

Delibera n. 208/21/CONS - Consultazione pubblica inerente alla modifica del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.*

SINTESI DEI CONTRIBUTI

Soggetto	QUESITO 1.1 - Il rispondente ritiene opportuno apportare accorgimenti alla procedura, da tradurre, eventualmente, in modifiche regolamentari? In caso di risposta affermativa indicare quali e le motivazioni sottese	QUESITO 2.1 - Il rispondente ritiene opportuno ricomprendere nella definizione di Soggetto accreditato altre tipologie di Associazioni o altri enti esponenziali degli interessi degli utenti/consumatori? In caso di risposta affermativa specificare quali, tenendo in conto la necessità di poter verificare l'effettiva sussistenza delle qualifiche eventualmente richieste	QUESITO 2.2 - Il rispondente ritiene utile prevedere che l'Avvocato possa delegare altre figure professionali allo svolgimento delle procedure sulla piattaforma? In caso di risposta affermativa specificare quali	QUESITO 2.3 - Il rispondente ritiene utile ricomprendere tra i Soggetti accreditati sulla piattaforma ConciliaWeb anche altre categorie professionali? In caso di risposta affermativa specificare quali, tenendo in conto la necessità di poter verificare in tempo reale, tramite interconnessione tra la piattaforma ConciliaWeb e gli Albi professionali, l'effettiva sussistenza della qualifica richiesta
Eolo S.p.A.	Eolo suggerisce introdurre nel regolamento un termine temporale che definisca dopo quanto tempo dall'inizio dell'udienza il conciliatore possa dichiarare la mancata comparizione di una parte. Attualmente, non essendo indicato alcun termine nel regolamento, tale tempistica viene definita di volta in volta dal singolo conciliatore, lasciando così spazio ad un margine di incertezza nella procedura.	Eolo ritiene opportuno che la platea di Soggetti accreditati non venga ulteriormente ampliata, in quanto le figure professionali che ad oggi possono rappresentare i consumatori nelle controversie utenti – operatori sono soggetti titolari di adeguate qualifiche professionali, nonché in possesso delle competenze giuridiche necessarie ad assistere i consumatori.	Eolo ritiene utile che l'Avvocato possa delegare altre figure professionali allo svolgimento delle conciliazioni sulla piattaforma Conciliaweb, in modo particolare i praticanti. Questi, infatti, sono in possesso delle adeguate qualifiche e competenze giuridiche e sono altresì già qualificati ad assistere gli avvocati nell'ordinaria attività svolta dagli studi legali;	Eolo ritiene che non sia necessario ampliare ulteriormente l'elenco dei Soggetti accreditati.

<p>Fastweb S.p.A.</p> <p>TIM S.p.A.</p> <p>Tiscali Italia S.p.A.</p> <p>Vodafone Italia S.p.A.</p> <p>WIND TRE S.p.A.</p>	<p>Gli operatori ritengono opportuno prevedere che la "preventiva" presentazione di un reclamo si configuri come condizione imprescindibile affinché l'utente possa incardinare una procedura di conciliazione. Ciò consentirebbe agli Operatori di evitare l'avvio di una controversia, tramite la gestione della vicenda nell'ambito della procedura di reclamo quale sede "naturale" delle doglianze del cliente. Il tutto anche a beneficio del cliente stesso il quale avrebbe la possibilità di veder soddisfatte le proprie richieste in maniera certamente più rapida. Gli operatori chiedono, quindi, all'Autorità di voler modificare il testo dell'art. 6, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 353/19/CONS, prevedendo quale ulteriore causa di improcedibilità del tentativo di conciliazione altresì la mancanza del reclamo "preventivo".</p>	<p>Gli operatori valutano la proposta non condivisibile ritenendo che l'attuale impianto normativo concernente la categoria dei soggetti accreditati possa ritenersi assolutamente idoneo a garantire il giusto temperamento degli interessi delle parti interessate. La rappresentatività a livello nazionale delle Associazioni dei Consumatori (che, previa autorizzazione da parte dell'AGCom, rappresentano in piattaforma gli interessi degli utenti), congiuntamente con accorgimenti finalizzati a garantire la certezza dei poteri di rappresentanza dell'interlocutore informatico", si sono rivelati requisiti necessari, da una parte, a garantire una idonea tutela degli interessi degli utenti e, dall'altra, a preservare la trasparenza e l'efficienza del procedimento in esame nella sua interezza. Si ritiene, dunque, che allargare la suddetta categoria ad altre associazioni dei consumatori diverse da quelle rappresentative a livello nazionale (ad esempio alle associazioni regionali o</p>	<p>Gli operatori non ritengono utile prevedere che l'Avvocato deleghi altre figure professionali allo svolgimento delle procedure sulla piattaforma. L'attuale previsione che riconosce quali figure professionali accreditate l'Avvocato e il Praticante sostituto, risulta condivisibile e tutelante per tutti i soggetti coinvolti nella procedura. Si richiede, inoltre, che per tutti gli appartenenti alla segreteria dell'Avvocato accreditato sia obbligatoria l'indicazione dell'albo professionale di appartenenza e della relativa data di iscrizione (da applicarsi, analogicamente, alle eventuali ulteriori categorie professionali se ricomprese tra i soggetti accreditati).</p>	<p>Gli operatori ritengono non appropriato che altre figure professionali diverse dagli avvocati siano abilitate a gestire delle controversie vertenti sulla violazione dei diritti degli utenti riconosciuti non solo dalle norme legislative e da quelle di settore, bensì anche da quelle di diritto privatistico, ovvero dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi che disciplinano nello specifico il rapporto contrattuale esistente tra il singolo utente e il proprio gestore. Qualora l'Autorità ritenesse di non accogliere tale posizione, auspica che l'abilitazione all'accesso alla piattaforma da parte dei nuovi soggetti sia in ogni caso subordinata ad una verifica preventiva da parte dell'AGCOM volta a comprovare: (i) l'effettiva iscrizione dei nuovi soggetti nei relativi albi professionali, (ii) la sussistenza in capo a quest'ultimi dei requisiti di trasparenza e di indipendenza nello svolgimento delle loro attività, (iii) la sussistenza del requisito della pertinenza rispetto alla materia trattata. Ritiene, poi, necessario, sempre nella stessa ottica di assicurare</p>
--	--	--	--	--

