AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Allegato B alla del. n. 22/23/CONS

Proposta di modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi media audiovisivi

(all. A alla delibera n. 203/18/CONS come modificato dalla delibera n. 358/22/CONS)

Nota: le modifiche rispetto al testo vigente sono evidenziate in carattere *corsivo*.

Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e ~~*operatori di comunicazioni elettroniche,*~~ fornitori di servizi ~~*di media audiovisivi*~~ *dell'ecosistema digitale*

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:

a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

b) "*Legge*", la legge 31 luglio 1997, n. 249;

c) "*Codice*", il Codice delle comunicazioni elettroniche approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207;

d) "*Codice del consumo*", il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;

e) "TUSMA", il Testo unico dei servizi di media audiovisivi di cui al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208;

f) "Direzione", la Direzione dell'Autorità compente in materia di risoluzione delle controversie *di cui al presente Regolamento* ~~*tra utenti e operatori o fornitori di servizi di media audiovisivi*~~;

g) "CORECOM", il Comitato regionale per le comunicazioni competente per territorio;

h) "Responsabile della struttura", il responsabile della struttura amministrativa del CORECOM ovvero, nel caso di procedure svolte presso l'Autorità, il Direttore della Direzione;

i) "Organo collegiale", il Comitato regionale per le comunicazioni ovvero, nel caso di procedure svolte presso l'Autorità, la Commissione infrastrutture e reti;

j) "Ufficio", l'ufficio dell'Autorità o del CORECOM competente per la gestione delle procedure di risoluzione delle controversie;

k) "organismo ADR", ogni organismo, di cui all'articolo 141, comma, 1, lett. h), del *Codice del consumo*, deputato 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 controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche, iscritto nell'elenco istituito, ai sensi dell'articolo 141-*decies* del *Codice del consumo*, con delibera n. 661/15/CONS;

l) "utente", ogni persona fisica o giuridica che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti, che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico o a gruppi chiusi di utenti ovvero il consumatore finale che, attraverso l'accesso a una piattaforma distributiva, fruisce dei prodotti audiovisivi in virtù di un contratto con un fornitore di servizi di media;

m)"operatore", ogni impresa che fornisce o è autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazione elettronica, o una risorsa correlata;

n) "fornitore di servizi di media audiovisivi", la persona fisica o giuridica di cui all'articolo 3, comma 1, lettera d), del TUSMA che fornisce il servizio di media audiovisivo di cui alle lettere p) e q) del medesimo Testo unico e che si rivolge al pubblico italiano;

n-*bis*) *"fornitore di piattaforme per la condivisione di video soggetto alla giurisdizione italiana", la persona fisica o giuridica che fornisce un servizio di piattaforma per la condivisione di video, di cui all'articolo 3, comma 1, lett. c) del TUSMA, e che si considera stabilito sul territorio nazionale, ai sensi dell'articolo 41, del medesimo Testo unico;*

o) "Ente esponenziale": ente costituito per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, in possesso di uno statuto, rappresentativo di particolari categorie di utenti, registrato sulla piattaforma ConciliaWeb al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti;

p) "Conciliatore", la persona fisica incaricata dal Responsabile della struttura dello svolgimento della procedura di conciliazione, anche attraverso la formulazione di proposte non vincolanti;

q) "ConciliaWeb", la piattaforma per la gestione telematica delle procedure di conciliazione e di risoluzione delle controversie svolte dall'Autorità e dai CORECOM ai sensi dell'articolo 84 del *Codice*;

r) "*Regolamento applicativo*", il regolamento, adottato d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e con la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, contenente le

specifiche tecniche per l'accesso alla piattaforma telematica e la gestione delle procedure di risoluzione delle controversie tramite ConciliaWeb;

s) "SPID", il sistema pubblico di identità digitale per l'accesso ai servizi online della pubblica amministrazione di cui al D.P.C.M. 24 ottobre 2014;

t) "firma digitale", firma elettronica di cui all'articolo 1, lettera s), del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;

u) "*Codice deontologico*", il codice deontologico per i conciliatori allegato al presente regolamento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;

v) "Associazione di consumatori", ogni associazione iscritta nell'elenco di cui all'articolo 137 del *Codice del consumo* ovvero negli elenchi regionali delle associazioni di consumatori e utenti, istituiti ai sensi della legislazione di ciascuna Regione*;*

*w) "*soggetto accreditato*",* le Associazione di consumatori, gli Enti esponenziali, nonché gli Avvocati e i Dottori commercialisti ed esperti contabili iscritti nei rispettivi Albi professionali, registrati sulla piattaforma al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti.

2. Per quanto non espressamente previsto al comma 1 si applicano le definizioni di cui all'articolo 2, comma 1, del *Codice* e all'articolo 3, comma 1, del TUSMA.

