

Allegato A alla delibera n.358/22/CONS - Sintesi dei contributi relativi alla consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui alla delibera n. 193/22/CONS

Osservazioni in ordine alla proposta di modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi

Soggetto	Osservazioni generali	art. 2	art. 3	art. 6	art. 8	art. 20
RTI S.p.A.	R.T.I. ritiene che le modifiche di cui all'all. B e all. C siano coerenti con le novità introdotte dall'art. 25 del Codice e dall'art. 40 del TUSMA, come modificati e integrati					R.T.I. rileva significative criticità in ordine all'art. 20, comma 3, che disciplina l'eventuale inottemperanza al provvedimento decisorio dell'Autorità. La previsione di un duplice presidio sanzionatorio (art. 1, comma 3, della legge n. 249/1997 e art. 30, comma 12, del Codice) senza che sia precisato in quali casi trovi applicazione quello desunto dalla legge n. 249/1997 e quando sia, viceversa, attivabile quello fatto derivare dal Codice, priva la disposizione dei requisiti minimi di certezza e di determinabilità della sanzione e produce effetti confusori. Rileva, peraltro, che i provvedimenti decisori contemplati dai regolamenti in consultazione non hanno una portata di carattere generale e non sono volti alla salvaguardia di interessi collettivi. In questo senso, pur avendo riguardo del valore del contenuto delle controversie e dell'entità notevole delle sanzioni ipotizzate, la previsione di un potere sanzionatorio per l'eventuale inottemperanza appare, di per sé, illogica e non giustificabile. In ogni caso, è pacifico che non sussista alcuna norma primaria idonea a giustificare un siffatto potere sanzionatorio dell'Autorità, che non potrà, certamente, essere ricondotto ai generali ed astratti poteri sanciti dal Codice e dalla legge n. 249/1997. Alla luce dei rilievi sopra esposti, R.T.I. auspica che la disposizione di cui all'art. 20, comma 3, che disciplina l'eventuale inottemperanza al provvedimento decisorio dell'Autorità sia modificata, eliminando ogni riferimento alla possibilità che l'Autorità commini sanzioni.

Soggetto	Osservazioni generali	art. 2	art. 3	art. 6	art. 8	art. 20
DAZN		<p>DAZN segnala l'esigenza che il regolamento individui delle fattispecie precise rispetto alle quali è possibile attivare la procedura di risoluzione delle controversie sia nella fase conciliativa che di definizione della controversia, in modo da eliminare ab origine le richieste incaute e pretestuose. Sempre nell'ottica di evitare il proliferare di controversie, talvolta in maniera strumentale, suggerisce di prevedere la riunione obbligatoria di tutti i procedimenti aventi ad oggetto la medesima fattispecie dimodoché si possa addivenire in caso di mancata conciliazione ad una decisione unica.</p>		<p>Con riferimento alle modalità di presentazione dell'istanza, DAZN ritiene che potrebbe valutarsi la possibilità che i disservizi lamentati vengano indicati tramite autodichiarazione ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000 e ciò al fine di una piena assunzione di responsabilità sulla veridicità dei fatti da parte dell'istante. DAZN ritiene, inoltre, opportuno definire ancora più precisamente i termini temporali di ogni fase sia della procedura di conciliazione che di definizione della controversia, anche e soprattutto individuare un termine decadenziale entro il quale presentare l'istanza da parte dell'utente.</p>		<p>In sede di decisione della controversia, così come è previsto che una volta riscontrata la fondatezza dell'istanza, si ordini all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e corrispondere gli indennizzi, DAZN ritiene che sarebbe opportuno prevedere che se risulta che la parte istante abbia attivato la procedura in maniera temeraria o infondata, la stessa possa essere condannata oltre che alle spese, al risarcimento dei danni.</p>