		<p>territoriali), potrebbe comportare il rischio di abilitare all'accesso alla piattaforma soggetti che non siano in grado di garantire lo stesso livello di affidabilità e di attendibilità. Qualora l'Autorità ritenesse di estendere la categoria dei Soggetti accreditati ad altre tipologie di Associazioni, ovvero le associazioni territoriali, gli operatori auspicano che l'abilitazione all'accesso alla piattaforma da parte dei nuovi soggetti sia in ogni caso subordinata ad una verifica preventiva da parte dell'Agcom volta a comprovare nei confronti dei suddetti soggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) la sussistenza del requisito di rappresentatività a livello regionale/territoriale, (ii) la sussistenza del requisito di trasparenza, (iii) la sussistenza del requisito di indipendenza nello svolgimento delle loro attività, (iv) la sussistenza di tutti i criteri di ammissibilità previsto dall'art. 137 del <i>Codice del Consumo</i> per le associazioni nazionali, (v) il rispetto di tutte le previsioni di cui alle leggi regionali istitutive degli elenchi delle associazioni dei consumatori territoriali, (vi) la 		<p>che le nuove figure professionali siano in grado di garantire lo stesso livello di correttezza e di trasparenza, che a quest'ultime si applichino le stesse prescrizioni a oggi esistenti in capo agli avvocati in tema di poteri di rappresentanza. Precisa, infine, come debbano escludersi dal novero dei soggetti accreditati le persone giuridiche al di fuori delle associazioni dei consumatori, non possedendo le caratteristiche necessarie.</p>
--	--	--	--	--

		<p>presenza di una sede e di un'autonoma struttura associativa sul territorio regionale, nonché di un'articolazione organizzativa di diretta erogazione di assistenza ai consumatori in almeno due (per le Regioni con meno di 5 province) o quattro (per le Regioni con oltre 5 province) province e numero degli iscritti a livello regionale non inferiore allo 0,5 per mille della popolazione regionale, nonché la presenza nel territorio regionale di una sede operativa dell'Associazione con uno sportello aperto al pubblico minimo quattro ore al giorno per cinque giorni alla settimana, oppure con più sportelli aperti al pubblico per un numero complessivo di venti ore settimanali. Inoltre, TIM ritiene che le suddette associazioni operanti a livello regionale:</p> <p>(i) possano operare esclusivamente presso il Corecom della Regione di competenza, mediante abilitazione parziale ad operare all'interno della piattaforma limitatamente al singolo Corecom, senza deroga alcuna, e con inammissibilità rilevabile</p>		
--	--	--	--	--

		<p>automaticamente dalla piattaforma in caso di istanze inserite presso Corecom differenti; (ii) non possano richiedere l'accreditamento, qualora le stesse risultino già rappresentate a livello nazionale, dovendo, in questo caso, agire per il tramite della segreteria nazionale. Da ultimo, gli operatori ritengono necessario, sempre nella stessa ottica di assicurare che le nuove associazioni siano in grado di garantire lo stesso livello di correttezza e di trasparenza, che a quest'ultime si applichino le stesse prescrizioni ad oggi esistenti in capo alle associazioni nazionali in tema di poteri di rappresentanza.</p>		
<p>Iliad Italia S.p.A.</p>	<p>Iliad propone di introdurre, nell'articolo 4 del Regolamento, un termine (e.g. 5 giorni lavorativi) entro il quale il Soggetto accreditato che ha presentato l'istanza in vece dell'utente/consumatore è tenuto a caricare in piattaforma il mandato conferitogli. Una volta decorso tale termine, l'istanza dovrebbe essere archiviata d'ufficio per improcedibilità.</p>	<p>Iliad ritiene che la definizione ad oggi vigente di "Soggetto accreditato" ricomprenda tutte le categorie di soggetti atti a rappresentare gli interessi degli utenti/consumatori in sede conciliativa.</p>	<p>Iliad ritiene che la facoltà di delega esercitabile dagli Avvocati incaricati dagli utenti dovrebbe essere limitata ad Avvocati appartenenti allo studio legale cui l'utente/consumatore si è affidato, essendo da escludere la facoltà di delegare terzi soggetti, non conosciuti dall'utente/consumatore stesso.</p>	<p>Iliad ritiene che la definizione ad oggi vigente di "Soggetto accreditato" ricomprenda tutte le categorie di soggetti atti a rappresentare gli interessi degli utenti/consumatori in sede conciliativa.</p>

