



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**Allegato B alla Delibera n. 422/17/CONS**

**“CONSULTAZIONE PUBBLICA IN ORDINE ALLA MODIFICA DEL  
REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE  
CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE  
E UTENTI”**

**Allegato B**

*Proposta di modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione  
delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche**

### **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;
- d) “*Codice del consumo*”, il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- e) “Direzione”, la Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità;
- f) “CORECOM”, il Comitato regionale per le comunicazioni competente per territorio;
- g) “Responsabile della struttura”, il responsabile della struttura amministrativa del CORECOM ovvero, nel caso di procedure svolte presso l’Autorità, il Direttore della Direzione tutela dei consumatori;
- h) “Organo collegiale”, il Comitato regionale ovvero, nel caso di procedure svolte presso l’Autorità, la Commissione infrastrutture e reti;
- i) “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;
- j) “utente”, ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

k) “operatore”, ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;

l) “delegato”, la persona fisica che rappresenta un operatore nell’ambito di una procedura di risoluzione della controversia;

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

n) “portale ConciliaWeb”, o “ConciliaWeb”, il portale 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*;

o) “Amministratore di sistema”, il soggetto, nominato dall’Autorità ai sensi del provvedimento dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i., abilitato alla gestione delle utenze del portale ConciliaWeb;

p) “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;

q) “firma digitale” firma elettronica di cui all’articolo 1, lettera s), del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;

r) “*Codice deontologico*”, il codice deontologico per i conciliatori allegato al presente Regolamento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

2. Per quanto non espressamente previsto al comma 1 si applicano le definizioni di cui all’articolo 1 del *Codice*.

## **Articolo 2**

### **Ambito di applicazione**

1. Ai sensi dell’articolo 1, commi 11 e 12, della *Legge*, è rimessa alla competenza dell’Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

2. Sono escluse dall’applicazione del presente Regolamento le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente Regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del *Codice del consumo*.

**Quesito n. 1:** Si condivide l'orientamento dell'Autorità di circoscrivere il campo di applicazione del Regolamento alle controversie nelle quali la parte istante è l'utente, escludendo quelle relative al recupero del credito da parte dell'operatore, ancorché oggetto di contestazione?

## **Articolo 3**

### **Tentativo obbligatorio di conciliazione**

1. Per le controversie di cui all'articolo 2, comma 1, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del presente Regolamento, fatte salve le procedure monitorie e cautelari.

2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

a) dinanzi al CORECOM competente tramite il portale ConciliaWeb dell'Autorità;

b) dinanzi a un organismo ADR iscritto nell'elenco;

c) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura, previa stipula di apposito protocollo di intesa tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

3. Per determinare il CORECOM territorialmente competente per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso dell'utente ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.

4. Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

5. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della *Legge*, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura di cui al comma 4.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 4**

### **Partecipazione alle procedure tramite il portale ConciliaWeb**

1. Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all'Autorità sono gestite tramite il portale ConciliaWeb.

2. L'utente che intende presentare un'istanza al CORECOM accede al portale tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un *account*.

3. L'Amministratore di sistema fornisce a ciascun operatore le credenziali per l'accesso al portale. Ciascun operatore provvede a inserire nel portale e ad aggiornare la lista dei propri delegati, che accedono al sistema tramite le proprie credenziali SPID.

4. Ogni comunicazione relativa alla procedura di risoluzione della controversia, ivi inclusa la produzione di documenti di parte, è effettuata tramite il portale ConciliaWeb e, ove necessario, protocollata e conservata a cura dell'Autorità, conformemente alle disposizioni legislative vigenti.

5. Quando l'utente inserisce sul portale una nuova istanza, il portale assegna un numero identificativo, valido per tutte le istanze successive inerenti alla medesima controversia.

6. La firma dei verbali e di ogni altro atto formato tramite il portale ConciliaWeb da parte dell'utente e del delegato dell'operatore è effettuata tramite inserimento di una *password* temporanea fornita dal portale medesimo, ovvero mediante altra modalità di firma elettronica idonea a garantirne la provenienza.

7. In casi eccezionali, qualora l'utente interessato non abbia la possibilità di accedere a Internet, le istanze e le altre comunicazioni inerenti alla procedura instaurata possono essere compilate dall'istante presso la Segreteria del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM.

## **Articolo 5**

### **Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio**

1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento.