[…]

CAPO II

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

[…]

CAPO II-BIS

CONTROVERSIE TRA UTENTI E FORNITORI DI PIATTAFORME PER LA CONDIVISIONE DI VIDEO

Articolo 13-bis

Ambito di applicazione

1. Ferma restando la facoltà di adire il giudice competente ai fini della definizione in sede giudiziale delle controversie, gli utenti hanno la facoltà di rimettere all'Autorità la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti di fornitori di piattaforme per la condivisione di video soggetti alla giurisdizione italiana, derivanti dall'applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 42 del TUSMA.

*2. Il ricorso alla procedura conciliativa di cui all'articolo 13-*ter *è ammesso anche per le controversie tra utenti e fornitori di piattaforme per la condivisione di video che si considerano operanti sul territorio nazionale, secondo i criteri dettati dall'Autorità ai sensi dell'articolo 41 del TUSMA.*

*3. Ai fini di quanto disposto dal Capo II-*bis*, per "*utente*" si intende la persona fisica o giuridica che carica su una piattaforma per la condivisione di video i contenuti di cui alle lettere g) e h) dell'articolo 3, comma 1, del TUSMA, ovvero la persona fisica che fruisce dei contenuti accessibili tramite una piattaforma di condivisione di video.*

Articolo 13-ter

Procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di VSP

*1. Per le controversie di cui all'articolo 13-*bis*, il tentativo di conciliazione è esperito dall'Autorità nel corso di una udienza di conciliazione, ai sensi dell'articolo 9.*

2. A pena di inammissibilità l'istanza, presentata compilando l'apposito modulo *sulla piattaforma, deve indicare:*

a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche;

b) la denominazione del fornitore della piattaforma per la condivisione di video interessato;

c) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti, specificando, nel caso di controversie derivanti dall'applicazione dell'articolo 42 del TUSMA, le disposizioni che si assumono violate;

d) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici;

e) gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.

3. Il tentativo di conciliazione non è proponibile se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 13-quater.

4. L'udienza di conciliazione è convocata non prima di venti giorni e non oltre quaranta giorni dalla presentazione dell'istanza tramite la piattaforma.

5. Se nel corso della procedura le parti non raggiungono un accordo, il conciliatore può formulare una proposta di componimento della vertenza. In ogni caso il conciliatore formula la proposta se le parti gliene fanno concorde richiesta. Entro il termine assegnato dal conciliatore le parti comunicano, tramite la piattaforma, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In assenza di risposta entro il termine assegnato la proposta è considerata rifiutata. In caso di mancato accordo, della proposta è dato atto nel verbale.

6. La procedura ha una durata non superiore a tre mesi, prorogabile di ulteriori tre mesi con l'accordo delle parti, manifestato attraverso la piattaforma o, comunque, in forma scritta.

7. Per la risoluzione delle controversie di cui al comma 1 trovano applicazione le disposizioni dell'articolo 6, commi 2-bis, 3 e 5, e degli articoli 7, 10, 11 e 12.

Articolo 13-quater

Conciliazione dinanzi agli organismi di mediazione o di negoziazione paritetica

*1. In alternativa alla procedura conciliativa dinanzi all'Autorità, per la risoluzione delle controversie di cui all'articolo 13-*bis*, gli utenti possono rivolgersi a uno degli organismi di negoziazione paritetica ovvero a uno degli organismi di mediazione, riconosciuti ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che siano registrati nell'elenco degli organismi ADR, di cui alla delibera n. 661/15/CONS.*

2. Dinanzi agli organismi di mediazione la procedura è svolta secondo le disposizioni del Capo II del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

*3. Ciascuno degli organismi di cui al comma 1 che abbia avviato o concluso procedure di conciliazione ai sensi all'articolo 13-*bis *nel corso del precedente anno*

solare, trasmette alla Direzione, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, una relazione sull'attività svolta, fornendo dettagliate informazioni circa il numero delle procedure avviate e concluse, sui tempi di conclusione e sugli esiti delle stesse.

CAPO III

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

[…]

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Proposta di modifiche al Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi tramite la piattaforma ConciliaWeb

(all. A alla delibera n. 339/18/CONS come modificato dalla delibera n. 358/22/CONS)

Nota: le modifiche rispetto al testo vigente sono evidenziate in carattere *corsivo*.

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione *tramite la piattaforma ConciliaWeb* delle controversie tra utenti e ~~*operatori di comunicazioni elettroniche,*~~ fornitori di servizi ~~*di media audiovisivi*~~ *dell'ecosistema digitale*

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:

[…]

i) "utente", *il soggetto come definito dall'articolo 1, comma 1, lett. l), ovvero dall'articolo 13*-bis*, comma 3, del Regolamento di procedura*;

[…]

k) "operatore", ogni impresa che fornisce o è autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazione elettronica, o una risorsa correlata, inclusi i sistemi di accesso condizionato ovvero ogni fornitore di servizi di media audiovisivi *o di servizi di piattaforme per la condivisione di video*;

[…]