



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato A alla delibera n. 339/18/CONS

REGOLAMENTO APPLICATIVO SULLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE TRAMITE LA PIATTAFORMA CONCILIAWEB

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) “Regolamento”, il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all’allegato A alla delibera n. 203/18/CONS;
- c) “Direzione”, la Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità;
- d) “CORECOM”, i Comitato regionale per le comunicazioni competente per territorio;
- e) “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;
- f) “Organo collegiale”, il Comitato regionale ovvero, nel caso di procedure svolte presso l’Autorità, la Commissione infrastrutture e reti;
- g) “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

h) “utenti deboli”, gli utenti che per la propria condizione personale non sono in grado di partecipare, neanche tramite soggetto delegato, alla procedura con modalità telematiche;

i) “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;

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

k) “*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*;

l) “*web form*”, il modulo *on-line* da compilare sulla piattaforma per la presentazione delle istanze;

m) “*virtual room*”, la stanza di conciliazione virtuale, mediante la quale le parti e il Conciliatore interagiscono a distanza;

n) “*Webex*”, il *software* utilizzato per creare sessioni di videoconferenza tramite connessione TCP/IP (*web meetings*);

o) “*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;

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

q) “*OTP*”, la *One-Time Password* rilasciata dalla piattaforma alle parti per la firma dei documenti, consistente in un codice alfanumerico inviato alle parti tramite email e, ove richiesto, SMS.

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

Articolo 2

Piattaforma telematica di gestione delle controversie tra utenti e operatori di servizi di comunicazioni elettroniche

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità applicative della piattaforma telematica di gestione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, denominata *ConciliaWeb*, ai sensi dell’articolo 4, comma 4, del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Regolamento. L'Autorità assicura la continuità nel funzionamento della piattaforma e il tempestivo intervento in caso di malfunzionamenti, informando prontamente i CORECOM in caso di interruzioni o interventi di manutenzione. I Corecom, per quanto fruitori del sistema, segnaleranno i disservizi senza risponderne ad alcun titolo.

2. L'accesso alle procedure di conciliazione, di definizione delle controversie e di quelle finalizzate all'adozione di un provvedimento d'urgenza avviene attraverso la piattaforma messa a disposizione dall'Autorità e le istanze sono compilate utilizzando gli appositi *web form*.

3. Le comunicazioni relative alle procedure di cui al comma 2, ivi inclusi i verbali, avvengono tramite la piattaforma, che prevede l'invio alle parti di notifiche via e-mail o, per gli utenti sprovvisti di un indirizzo di posta elettronica, tramite SMS, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 3, comma 4.

4. L'accessibilità al portale ConciliaWeb è garantita in modalità bilingue nella Regione Valle d'Aosta e nella Provincia autonoma di Bolzano, rispettivamente in francese e in tedesco. È garantita, inoltre, l'accessibilità in lingua slovena nella regione Friuli Venezia Giulia.

5. La protocollazione dei documenti generati dalla piattaforma è effettuata in maniera automatica tramite il sistema di protocollo dell'Autorità.

6. Il sistema procede alla individuazione del CORECOM territorialmente competente a trattare le procedure sulla base dei criteri di cui all'articolo 3, comma 3, del *Regolamento*.

7. Titolare dei dati presenti nella piattaforma è l'Autorità.

8. L'Autorità rilascia, all'atto dell'entrata in vigore della piattaforma *ConciliaWeb*, apposito manuale operativo per il funzionamento del sistema.

Articolo 3

Assistenza all'utenza priva di strumentazione informatica e agli utenti deboli

1. I CORECOM individuano modalità di assistenza all'utenza che non abbia la possibilità di accedere alla piattaforma tramite *web*, nel rispetto dell'autonomia organizzativa che compete a ciascun Corecom anche in relazione alle specifiche esigenze del territorio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Il servizio di assistenza all'utenza si realizza mettendo a disposizione presso la sede del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM, strumentazione e supporto di personale idonei a garantire l'avvio della procedura e la partecipazione alla *virtual room*.