2. Ai fini del comma 1:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente Regolamento;

b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi;

c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

3. L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, ovvero nel corso della relativa procedura, e fino alla conclusione dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

4. A pena di inammissibilità la richiesta dell'utente, presentata telematicamente tramite il formulario GU5, deve contenere le informazioni indicate all'articolo 6, comma 1, oltre alla attestazione di avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione, se presentata dinanzi agli organismi di cui all'articolo 3, comma 2, lettera b) e c).

5. Della richiesta è dato avviso all'operatore, che nei cinque giorni successivi può produrre eventuali memorie e documentazione.

6. Il CORECOM, entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza, adotta un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio, ovvero rigetta la richiesta, dandone comunicazioni alle parti.

7. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche ad operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia. Nel caso in cui risulti che la sospensione dipende dal comportamento di uno o più operatori diversi da quello indicato nell'istanza, il CORECOM può estendere il procedimento nei confronti di tali operatori, secondo la procedura di cui ai commi 5 e 6.

8. I provvedimenti adottati a norma del presente articolo devono essere eseguiti entro il termine da essi indicato. In caso di inottemperanza il CORECOM competente ne informa tempestivamente la Direzione per l'applicazione della sanzione ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della *Legge*.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**Quesito n. 2:** Si condivide l'orientamento dell'Autorità di restringere l'ambito di applicazione dell'art. 5 ai soli casi di sospensione/interruzione del servizio?

## **CAPO II**

### **PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM**

#### **Articolo 6**

##### **Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM**

1. Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore. Se l'accesso dell'utente al portale non è effettuato tramite SPID, l'istanza deve essere accompagnata da copia di un documento di identità dell'utente interessato.

2. Nell'istanza devono essere altresì indicati:

- a. i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- b. gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia;
- c. le richieste dell'istante e la loro quantificazione in termini economici;
- d. i documenti che si allegano.

3. L'istanza, a pena di inammissibilità, è presentata tramite il modello UG.

4. Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa ne dà comunicazione all'istante. Qualora la causa di inammissibilità emerga nel corso della procedura, il CORECOM comunica immediatamente alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 7**

### **Avvio della procedura**

1. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

2. In tale comunicazione sono specificamente indicati:

a) il numero identificativo della pratica;

b) la data di protocollazione dell'istanza;

c) l'oggetto della procedura;

d) la data e l'orario stabiliti per l'udienza di conciliazione, ove previsto, informando della facoltà per l'utente di partecipare all'udienza con le modalità di cui all'articolo 9, comma 6.

3. L'operatore, qualora non intenda partecipare alla procedura, ne dà comunicazione al CORECOM, che redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, dandone tempestivo avviso alla parte istante.

4. A seguito dell'avvio della procedura le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, tramite il portale, la soluzione in via transattiva della controversia. In caso di raggiungimento di un accordo, il portale rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, che le parti hanno la facoltà di firmare elettronicamente.

5. Con la comunicazione di cui al comma 1, o anche successivamente purché prima dell'udienza, il Corecom comunica alle parti il nome del Conciliatore.

## **Articolo 8**

### **Conciliazione semplificata**

1. La procedura di conciliazione per le controversie aventi a oggetto le materie elencate al comma 2 è svolta mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il Conciliatore. In ogni momento il Conciliatore ha la facoltà di trasmettere alle parti una proposta di soluzione conciliativa della controversia.

2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie attinenti a:

a) Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;





# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- c) Attivazione di servizi non richiesti;
- d) Restituzione del credito residuo;
- e) Restituzione del deposito cauzionale;
- f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
- g) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- h) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta.

3. Nel caso in cui la controversia istaurata abbia a oggetto anche materie non elencate al comma 2, ovvero nell'ipotesi prevista all'articolo 4, comma 7, si procede ai sensi dell'articolo 9.

## **Articolo 9**

### **Udienza di conciliazione**

1. L'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in *web conference*, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (*virtual room*).

2. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati.

3. Il Conciliatore invita le parti a esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti controversi e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile. In qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può suggerire alle parti una o più soluzioni per la composizione della controversia.

4. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti, il Conciliatore può fissare un'ulteriore udienza.

5. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell'articolo 12, comma 2.

