo 3**

### **Domanda di iscrizione**

1. L'organismo ADR che intende essere iscritto nell'elenco, propone istanza all'Autorità, fornendo tutte le informazioni prescritte dall'art. 141-*nonies*, commi 1 e 3. In particolare, l'organismo comunica l'indirizzo di posta elettronica certificata (pec) al quale trasmettere le comunicazioni relative alla procedura di iscrizione, nonché tutte le ulteriori informazioni di contatto.
2. Salvo diversa dichiarazione ai sensi dell'art. 141-*nonies*, comma 1, lett. g), del Codice del consumo, l'iscrizione si intende richiesta con riferimento alle controversie relative sia ai servizi di comunicazione elettronica sia ai servizi postali.
3. Ai sensi dell'art. 141-*bis*, comma 10, l'organismo è tenuto a fornire le informazioni inerenti alla formazione specifica, nei settori di competenza dell'Autorità, degli incaricati.
4. La domanda, a pena di irricevibilità, è trasmessa all'Autorità a mezzo pec, ovvero presentata *on-line* tramite procedura telematica, ove disponibile.

## **Articolo 4**

### **Verifica dei requisiti**

1. Il procedimento per l'iscrizione è avviato a far data dalla ricezione della domanda, trasmessa secondo le modalità prescritte dall'art. 3.
2. Se la domanda è carente di una o più delle informazioni di cui all'art. 3, la Direzione comunica a mezzo pec all'organismo istante le informazioni mancanti, con l'avviso che, decorso inutilmente il termine di giorni dieci dalla comunicazione, la domanda si intenderà rigettata se non adeguatamente integrata.
3. Se la domanda è completa di tutte le informazioni necessarie, la Direzione provvede alla verifica della sussistenza dei requisiti per l'iscrizione, secondo quanto prescritto dagli artt. 141 e ss. del Codice del consumo, tenuto conto degli indirizzi formulati dal tavolo di coordinamento, di cui al comma 3, dell'art. 141-*octies* del medesimo codice, con particolare riferimento alla verifica circa il rispetto del requisito relativo alla durata



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

dell'incarico per il quale sono nominati gli incaricati, nonché del principio di tendenziale non onerosità per il consumatore delle procedure ADR.

4. Ai fini della iscrizione nell'elenco, l'organismo ADR deve garantire che gli incaricati abbiano una adeguata formazione in materia di tutela degli utenti e qualità dei servizi nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali, secondo le linee guida adottate dall'Autorità.

## **Articolo 5 Esito della domanda**

1. Entro venti giorni dal ricevimento della domanda completa, la Direzione provvede alla iscrizione dell'organismo nell'elenco, ovvero trasmette al soggetto interessato il provvedimento di rigetto della domanda, contenente la indicazione dei motivi ostativi all'iscrizione.

2. In caso di rigetto della domanda, l'organismo può chiedere il riesame della domanda, fornendo le proprie osservazioni in ordine alle valutazioni effettuate dalla Direzione; decorsi venti giorni dal ricevimento a mezzo pec della domanda di riesame, se la Direzione non provvede alla iscrizione il provvedimento di rigetto si intende confermato.

## **Articolo 6 Iscrizione di organismi già iscritti in altri elenchi**

1. L'organismo ADR che risulti già iscritto negli elenchi tenuti da una delle altre autorità competenti può chiedere l'iscrizione nell'elenco comunicando i riferimenti della precedente iscrizione, unitamente ad una specifica dichiarazione circa la formazione degli incaricati. In tali casi la Direzione, ai fini dell'iscrizione, valuta esclusivamente la sussistenza del requisito di formazione specifica, di cui all'art. 4, comma 4.

2. Le negoziazioni paritetiche, di cui all'art. 141-ter del Codice del consumo, iscritte nell'elenco tenuto dal Ministero dello sviluppo economico, sono iscritte automaticamente nell'elenco se riguardano imprese, o associazioni di imprese, operanti nei settori di competenza dell'Autorità.

## **Articolo 7 Cancellazione dall'elenco**

1. Ciascun organismo ADR iscritto può chiedere in ogni momento la cancellazione dall'elenco, alla quale la Direzione provvede entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta.

2. Su segnalazione di chiunque vi abbia interesse, ovvero d'ufficio, la Direzione, qualora accerti che un organismo ADR iscritto nell'elenco non soddisfa più i requisiti prescritti,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

di cui all'art. 4, comunica al soggetto interessato le prescrizioni che risultano non rispettate, con l'invito a conformarsi, entro un termine massimo di tre mesi, a dette prescrizioni.

3. Se, entro il termine di cui al comma 1, l'organismo interessato non fornisce alcun riscontro, la Direzione provvede alla immediata cancellazione dell'organismo dall'elenco.

4. Qualora, entro il termine di cui al comma 1, l'organismo ADR comunica i rimedi adottati al fine di conformarsi ai requisiti previsti per l'iscrizione nell'elenco, la Direzione, se tali rimedi non risultano sufficienti a soddisfare i requisiti previsti, provvede alla cancellazione dell'organismo dall'elenco, previa comunicazione al soggetto interessato, entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione dell'organismo.

### **Articolo 8 Comunicazione periodica dei dati**

1. A far data dal secondo anno solare di iscrizione nell'elenco, con cadenza biennale, ciascun organismo ADR iscritto comunica alla Direzione entro il 30 aprile i dati e le informazioni elencate al comma 4, dell'art. 141-*nonies* del Codice del consumo, ed in particolare la formazione nelle materie di competenza dell'Autorità fornita agli incaricati.

2. La comunicazione è effettuata a mezzo pec, ovvero tramite procedura telematica, ove disponibile.

### **Articolo 9 Rapporti con il punto di contatto unico**

1. La Direzione cura i rapporti con il Ministero per lo sviluppo economico, quale punto di contatto unico con la Commissione europea, e provvede alle notifiche ed alle pubblicazioni di cui ai commi 5 e 7, dell'articolo 141-*decies* del Codice del consumo.