<p>Linkem S.p.A.</p>	<p>Nessuna risposta</p>	<p>Linkem esprime il proprio favore rispetto alla ipotesi di estendere la definizione di “soggetti accreditati” ad altre figure professionali, al fine di non comprimere il diritto di rappresentanza del consumatore.</p> <p>Tuttavia, ritiene che la formulazione dell’articolo 1, co. 1, lett t) del Regolamento possa rappresentare un ostacolo alla rapida e soddisfacente conclusione dei procedimenti in quanto, introducendo la possibilità per un terzo (il soggetto accreditato) di frapporre i propri interessi a quelli dell’utente finale, avanzando pretese personali ed estranee all’oggetto del contendere, potrebbe rallentare e/o far fallire eventuali tentativi di conciliazione tra le parti. Per scongiurare tale rischio si auspicano disposizioni che vietino la facoltà e/o il diritto per le Associazioni e/o gli Avvocati di vedersi riconosciute compensi di qualunque genere e/o rimborsi spese per lo svolgimento della propria attività professionale presso l'Autorità.</p>	<p>Nessuna risposta</p>	<p>Nessuna risposta</p>
-----------------------------	--------------------------------	---	--------------------------------	--------------------------------

<p>PostePay S.p.A.</p>	<p>PostePay ritiene opportuno un duplice ordine di interventi: a) ampliare i casi di procedura di conciliazione semplificata, includendo ulteriori ipotesi in cui l'evidenza delle problematiche nonché le relative indennità possano essere gestite agevolmente. Esempi in tal guisa potrebbero essere: indennizzi automatici, servizi o tariffe non richiesti, omessa/errata indicazione negli elenchi telefonici, mancata/ritardata risposta a reclami; b) assicurare una maggior tutela nella gestione dei dati degli utenti e, più in generale, della privacy nelle udienze svolte in modalità telefonica, ancora molto diffuse soprattutto presso alcuni Co.re.Com.; si segnala infatti che viene sovente richiesta la condivisione tra tutti i partecipanti alle udienze di dati riservati quali il numero telefonico personale dei delegati, con rischio di possibili abusi successivi all'udienza.</p>	<p>Per PostePay non paiono esservi controindicazioni volte a ricomprendere tra i soggetti accreditati ulteriori tipologie di enti esponenziali degli interessi degli utenti/consumatori. Al contempo, appare tuttavia essenziale garantire che tali soggetti siano in possesso di adeguate qualifiche, verificabili sia dalla piattaforma sia dagli stessi utenti. Tale aspetto risulta dirimente per la tutela degli utenti-consumatori, poiché con l'assunzione del mandato alla controversia tali soggetti assumono una precisa responsabilità civilistica, in base alla quale dovranno, se del caso, anche rispondere della corretta esecuzione del mandato conferito dall'utente.</p>	<p>L'art. 41 della legge 247/12 consente al praticante avvocato con anzianità superiore a sei mesi di esercitare attività professionale in sostituzione dell'avvocato presso il quale svolge la pratica limitando espressamente tale facoltà all'ambito civile di fronte al tribunale e al giudice di pace, e all'ambito penale nei procedimenti di competenza del giudice di pace. Non è contemplato l'ambito amministrativo come è quello del contenzioso CORECOM - AGCOM. Ragion per cui non sarebbe ammissibile ipotizzare il riconoscimento di delega in favore del praticante avvocato. PostePay fornisce, invece riscontro negativo circa l'ipotesi di ammettere una facoltà di subdelega anche in favore di altri professionisti, al di fuori dell'ambito avvocato-tirocinante, poiché in tale ipotesi verrebbe introdotto un potere di delega generale non idoneo a garantire un'efficiente e proficua gestione del procedimento, nonché la corretta rappresentanza dell'utente.</p>	<p>Non paiono esservi controindicazioni a ricomprendere tra i soggetti accreditati ulteriori tipologie di professionisti. Appare certamente essenziale garantire che tali soggetti siano in possesso di adeguate qualifiche e che queste qualifiche siano verificabili in tempo reale sia dalla piattaforma sia dagli stessi utenti. Il possesso di adeguate qualifiche è essenziale a tutela degli utenti-consumatori, poiché con l'assunzione del mandato alla controversia tali soggetti assumono una precisa responsabilità civilistica, in base alla quale dovranno, se del caso, anche rispondere della corretta esecuzione del mandato conferito dall'utente.</p>
-------------------------------	---	--	---	--

