

Allegato B alla delibera n. 353/19/CONS

SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

AVVIATA CON DELIBERA N. 126/19/CONS

*“Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione
delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni
elettroniche”*

Sommario

| | |
|--|----|
| La consultazione pubblica | 3 |
| Sintesi dei contributi. Considerazioni generali. | 4 |
| Sintesi dei contributi. Osservazioni sulle singole disposizioni. | 8 |
| Sintesi dei contributi. Testo a fronte delle modifiche | 41 |

La consultazione pubblica

Con la delibera n. 126/19/CONS del 18 aprile 2019, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, di seguito denominata Autorità, ha indetto una consultazione pubblica concernente la modifica del *Regolamento vigente in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti*, cui hanno partecipato numerosi operatori, Associazioni dei consumatori e un utente che, attraverso l'invio dei propri contributi, hanno espresso le rispettive posizioni in merito alle modifiche proposte.

I contributi scritti da parte dei soggetti rispondenti sono stati pubblicati sul sito *web* dell'Autorità.

I SOGGETTI PARTECIPANTI

Alla consultazione hanno partecipato, con propri contributi, i soggetti di seguito elencati. Associazioni dei Consumatori: Adiconsum, Adoc, Confconsumatori, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Udicon e Unione Nazionale Consumatori in modalità congiunta (**Associazioni**);

Operatori: BT Italia S.p.A. (di seguito denominata **BT Italia**); Eolo S.p.A. (di seguito denominata **Eolo**); Fastweb S.p.A. (di seguito denominata **Fastweb**); Iliad Italia S.p.A. (di seguito denominata **Iliad**); Linkem S.p.A. (di seguito denominata **Linkem**); Tim S.p.A. (di seguito denominata **Tim**); Vodafone Italia S.p.A. (di seguito denominata **Vodafone**); Wind Tre S.p.A. (di seguito denominata **Wind Tre**);

L'utente, Avv. **Pietro Tommasi**.

Gli operatori **Fastweb**, **TIM**, **Vodafone** e **Wind Tre** hanno chiesto di essere sentiti nel corso di una audizione, che si è tenuta in data 30 maggio 2019. Le associazioni **Adiconsum**, **Adoc**, **Movimento Consumatori**, **Federconsumatori** e **Udicon** hanno preso parte a una audizione tenutasi in data 13 giugno 2019.

Ovviamente, nel corso del procedimento è stato costante il confronto con il coordinamento dei dirigenti dei CORECOM, al fine di raccogliere l'indispensabile contributo degli organismi regionali deputati allo svolgimento delle procedure.

Sintesi dei contributi. Considerazioni generali.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

I partecipanti alla consultazione si sono dichiarati generalmente favorevoli alle modifiche proposte nella misura in cui rendano maggiormente agile, efficiente e flessibile la procedura di risoluzione delle controversie nei servizi di comunicazione elettronica.

A tal proposito, è stata sottolineata l'opportunità di avviare un confronto anche in merito a disposizioni non oggetto diretto di proposte di modifica, lì dove gli interlocutori attivi della piattaforma abbiano rilevato alcune criticità rispetto alle quali appariva opportuno formulare osservazioni utili all'Autorità.

È stato altresì ritenuto auspicabile da parte degli operatori che le modifiche al Regolamento venissero effettivamente apportate una volta espletata una fase di rodaggio dell'applicazione (*test*), al fine di valutarne l'impatto e la portata innovativa in capo agli operatori; inoltre, è stato suggerito di apportare modifiche anche al *Regolamento applicativo*, previa sottoposizione a consultazione pubblica e instaurazione di un confronto finale tra le parti su tutte le modifiche apportate.

Passando al merito delle principali questioni oggetto di proposte di modifica, si riportano di seguito i profili più rilevanti delle proposte di modifica e le principali considerazioni oggetto dei contributi degli *stakeholders*.

In particolare, le Associazioni dei consumatori hanno segnalato che ancora oggi le tempistiche necessarie allo svolgimento delle procedure sulla piattaforma Conciliaweb tendono a protrarsi oltre i termini previsti e hanno manifestato preoccupazione in ordine alla possibilità che i tempi di definizione delle conciliazioni possano allungarsi in misura eccessiva. Le Associazioni hanno, quindi, valutato positivamente l'intenzione dell'Autorità di rendere più celere e semplice la procedura di risoluzione delle controversie, proponendo, inoltre, ulteriori modifiche al testo sottoposto alla consultazione, nell'ottica di garantire certezza del procedimento e una maggiore tutela del consumatore. A tal fine, hanno proposto alcuni correttivi finalizzati a tutelare maggiormente il consumatore e chiarire alcuni punti della bozza di Regolamento passibili di interpretazioni difformi.

La necessità di contenimento dei tempi procedurali ha visto interessati anche gli operatori di comunicazioni elettroniche, che hanno per lo più condiviso la proposta di ridurre il carico di istanze di conciliazione gravanti sulla piattaforma ConciliaWeb rimettendole, lì dove

possibile, alle commissioni paritetiche composte da rappresentanti delle Associazioni e degli operatori.

È stata generalmente salutata con favore la proposta di modifica alla procedura di risoluzione delle controversie diretta a introdurre, agli artt. 1 e 4, la figura del “*soggetto accreditato*”, attraverso il quale l’utente è messo in grado di accedere allo strumento del ConciliaWeb anche per il tramite delle Associazioni di consumatori o di avvocati iscritto agli albi professionali. Tuttavia, al riguardo, la maggior parte degli operatori ha richiamato l’importanza di avere certezza circa l’identità dei soggetti che agiscono sulla piattaforma a vario titolo, in quanto potrebbe accadere che gli utenti partecipino fittiziamente alla procedura, mentre in realtà soggetti diversi operano in loro nome.

Alcuni operatori hanno manifestato perplessità in merito alla eliminazione del termine di 10 giorni entro il quale il CORECOM potrebbe rilevare una causa di inammissibilità dell’istanza in quanto provocherebbe una eccessiva dilatazione dei termini del procedimento, il che si porrebbe in contrasto con l’esigenza di certezza delle tempistiche di risoluzione della controversia. Altri, invece, non hanno manifestato particolari preoccupazioni sull’eliminazione del termine di inammissibilità dell’istanza, in quanto una causa di inammissibilità potrebbe anche emergere nel corso della procedura e potrebbe essere rilevata anche successivamente da parte dell’operatore.

Un’ulteriore modifica proposta riguarda l’art. 7, comma 3, del *Regolamento*, con l’intento, successivamente, di stabilire nel *Regolamento applicativo* che, una volta che l’operatore abbia inserito una proposta, all’utente che la accetta con il *click* sull’apposito pulsante venga richiesta immediatamente la conferma, eventualmente tramite apposizione dell’OTP, della propria volontà, in modo da concludere immediatamente la procedura senza ulteriori dilazioni. Una volta perfezionata l’accettazione la piattaforma genererebbe una sorta di attestazione contenente i termini dell’accordo. Lo stesso meccanismo potrebbe essere esteso anche alla successiva fase di conciliazione semplificata. Sulla eliminazione del riferimento alla firma elettronica dell’accordo transattivo del procedimento, qualora le parti raggiungano un accordo, alcuni rispondenti condividono l’intervento dell’Autorità sulla necessità che l’accordo sia firmato da entrambe le parti per ritenere archiviato il procedimento. Al riguardo osservano che una simile modifica consentirebbe di evitare inutili giacenze di pratiche, in quanto il “*click*” costituisce accettazione da parte dell’istante. Secondo altri, va comunque valutata l’opportunità di mantenere la sottoscrizione del verbale tramite l’OTP al fine di arginare il rischio che il giudice possa ritenere non valida la rinuncia del cliente per il riconoscimento del maggior danno. Pertanto, alcuni hanno ritenuto che andrebbe specificato in modo chiaro che il “*click*” sulla piattaforma equivale a firma. Altri ancora hanno

SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

sottolineato la necessità che dopo l'accettazione l'istante sia tenuto a una apposizione immediata dell'OTP, o la conseguente successiva archiviazione del procedimento. Gli operatori hanno quindi per lo più convenuto sulla necessità di dare maggiore certezza alla conclusione dei procedimenti tramite la negoziazione diretta e della conciliazione semplificata.