3. La strumentazione, di cui al precedente comma 2, consiste in almeno una postazione dotata delle caratteristiche necessarie per l'accesso al sistema, nel rispetto della normativa vigente in materia di accesso ai servizi informatizzati della Pubblica Amministrazione, in particolare a quanto previsto nella sezione III del capo V del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione digitale).

4. Agli utenti deboli è assicurata la possibilità di presentare l'istanza presso le sedi dei Corecom con adeguata assistenza. Su richiesta dell'utente le comunicazioni relative alla procedura sono inviate anche tramite posta all'indirizzo di residenza indicato all'atto della presentazione dell'istanza.

Articolo 4

Assistenza tecnica dell'utenza

1. L'Autorità fornisce un servizio di assistenza tecnica a favore dell'utenza della piattaforma ConciliaWeb, tramite l'indirizzo email conciliaweb@agcom.it e tramite telefono, negli orari indicati sul sito web dell'Autorità.

2. L'Autorità garantisce, altresì, un canale di assistenza dedicato ai CORECOM per una immediata ed efficace interazione, nell'eventualità di disfunzioni che si possano verificare nell'utilizzo *on site* della piattaforma.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CAPO II

I RUOLI ALL'INTERNO DELLA PROCEDURA

Articolo 5

CORECOM

1. I ruoli tramite cui il CORECOM gestisce le proprie attività sono articolati secondo quattro livelli: il Responsabile della struttura, la Segreteria, il Responsabile dell'istruttoria e l'utente *Guest*.

2. Il Responsabile della struttura ha piena visibilità degli eventi facenti capo al CORECOM, dalla fase di ricezione dell'istanza fino all'atto conclusivo del procedimento, oltre che facoltà di utilizzare gli strumenti in capo alla Segreteria.

3. La Segreteria cura:

a) l'assegnazione dei procedimenti ai Responsabili dell'istruttoria;

b) la pianificazione – su base settimanale - del calendario dell'udienza, articolate per Impresa fornitrice di servizi e per tipologia contrattuale (contratti “affari” oppure “privati”);

c) la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni relative al CORECOM, alle sedi utili ai fini della gestione delle controversie, al contenuto e al formato degli atti conclusivi, a partire da modelli generali;

d) gestione anagrafica di tutte le utenze: creazione, modifica e attivazione/disattivazione.

4. Il Responsabile dell'istruttoria partecipa personalmente al procedimento, previa assegnazione da parte della Segreteria.

5. L'utente *Guest* ha piena visibilità di tutti i fascicoli, ma non può svolgere alcuna ulteriore attività sulla piattaforma.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 6

Utente

1. Per avviare un procedimento nei confronti di uno o più operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb, l'utente crea il proprio *account* tramite il processo di registrazione, nel corso del quale indica i propri dati anagrafici e, nel caso in cui non disponga di credenziali SPID con le quali accedere al sistema, fornisce copia elettronica di un valido documento di identità.

2. Una volta registrato, accedendo alla propria area personale l'utente ha la possibilità di presentare istanze, compilando gli appositi *web form* (UG, GU14 e GU5), di consultare lo storico dei propri procedimenti e lo stato di quelli in corso, di interagire con il CORECOM e con le altre parti in causa, di accedere ai propri fascicoli virtuali, di partecipare alle *virtual room* attraverso gli appositi *link*.

3. In caso di delega a un rappresentante per la partecipazione alle udienze, il delegato provvede alla propria registrazione sulla piattaforma ai sensi del comma 1.

Articolo 7

Operatore

1. L'operatore gestisce le attività di propria competenza sulla piattaforma tramite i seguenti ruoli: il Segretario Master, la Segreteria, il Delegato e l'utente *Guest*.