<p>Sky Italia S.r.l.</p>	<p>Con riferimento al termine di 5 giorni per la produzione di memorie da parte dell'operatore a seguito di istanze GU5 per la concessione di provvedimenti temporanei, Sky ritiene necessario specificare nel Regolamento che il termine include 5 giorni lavorativi. Tale precisazione appare necessaria al fine di assicurare un più esatto bilanciamento tra le esigenze di celerità sottese all'istanza dell'utente rispetto all'effettività del diritto di difesa dell'operatore. Al contempo, sarebbe opportuno specificare che un eventuale provvedimento temporaneo possa essere adottato dai Co.re.Co.m solo decorsi i 5 giorni lavorativi, e quindi a partire dal sesto giorno: ciò in quanto nella prassi applicativa si è spesso verificato che l'adozione del citato provvedimento avvenisse il quinto giorno, mentre erano ancora in corso le attività istruttorie necessarie a dar riscontro alla richiesta del Co.re.Com., circostanza che ha privato l'operatore della possibilità di continuare tali attività anche ai fini difensivi. Con riferimento ai casi di</p>	<p>Sky non ravvisa la necessità né l'opportunità di estendere la legittimazione ad agire ad altre tipologie di enti. Invero, secondo Sky, le Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale assicurano sia la capillare presenza sul territorio sia la piena competenza specifica di merito a sostegno degli utenti. Aprire la categoria dei Soggetti Accreditati ad altri enti esponenziali potrebbe ingenerare rischi e squilibri complessivi, per l'assetto dell'istituto di conciliazione in esame, ingenerando effetti negativi peggiori dei miglioramenti sperati. Per l'effetto, Sky chiede la conservazione dell'assetto vigente, con il mantenimento tra i Soggetti Accreditati delle Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale.</p>	<p>In ossequio ai limiti già previsti dall'art. 41 della l. 247/2012, Sky ritiene che l'Avvocato iscritto all'albo possa delegare i propri Praticanti abilitati allo svolgimento delle procedure sulla piattaforma Conciliaweb. I limiti deontologici e di responsabilità professionale previsti per legge con riferimento al Dominus nei confronti del proprio Praticante abilitato garantiscono, infatti, che l'intervento del Praticante non ingeneri possibili effetti distorsivi della procedura, tali da vanificare gli obiettivi di tutela del singolo utente e del particolare strumento di conciliazione incentrato su Conciliaweb. Di contro, Sky non ravvisa né la necessità né l'opportunità di estendere le facoltà di delega dell'Avvocato ad altre figure professionali, le quali sarebbero escluse dagli obblighi deontologici e di responsabilità delineati dalla legge specificamente in relazione ai Praticanti abilitati.</p>	<p>In considerazione dei requisiti assicurati dagli Avvocati sotto il profilo della loro diffusione sul territorio e sui loro requisiti professionali, Sky non ravvisa né la necessità né l'opportunità di estendere la categoria di Soggetti Accreditati ad altre figure professionali iscritte ad albi.</p>
---------------------------------	--	--	---	---

	<p>integrazione del contraddittorio nei confronti di altri operatori, potrebbe essere opportuno che l’Autorità fornisca ai Co.re.Com. un chiarimento circa le modalità di estensione del termine del procedimento secondo quanto previsto in particolare dall’art. 19, co. 3. c) L’Autorità potrebbe valutare – con proprio espresso chiarimento - di instaurare la prassi consistente nel limitare a quindici minuti il tempo di attesa della comparizione dell'utente consentito, decorso il quale si possa procedere alla dichiarazione di mancata comparizione dell'utente.</p>			
--	---	--	--	--

<p>Vianova S.p.A.</p>	<p>Vianova propone l'introduzione di una funzione che, pur mantenendo la possibilità per l'utente di presentare l'istanza di definizione con modalità "semplificata", permetta a questi di non citare l'operatore con il quale abbia già raggiunto un accordo prima della fase di definizione.</p>	<p>Vianova propone di lasciare in capo a ciascun utente la scelta in merito al delegato che ritiene più opportuno incaricare - tra quelli appartenenti alle categorie oggi indicate e altre figure (interne o propri consulenti) - anche in relazione all'oggetto dell'istanza.</p>	<p>Vianova ritiene che l'attuale procedura sia sufficiente a garantire un'adeguata tutela dell'utente.</p>	<p>Vianova ritiene che l'attuale procedura sia sufficiente a garantire un'adeguata tutela dell'utente.</p>
<p>Tavolo tecnico dirigenti/segretari CORECOM</p>	<p>Si riportano le osservazioni e proposte di modifica: a) rendere obbligatorio il reclamo all'operatore prima di presentare istanza in ConciliaWeb; b) per la presentazione delle istanze GU5 in ConciliaWeb da parte delle Associazioni dei consumatori con domanda di conciliazione alle commissioni paritetiche, dato che gli operatori hanno al loro interno procedure di gestione delle urgenze, fatta salva un'eventuale modifica degli articoli del regolamento da parte dell'Autorità, saranno le parti (operatori e Associazioni) a verificare le possibili modifiche delle convenzioni paritetiche in modo da definire la problematica; c) rimuovere dalle opzioni - nella compilazione del GU5 - la voce</p>	<p>Nessuna risposta</p>	<p>Si ritiene di limitare l'accreditamento dei delegati degli avvocati ai soli praticanti abilitati al patrocinio, iscritti all'albo.</p>	<p>Parere contrario rispetto all'ipotesi di ampliare il numero dei soggetti accreditati per l'accesso al ConciliaWeb. In subordine, si propone l'accreditamento dei soli dottori commercialisti.</p>