Soggetto	Osservazioni generali	art. 2	art. 3	art. 6	art. 8	art. 20
Federconsumatori	<p>Federconsumatori ritiene positiva l'introduzione, nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione per tutti i servizi media audiovisivi, della procedura di cui ai Capi II e IV, con la possibilità di fare riferimento ai Corecom regionali, analogamente a quanto già previsto per gli operatori di telefonia e pay tv.</p>		<p>Nel quadro regolatorio descritto all'articolo 3, Federconsumatori ritiene opportuno segnalare due principali criticità.</p> <p>La prima questione si pone in merito alla tempistica prevista per il ripristino del servizio, per la quale è stabilito un termine di 10 giorni e in merito alla quale si rivelerebbe più utile l'adozione di un "doppio binario" per le procedure stesse, che distingua in particolare i casi di urgenza, per i quali ridurre il termine a 5 giorni, da quelli non urgenti, per i quali mantenere invece il termine dei suindicati 10 giorni. Federconsumatori ritiene altresì importante evidenziare come l'impossibilità di rendere obbligatorio il tentativo di conciliazione per tutti i servizi media audiovisivi ponga, di fatto, un limite rilevante alle effettive possibilità di tutela dei diritti degli utenti: occorre infatti tenere in considerazione che tali contenziosi nella maggior dei casi si presentano in ordine a problematiche e disagi di entità contenuta e che sono pertanto quantificabili in un danno economico limitato. Si tratta quindi di questioni che difficilmente potranno trovare congrua definizione e soddisfazione tramite il giudizio ordinario, caratterizzato da tempistiche prolungate e costi più elevati.</p>			

Soggetto	Osservazioni generali	art. 2	art. 3	art. 6	art. 8	art. 20
U.Di.Con	<p>U.Di.Con conviene sulla necessità di aggiornare il Regolamento sulle procedure e il Regolamento applicativo, a seguito dell'introduzione dell'art. 25 del Codice delle comunicazioni Elettroniche e dell'art. 40, comma 1, del TUSMA. In particolare, accoglie con estremo favore l'estensione dello strumento del ConciliaWeb anche nelle controversie in materia di servizi di media audiovisivi. In base a tale considerazione, l'intervento in esame, deve comunque considerarsi solo come un primo passo verso l'adeguamento delle tutele dei diritti degli utenti dei servizi di media audiovisivi. Infatti, nonostante i provvedimenti previsti nella delibera in menzione, permangono ancora alcune criticità insolte in materia di servizi audiovisivi, una fra tutte quella inerente alla definizione delle condizioni e dei parametri di regolarità del servizio e di qualità delle immagini, nonché alla previsione dei relativi indennizzi, in caso di violazione di tali standard.</p>					