In riferimento alle modifiche riguardanti l'art. 8 del Regolamento, teso a ridurre il novero delle materie prevista per la conciliazione semplificata, gli operatori hanno assunto una posizione per lo più favorevole; un operatore ha condiviso la necessità di modificare il Regolamento eliminando le materie inerenti a "*le attivazione per servizi non richiesti*" e "*l'errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici*" in quanto la modalità di trattazione via *chat* si è dimostrata poco efficace, oltre a suggerire di eliminare dal novero delle materie quella relativa agli "addebiti per traffico in *Roaming* europeo e internazionale".

Criticata dalla generalità degli operatori risulta essere la previsione della facoltà di richiedere una integrazione e/o modifica documentale concessa ai CORECOM anche successivamente all'avvio della procedura. La modifica di cui all'art. 14, comma 4, prevede che prima di dichiarare l'inammissibilità dell'istanza l'utente abbia la possibilità di correggere l'errore o integrare l'istanza in un tempo ragionevole, nel termine ritenuto congruo di giorni dieci. Alcuni operatori hanno, infatti, lamentato che detta previsione potrebbe risultare troppo ampia laddove consentirebbe all'utente di poter avvalersi dell'integrazione nel caso in cui le cause che hanno impedito l'esercizio del proprio diritto di difesa siano a esso imputabili a titolo di colpa.

Nel caso di trasferimento del procedimento tra Autorità e CORECOM, la disposizione che prevede che i termini iniziano a decorrere nuovamente è stata oggetto di osservazioni da parte degli operatori. In particolare, alcuni operatori hanno suggerito che anche la decorrenza del termine di deposito delle memorie decorra nuovamente dal momento della nuova assegnazione.

Nel corso della consultazione tutti gli operatori hanno segnalato anche risvolti pratici attinenti al funzionamento della piattaforma, suggerendo possibili soluzioni, a prescindere dalle proposte di modifica del *Regolamento*. In primo luogo, hanno convenuto per il riconoscimento del periodo feriale, chiedendo la sospensione – valida per tutti i CORECOM indistintamente – dell'invio delle convocazioni udienze per il mese di agosto, posto che la ricezione delle mail di notifica potrebbe non essere presidiata, causa assenza per ferie, con conseguente perdita della data di udienza, nonché la sospensione feriale del termine per il deposito delle memorie GU14. Gli operatori hanno altresì segnalato: l'alto numero di notifiche per la medesima azione, suggerendo di eliminare quelle superflue; l'esigenza di

SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

affinare gli stati della pratica, onde consentire un agevole riconoscimento della medesima; l'esigenza di poter rendere estraibili i dati presenti sulla piattaforma, soprattutto i calendari, con possibilità di filtro; l'esigenza di testare con una "versione demo" le nuove funzionalità prima del rilascio; la proposta di eliminare completamente la funzione di convocazione automatica delle udienze, lasciando esclusivamente al CORECOM la possibilità di inviare le convocazioni.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Il confronto con gli *stakeholders* nel corso della consultazione pubblica sopra descritta è stato molto proficuo, rivelandosi particolarmente apprezzabile la incisività e sinteticità dei contributi ricevuti.

Sebbene alcune delle osservazioni avanzate, dagli Operatori come dalle Associazioni, esulino dalle modifiche sottoposte a consultazione, esse sono state comunque attentamente valutate e, ove possibile, accolte, essendo volte a migliorare la procedura nel suo complesso.

A esempio questa Autorità ritiene ragionevole la richiesta di stabilire un periodo di sospensione dei termini procedurali per il periodo estivo, onde evitare decadenze a carico delle parti.

Allo stesso modo, le istanze volte a assicurare maggiore certezza circa i poteri di rappresentanza dei soggetti delegati allo svolgimento delle procedure potranno trovare riscontro in sede di modifica del *Regolamento applicativo*, di cui alla delibera n. 339/18/CONS.

Va, infatti, tenuto conto che solo alcuni degli accorgimenti suggeriti dai partecipanti alla consultazione possono trovare giusta collocazione all'interno del Regolamento di procedura di cui alla presente delibera, mentre buona parte di essi, rivestendo carattere eminentemente tecnico, sarà valutata nella prossima revisione del c.d. *Regolamento applicativo*.

Si fa presente che le modifiche meramente redazionali rispetto al testo sottoposto a consultazione non sono espressamente indicate nell'ambito del presente documento di sintesi, ma evidenziate nel "testo a fronte" in calce allo stesso.

Sintesi dei contributi. Osservazioni sulle singole disposizioni.

ART. 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 **per le comunicazioni** 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;
- 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) "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;
- o) "Regolamento applicativo", il regolamento, adottato d'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e con la Conferenza delle Regioni e delle

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Province Autonome, contenente le specifiche tecniche per l'accesso alla piattaforma telematica e la gestione delle procedure di risoluzione delle controversie tramite 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;

s) "Associazione di consumatori", **le ogni** associazione iscritta nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;

t) "soggetto accreditato", le Associazione di consumatori e gli Avvocati iscritti all'Albo professionale che siano registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.

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

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Per gli operatori Iliad, Tim, Wind Tre, la definizione di "*soggetto accreditato*" dovrebbe estesa anche a soggetti ulteriori rispetto ad avvocati iscritti all'Albo e Associazioni dei consumatori. Al riguardo, Iliad osserva che l'impossibilità del consumatore di farsi rappresentare anche da un qualsiasi soggetto terzo munito di delega comprimerebbe il diritto di rappresentanza del consumatore, oltre a ostacolare la potenziale platea della piattaforma che sarebbe tendenzialmente costretta a rivolgersi a un soggetto terzo, sostenendone le spese, lì dove intendesse farsi rappresentare.

Vodafone auspica che il "*soggetto accreditato*" debba al contempo essere delegato dall'utente, e che tale potere sia rinvenibile dalla documentazione allegata agli atti.

Dello stesso avviso sono gli operatori Wind Tre e Tim, che propongono che tutti i soggetti delegati, seppur non rientrati nella categoria enunciata dall'Autorità, dovrebbero registrarsi sulla piattaforma al fine di garantire certezza sui poteri di rappresentanza. Tim, in particolare, è dell'opinione che l'elenco dei soggetti accreditati andrebbe esteso a ogni soggetto munito di delega, ritenendo che la formalizzazione dei poteri è presupposto essenziale per consentire la precisa individuazione del soggetto terzo che esercita il potere di rappresentanza. Per tale motivo, la limitazione prevista alle sole Associazioni di consumatori riconosciute e degli avvocati iscritti all'albo professionale farebbe permanere il problema di garantire la certezza dei poteri dell'interlocutore informatico. Tim ritiene, quindi, che qualsiasi soggetto terzo

individuato dall'istante debba essere delegato tramite un'uniforme e certa modalità di esercizio della rappresentanza sulla base di condizioni uguali per tutti. Al mancato rispetto di tali condizioni deve necessariamente conseguire l'irricevibilità della domanda sulla piattaforma, o la dichiarazione di improcedibilità nei casi di inammissibilità/improcedibilità della domanda che dovessero emergere successivamente all'accettazione della domanda da parte della piattaforma. Quanto al contenuto della delega rilasciata a favore dei soggetti accreditati, Tim evidenzia che nel modello del mandato dovrebbero essere riportati tutti gli elementi essenziali della controversia. Pertanto, risulta necessaria l'indicazione dell'IBAN e dell'elenco di tutti i documenti trasmessi al delegato per la presentazione dell'istanza, incluso il reclamo utile al calcolo del *dies a quo* per il riconoscimento degli indennizzi.