2. Il Segretario Master:

a) cura il popolamento e l'aggiornamento dei dati aziendali presenti sulla piattaforma;

b) provvede alla creazione di una o più Segreterie e la tenuta e l'aggiornamento delle informazioni relative alle stesse, in particolare le aree di specializzazione assegnate e gli indirizzi di posta certificata cui il sistema notificherà gli atti generati nel corso dei procedimenti;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

c) può svolgere tutti gli adempimenti di competenza delle Segreterie specializzate, e in particolare la sottoscrizione degli atti qualora la Segreteria di riferimento non sia abilitata a farlo.

3. La Segreteria cura:

a) la gestione anagrafica di tutte le utenze afferenti alla Segreteria: creazione, modifica e attivazione/disattivazione;

b) l'assegnazione delle pratiche ai delegati e l'eventuale sostituzione degli stessi;

c) la sottoscrizione degli accordi di negoziazione diretta, ove non sottoscritti da un delegato.

4. Il Delegato partecipa personalmente al procedimento, previa assegnazione da parte della Segreteria, accedendo alla piattaforma tramite SPID.

5. L'utente *Guest* ha piena visibilità di tutti fascicoli, ma non può svolgere alcuna ulteriore attività sulla piattaforma.

CAPO III

LE FASI DELLA PROCEDURA

Articolo 8

Negoziazione diretta tra le parti

1. La fase di conciliazione dinanzi al CORECOM è preceduta da un periodo durante il quale le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, scambiandosi proposte attraverso la piattaforma, nel termine massimo di venti giorni dalla presentazione dell'istanza di conciliazione.

2. Ai sensi dell'articolo 7, comma 4, del *Regolamento*, in caso di accordo transattivo raggiunto fra le parti la piattaforma genera una attestazione di accordo raggiunto, che le parti sottoscrivono mediante OTP.

3. Qualora una delle parti si rifiuti di proseguire nella negoziazione diretta, la stessa si conclude anticipatamente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

4. Decorso infruttuosamente il termine per la negoziazione diretta, ovvero nel termine inferiore in caso di rifiuto alla prosecuzione della negoziazione di una o di entrambe le parti, l'istanza è assegnata al CORECOM competente che entro i successivi sette giorni lavorativi avvia la procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del *Regolamento*.

5. La fase di negoziazione diretta non si applica alle procedure in cui sono coinvolti due o più operatori e a quelle in cui l'utente abbia presentato l'istanza con le modalità previste dall'articolo 3. In tali casi l'istanza è immediatamente assegnata al CORECOM competente che provvede ai sensi dell'articolo 9 del *Regolamento*.

Articolo 9

Eccezioni di inammissibilità

1. L'operatore può sollevare eventuali eccezioni di inammissibilità dell'istanza tramite l'apposito strumento della piattaforma.

2. Il CORECOM competente provvede in merito alla eccezione notificando, tramite la piattaforma, la propria determinazione.

Articolo 10

Conciliazione semplificata

1. La procedura semplificata di cui all'articolo 8, del *Regolamento* non si applica alle controversie in cui sono coinvolti due o più operatori e a quelle in cui l'utente abbia presentato l'istanza con le modalità previste all'articolo 3.

2. Qualora, nel corso della procedura di conciliazione semplificata, il contraddittorio è esteso ad altri operatori, le parti sono convocate per l'udienza di conciliazione di cui all'articolo 9, comma 3, del *Regolamento*.

3. Nella procedura semplificata, in caso di integrazione dell'istanza ai sensi dell'articolo 6, comma 3, del *Regolamento*, la procedura prosegue anche qualora le nuove



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

richieste riguardino disservizi non ricompresi nell'articolo 8, comma 2, dello stesso *Regolamento*.

4. La segreteria del Corecom entro due giorni lavorativi dall'assegnazione dell'istanza provvede a designare il Conciliatore comunicando il nominativo alle parti.