Soggetto	Osservazioni generali	art. 2	art. 3	art. 6	art. 8	art. 20
TIM	<p>TIM accoglie con assoluto favore l'intenzione dell'Autorità di procedere a una revisione del regolamento di procedura e del regolamento applicativo. Tuttavia, TIM ritiene che sarebbe stato più conveniente per gli operatori interessati se le condizioni e i parametri di regolarità del servizio audiovisivo e di qualità delle relative immagini richiamate nel CONSIDERATO 2 della Delibera fossero state definite prima dell'apertura della presente consultazione pubblica. In questo modo, l'Autorità avrebbe potuto già nell'ambito del presente procedimento individuare i criteri per definire gli indennizzi applicabili al settore audiovisivo in caso di disservizio.</p> <p>Alla luce di quanto precede, TIM è in linea di principio favorevole ad ogni proposta proveniente dall'Autorità che risulti finalizzata, da una parte, a garantire una sempre maggiore tutela dei diritti degli utenti (preservando altresì gli interessi degli operatori), dall'altra, ad estendere, in maniera efficace e soprattutto non discriminatoria l'ambito di applicazione della procedura telematica al settore dell'audiovisivo.</p>	<p>TIM, pur consapevole della corretta interpretazione che l'Autorità ha inteso dare alle disposizioni di cui all'art. 40 del TUSMA circa la non obbligatorietà del tentativo di conciliazione nel settore dell'audiovisivo, ritiene opportuno evidenziare come l'aver voluto (da parte del Legislatore) istituire nel settore audiovisivo un sistema di risoluzione (in sede conciliativa) delle controversie su base volontaria anziché su base obbligatoria (come invece previsto per il settore delle comunicazioni elettroniche), comporti un'evidente disparità di trattamento tra gli utenti appartenenti al settore delle tlc e quelli facenti parti del settore dell'audiovisivo. A quest'ultimi, infatti sarebbe in ogni caso fatta salva (ai sensi dell'art. 2, comma 1-bis del Regolamento di Procedura) la facoltà di adire immediatamente il giudice competente, al fine di derimere una controversia insorta nei confronti del proprio gestore. Ebbene, quanto precede risulta essere – oltre in palese violazione del principio di eguaglianza sancito dall'art. 3 della nostra Costituzione – altresì in evidente contraddizione con gli stessi propositi che il Legislatore si è prefissato estendendo la competenza dell'Autorità alle procedure di risoluzione delle controversie in materia di audiovisivo. Procedure queste che, per espressa disposizione dell'art. 40, comma 1 del TUSMA, devono essere "trasparenti, non discriminatorie e facilmente accessibili". Inoltre, l'aver voluto (da parte del Legislatore) riconoscere piena discrezionalità agli utenti dei servizi audiovisivi che sono in questo modo legittimati a decidere liberamente se adire la procedura giudiziaria piuttosto che quella conciliativa (al fine di risolvere un contenzioso con il proprio gestore), rischia di vanificare uno dei principali obiettivi a cui dovrebbe</p>	<p>TIM ritiene opportuno che gli utenti dei servizi audiovisivi possano incardinare una procedura conciliativa, oltre che attraverso la piattaforma ConciliaWeb, altresì per il tramite degli organismi di negoziazione paritetica di cui alla lett. b) del comma 2 dell'articolo 3, del Regolamento di Procedura. TIM ritiene, tuttavia, che, le procedure cd. "congiunte" meritino una attenzione particolare e che, pertanto, le stesse debbano essere gestite in via esclusiva dall'Autorità. Pertanto, TIM suggerisce di includere le suddette controversie congiunte (qualora concernenti il settore audiovisivo) in quelle casistiche per le quali, ai sensi del comma 2, dell'articolo 4-bis, del Regolamento di Procedura, non sarebbe possibile svolgere il tentativo di conciliazione tramite procedura di negoziazione paritetica. In questo modo si consentirebbe alle Associazioni dei consumatori di agire come soggetto accreditato (incardinando una procedura di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb) non solo (i) per le controversie vertenti sui passaggi tra operatori di tlc, bensì (ii) anche per quelle congiunte che vedono il contestuale coinvolgimento di più fornitori di servizi di media audiovisivi.</p>		<p>TIM condivide la decisione dell'Autorità di consentire agli utenti dei servizi audiovisivi di accedere alle relative procedure di risoluzione delle controversie attraverso la piattaforma ConciliaWeb. Parimenti, ritiene del tutto giusta la scelta dell'Autorità di avocare a sé la competenza in materia di gestione dell'intera procedura in esame in considerazione della novità della suddetta materia. TIM, tuttavia, con riferimento all'art. 8, comma 2, intende evidenziare come non sempre una controversia inerente alle condizioni contrattuali o alla esecuzione dei contratti stipulati dagli utenti dei servizi di media audiovisivi sia di facile risoluzione e possa quindi essere "tout court" gestita in sede di conciliazione semplificata. Pertanto, ritiene opportuno individuare, in maniera attenta e puntuale tutte quelle materie che, data la loro semplicità, non richiedono una interlocuzione particolarmente approfondita tra le parti in causa e che quindi si ipotizza possano essere agevolmente trattate per il tramite della conciliazione semplificata. A tale riguardo TIM suggerisce, di discernere le (a) materie per le quali l'operatore di servizi audiovisivi (qualora ne venisse accertata la responsabilità) è tenuto unicamente a rimborsare o a stornare eventuali insoluti, da (b) quelle (materie) per le quali è previsto a carico dell'operatore inadempiente l'obbligo di riconoscere somme a titolo di indennizzi. Ebbene, solo le materie di cui alla lett. (a) verrebbero trattate in sede di conciliazione semplificata, mentre quelle di cui alla lett. (b) verrebbero gestite unicamente in udienza di conciliazione di cui all'art. 9 del Regolamento di Procedura. Da ultimo, TIM ritiene opportuno evidenziare come alcune offerte commerciali concernenti i servizi audiovisivi siano proposte da TIM in</p>	