	<p>"minaccia di sospensione", in assenza di una esplicita modifica, in tal senso, dell'articolo 5 del vigente Regolamento; d) conferire al conciliatore la possibilità di convertire in udienza una conciliazione semplificata, in modo da chiudere nel minor tempo possibile il procedimento avviato con l'anzidetta istanza; e) istituire per i "seriali" una banca dati comune tra Agcom-Corecom-Gestori; f) limitare/parametrare al valore della controversia il relativo indennizzo in caso di reclamo; g) favorire e implementare ulteriormente l'istituto della negoziazione diretta tra gestori e utenti, al fine di ridurre le istanze di modesta entità; h) non si è favorevoli all'allargamento di eventuali, ulteriori funzioni di mediazione, non accompagnate dall'adeguato e corrispondente aumento delle risorse e del personale</p>			
--	--	--	--	--

<p>ADOC Federconsumatori</p>	<p>Le Associazioni chiedono di valutare l'introduzione di modifiche regolamentari che consentano di poter inserire istanze verso gli operatori aderenti a specifici protocolli ADR per le casistiche escluse dai suddetti protocolli, afferenti alle seguenti aree: A. Provvedimento d'urgenza (formulario GU5); B. Utenze business; C. Disconoscimento utenze; D. Migrazione; E. Doppia fatturazione a seguito di mancata migrazione. Si aggiunge la necessità di fornire all'utenza il più ampio accesso alle forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie nel settore delle telecomunicazioni, inclusi coloro i quali non abbiano la possibilità di svolgere procedure in via telematica. Le Associazioni ritengono, dunque, opportuno eliminare ogni esclusione attualmente presente nel regolamento Conciliaweb per la presentazione di istanze per tutti i casi esclusi dai protocolli ADR, in modo che la normativa consenta di poter pienamente ed efficacemente assistere gli utenti anche in quelle circostanze che al</p>	<p>In merito al quesito le Associazioni ritengono di non essere in grado di identificare altro soggetto che possa avere le caratteristiche e le competenze necessarie per poter al meglio rappresentare i diritti degli utenti.</p>	<p>Nessuna risposta</p>	<p>Nessuna risposta</p>
--	--	---	--------------------------------	--------------------------------

	<p>momento impongono la scelta di alternative onerose per l'utente al fine di veder soddisfatto anche il requisito procedurale dell'obbligatorietà del tentativo stragiudiziale di risoluzione della controversia.</p>			
<p>CDC - Centro Difesa Consumatori</p>	<p>Le modifiche che il CDC propone non sono a livello regolamentare, ma solo a livello di gestione della piattaforma informatica ConciliaWeb. Oggi, il soggetto accreditato può visualizzare i procedimenti per cui è stato delegato, ma la piattaforma informatica inibisce la possibilità di ordinare i procedimenti, utilizzando come criterio il soggetto delegante, mentre si ritiene utile disporre di questa funzione per raggiungere più rapidamente la posizione interessata. Sempre in merito alla piattaforma ConciliaWeb si propone di creare una sezione c.d. "archivio" in cui inserire i procedimenti conclusi, dividendoli così dai procedimenti in corso, lasciandoli nel contempo a</p>	<p>Al fine di contemperare l'esigenza di assicurare la più ampia azionabilità dei diritti tutelati, con quella di ridurre il rischio di un eccessivo ampliamento dei soggetti abilitati a operare sulla piattaforma in sostituzione degli utenti interessati, il CDC propone di ricomprendere nel novero dei Soggetti accreditati anche le Associazioni che operano nel settore della tutela dei consumatori a livello locale, pur se non rappresentative a livello nazionale. Il requisito, sempre verificabile, in possesso di tali Associazioni si propone che sia l'iscrizione al Registro Regionale delle Associazioni di Promozione Sociale (e di conseguenza anche al RUNTS) e che nello statuto abbiano entrambe le seguenti</p>	<p>Vista la specificità degli argomenti trattati, il CDC ritiene più opportuno predisporre un apposito albo, presso AGCOM, a cui si può accedere solo dopo avere superato un esame e, solo in sede di istituzione dell'albo, iscrivere d'ufficio le persone fisiche che, alla data di istituzione dell'albo, abbiano già discusso un numero minimo di conciliazioni presso i Corecom o AGCOM. Inoltre, il CDC propone quindi di consentire anche all'Avvocato di delegare allo svolgimento delle procedure sulla piattaforma, un soggetto da lui scelto, senza alcun requisito particolare, di cui, chiaramente, ne risponde in caso di comportamenti scorretti o illeciti e alle Associazioni di delegare allo svolgimento delle procedure sulla piattaforma, un</p>	<p>Più che identificare una categoria professionale, il CDC ritiene utile che fosse AGCOM a istituire un elenco dei soggetti accreditati, anche in questo caso mediante un apposito esame maggiormente selettivo rispetto a quanto proposto al punto 2.2 ed iscrivere d'ufficio, le persone fisiche che, alla data di istituzione dell'albo, abbiano già discusso un numero minimo di conciliazioni presso i Corecom o AGCOM.</p>

