



CONFCONSUMATORI
CONFEDERAZIONE
GENERALE DEI
CONSUMATORI



OGGETTO: CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA n. 126/19/CONS

Integrazioni delle Associazioni dei Consumatori Adiconsum, Adoc, Confconsumatori, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Udicon e Unione Nazionale Consumatori alla proposta di Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (allegato B delibera 126/19/CONS)

CAPO I

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Definizioni

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

t) “soggetto accreditato”, le Associazione di consumatori e gli Avvocati iscritti all’Albo professionale che siano registrati **sulla nella sezione dedicata della** piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.

Articolo 4

Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb

1. Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all’Autorità sono gestite tramite la piattaforma ConciliaWeb.

2. L’utente che intende presentare un’istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account. **In alternativa, l’utente può presentare istanza e partecipare alla procedura tramite un soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare alla istanza a pena di inammissibilità. ~~Ove possibile~~ Ove sussistano le condizioni, le Associazioni di consumatori ricorrono alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all’art. 3, comma 2, lett. b).**

Adiconsum – Largo Alessandro Vessella, 31 00199 Roma – Tel. 06.4417021 – email: comunicazioni@adiconsum.it

Adoc – Via Castelfidardo, 43 00185 Roma – Tel. 06.45420928 – email: info@adocnazionale.it

Confconsumatori – Via Mazzini, 43 43121 Parma – Tel. 0521.231846 – email: segreteria@confconsumatori.it

Federconsumatori – Via Palestro, 11 00185 Roma – Tel. 06.42020759 – e-mail: federconsumatori@federconsumatori.it

Movimento Consumatori – Via Piemonte, 39/A 00187 Roma – Tel. 06.4880053 – email: info@movimentoconsumatori.it

Udicon – Via di S. Croce in Gerusalemme, 63 00185 Roma – Tel. 06.77250783 – email: info@udicon.org

Unione Nazionale Consumatori – Via Duilio, 13 00192 Roma – Tel. 06.32600239 – email: telefonia@consumatori.it

Articolo 5

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

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), c) e d), **nella sezione dedicata della piattaforma ConciliaWeb. A tale proposito si rende necessario l'inserimento nella piattaforma stessa dell'opzione di richiesta del provvedimento temporaneo in caso di attivazione di una procedura paritetica.**

7. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche a 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~~ **estende** il procedimento nei confronti di tali operatori, secondo la procedura di cui ai commi 5 e 6.

CAPO II

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM

Articolo 6

Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM

4. **Fermo restando quanto stabilito all'articolo 5, comma 4**, il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria.

5. Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza ne dà comunicazione all'istante, **motivando la decisione e rispettando inderogabilmente le tempistiche stabilite all'articolo 7, comma 1. Qualora il CORECOM non comunichi all'istante l'inammissibilità entro tale termine, l'istanza si intende tacitamente e implicitamente ammessa.** Qualora la causa di inammissibilità, **che non sia stato possibile rilevare all'atto del deposito**, emerga nel corso della procedura, il CORECOM comunica immediatamente alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione. **Riteniamo necessario aggiungere elenco delle cause di inammissibilità.**

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.

Articolo 8

Conciliazione semplificata

3. Decorsi trenta giorni dall'avvio della procedura, il Conciliatore, salvo che non ritenga opportune ulteriori interlocuzioni con le parti ai fini del raggiungimento di una soluzione conciliativa della controversia, redige e sottoscrive un verbale ai sensi dell'articolo 12, commi 1 e 2, dando atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni con le parti.

4. (comma aggiunto ex novo) Qualora nella procedura semplificata non venga formulata alcuna proposta, il tentativo di conciliazione è esperito in via ordinaria nel corso di una udienza di conciliazione. Chiediamo inoltre di precisare quale iter debbano seguire i procedimenti "misti", quindi nel caso in cui solo una parte del procedimento stesso sia trattabile attraverso la conciliazione semplificata.

Articolo 9

Udienza di conciliazione

1. Nel caso in cui la controversia istaurata abbia a oggetto materie non elencate all'articolo 8, comma 2, ovvero nell'ipotesi prevista all'articolo 4, comma 3, **oppure all'articolo 8, comma 4**, il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di una udienza di conciliazione.

2. L'udienza di conciliazione si svolge in *web conference*, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (*virtual room*), ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza. **La convocazione dell'udienza stessa deve avvenire con congruo preavviso (in anticipo di almeno 20 giorni lavorativi dall'udienza).**

Articolo 12

Esito dell'udienza di conciliazione

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. **Riteniamo necessaria da parte di AGCom una attenta e puntuale vigilanza sulla facoltà che il presente comma riconosce alle parti, in merito alle modalità di verbalizzazione delle rispettive posizioni. La richiesta di verbalizzazione, infatti, nella prassi attuale ci risulta essere spesso negata.**

3. Se la parte convenuta non compare in udienza, **la stessa viene rinviata. Qualora la parte convenuta non si presenti neanche alla seconda convocazione, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della conciliazione (mancato accordo).** Se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, **la stessa viene rinviata. Qualora la parte istante o entrambe le parti non si presentino neanche alla seconda convocazione, 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.

CAPO III

DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Articolo 14

Istanza di definizione della controversia

4. Nel caso in cui l'istante abbia omissis informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il CORECOM ~~può chiedere~~ **chiede** all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o modifiche richieste, si procede **alla comunicazione motivata di inammissibilità dell'istanza.** ~~all'archiviazione del procedimento.~~

CAPO V

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 27

Coordinamento e poteri sostitutivi

2. Per i procedimenti di definizione riguardanti questioni di eccezionale rilevanza, su fattispecie non oggetto di precedenti pronunce da parte dell'Autorità, il CORECOM, previa sospensione della procedura, di cui è data comunicazione alle parti, 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. ***Riteniamo necessario specificare le tempistiche e le modalità di svolgimento della procedura e a chi spetta l'onere di informare l'utente.***

3. In caso di impossibilità, anche temporanea, da parte del Corecom competente a svolgere le funzioni relative all'esperimento del tentativo di conciliazione delle controversie di cui al presente regolamento, gli utenti si rivolgono agli organismi di cui all'articolo 3, comma 2, lettere b), c) e d); se l'impossibilità allo svolgimento delle funzioni riguarda la definizione delle controversie o l'adozione di provvedimenti temporanei, l'Autorità interviene in via sostitutiva. ***Riteniamo necessario specificare le possibili cause ostative per il Corecom ad esperire il tentativo di conciliazione e le tempistiche da rispettare.***