		<p>tendere l'intero impianto normativo in esame; ovvero quello di deflazionare il contenzioso nelle "aule giudiziarie" in entrambi i settori di riferimento (sia quello delle tlc, che quello dell'audiovisivo). A tale ultimo riguardo, preme evidenziare come ne deriverebbe, altresì, un considerevole intensificarsi del fenomeno dei c.d. "serialisti" i quali, con sempre maggiore frequenza, tendono ad aggirare la fase della conciliazione, per adire direttamente e in modo del tutto strumentale le vie giudiziarie. Ebbene, eliminando nel settore dell'audiovisivo il "filtro" obbligatorio della procedura conciliativa, si corre il rischio di incoraggiare un numero sempre maggiore di utenti (o rappresentanti legali degli stessi) a ricorrere immediatamente all'Autorità giudiziaria per avanzare richieste per lo più pretestuose, con l'obiettivo principale di lucrare quanto più possibile. Tutto ciò premesso, TIM auspica che il Legislatore provveda quanto prima a revisionare il quadro normativo di riferimento introducendo il carattere di obbligatorietà del tentativo di conciliazione anche nel settore audiovisivo, di modo che l'Autorità possa di conseguenza equiparare pienamente tutte le procedure di risoluzione delle controversie con gli utenti azionabili sia nel settore delle tlc che in quello dell'audiovisivo.</p>			<p>sinergia con altri operatori. Pertanto, in questi casi è facile ipotizzare che la relativa controversia o sia sin dal principio incardinata dall'utente contemporaneamente nei confronti di più operatori o che la stessa venga su istanza di parte istante, o dell'Autorità medesima o dello stesso Operatore, successivamente "estesa" (tramite integrazione del contraddittorio) nei confronti degli altri operatori coinvolti. Ebbene, in tutti questi casi in cui vengono incardinate controversie congiunte è di tutta evidenza come la conciliazione semplificata non possa trovare applicazione e come la relativa trattazione non possa che avvenire nell'ambito dell'Udienza di conciliazione.</p> <p>Tutto quanto precede consentirebbe agli operatori (inclusi quelli del settore audiovisivo) di gestire in modo adeguato e idoneo tutte le istanze di conciliazione presentate dai propri utenti, garantendo ad entrambe le parti in causa una maggiore possibilità di addivenire ad una bonaria composizione della controversia, evitando che la stessa si protragga nell'ambito della procedura amministrativa (tramite la fase di definizione) o peggio ancora, nelle aule dei tribunali.</p>	
--	--	---	--	--	---	--

Soggetto	Osservazioni generali	art. 2	art. 3	art. 6	art. 8	art. 20
Netflix		<p>Netflix formula le seguenti osservazioni: Obbligare i fornitori di AVMS a partecipare alla procedura di risoluzione alternativa delle controversie, di cui all'Allegato B della Delibera confliggerebbe con i principi del Titolo II bis, Parte V, del Decreto Legislativo n. 206/2005 ("Codice del Consumo"), che ha recepito in Italia la Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori ("Direttiva ADR");</p> <p>Estendere la procedura ADR AGCOM a tutte le controversie riguardanti le condizioni contrattuali e l'esecuzione dei contratti sarebbe contrario alla ratio, se non alla lettera stessa, della Direttiva AVMS, che incoraggia le procedure ADR solo per casi molto specifici, legati a tematiche AVMS (ovvero quelli identificati all'art. 28b, par. 1 e 3);</p> <p>Inoltre, si creerebbe un conflitto di competenze tra l'AGCOM e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM"). L'AGCM è infatti competente nel garantire la conformità di tutti i tipi di imprese alle norme generali di tutela dei consumatori. L'introduzione di queste nuove competenze in capo all'AGCOM inciderebbe quindi in modo significativo sulla trasparenza e sulla chiarezza dei rimedi applicabili in caso di violazione dei contratti con i consumatori, a scapito di questi ultimi che difficilmente comprenderebbero i limiti dei ricorsi che possono presentare attraverso la procedura ADR AGCOM, nonché dei provider, che potenzialmente si troverebbero ad avere due autorità che rivendicherebbero la propria competenza su questioni di tutela dei consumatori.</p>				

Osservazioni in ordine alla proposta di modifica del Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi tramite la piattaforma ConciliaWeb

Soggetto	art. 4	art. 11
<p>Federconsumatori</p>	<p>In aggiunta a quanto stabilito dall'articolo 4, Federconsumatori ritiene opportuno specificare nel testo la possibilità per l'utente di rivolgersi ad una sede dei soggetti accreditati, presenti capillarmente sul territorio nazionale. Federconsumatori valuta positivamente quanto previsto dall'articolo 4 del Regolamento Applicativo, che con ogni probabilità potrà agevolare gli utenti che, per diverse cause, riscontrano difficoltà ad operare attraverso un proprio strumento informatico.</p>	<p>Relativamente all'articolo 11, Federconsumatori rileva che la regolazione non specifica alcuna disposizione in merito a una eventuale contestazione delle osservazioni dell'operatore in merito all'inammissibilità. Ai fini di una maggiore trasparenza del procedimento, ritiene pertanto opportuno l'inserimento all'art. 11 di un terzo comma che consenta appunto tale possibilità, secondo mezzi e modalità ritenuti più opportuni dall'Autorità.</p>