	disposizione del soggetto accreditato.	caratteristiche: i) come attività di interesse generale svolta quella di cui al D. Lgs. 117/2017, art. 5, lett. w) <i>“promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti ...”</i> ; ii) tra gli scopi sociali: tutela individuale del consumatore.	soggetto che abbia, come unico requisito, un rapporto di lavoro subordinato od assimilato od una collaborazione formalizzata con l’Associazione accreditata.	
MDC - Movimento Difesa del Cittadino	In riferimento all’ art 4, comma 2, del regolamento approvato con delibera n. 203/18/CONS si chiede di abolire la parte in cui dispone che <i>“Le Associazioni di consumatori agiscono come soggetto accreditato solo per le controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all’art. 3, comma 2, lett. b)”</i> poiché si tratta di un aggravio di lavoro e comunque di un limite alla discrezionalità delle associazioni stesse, relegate a un ruolo secondario, rispetto agli altri soggetti attualmente accreditati (avvocati). In subordine, si chiede di prevedere la possibilità, per le	Nessuna risposta	Nessuna risposta	Nessuna risposta

	<p>Associazioni di consumatori, di agire come soggetto accreditato se la fattispecie presenta carattere d'urgenza. In riferimento all'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, si chiede di abolire l'articolo. 8 (conciliazione semplificata), pressoché inutile, in quanto i gestori raramente fanno proposte, rendendo così obbligato l'ulteriore passaggio in definizione</p>			
<p>U.Di.Con. - Unione per la difesa dei consumatori</p>	<p>U.Di.Con. ritiene che il più grave <i>vulnus</i> del Conciliaweb, ad oggi, sia l'impossibilità di dirimere le controversie con i nuovi operatori digitali (OTT) e tutte le altre piattaforme analoghe che si differenzino tecnologicamente dalle emittenti tradizionali. Si coglie pertanto l'occasione offerta dal quesito per sensibilizzare l'Autorità a provvedere e/o richiedere modifiche normative finalizzate alla rivalutazione dei diritti del consumatore nei riguardi degli OTT.</p>	<p>U.Di.Con. rappresenta la contrarietà integrale all'ipotesi di allargamento ad Associazioni diverse da quelle riconosciute ai sensi dell'art. 137 del Codice del Consumo, in quanto contraddittoria e controproducente ai fini dell'efficacia della tutela del consumatore. <i>In primis</i>, la proposta appare intrinsecamente contraddittoria dal punto di vista normativo. L'unica normativa in grado di "qualificare" le Associazioni quali enti rappresentativi degli interessi dei consumatori è quella espressa dagli artt. 136 e ss. del Codice del Consumo. La normativa citata fissa, infatti, una serie di criteri e requisiti</p>	<p>U.Di.Con. intende unicamente sensibilizzare l'Autorità affinché, nella scelta dei soggetti accreditati, siano predilette categorie che possano già vantare - dal punto di vista normativo - esperienza nella risoluzione delle controversie</p>	<p>U.Di.Con. intende unicamente sensibilizzare l'Autorità affinché, nella scelta dei soggetti accreditati, siano predilette categorie che possano già vantare - dal punto di vista normativo - esperienza nella risoluzione delle controversie</p>

		che, se rispettati, legittimano l'Associazione quale ente esponenziale degli interessi dei consumatori. L'allargamento di cui si discute appare altresì inopportuno in quanto non sembra tenere conto del ruolo di tutela sinora svolto dalle Associazioni dei consumatori riconosciute.		
CNDCEC – Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili	Nessuna risposta	Nessuna risposta	Nessuna risposta	Il CNDCEC ritiene che i Dottori Commercialisti italiani, forti delle loro competenze tecniche, degli obblighi deontologici derivanti dalla iscrizione all’Ordine professionale e della loro oggettiva capacità di rappresentare cittadini ed imprese in ogni circostanza economicamente rilevante con la massima correttezza dovuta di fronte alle Istituzioni, siano già ampiamente presenti nelle procedure di mediazione con gli Organismi di Mediazione istituiti presso tutti gli Ordini territoriali; svolgano l’attività di mediatore in ogni organismo allo scopo istituito da soggetti anche terzi e pertanto, grazie alle competenze ed alla diffusione delle stesse su tutto il territorio nazionale, siano certamente in grado di ampliare significativamente la diffusione