Fastweb, invece, sottolinea i dubbi interpretativi che derivano in ordine al soggetto che possa essere effettivamente qualificato come “*soggetto accreditato*” e chiede che nel *Regolamento* vengano specificate le conseguenze che si verificherebbero qualora l'utente dovesse essere rappresentato da soggetti non rientrati in detta categoria. A tal fine Fastweb ha rimarcato la necessità di dare maggiore certezza circa l'identità di chi utilizza realmente la piattaforma, in quanto molto spesso gli utenti partecipano fittiziamente alla procedura, mentre in realtà soggetti diversi operano in loro nome. Secondo l'operatore, allora, sarebbe necessario individuare i meccanismi per rendere più trasparenti le modalità di conferimento di questo tipo di rappresentanza.

Eolo, invece, non solo è favorevole all'elenco dei soggetti accreditati così come formulato dall'Autorità, ma propone di prevedere che l'assistenza all'utente per il tramite di dette categorie non sia più facoltativa, ma diventi a tutti gli effetti obbligatoria per garantire una maggiore tutela dell'utente, il quale potrebbe non avere contezza della normativa e delle disposizioni regolamentari del settore. In tal modo verrebbero evitate istanze non conformi o carenti dei requisiti previsti dalla normativa.

Linkem ha eccepito che l'articolo 1, comma 1, lett. t) introdurrebbe la possibilità, per un terzo estraneo al rapporto contrattuale, di frapporre gli interessi propri a quelli dell'utente finale.

Le Associazioni suggeriscono una modifica nel senso che il “*soggetto delegato*” sia la persona fisica che rappresenta l'operatore o l'utente; il “*soggetto accreditato*” è invece colui che effettua la registrazione nella sezione dedicata della piattaforma.

L'utente intervenuto propone di formulare una definizione chiara di delegato, ritenendo più equilibrato riconoscere nel delegato ogni persona fisica segnalata dalle parti (anche dal consumatore contraente debole libero di incaricare qualunque terzo) e auspica che venga chiarita, se non eliminata, la differenza tra delegato e soggetti accreditati.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Pur comprendendo le istanze espresse da alcuni operatori in ordine alla opportunità di rendere più trasparente il rapporto di delega sottostante alla partecipazione alle procedure da parte di soggetti terzi rispetto la titolare del rapporto contrattuale con l'operatore, garantendo maggiore certezza circa la sussistenza di tale rapporto, questa Autorità ritiene di non allargare ulteriormente l'ambito di soggetti rientranti nella definizione di "soggetti accreditati".

Con l'intervento proposto, infatti, si è voluto riconoscere il ruolo istituzionale di difesa degli utenti/consumatori svolto dalle Associazioni e dagli Avvocati, agevolandone la funzione attraverso un accesso privilegiato alla piattaforma.

Le predette istanze, invero, potranno trovare adeguata risposta nell'ambito della revisione del *Regolamento applicativo*, ove potranno essere previste regole più stringenti in ordine a tale aspetto della procedura.

Oltre alle modifiche redazionali proposte con riferimento alle lettere h) e s) del comma 1, non si ritiene di poter accogliere la proposta di eliminazione, alla lettera t), della specificazione "*al fine di rappresentare i propri assistiti*", in quanto gli avvocati potrebbero registrarsi anche a titolo personale e non per svolgere la funzione di soggetto accreditato.

CONCLUSIONI

Al comma 1, lett. h) dopo la parola "regionale" è aggiunto "per le comunicazioni"; dopo la lettera s) è aggiunta la seguente lettera: «t) "soggetto accreditato", le Associazioni di consumatori e gli Avvocati iscritti all'Albo professionale registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.».

ART. 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 unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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 nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari

Wind Tre ritiene che tra le materie escluse dall'ambito applicativo del regolamento possano essere richiamate anche quelle attinenti esclusivamente a profili di *privacy*.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Il suggerimento appare condivisibile in ottica di maggior chiarezza a beneficio degli utenti, per evitare la proposizione di istanze non rientranti nell'ambito di competenza dell'Autorità

CONCLUSIONI

Al comma 3, dopo la parola “tributari” sono aggiunte le parole “o di tutela della privacy”.

ART. - 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, le Associazioni di consumatori ricorrono alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett. b).**

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Con riferimento alla presentazione dell'istanza a partecipare alla procedura tramite un soggetto accreditato, Wind Tre e Fastweb propongono di introdurre una nuova causa di improcedibilità, costituita dal mancato ricorso da parte dei soggetti accreditati alla negoziazione paritetica. In particolare, per Wind Tre l'improcedibilità deve riguardare il mancato ricorso della negoziazione paritetica nelle materie di cui all'art. 8.2. del Regolamento. Dello stesso avviso è anche Iliad.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

TIM condivide la necessità di modificare il Regolamento stabilendo l'irricevibilità delle domande presentate dalle Associazioni di consumatori nelle ipotesi in cui sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica.

In ordine all'obbligo di allegazione del mandato conferito dall'utente al soggetto "accreditato" dal quale voglia farsi rappresentare, a pena di ammissibilità, Fastweb chiede che l'obbligo di deposito della delega sia previsto in tutti i casi in cui l'istante non agisca personalmente, ma per il tramite di un rappresentante, a prescindere dalla categoria a cui appartenga quest'ultimo e che, nei casi in cui l'utente agisca personalmente all'interno della piattaforma, certifichi che i dati inseriti siano i propri (email, cellulare, IBAN, ecc.).

Linkem suggerisce che le istanze presentate per il tramite del soggetto accreditato siano caricate sul sistema in modo tale da rendere sempre visibile nell'interfaccia della *homepage* solo il nome, cognome e codice fiscale dell'utente finale intestatario del contratto. Diversamente, la gestione delle pratiche potrebbe rivelarsi estremamente farraginoso.

Iliad ravvisa l'opportunità di condividere preventivamente un modello di mandato con tutti gli *stakeholder*, il cui contributo riveste un ruolo essenziale al fine di garantire una fluida e corretta gestione delle istanze.

Riguardo al modello di mandato, l'utente ha suggerito di inserire un modello di mandato già in fase di accesso alla piattaforma, al fine di agevolare il consumatore medio sia nella fase di informazione che di preparazione dell'istanza.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'istanza di maggior chiarezza circa le conseguenze del mancato ricorso da parte delle Associazioni alle procedure di negoziazione paritetica, ove possibile, avanzata dagli operatori appare giustificata; pertanto si ritiene opportuno adottare una formulazione della disposizione più stringente, che rispecchi a pieno l'intento regolamentare espresso nelle premesse della delibera.

Anche la richiesta, peraltro condivisa dalle Associazioni, di prevedere un modello di mandato *standard* da pubblicare sulla piattaforma risulta ragionevole e sarà tenuta in considerazione nella nuova versione del *Regolamento applicativo*.

CONCLUSIONI

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

L'ultimo periodo del comma 2 è sostituito dal seguente “Le Associazioni di consumatori agiscono come soggetto accreditato solo per controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all’art. 3, comma 2, lett. b)”.

ART. 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:

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 o dell’eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l’adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l’utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso, 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), c) e d).

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

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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 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 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.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Sebbene il documento di consultazione non contempli modifiche riguardo l'adozione dei provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio, gli operatori Tim e Fastweb, ravvisano l'opportunità di apportare alcuni correttivi.

Tim propone che nel caso in cui la causa del disservizio non sia stata risolta, il CORECOM, anziché dichiarare chiuso il procedimento, debba procedere con un breve supplemento istruttorio al fine di ricevere da tutte le parti interessate informazioni necessarie dirette a verificare quanto affermato dall'utente, nell'ottica di garantire un proficuo rapporto di collaborazione dall'inizio alla fine della procedura.

Secondo Fastweb, l'estensione della procedura a operatori non coinvolti nella controversia, ma comunque responsabili del disservizio, dovrebbe essere disposta non in via discrezionale, ma obbligatoriamente dai CORECOM ogni qualvolta, dall'analisi dell'istanza, risulti il coinvolgimento di un operatore terzo, pur se diverso rispetto all'operatore con il quale l'utente ha in corso il rapporto contrattuale, al fine di accertarne le responsabilità soprattutto in termini indennizzatori. Fastweb ritiene, inoltre, che le eventuali responsabilità dell'operatore terzo debbano essere verificate anche in ipotesi ulteriori rispetto a quelle oggetto dei provvedimenti d'urgenza, e accertate anche su richiesta della parte.