5. Qualora il Corecom non proceda entro il termine previsto al comma 4, il sistema assegna automaticamente il Conciliatore, fatta comunque salva la possibilità per la segreteria di modificare l'assegnazione stessa.

Articolo 11

Udienza di conciliazione

1. Per le materie diverse da quelle di cui all'articolo 8, comma 2, del *Regolamento* e nei casi previsti dall'articolo 3 del presente Regolamento, il tentativo di conciliazione è esperito nel corso dell'udienza svolta in *virtual room*, tramite WebEx, ovvero con altre modalità di comunicazione a distanza.

2. L'utente può partecipare alla conciliazione utilizzando la strumentazione messa a disposizione presso la sede del CORECOM o altro punto di accesso periferico, ai sensi dell'articolo 3.

3. Al fine di favorire la partecipazione degli utenti deboli all'udienza, l'istante può presenziare personalmente alla stessa presentandosi presso la sede del CORECOM o altra sede decentrata comunicata unitamente al nominativo del Conciliatore.

Articolo 12

Sottoscrizione degli atti

1. Le istanze e tutti gli atti per i quali è richiesta la firma delle Parti sono sottoscritti dalle stesse tramite OTP.

2. Il verbale di udienza, generato dal sistema, è sottoscritto dalle Parti tramite OTP al termine dell'udienza. Il Responsabile dell'istruttoria, dopo la sottoscrizione di tutte le Parti, provvede ad apporre al verbale la propria firma digitale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Nelle sole ipotesi di impedimento di natura tecnico-informatica o causa di forza maggiore, qualora il verbale non è sottoscritto da tutte le parti entro 24 ore dalla notifica, il sistema genera nuovamente il verbale, nel quale si dà atto anche dei motivi di impedimento alla sottoscrizione. Tale verbale è sottoscritto dal responsabile dell'istruttoria tramite firma digitale.

4. Se il procedimento si conclude con dichiarazione di rinuncia della parte istante inserita sulla piattaforma e firmata tramite OTP, l'atto di archiviazione è generato automaticamente dal sistema e sottoscritto dal Responsabile della struttura o da un suo delegato tramite firma digitale.

5. Se il procedimento di conciliazione si conclude per mancata comparizione della parte istante o di entrambe le parti, il verbale di mancata comparizione generato dal sistema è sottoscritto dal Conciliatore tramite firma digitale.

6. Se il procedimento di conciliazione si conclude per mancata adesione della parte convenuta, il verbale di esito negativo del tentativo di conciliazione generato dal sistema è sottoscritto dal Responsabile della struttura o da un suo delegato mediante firma digitale.

Articolo 13

Calendarizzazione delle udienze di conciliazione

1. Il CORECOM definisce l'organizzazione del calendario delle udienze su base settimanale.

2. La segreteria del CORECOM provvede a designare il Conciliatore con almeno 48 ore di anticipo rispetto all'udienza, con contestuale notifica alle parti.

3. Qualora il CORECOM non proceda entro il termine previsto al comma 2, il sistema assegna automaticamente il Conciliatore, fatta comunque salva la possibilità per la segreteria di modificare l'assegnazione stessa fino all'udienza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 14

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

1. Il CORECOM, attraverso la propria segreteria, procede, entro il termine di due giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza, all'assegnazione della pratica al Responsabile dell'istruttoria. Qualora il CORECOM non proceda all'assegnazione nel suddetto termine, il sistema provvede automaticamente.

2. Gli operatori provvedono tramite la piattaforma a comunicare le proprie osservazioni e a caricare eventuale documentazione.

3. Entro dieci giorni dalla presentazione della richiesta dell'istante, il sistema notifica un *alert* al responsabile dell'istruttoria, che provvede a generare

a) in caso di accoglimento della richiesta, il provvedimento temporaneo;

b) in caso di non accoglimento della richiesta, il provvedimento di rigetto;

c) in caso di ripristino del servizio o di rinuncia dell'istante, il provvedimento di archiviazione;

I predetti provvedimenti, sottoscritti dal Responsabile della struttura con firma digitale, sono trasmessi tramite piattaforma alle parti.