				delle procedure di conciliazione attivate anche con gli operatori delle comunicazioni, sia nei confronti dei privati che tanto più delle aziende, così da contribuire ad assicurare la più ampia azionabilità dei diritti tutelati pur mantenendo in un alveo di soggetti qualificati e vigilati deontologicamente, il rischio di un eccessivo ampliamento dei soggetti abilitati a operare sulla piattaforma in sostituzione degli utenti interessati. Tutto quanto sopra esposto e considerato, il CNDCEC richiede che la categoria professionale sia inclusa tra i soggetti accreditati elencati all'art. 1 del Regolamento.
Master Universitario di I livello in "Customer care e tutela del consumatore" - Università degli Studi di Catania	Si valuta positivamente l'intenzione dell'Autorità di procedere alla modifica del Regolamento al fine di contribuire a rendere detto strumento maggiormente performante ed attuale. Si ritiene utile al riguardo suggerire l'opportunità di individuare, al fianco degli attuali soggetti collettivi, anche coloro i quali abbiamo maturato una "certificata" competenza in materia attraverso corsi	Si richiede che possano candidarsi a soggetto accreditato anche tutti coloro i quali siano in possesso di titoli di studi universitari e/o post-universitari nel settore della tutela del consumatore riconosciuti e inseriti in un apposito albo dall'Autorità. Si propone, dunque, di istituire un registro di titoli di studio universitari e post-universitari presso l'Autorità abilitanti al rilascio dell'autorizzazione ad	Si ritiene che l'Avvocato possa delegare altre figure professionali quale il praticante abilitato. Allo stesso modo si ritiene che l'iscrizione all'albo di avvocato o di praticante abilitato possa essere equiparata alle competenze effettive acquisite dagli studenti universitari che abbiano conseguito un titolo di studi nel settore della tutela del consumatore, previa istituzione	Al pari dell'iscrizione a un albo professionale si ritiene che l'acquisizione di un titolo di studio universitario e post-universitario accreditato nel settore della tutela del consumatore, unitamente al positivo e preliminare riscontro dell'Autorità circa le specifiche competenze richieste, potrebbero assurgere ad elemento effettivo di sussistenza delle qualifiche richieste

	universitari e post-universitari, allargando il paniere delle figure riconosciute di rappresentanza e accesso diretto alla piattaforma ConciliaWeb in nome e per conto degli utenti	operare tramite la piattaforma ConciliaWeb per conto di terzi.	di un registro di soggetti collettivi presso l'Autorità	
Università degli Studi di Messina - Dipartimento di Giurisprudenza	Al fine di allargare le maglie della tutela dei consumatori, si ritiene opportuno suggerire alcuni accorgimenti nell'ambito del procedimento relativo alla consultazione pubblica sulla modifica del Regolamento avviata da AGCOM. In particolare, sembrerebbe auspicabile l'ampliamento della categoria dei soggetti accreditati al fine di consentire l'attuazione della tutela degli utenti-consumatori ad ampio raggio.	Si ritiene auspicabile l'ampliamento della categoria dei soggetti accreditati al fine di consentire l'attuazione della tutela degli utenti-consumatori ad ampio raggio. Infatti, le norme attuali limitano di fatto l'accessibilità alla piattaforma e, pertanto, impediscono che altri soggetti che abbiano adeguate e comprovate conoscenze in materia, possano spendere la propria competenza nell'attuazione della tutela sulla piattaforma Conciliaweb. Da ciò, ne consegue un inevitabile pregiudizio per il consumatore, in quanto l'ampliamento della categoria dei soggetti accreditati, purché competenti, avrebbe, indubbiamente, un impatto positivo sulla funzionalità del procedimento di conciliazione. Infatti, se accanto	Appare utile inserire la possibilità che l'Avvocato deleghi altre figure allo svolgimento della procedura sulla piattaforma, purché tali figure possano in ogni caso essere riconosciute "professionali" sulla base delle conoscenze acquisite durante un percorso di formazione post-laurea. Pertanto, si ritiene che il praticante avvocato che abbia partecipato attivamente all'attività di studio e si sia abilitato, potrebbe rientrare nell'alveo delle figure professionali delegate dall'Avvocato. Lo stesso dicasi per i praticanti avvocati che, sebbene non abilitati, abbiano conseguito il diploma presso la Scuola di specializzazione per le professioni legali.	Si ritiene che la categoria dei soggetti accreditati potrebbe essere estesa anche a tutti coloro che abbiano conseguito un titolo specifico al termine di un percorso di perfezionamento scientifico o di un corso di alta formazione, successivi al conseguimento della laurea, concentrato sui temi della tutela del consumatore e della disciplina del mercato delle comunicazioni elettroniche. A rafforzare il concetto della garanzia del possesso di professionalità degli ulteriori soggetti accreditati, sarebbe auspicabile anche la creazione di un albo specifico al fine di consentire a queste nuove figure professionali l'iscrizione presso un registro riconosciuto ufficialmente dall'Autorità.

		agli avvocati e alle associazioni dei consumatori, si abilitassero ad operare in piattaforma ulteriori categorie di professionisti, si darebbe maggiore impulso alla diffusione della procedura del concilia web e al suo utilizzo.		
Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti - Associazione Agricoltori di Bolzano/ Bauernbund	Si ritiene che la registrazione sul sito ConciliaWeb potrebbe essere più accessibile per un maggior numero di utenti se essa avvenisse tramite la registrazione diretta sul sito, e non esclusivamente tramite SPID, introducendo, ad esempio, un metodo semplice per la conferma dell'identità, quale il numero di cellulare.	Sarebbe di vantaggio se le associazioni di categoria avessero la possibilità di registrarsi per nome e per conto dei loro soci (associazioni di categoria a livello nazionale e loro articolazioni sul territorio). La gestione delle istanze sul portale sarebbe anche più gestibile per le associazioni, perché non in tutta l'Italia c'è la copertura della rete Internet. Le associazioni di categoria sono, per le diverse categorie produttive, il primo interlocutore per tutte le domande e tutti i problemi dei	Nessuna risposta	Nessuna risposta