Le Associazioni dei consumatori richiedono l'eliminazione dall'elenco dei motivi i ripetuti "*ritardi di pagamento*" o di ripetuti "*mancati pagamento*", in quanto non idonei a giustificare la sospensione del servizio, ma solo l'eventuale addebito di more previste dal contratto.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Le osservazioni degli operatori attengono alle modalità di conduzione della fase istruttoria, necessariamente collegate alla valutazione delle circostanze di fatto relative a ciascuna fattispecie concreta, e dunque difficilmente inquadrabili in una disposizione regolamentare, necessariamente generale e astratta.

In merito alla seconda osservazione dell'operatore Fastweb, inerente al coinvolgimento di operatori terzi anche nelle procedure decisorie e non solo in quelle "monitorie", si rileva che il *Regolamento*, all'art. 19, già prevede la possibilità, per il responsabile del procedimento, di estendere il contraddittorio ad altro operatore a tutti gli effetti qualora sia necessario per garantire la piena cognizione della controversia.

La valutazione espressa dalle Associazioni può essere condivisa e, quindi, accolta, in quanto il semplice ritardo, seppure ripetuto, già prevede l'applicazione di sanzioni di natura pecuniaria da parte degli operatori (ad es. indennità di mora, applicazione di interessi moratori, ecc.) e, dunque, l'ulteriore sanzione della sospensione del servizio risulterebbe certamente sproporzionata.

CONCLUSIONI

Al comma 1, il testo “, di ripetuti ritardi di pagamento o” è sostituito dalla congiunzione “e”.

Al comma 2, la lettera b) è modificata come segue “b) il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute” e la lett. c) è eliminata.

ART. 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:

- a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;
- b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;
- c) la denominazione dell'operatore interessato;
- d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

| |
|--|
| e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici. Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano. |
| 2. L'istanza, a pena di irricevibilità, è presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb compilando il formulario UG, fatto salvo quanto stabilito dal comma 6 |
| 3. Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi degli articoli 8, comma 3, e 9, comma 1, l'utente può integrare l'istanza, tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza di cui al comma 1. |
| 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, 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 |
| 6. Alle procedure avviate su istanza dell'operatore si applicano le disposizioni del Capo IV. |

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In merito al comma 1, lettera a), Fastweb propone di rendere obbligatoria per le persone giuridiche (quantomeno per le società di capitali), l'indicazione del legale rappresentante con attestazione dei relativi poteri.

In ordine all'eliminazione del termine di 10 giorni entro il quale il CORECOM può rilevare una causa di inammissibilità dell'istanza, diverse sono state le posizioni degli operatori.

Fastweb, Wind Tre e Vodafone non si dichiarano favorevoli all'eliminazione di un riferimento temporale entro il quale i CORECOM possono rilevare l'inammissibilità, poiché tale modifica potrebbe determinare una eccessiva dilazione dei termini del procedimento, violando le esigenze di certezza delle tempistiche di risoluzione della controversia.

L'operatore Tim non ha particolari osservazioni sull'eliminazione del termine di 10 giorni in quanto nel Regolamento è stabilito che una causa di inammissibilità può comunque emergere nel corso della procedura. Propone, tuttavia, di precisare che tale causa possa essere rilevata anche su istanza dell'operatore.

L'utente partecipante alla consultazione, al fine di evitare l'inammissibilità della domanda, richiede di specificare alla lett. a del comma 1) che occorre provvedere a una prima registrazione del soggetto persona fisica e solo successivamente alla registrazione della persona giuridica.

Le Associazioni chiedono che l'eventuale inammissibilità sia rilevata dai CORECOM nel termine di cui all'art. 7, comma 1, e qualora non venga rilevata entro detto termine, l'istanza si debba intendere tacitamente implicitamente ammessa. Inoltre, le Associazioni ritengono necessario aggiungere un elenco delle cause di inammissibilità, specificando e integrando il contenuto della norma.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Prevedere l'indicazione anche del rappresentante legale delle persone giuridiche tra le informazioni da fornire con l'istanza di conciliazione appare suggerimento ragionevole ai fini di una maggiore completezza delle informazioni necessarie per la gestione delle procedure e dunque viene accolto.

In ordine alla eliminazione dell'inciso relativo al termine entro il quale il CORECOM dovrebbe rilevare l'eventuale inammissibilità dell'istanza, va tenuto presente che, in concreto, la prima verifica sulla esistenza di tutti i requisiti di forma dell'istanza è operata direttamente dalla piattaforma, tramite una serie di filtri informatici. Pertanto, la valutazione del CORECOM interviene, necessariamente, solo in un secondo momento e rispetto a profili di inammissibilità non immediatamente rilevabili dalla piattaforma, e proprio per questo il più delle volte excepti dall'operatore.

Pertanto, l'eliminazione del termine è volta a rendere il quadro regolamentare coerente con la realtà procedurale. Le osservazioni delle Associazioni, quindi non possono essere accolte, sia con riferimento al mantenimento del termine per rilevare l'inammissibilità, che se superato ne dovrebbe determinare addirittura la sanatoria, sia relativamente alla richiesta di una elencazione di cause di inammissibilità, atteso che già il *Regolamento*, ove è il caso, individua gli elementi necessari ai fini della ammissibilità della istanza.

La richiesta di una disposizione che in qualche modo riconosca la possibilità per gli operatori di exceptare eventuali cause di inammissibilità appare accoglibile, atteso che è già presente sulla piattaforma, come confermato dalla prassi ormai in uso, lo strumento che consente tale operazione; inoltre, come già evidenziato, con tutta probabilità le cause di inammissibilità

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

non rilevabili dalla piattaforma attengono a profili particolari, che solo le parti interessate sono in grado di far emergere.

Rispetto al testo posto in consultazione, poi, si ritiene opportuno estendere il meccanismo di correzione delle cause di inammissibilità, proposto con riferimento alle procedure di definizione ai sensi degli artt. 14 e seguenti, anche alle istanze di conciliazione, al fine di evitare un'inutile duplicazione di procedure che deriverebbe dalla archiviazione *tout court* in caso di errori commessi nella compilazione delle stesse.

CONCLUSIONI

Al comma 1, lett. a), dopo la parola “denominazione” è aggiunto il seguente testo: “, il rappresentante legale”.

Il comma 5 è modificato come segue: “5. Il CORECOM, qualora rilevi, anche su segnalazione dell'operatore, una causa di inammissibilità dell'istanza, ne dà comunicazione alla parte istante, che ha la facoltà di correggere o integrare l'istanza entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione ovvero fino al momento dell'udienza se fissata in data anteriore a detto termine. Decorso tale termine, o nel corso dell'udienza se anteriore, se la causa di inammissibilità non è stata eliminata, il CORECOM comunica alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione”.

ART. 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. Nella comunicazione di cui al comma 1 sono indicati:

- a) il numero identificativo della pratica;
- b) la data di protocollazione dell'istanza;
- c) l'oggetto dell'istanza;
- 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 8.

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

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

4. A seguito dell'avvio della procedura, qualora le parti raggiungano un accordo transattivo comunicando tramite ConciliaWeb, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, ~~che le~~ **parti firmano elettronicamente**, e il procedimento è archiviato.

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.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Tim chiede di precisare la differenza tra comunicazione di avvio da quella di convocazione dell'udienza, in quanto la prima è effettuata tramite una notifica semplice, e propone di introdurre un termine di preavviso di 14 giorni tra la data di avviso e la data di udienza.

Fastweb, Vodafone e Wind Tre, invece, ravvisano l'opportunità di una modifica affinché il controllo di ammissibilità della domanda avvenga da parte dei CORECOM in una fase preventiva e non successiva della procedura, al fine di evitare una dilazione ingiustificata del termine della conclusione della procedura. Fastweb chiede quindi che la verifica circa l'ammissibilità dell'istanza - quantomeno qualora vi sia un'eccezione in tal senso sollevata dall'operatore - venga svolta prima della fissazione dell'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM.