4. A seguito della notifica di un provvedimento temporaneo, l'operatore è tenuto a comunicare attraverso la piattaforma l'avvenuta ottemperanza al provvedimento; qualora non pervenga tale comunicazione entro 48 ore dalla scadenza del termine il sistema segnala automaticamente all'Autorità l'inottemperanza del provvedimento da parte dell'operatore.

Articolo 15

Procedura di definizione

1. Ai sensi dell'articolo 22, comma 1, del *Regolamento*, nel caso in cui l'istanza dell'utente abbia a oggetto disservizi inerenti alle procedure di passaggio tra operatori,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

anche se associati a ulteriori disservizi, la competenza per la definizione della controversia è affidata comunque all'Autorità.

2. A seguito dell'immissione nella piattaforma dell'istanza di definizione per le materie diverse da quelle di cui al comma 1 mediante la compilazione del relativo *web form* (GU14), il sistema procede automaticamente all'assegnazione della stessa al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 3, del *Regolamento*.

3. Gli scritti difensivi e/o la documentazione ulteriore sono inseriti nella piattaforma e sono accessibili integralmente alle parti e al Responsabile dell'istruttoria.

4. L'udienza si svolge secondo le modalità di cui all'articolo 9 del *Regolamento* per quanto applicabile. La redazione e sottoscrizione dei verbali avviene nel rispetto delle disposizioni di cui all'articolo 12, in quanto applicabili.

Articolo 16

Provvedimento di definizione

1. Esaurita la fase istruttoria, e laddove l'udienza di discussione non si concluda con un verbale di accordo, il responsabile del procedimento, tramite la piattaforma, genera la relazione istruttoria; il Responsabile della struttura procede alla trasmissione all'Organo deliberante, tramite PEC, della predetta relazione e della bozza di provvedimento.

2. Il provvedimento dell'Organo deliberante, firmato digitalmente, è caricato sulla piattaforma, che notifica alle parti l'avvenuta conclusione del procedimento.

3. Per le controversie di cui all'articolo 20, comma 7, del *Regolamento*, il provvedimento è redatto, firmato digitalmente dal Responsabile della struttura e notificato alle parti tramite la piattaforma.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CAPO IV

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Articolo 17

Formazione e aggiornamento

1. Il personale del CORECOM, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento, è formato sull'utilizzo e sulla gestione della piattaforma ConciliaWeb dalla competente Direzione dell'Autorità.

2. La specifica formazione avviene attraverso la partecipazione alle iniziative previste dal piano annuale di formazione predisposto dall'Autorità, come concordato con i CORECOM.

3. Periodicamente ovvero su richiesta dei CORECOM l'Autorità provvede a fornire un adeguato aggiornamento al personale addetto alle procedure di risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche.

CAPO V

DISPOSIZIONI TRANSITORIE

Articolo 18

Periodo transitorio

1. Al fine di garantire un graduale passaggio al nuovo sistema di gestione telematica delle controversie, tenuto conto anche della necessità di concludere i procedimenti pendenti alla data di entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb, per i quali si applica la precedente disciplina dettata dalla delibera n. 173/07/CONS, fino al 31 dicembre 2018 i CORECOM hanno la facoltà di modulare la calendarizzazione delle udienze e la tempistica procedimentale in deroga ai termini regolamentari.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Al fine di assicurare la tempestiva e regolare gestione delle procedure telematiche tramite la piattaforma ConciliaWeb, i CORECOM esauriscono le pratiche pendenti al 23 luglio 2018 tramite una gestione stralcio, da concludersi entro i successivi sei mesi, anche mediante l'adozione di criteri di rilevanza e priorità delle liti.