		loro associati. Le associazioni dei consumatori non gestiscono consumatori con partita IVA.		
Avv. G.B. e altri	<p>Gli scriventi che possa essere oggetto di modifica il Regolamento <i>de quo</i> nella parte in cui individua i soggetti accreditati nelle sole Associazioni di consumatori e negli Avvocati iscritti all'Albo professionale e nella parte in cui individua i soggetti mandatarî dell'avvocato soltanto nei praticanti abilitati al patrocinio sostitutivo, consentendo di poter inserire quali soggetti mandatarî anche altri soggetti che collaborino con l'avvocato stesso, a prescindere da un'eventuale iscrizione ad albi professionali.</p>	<p>Gli istanti ritengono opportuno che nella categoria dei soggetti accreditati siano contemplati anche altre società o associazioni o singoli - a prescindere dunque dalla qualificazione giuridica (persona fisica, persona giuridica, ente riconosciuto, ecc.) - che possano comprovare la propria esperienza nel settore e la loro periodica attività di assistenza e tutela a consumatori e aziende nell'ambito delle comunicazioni elettroniche. La sussistenza di tali requisiti di professionalità, in carenza di un riconoscimento formale da parte di terzi, potrebbe essere provata tramite la presentazione di una dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi degli artt. 47 e ss. D.P.R. 445 del 28.12.2000 da allegare come documentazione sulla piattaforma ConciliaWeb, tramite il quale si possa autocertificare l'attività nel settore svolta dal singolo, dall'associazione o dalla società.</p>	<p>Si confida, dunque, che Agcom voglia: in via principale, provvedere alla revisione del sistema della Piattaforma ConciliaWeb, consentendo all'Avvocato soggetto accreditato di poter inserire quali soggetti mandatarî non soltanto i praticanti abilitati al patrocinio sostitutivo, ma qualsiasi persona di fiducia dell'Avvocato, a prescindere dall'eventuale iscrizione in qualsivoglia registro e/o albo professionale, in ottemperanza al chiaro tenore della delibera n. 670/20/CONS la quale non prevede alcun requisito al riguardo; in via subordinata, nella denegata ipotesi in cui si ritenga comunque che i soggetti mandatarî debbano possedere dei requisiti specifici: consentire anche ai praticanti avvocati che abbiano già terminato con profitto la pratica forense, di essere iscritti quali soggetti mandatarî dell'Avvocato accreditato, previa, se del caso, richiesta di opportuna documentazione attestante la relativa qualifica.</p>	<p>Si ritiene opportuno che il novero dei soggetti accreditati, debba ricomprendere anche altri soggetti che abbiano maturato esperienza e professionalità nel settore delle controversie con gli operatori telefonici, a prescindere da un'iscrizione a qualsivoglia albo professionale. La sussistenza di tali requisiti di professionalità, in carenza di un riconoscimento formale da parte di terzi, potrebbe essere provata tramite la presentazione di una dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi degli artt. 47 e ss. D.P.R. 445 del 28.12.2000 tramite il quale si possa autocertificare l'attività nel settore svolta dal singolo, dall'associazione o dalla società.</p>

<p>Avv. D. V. Avv. F. G.</p>	<p>Sintesi delle criticità evidenziate in ordine al Regolamento: 1. imposizione di un modello di mandato che deve essere utilizzato, a pena di inammissibilità, e nel quale l'utente deve indicare un suo numero di telefono personale che non corrisponda al numero dell'avvocato. L'utente non ha quindi la possibilità di domiciliarsi presso lo studio dell'avvocato, come avviene per qualsiasi controversia e come prevede l'art. 47 del c.c. pur volendolo; 2. equiparazione delle associazioni di consumatori agli avvocati. L'attività degli avvocati, prevista dalla Costituzione, è disciplinata da una specifica normativa di settore che un'Autorità amministrativa indipendente non ha il potere di disapplicare. La legge l. 247/2012 (Legge Professionale) impone una serie di obblighi deontologici e professionali agli avvocati che offrono garanzie legali di cui Agcom pare non tenere conto, che rendono la figura dell'avvocato affatto diversa sia dalle associazioni di consumatori che dai dipendenti delle controparti, non avvocati,</p>	<p>Nessuna risposta</p>	<p>Nessuna risposta</p>	<p>Nessuna risposta</p>
--	--	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

	<p>che tengono le udienze; 3. le norme formali previste sul mandato (Art. 8 c. 6 del Regolamento applicativo), che in teoria dovrebbero essere poste a tutela degli utenti, sono in realtà strumentalizzate dalle compagnie telefoniche per sottrarsi al merito delle questioni, attraverso eccezioni che spesso comportano anche l'inammissibilità di un GU14 con conseguente impossibilità di rideposito per decorso del termine di tre mesi; 4. Conciliaweb non consente agli Avvocati di farsi sostituire da altro avvocato, con incarico anche verbale, o da un praticante abilitato, con delega scritta, come previsto dalla legge l. 247/2012 (art. 14); 5. è auspicabile che la sospensione dei termini nel periodo feriale venga ampliata a tutte le attività dei Corecom (termine per il deposito del GU14 e espletamento delle udienze).</p>			
--	---	--	--	--