Con riferimento alle modifiche relative all'apposizione della firma in caso di raggiungimento di un accordo, Tim e Linkem condividono la modifica proposta poichè consente di evitare inutili giacenze di pratiche, in quanto il "click" costituisce accettazione da parte dell'istante. Ad avviso di Tim, va comunque valutata l'opportunità di mantenere la sottoscrizione del verbale tramite l'OTP al fine di arginare il rischio che il giudice possa ritenere non valida la rinuncia del cliente al riconoscimento del maggior danno contenuta nel verbale di accordo.

Vodafone segnala che andrebbe specificato in modo chiaro che il "click" sulla piattaforma equivale a una firma a tutti gli effetti.

Wind Tre e Iliad, invece, ritengono che, in mancanza della firma elettronica, l'attestazione rilasciata dalla piattaforma non possa acquisire valore di accordo raggiunto, dovendosi, invece, prevedere che, dopo l'accettazione, l'istante sia tenuto a una apposizione immediata dell'OTP, cui segua la successiva archiviazione del procedimento.

BT Italia rivolge la propria attenzione al contenuto dell'attestazione dell'accordo, suggerendo che dovrebbe riportare al suo interno le posizioni espresse dalle parti che hanno trovato l'accordo. Inoltre, BT non condivide la proposta di eliminare l'apposizione della firma

elettronica dall'attestazione in quanto potrebbe far sorgere dubbi, in caso di un eventuale mancato adempimento, circa la validità dell'attestazione stessa.

Su tale aspetto Fastweb manifesta l'opportunità che siano regolate in maniera maggiormente dettagliata le modalità di acquisizione dell'accordo tra le parti, suggerendo l'apposizione di OTP al momento dell'accettazione della proposta della controparte, a conferma dell'effettiva volontà.

Iliad sul punto suggerisce una modifica alla norma, ritenendo che lì dove l'accordo venga firmato tramite OTP, la piattaforma rilasci un'attestazione dell'accordo raggiunto, con conseguente archiviazione del procedimento.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Le perplessità avanzate dagli operatori circa la validità giuridica di un accordo transattivo non sottoscritto tramite firma elettronica bensì tramite il *click* sulla icona corrispondente meritano una adeguata e approfondita risposta, per la quale non può che rinviarsi alla prossima revisione del *Regolamento applicativo*. Fino ad allora, quindi, le modalità di firma resteranno invariate.

Si reputa opportuno, in questa sede, riformulare il dettato regolamentare al fine di renderlo più coerente alla prassi applicativa, secondo la quale è la piattaforma che notifica alle parti, nella immediatezza dalla presentazione dell'istanza, l'avvio della procedura, mentre è solo in un secondo momento che il CORECOM designa il Conciliatore, comunicandolo alle parti tramite la piattaforma.

CONCLUSIONI

L'art. 7 è modificato come segue: “1. La piattaforma ConciliaWeb, a seguito della registrazione dell'istanza, notifica alle parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

2. L'operatore, qualora non intenda partecipare alla procedura di conciliazione, ne dà comunicazione al CORECOM, che redige un verbale con il quale si dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione.

3. Se le parti raggiungono un accordo transattivo tramite la procedura di negoziazione della piattaforma, ConciliaWeb rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto e il procedimento è archiviato.

4. Il CORECOM comunica alle parti il nome del Conciliatore designato entro venti giorni dalla proposizione dell'istanza, se si tratta di conciliazioni semplificate, o, comunque, prima dell'udienza, negli altri casi."

ART. 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 aventi a oggetto le seguenti materie:

- a) Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
- b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- ~~e) Attivazione di servizi non richiesti;~~
- c) Restituzione del credito residuo;
- d) Restituzione del deposito cauzionale;
- ~~f) Errato o omissivo inserimento dei dati negli elenchi pubblici;~~
- e) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- f) Omissa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso

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.**

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Tim condivide la necessità di eliminare dal novero delle materie oggetto della conciliazione semplificata le fattispecie di “attivazione per servizi non richiesti” e “errato o omissivo inserimento dei dati negli elenchi pubblici” in quanto le modalità di trattazione via chat delle ipotesi in cui emergano richieste indennitarie si è rilevata poco efficace, oltre a comportare un allungamento dei tempi di gestione. Propone anche di eliminare da tale novero la fattispecie relativa agli “Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale” in quanto la complessità e i volumi generati da dette vicende richiedono un confronto diretto in udienza.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Dello stesso avviso è Fastweb, che condivide la modifica dell’Autorità in quanto dette materie risultano già essere disciplinate dal nuovo Regolamento degli indennizzi approvato nel 2018, potendo pertanto le controversie essere agevolmente risolte ricorrendo alle disposizioni di tale Regolamento.

Eolo, al contrario, non condivide la rimozione delle suddette materie in quanto comporterebbe un aumento del carico di conciliazione da effettuarsi in video conferenza, con conseguente allungamento dei tempi di risoluzione della controversia tra utente e operatore.

Analogamente, Wind Tre ritiene che sia opportuno lasciare invariato l’elenco di cui all’art. 8.2. al fine di non accrescere il numero di udienze di conciliazione; lì dove la proposta di modifica sia finalizzata a escludere dall’ambito della conciliazione semplificata quelle fattispecie in cui viene prevista la liquidazione di un indennizzo, Wind Tre propone di attribuire al conciliatore il potere di respingere le richieste. Su altro versante, Wind Tre afferma che andrebbe penalizzata l’inerzia dell’istante, in particolare, allorquando l’operatore abbia tempestivamente formulato una proposta il completo disinteresse dell’istante andrebbe equiparato a una mancata comparazione.

In merito al verbale conclusivo della procedura conciliativa semplificata, Fastweb suggerisce che il procedimento si concluda con un verbale che dia atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni tra le parti. L’operatore ritiene utile che venga altresì precisato se, ai fini della corretta conclusione della procedura, il verbale debba essere o meno sottoscritto da entrambe le parti, considerato che l’accordo ha valore di titolo esecutivo e che potrebbero crearsi delle difformità non sanabili tra quanto riportato nel verbale e quanto voluto effettivamente dalle parti.

Vodafone ritiene che lì dove l’accettazione dell’accordo tramite *click* equivalga a firma, la norma debba essere esplicitata in tal senso.

Con riferimento al comma 4, le Associazioni di consumatori intervenute congiuntamente richiedono l’eliminazione dall’elenco del riferimento agli addebiti per servizi a sovrapprezzo e delle spese relative al recesso o al trasferimento dell’utenza ad altro operatore.

Le Associazioni ritengono, altresì, opportuno introdurre un nuovo comma in cui viene venga previsto che se nella procedura semplificata non sia formulata alcuna proposta, il tentativo debba essere esperito in via ordinaria. Chiedono, inoltre, di precisare quale *iter* debbano seguire i procedimenti “misti”, per i quali la materia del contendere non riguardi solo quelle rientranti nel novero dell’art. 8, comma2.

VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

La procedura di conciliazione semplificata è stata congegnata come strumento atto a deflazionare il carico delle udienze di conciliazione per le materie risultate, dalla esperienza dei CORECOM, di più agevole conclusione con esito favorevole. In effetti, si tratta per lo più di fattispecie per le quali l'accoglimento delle richieste dell'istante è subordinato a una verifica tutto sommato agevole circa i presupposti dell'addebito contestato ovvero della mancata restituzione di somme.

Tuttavia, nei primi mesi di esperienza della piattaforma i risultati ottenuti non sono stati quelli attesi, essendosi registrata, almeno nel periodo iniziale di funzionamento di ConciliaWeb, una partecipazione non sempre attiva alla procedura da parte sia degli operatori che degli utenti, nonché ritardi nella conclusione dei procedimenti e un tasso di soluzione positiva inferiore alla media.

Pertanto, con l'auspicio di rendere più efficace la procedura semplificata, si ritiene utile restringere le fattispecie individuate dall'art. 8, comma 2, eliminando le uniche due per le quali è previsto, in caso di accertamento del disservizio, una compensazione economica ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*, in modo da concentrare le fattispecie esclusivamente a quelle per le quali l'esito della conciliazione è sostanzialmente legato a una verifica sull'*an*, essendo poi le richieste economiche sottostanti tutto sommato già definite (trattandosi di rimborsi di somme già corrisposte o di contestazione di addebiti facilmente quantificabili).