6. Nei casi di cui all'articolo 4, comma 7, l'utente partecipa all'udienza recandosi fisicamente presso la sede del CORECOM utilizzata per lo svolgimento dell'udienza, ovvero presso altro punto di accesso fisico preventivamente comunicato dalla Segreteria del CORECOM.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 10**

### **Riunione delle procedure pendenti**

1. Il CORECOM, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti dinanzi a sé e aventi a oggetto controversie che siano connesse sotto il profilo soggettivo o oggettivo.

## **Articolo 11**

### **Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura**

1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio promosso dinanzi all'Autorità giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione al fine di pervenire ad una composizione bonaria della controversia.

## **Articolo 12**

### **Esito della conciliazione**

1. Se la conciliazione ha esito positivo, il Conciliatore redige un verbale in cui si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo, specificandone il contenuto. Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995.

2. Se in udienza non si raggiunge l'accordo, su tutti o alcuni dei punti controversi, il conciliatore redige un sintetico verbale in cui si annota esclusivamente l'oggetto della controversia e che la stessa è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo. Nel processo verbale le parti possono indicare l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano, ovvero ciascuna parte può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento.

3. Se la parte convenuta non compare in udienza, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione. Se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e il procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento, prontamente comunicati al CORECOM, per i quali può disporsi un rinvio.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

4. Il verbale è sottoscritto dalle parti che hanno partecipato all'udienza mediante firma elettronica o altra modalità telematica idonea a garantirne la provenienza ai sensi delle disposizioni in vigenti. Il conciliatore sottoscrive il verbale mediante firma digitale, attestando quanto verbalizzato.

## **Articolo 13**

### **Criteri di designazione e requisiti del conciliatore**

1. Il CORECOM individua i Conciliatori nell'ambito della propria struttura amministrativa sulla base del possesso dei requisiti di cui al comma 3.

2. I conciliatori accreditati dai CORECOM per lo svolgimento delle procedure tramite ConciliaWeb sono inseriti in un elenco reso disponibile sulla piattaforma.

3. Il Conciliatore possiede i seguenti requisiti:

a) specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità;

b) assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal *Codice deontologico*;

c) sottoscrizione del *Codice deontologico* e di un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità.

4. Il Conciliatore che non sia più in possesso dei requisiti di cui al comma 3, ovvero che abbia fatto domanda di cancellazione, è cancellato dall'elenco di cui al comma 2.

5. L'assegnazione della controversia al Conciliatore avviene sulla base di una turnazione che tenga anche conto della specifica competenza professionale del Conciliatore, desunta dal *curriculum* personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate.

6. Il CORECOM può prevedere per i Conciliatori privi di precedente esperienza nelle materie di competenza dell'Autorità lo svolgimento del tirocinio assistito in affiancamento al Conciliatore designato, previa comunicazione dei nominativi alle parti, che possono rifiutare il tirocinante e comunque richiederne l'allontanamento in qualsiasi momento. Il tirocinante non può in alcun modo interferire nella procedura di conciliazione ed è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, indipendenza e imparzialità a cui sono tenuti i Conciliatori.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **CAPO III**

### **DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

#### **Articolo 14**

##### **Istanza di definizione della controversia**

1. Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 3, di definire la controversia.

2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di due mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria.

3. L'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata con le modalità di cui all'articolo 6, mediante compilazione del modello GU14.

4. L'istanza, inoltre, deve indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

**Quesito n. 3:** Si condivide l'orientamento dell'Autorità di ridurre il termine (attualmente di tre mesi, decorrenti dalla conclusione del tentativo di conciliazione) per la proposizione dell'istanza di definizione, tenuto conto della semplicità di accesso alla procedura telematica?

#### **Articolo 15**

##### **Avvio del procedimento**

1. Il Responsabile della struttura assume direttamente, ovvero assegna ad altri, la responsabilità del procedimento.

2. Il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti l'avvio del procedimento.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. In tale comunicazioni sono specificamente indicati:

a) il numero identificativo della controversia;

b) la data di protocollazione dell'istanza;

b) l'oggetto della procedura;

c) il responsabile del procedimento;

d) il termine di conclusione del procedimento;

e) i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.

4. Contestualmente alla comunicazione di cui ai commi 2 e 3, il CORECOM rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati.

### **Articolo 16**

#### **Procedura**

1. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di centottanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.

2. Le parti convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro dieci giorni dal deposito delle produzioni avversarie, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie repliche. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica, fatte salve eventuali richieste di secretazione ai sensi del comma 3.