Tale essendo la *ratio* della modifica proposta, nel contemperamento delle opposte esigenze, non si ritiene di dover accogliere né le richieste di eliminare dal novero dell'art. 8, comma 2, ulteriori fattispecie, né quella, in senso opposto, di mantenere inalterato tale elenco al fine di non aumentare il carico di udienze gravante sui CORECOM.

In tale ottica, inoltre, non si ritiene di poter accogliere la proposta delle Associazioni di svolgere l'udienza nel caso di procedure semplificate che non abbiano registrato alcuna proposta conciliativa da parte dell'operatore. Semmai, si ritiene utile enfatizzare il ruolo propositivo del conciliatore, chiamato a agevolare il dialogo tra le parti con proprie proposte. Risulta, invece, razionale la soluzione, proposta da Wind Tre, di considerare alla stregua di una mancata partecipazione il comportamento degli utenti che, dopo la presentazione dell'istanza, non dovessero intervenire nello scambio di proposte operato tramite la piattaforma; pertanto, nel richiamare al comma 3 le tipologie di verbale che il Conciliatore è chiamato a redigere decorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza, si ritiene di fare espresso rinvio anche al comma 3, dell'art. 12, relativo proprio al verbale di mancata comparizione della parte istante.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Relativamente alla sottoscrizione dei verbali, può essere accolto il suggerimento di specificare nel Regolamento che il *click* sulle icone presenti sulla piattaforma valga come manifestazione di volontà, riportata poi nel verbale redatto e firmato dal solo Conciliatore.

CONCLUSIONI

Al comma 1, l'ultimo periodo è modificato come segue: *“In ogni momento il Conciliatore ha la facoltà di proporre una soluzione conciliativa della controversia, che ciascuna delle parti può accettare o rifiutare, manifestando la propria volontà cliccando sulle apposite icone presenti sulla schermata della piattaforma.”*

Al comma 2, le lettere c) e f) sono eliminate e l'ordine delle lettere è conseguentemente rimodulato.

Il comma 3 è modificato come segue: *“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, 2 e 3, dando atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni con le parti.”*

ART. 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, il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di una udienza di conciliazione. |
| 2. L'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in web conference, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (<i>virtual room</i>), ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza. |
| 3. 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. |
| 4. 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. |

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Con riguardo alla modifica del comma 2, l'utente e l'operatore Fastweb ravvisano l'opportunità di eliminare l'avverbio "preferibilmente" riguardo all'utilizzo della *web-conference*, rendendolo strumento obbligatorio; al fine di agevolare e non rendere impossibile l'accesso dei consumatori a tale modalità di udienza qualora non posseggano una *webcam*, l'utente chiede di specificare se per la *web-conference* sia necessario l'utilizzo di una *webcam*, ovvero rimanga valida qualsiasi altra modalità di espletamento.

Al contrario Eolo manifesta perplessità sull'obbligatorietà della *web-conference*, in quanto nel caso in cui sorgessero problemi di natura tecnica, questi osterebbero allo svolgimento dell'udienza e provocherebbero uno spostamento della data dell'udienza. Pertanto, propone di mantenere la possibilità di svolgimento dell'udienza in modalità audio-conferenza.

Con riferimento al comma 3, Tim suggerisce di indicare che qualora nella procedura di conciliazione partecipi il legale rappresentante di una persona giuridica, i poteri devono necessariamente documentati nella procedura.

Sul medesimo punto, Fastweb chiede di indicare, a pena di inammissibilità, l'obbligo di deposito della documentazione dalla quale risulti la legale rappresentanza della persona giuridica istante nonché il conferimento dei poteri di delega in capo ai soggetti terzi.

L'utente richiede, altresì, una modifica del comma 3 in modo da chiarire se il soggetto delegabile dalle parti debba rientri tra quelli "accreditati" o meno.

Le Associazioni hanno evidenziato l'esigenza che la convocazione dell'udienza debba avvenire con congruo preavviso (in anticipo di almeno 20 giorni lavorativi dall'udienza).

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'eliminazione del termine "preferibilmente" sarebbe volta a rendere esplicito che anche le forme alternative di comunicazione a distanza, quali l'audio-conferenza, fossero ugualmente utilizzabili. Tuttavia, considerato che tale eliminazione potrebbe causare fraintendimenti interpretativi, si ritiene preferibile lasciare inalterato il testo vigente.

Circa la allegazione di documentazione attestante i poteri di rappresentanza, auspicata da alcuni operatori, la soluzione verrà valutata in sede di revisione del *Regolamento applicativo*.

Si ritiene utile, invece, anche in questo caso rendere il testo regolamentare coerente con la realtà applicativa e, dunque, precisare che l'individuazione della data dell'udienza sia notificata dalla piattaforma entro un termine prestabilito di venti giorni, salvo poi riconoscere

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

la facoltà per il Conciliatore di modificare, previo adeguato preavviso, la data dell'udienza secondo le esigenze dell'ufficio o per gravi motivi adottati dalle parti.

CONCLUSIONI

Dopo il comma 1 è aggiunto il seguente comma: “2. Entro venti giorni dalla proposizione dell’istanza la Piattaforma notifica alle parti l’avviso circa la data e l’orario individuati per l’udienza di conciliazione. Il Conciliatore può modificare la data dell’udienza, per esigenze di ufficio o su richiesta di una parte per gravi e giustificati motivi, dandone adeguato preavviso alle parti.”.

La numerazione dei commi successivi è modificata di conseguenza.

ART. 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.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Per le Associazioni di consumatori intervenute congiuntamente alla consultazione è opportuno specificare la definizione di connessione soggettiva o oggettiva, nonché gli strumenti in possesso del CORECOM e la possibilità per le parti di opporsi a detta procedura.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Non si ritiene necessaria una ulteriore specificazione della definizione di connessione oggettiva e soggettiva delle controversie, in quanto trattasi di concetti consolidati nell'esperienza processualistica e di agevole comprensione.

Analogamente non si ritiene di dover intervenire sul testo al fine di prevedere una forma di opposizione alla riunione dei procedimenti, in quanto nella formulazione attuale è stabilito che il Conciliatore possa procedere alla riunione “*sentite le parti interessate*”, e dunque è già assicurato un adeguato momento partecipativo nel processo decisionale relativo alla scelta di riunione o meno determinati procedimenti.

CONCLUSIONI

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Nessuna modifica al testo in vigore.

ART. 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.

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.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In merito all'esito dell'udienza di conciliazione, Tim e Fastweb chiedono di precisare che qualora il verbale non possa essere firmato immediatamente per un impedimento tecnico, è preclusa alla parte di cambiare idea e di manifestare un rifiuto alla sottoscrizione del verbale. Sul punto, gli operatori osservano che il Regolamento non prevede un diritto di "ripensamento" delle parti una volta raggiunto l'accordo in sede di udienza.

L'operatore Tim manifesta l'esigenza di valutare una modifica al *Regolamento applicativo* per prevedere la possibilità, anche per una sola parte convenuta, di concludere accordi parziali così da concludere positivamente la procedura nei confronti dell'operatore con il quale è stato raggiunto l'accordo, nonché la possibilità di rettificare i verbali in caso di compilazione errata.

Le Associazioni dei consumatori pongono l'accento sulla modalità di verbalizzazione delle diverse posizioni e sulle cause di rinvio in caso di mancata comparizione di parte convenuta (suggerendo che dopo la seconda udienza di rinvio venga redatto verbale di mancato accordo) e parte istante (ritenendo che dopo il secondo rinvio debba disporsi l'archiviazione).

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Con riferimento alle osservazioni in ordine alle modalità di firma dei verbali di udienza, anche alla luce delle criticità evidenziate dalla esperienza applicativa dei CORECOM, si ritiene utile disporre che i verbali debbano essere firmati dalle parti e dal Conciliatore in tempo reale, al termine dell'udienza, e che in caso di difficoltà di ordine tecnico o di altro impedimento alla firma, il Conciliatore dia atto di tale circostanza nel verbale, apponendovi la propria firma digitale, senza dover attendere ulteriormente. Tale modalità di sottoscrizione del verbale, in effetti, garantirebbe una conclusione della procedura in tempi certi e con esiti indiscutibili.

Circa le modalità di gestione dei verbali delle udienze che vedono coinvolti più operatori, non può che rinviarsi alla revisione del *Regolamento applicativo*.

Non si ritiene opportuno accogliere la richiesta delle Associazioni di dettare regole precise circa le conseguenze della mancata partecipazione all'udienza a seconda della parte che risulti assente, in quanto, per un verso, la regola generale non prevede rinvii dell'udienza se non per eventi eccezionali, e per altro, proprio perché eccezionali, risulta più adeguato rimettere al prudente apprezzamento del Conciliatore valutare la giustificazione adottata per eventuali ulteriori richieste di differimento dell'udienza.

CONCLUSIONI

Il comma 4 è modificato come segue: “4. Al termine dell'udienza il verbale è sottoscritto dalle parti, mediante firma elettronica o altra modalità telematica idonea a garantirne la provenienza ai sensi delle disposizioni vigenti, e dal Conciliatore, mediante firma digitale, il quale attesta la veridicità di quanto verbalizzato.”.

Al comma 5 sono eliminate le parole “trascorse 24 ore dalla trasmissione del verbale alle parti”.

ART. 14 – ISTANZA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

1. Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 3 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. La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

procedura, non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.

2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di tre 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. A pena di **irricevibilità**, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, **a pena di inammissibilità**, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

4. Nel caso in cui l'istante abbia omissso 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 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 all'archiviazione del procedimento.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Fastweb richiede una riduzione del termine da tre mesi a un mese per la proposizione della istanza di definizione in quanto, alla luce della esperienza maturata, questo risulta troppo lungo.

Particolarmente criticata dalla generalità degli operatori, a eccezione di Tim, risulta essere la previsione della facoltà di integrazione e modifica concessa ai CORECOM anche successivamente all'avvio della procedura. Fastweb ritiene che tale facoltà debba essere limitata ai soli errori materiali, precludendo integrazioni e/o modifiche di carattere sostanziale dell'istanza di definizione, e che il termine di 45 giorni previsto per il deposito delle memorie debba necessariamente decorrere dallo spirare del termine concesso dal Conciliatore alle parti per le integrazioni/modifiche.

Wind Tre e Linkem hanno evidenziato che detta previsione potrebbe risultare troppo ampia lì dove consentirebbe all'utente di potersi avvalere dell'integrazione anche nei casi di inammissibilità dell'istanza. In particolare, secondo Wind Tre l'integrazione dovrebbe essere ammessa solo nei casi di errore materiale. Linkem rileva che il rimedio introdotto è equiparabile a quello di una "rimessione in termini", istituto che nell'ordinamento italiano è ammissibile solo nel caso in cui la parte provi di essere incorsa in una decadenza per una causa a essa non imputabile. Laddove si volesse ugualmente concedere all'utente finale il diritto di correggere un errore nella presentazione della propria istanza o di integrare la

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

documentazione da allegare alla medesima, Linkem ritiene equo che tale diritto sia esercitabile solo nel rispetto del termine di cui all'art. 14, comma 2, del *Regolamento*.

Iliad lamenta che una portata troppo ampia della sanatoria della inammissibilità determinerebbe un sovraccarico per il personale deputato alla gestione delle controversie, e suggerisce di limitare la concessione della medesima solo ai casi di errore materiale.

Eolo ritiene che la concessione dei termini per l'integrazione andrebbe a gravare oltremodo l'operatore e auspica il non recepimento della modifica nel *Regolamento*.

Vodafone rileva che, al fine di garantire una equiparazione tra la posizione dell'utente e dell'operatore, risulta necessario che la richiesta di rimessione in termini per il deposito di documenti a pena di inammissibilità sia prevista, oltre che a favore dell'istante, anche a favore dell'operatore.

Fastweb suggerisce, al fine di garantire tempi certi della procedura, che la richiesta di integrazione/modifiche possa essere disposta solo con la comunicazione di avvio del procedimento e non in un momento successivo alla stessa.

Le Associazioni dei consumatori chiedono che il CORECOM disponga obbligatoriamente la rimessione in termini e, in caso di mancata integrazione o modifica, l'obbligo di procedere alla comunicazione di motivata inammissibilità.

L'utente richiede che la comunicazione di integrazione debba avvenire tramite comunicazione sulla piattaforma.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

In primis, si ritiene utile chiarire, con una integrazione al comma 2, il termine trimestrale per la presentazione della domanda di definizione decorre dalla data di conclusione della prima procedura conciliativa avente a oggetto la controversia, non rilevando a tal fine eventuali successive reiterazioni del tentativo di conciliazione. Va scongiurato, infatti, il rischio di procedure di conciliazione istaurate inutilmente, al solo fine di ottenere una remissione in termini, sebbene la controversia sia già stata oggetto di un tentativo di conciliazione fallito.

La disposizione del comma 4, invece, mira a ovviare alla evenienza, purtroppo non infrequente stante la novità della procedura e delle modalità di presentazione telematica delle istanze di definizione, che l'eventuale errata presentazione della domanda, con conseguente declaratoria di inammissibilità della stessa, comporti la successiva decadenza dell'interessato

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

dal poterla ripresentare qualora l'inammissibilità venga rilevata oltre il termine di tre mesi dalla conclusione della procedura di conciliazione, di cui all'art. 14, comma 2, del Regolamento. Ma anche nel caso di non decorrenza del termine decadenziale, una declaratoria di inammissibilità *tout court* avrebbe il solo effetto di costringere l'istante a ripresentare la domanda dal principio, quando magari basterebbe una semplice correzione (a esempio di un allegato erroneamente caricato).

Pertanto si ritiene appropriato confermare la proposta di disposizione secondo cui prima di dichiarare l'inammissibilità dell'istanza l'utente abbia la possibilità di correggere l'errore o integrare l'istanza in un tempo ragionevole, che si ritiene congruo determinare in giorni dieci.

CONCLUSIONI

Al comma 2, dopo l'ultimo periodo è aggiunto il seguente: “Ai fini del calcolo del termine di cui al presente comma non rilevano eventuali tentativi di conciliazione successivi al primo, se vertenti sulla medesima controversia.”.

Al comma 3, la parola “inammissibilità” è sostituita da “irricevibilità”; dopo la parola “contiene” è inserito il seguente testo: “, a pena di inammissibilità”, al termine del comma è aggiunto: “e, ove previsto, copia dello stesso”.

Dopo il comma 3 è aggiunto il seguente comma: “4. Nel caso in cui l'istante abbia omissso 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 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 all'archiviazione del procedimento.”.

ART. 15 – AVVIO DEL PROCEDIMENTO

1. Il Responsabile della struttura assume direttamente, ovvero assegna ad altri, la responsabilità del procedimento. La funzione di responsabile del procedimento è incompatibile con quella di Conciliatore svolta per la medesima controversia.

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

3. Nella comunicazione di cui al comma 2 sono indicati:
a) il numero identificativo della controversia;

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

| |
|---|
| b) la data di protocollazione dell'istanza; b) l'oggetto dell'istanza; 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 al comma 2, il CORECOM rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati. |

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Wind Tre è contraria alla rimozione dell'oggetto dell'istanza, alla lett. b), in quanto verrebbe a mancare la specifica indicazione del *petitum* con conseguente difficoltà anche rispetto alla costituzione della difesa della parte convenuta.