3. L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, e depositate telematicamente. I documenti depositati nel corso del procedimento sono integralmente accessibili dalle parti in causa, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati.

4. 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, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata. Le parti intervengono all'udienza di discussione personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante e possono farsi rappresentare da soggetti muniti di apposita delega.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

5. Al termine dell'udienza si redige sintetico processo verbale, sottoscritto dal Responsabile del procedimento.

6. Se, sulla base delle dichiarazioni delle parti, emerge la possibilità di raggiungere un accordo conciliativo, nel corso dell'udienza il Responsabile del procedimento può esperire un tentativo di conciliazione e, in caso di accordo, redige un verbale ai sensi dell'articolo 12, commi 1 e 2.

### **Articolo 17**

#### **Mancata comparizione di una delle parti**

1. Il fatto che una delle parti non si presenti o si astenga dal far valere in udienza le proprie ragioni non può essere interpretato come accettazione delle ragioni della controparte, né come rinuncia all'istanza. In tal caso la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti.

### **Articolo 18**

#### **Attività istruttoria**

1. Se nel corso della procedura emerge la necessità, ai soli fini istruttori, di assicurare la partecipazione al procedimento di altri soggetti interessati, il Responsabile del procedimento provvede, se del caso, a convocarli in udienza.

2. Nel caso in cui il Responsabile del procedimento disponga l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi, ne è data comunicazione alle parti del procedimento e il termine per la definizione della controversia è sospeso per il tempo necessario alla relativa acquisizione, comunque non superiore a sessanta giorni. Nei casi suddetti, gli oneri economici necessari per il compimento delle perizie sono anticipati dalla parte che ne ha fatto richiesta ovvero, se disposte d'ufficio, provvisoriamente ripartiti secondo equità.

3. Le parti, previa comunicazione all'Autorità entro cinque giorni dalla comunicazione di cui al comma 2, possono nominare un proprio consulente tecnico, il quale può assistere a tutte le operazioni svolte dal consulente nominato dall'Autorità e presentare relazioni scritte e documenti.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

4. Il Responsabile del procedimento, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti aventi a oggetto controversie che siano connesse sotto il profilo soggettivo o oggettivo.

### **Articolo 19**

#### **Integrazione del contraddittorio.**

1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità di assicurare la partecipazione di altri operatori, al fine di accertarne la responsabilità in ordine al disservizio oggetto della controversia, il Responsabile del procedimento provvede a integrare il contraddittorio, trasmettendo senza indugio agli interessati la comunicazione di cui all'articolo 15, comma 2, del presente regolamento con contestuale convocazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'articolo 16, comma 4.

2. Nel corso dell'udienza di discussione il Responsabile del procedimento svolge, preliminarmente un tentativo di conciliazione nei confronti delle parti intervenute, ai sensi dell'articolo 16, comma 6.

**Quesito n. 4:** Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere l'integrazione del contraddittorio al fine di coinvolgere operatori che potrebbero aver concorso a causare il disservizio, ancorché non aventi alcun rapporto contrattuale con l'utente disservito, al fine di accertarne le responsabilità in termini indennizzatori?

### **Articolo 20**

#### **Decisione della controversia**

1. Esaurita la fase istruttoria, il Responsabile della struttura trasmette la documentazione relativa alla controversia all'Organo collegiale, allegando la relazione del Responsabile del procedimento e la propria proposta di decisione.

2. L'Organo collegiale, ove lo ritenga necessario, può convocare le parti per un'udienza di discussione dinanzi a sé; in tal caso il termine di conclusione del procedimento è prorogato di trenta giorni.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259. Esso è prontamente comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

4. L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia può condannare l'operatore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

5. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

6. Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità.

7. La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura. In caso di controversie di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, ancorché di modesta entità, la definizione può essere rimessa all'Organo Collegiale. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia.

### **Articolo 21**

#### **Archiviazione a seguito di rinuncia**

1. Se nel corso del procedimento l'utente rinuncia alla propria istanza, ovvero risulti che le richieste avanzate siano state pienamente soddisfatte, il Responsabile del procedimento dispone l'archiviazione del procedimento.

2. Il Responsabile del procedimento dispone, altresì, l'archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità ovvero di improcedibilità dell'istanza.

3. Nel caso di archiviazione, le spese di procedura restano a carico delle parti che le hanno sostenute. Le spese peritali sono ripartite secondo criteri equitativi.

4. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti per via telematica.





# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 22**

### **Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità**

1. La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza esclusiva dell'Autorità.

2. Al procedimento per la definizione delle controversie di cui al comma 1 si applicano, ove non espressamente derogate, le disposizioni di cui al Capo III e la funzione della struttura amministrativa del CORECOM è svolta dalla Direzione.

**Quesito n. 5:** Si condivide l'orientamento dell'Autorità di svolgere tramite i propri uffici i procedimenti inerenti ai disservizi nei passaggi tra operatori, per i quali potrebbe risultare necessario il coinvolgimento, ai sensi dell'art. 19, di operatori terzi, incluso l'operatore gestore della rete?

## **CAPO IV**

### **DISPOSIZIONI FINALI**

## **Articolo 23**

### **Coordinamento e poteri sostitutivi**

1. La Direzione, su richiesta dei CORECOM, elabora circolari interpretative su specifiche questioni di interesse comune relative all'applicazione del presente regolamento.

2. Per i procedimenti di definizione riguardanti questioni di eccezionale rilevanza, su fattispecie non oggetto di precedenti pronunce da parte dell'Autorità, il CORECOM,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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, pubblicato sul sito web dell'Autorità. La mancata adozione dell'atto di indirizzo entro il termine di novanta giorni comporta l'automatica riassunzione del procedimento presso il medesimo CORECOM.

3. In caso di assenza di delega o di impossibilità allo svolgimento, anche temporanea, delle funzioni relative alla definizione delle controversie di cui al presente Regolamento, l'Autorità esercita la funzione in via sostitutiva. Se la delega riguarda la funzione conciliativa, gli utenti si rivolgono agli organismi di cui all'articolo 3, comma 2, lettere b) e c).

**Quesito n. 6:** Si condivide l'orientamento generale dell'Autorità sulle modalità di svolgimento delle procedure tramite il portale ConciliaWeb?



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **ALLEGATO**

**al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato A alla delibera n. 173/07/CONS**

## **CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI**

### **Articolo 1**

#### **Ambito di applicazione**

1. Il presente Codice deontologico è parte sostanziale e integrante del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'allegato A alla delibera n. 173/07/CONS, e contiene le norme di comportamento vincolanti per i Conciliatori che svolgono la propria attività ai sensi dell'articolo 13 del predetto regolamento.

### **Articolo 2**

#### **Requisiti di indipendenza, imparzialità, neutralità**

1. Il Conciliatore si impegna ad aggiornare costantemente la propria formazione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, lettera a), del Regolamento sulla procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

2. Il Conciliatore si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, dandone tempestiva notizia al Responsabile del Servizio, qualora:

a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della materia trattata;

b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con imparzialità, indipendenza e neutralità;

c) abbia in passato assistito le Parti, o anche ad una sola di esse, in qualità di consulente, difensore o arbitro.

3. Il Conciliatore non esercita alcuna pressione sulle Parti, ancorché finalizzata alla conclusione dell'accordo conciliativo, e verifica che le Parti medesime abbiano compreso



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

e accettato le finalità della procedura di conciliazione, il ruolo del Conciliatore e delle Parti e gli obblighi di riservatezza che gravano su tutti coloro che intervengono nella procedura.

4. Il Conciliatore si impegna, inoltre, a comunicare al Responsabile del Servizio qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.

### **Articolo 3**

#### **Divieto di percepire utilità dalle Parti**

1. Al Conciliatore è fatto divieto di percepire qualsivoglia utilità dalle Parti.

2. Il Conciliatore, nei diciotto mesi successivi alla conclusione della procedura, si astiene dall'accettare incarichi professionali e/o lavorativi da entrambe le Parti o anche da una sola di esse.

### **Articolo 4**

#### **Riservatezza e comportamento del conciliatore**

1. Il Conciliatore mantiene il più stretto riserbo sulle informazioni e sui documenti ricevuti nello svolgimento del proprio incarico, la cui comunicazione alle parti è fatta ai soli fini della procedura.

2. Il Conciliatore può riferire a una parte informazioni che gli sono state rivelate dall'altra solo se necessario ai fini della procedura e, comunque, previo consenso di quest'ultima, salvo che non sia previsto dalla legge o dalla procedura.