L'utente richiede l'indicazione di un *countdown* dedicato alla procedura in corso in modo che l'utente, il delegato o il soggetto accreditato possano verificare le scadenze del procedimento.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'esigenza di eliminare l'oggetto dal novero delle informazioni rese all'atto di avvio del procedimento sorge dalla circostanza che tale elemento è ricavabile esclusivamente dalle informazioni rese dall'utente al momento della compilazione della istanza, scegliendo tra le fattispecie indicate da un "menu a tendina", e dunque potrebbero risultare non perfettamente aderenti alla realtà. In effetti, dalla esperienza del primo anno di utilizzo della piattaforma è emerso che solo da una completa lettura del fascicolo elettronico è possibile addivenire a una ricostruzione completa della vicenda oggetto della controversia. Quindi, l'indicazione dell'oggetto della controversia contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento per un verso riveste una scarsa utilità, proprio perché non univoca e potenzialmente fuorviante, e per altro non è necessaria, atteso che l'intero fascicolo elettronico è posto immediatamente a disposizione dell'operatore controparte.

Si conferma, inoltre, la congruità dell'allungamento dei termini per l'avvio del procedimento, anche alla luce del numero di istanze pervenute nei primi mesi di funzionamento della piattaforma e in progressivo costante aumento.

CONCLUSIONI

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Al comma 2, la parola “dieci” è sostituita da “venti”.

Al comma 3, il testo “b) l’oggetto dell’istanza;” è eliminato.

ART. 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~~ **Gli operatori convenuti** hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica.
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, il Responsabile del procedimento, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata, convoca le parti interessate per una udienza di discussione, da svolgersi secondo le disposizioni dell’articolo 9, in quanto applicabili.
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.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Fastweb condivide la proposta di modifica del comma 2 dell’Autorità, ma ritiene necessario prevedere ulteriori precisazioni al fine di allinearla a quanto previsto al comma 4 dell’art. 14, relativamente al termine concesso alle parti per eventuali integrazioni/modifiche dell’istanza di conciliazione.

VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Si conferma l'utilità di specificare con formulazione inequivoca che il primo termine per memorie è assegnato all'operatore convenuto, per poter prendere posizione rispetto a quanto allegato dall'utente nella propria istanza. Tuttavia, per consentire all'istante di disporre di un tempo adeguato per controdedurre, si reputa congruo allungare a giorni venti il termine per tale adempimento.

Si ritiene, inoltre, di poter assecondare la richiesta degli *stakeholders* e dei CORECOM di stabilire un periodo di sospensione feriale dei termini per il mese di agosto, con riferimento però ai soli termini per la presentazione di memorie e controdeduzioni, in quanto stringenti.

CONCLUSIONI

Al comma 2, le parole “Le parti convenute” sono sostituite da “Gli operatori convenuti”; la parola “dieci” è sostituita da “venti”; alla fine del comma è aggiunto il seguente periodo: “La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto.”.

ART. 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. 7 |
| 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 ulteriori trenta giorni. |
| 3. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del Codice. 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 ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, 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. |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia. In caso di controversie di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, ancorché di modesta entità, la definizione può essere rimessa all'Organo Collegiale.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Wind Tre non si esprime in modo favorevole all'estensione dell'ambito oggettivo delle decisioni, di cui al comma 4, in quanto l'adozione di dette misure presupporrebbe che il soggetto investito avesse una approfondita competenza non solo giuridica ma anche tecnica.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'osservazione di Wind Tre attiene a una scelta regolamentare effettuata a suo tempo, con l'adozione della delibera n. 203/18/CONS, e dunque già ampiamente trattata in tale sede.

Si ritiene, invece, utile introdurre, come suggerito da Tim in sede di audizione, una disposizione che fissi in via generale un termine per l'ottemperanza alle decisioni emesse ai sensi del *Regolamento*, applicabile in via residuale qualora non diversamente stabilito con la delibera di conclusione del procedimento.

CONCLUSIONI

Al comma 2, secondo periodo, dopo le parole “*alle parti*” sono aggiunte le seguenti “*tramite la Piattaforma*”.

Alla fine del comma 4 è aggiunto il seguente periodo: “*Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.*”.

ART. 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 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.
- 3. Se nel corso della procedura emerge la necessità di trasferire l'assegnazione di un procedimento tra l'Autorità e un CORECOM, la struttura assegnataria vi provvede tempestivamente tramite la piattaforma e il termine di cui all'art. 16, comma 1, inizia a decorrere nuovamente dal momento della definitiva assegnazione.**

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Fastweb ritiene che, in caso di trasferimento dell'assegnazione di un procedimento tra Autorità e CORECOM, sia necessario prevedere indicazioni precise riguardo la decorrenza del termine per il deposito di cui all'art. 16, comma 2. Nello specifico, l'operatore ritiene che il termine per il deposito di tali memorie dovrebbe decorrere dal momento della definitiva assegnazione. Di analogo avviso anche l'operatore Wind Tre.

Iliad suggerisce di estendere l'istituto a tutti i termini procedurali, non solo a quello di conclusione del procedimento.

Le Associazioni, nel corso dell'audizione, hanno manifestato l'opportunità di non estendere eccessivamente la durata del procedimento, pur comprendendo le ragioni della modifica proposta, suggerendo di prevedere un'eventuale proroga di durata certa e contenuta al massimo in sessanta giorni.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

La posizione espressa dalle Associazioni appare condivisibile, atteso che, un eventuale trasferimento di competenza oltre i sessanta giorni non dovrebbe pregiudicare il diritto delle parti a ottenere una decisione in tempi rapidi.

Di contro, la richiesta degli operatori di prolungare tutti i termini procedurali, nell'ipotesi in esame, non può essere accolta, atteso che il passaggio di competenza "interno" tra Autorità e CORECOM, o tra CORECOM di regioni diverse, di certo non comporta impatto alcuno sulle posizioni che le parti sono chiamate a esprimere in ordine alla *res controversa*.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Pertanto si ritiene ragionevole fissare comunque in sessanta giorni la proroga del termine per la conclusione del procedimento in caso di passaggio di competenze.

CONCLUSIONI

Dopo il comma 2 è aggiunto il seguente comma 3: “Se nel corso della procedura sorge la necessità di modificare l’assegnazione di un procedimento, trasferendo la competenza all’Autorità o a un CORECOM, la struttura assegnataria vi provvede tempestivamente tramite la piattaforma e il termine di cui all’art. 16, comma 1, è prorogato di sessanta giorni.”.

ART. 27 – COORDINAMENTO E POTERI SOSTITUTIVI

1. La Direzione, su richiesta dei CORECOM ovvero su impulso delle Associazioni di consumatori o degli operatori, adotta 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, 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.

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.

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Dubbi interpretativi sull’applicazione della disposizione sono stati avanzati dalle Associazioni di consumatori, che, con riferimento al comma 3, evidenziano la necessità di indicare le possibili cause ostative per il CORECOM a esperire le procedure e le tempistiche da rispettare.

Inoltre, considerando la rilevanza della materia per la tutela dei consumatori e la complessità degli argomenti trattati, si chiede che nei regolamenti attuativi sia previsto l’obbligo per i rappresentanti delle aziende e delle Associazioni di frequentare adeguati e periodici corsi di

formazione e di aggiornamento, nonché di integrare le pagine del sito istituzionale dell’Autorità con le informazioni necessarie al consumatore riguardanti le associazioni dei consumatori e la procedura di conciliazione paritetica.

VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

Le osservazioni delle Associazioni non risultano accoglibili, in quanto la norma è volta a disciplinare ipotesi eccezionali, impossibili da individuare in via preventiva e astratta.

Circa gli obblighi formativi a carico dei rappresentanti delle parti (utenti e operatori), pur condividendo lo spirito della proposta non si ritiene che sia materia rientrante nell’ambito del presente Regolamento di procedura.

Analogamente, le modalità di pubblicazione sul sito web dell’Autorità delle informazioni relative ai soggetti accreditati troveranno adeguata descrizione nel Regolamento applicativo o in altra specifica disposizione.

CONCLUSIONI

Nessuna modifica al testo vigente.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI, ALLEGATO AL 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

ART. 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. |

OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Linkem suggerisce che l'ambito di applicazione del divieto previsto dall'art. 3 del *Codice deontologico* venga esteso anche ai soggetti accreditati.

VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

La richiesta risulta ragionevole, in quanto i soggetti accreditati, sebbene rappresentino una parte, sono dotati una soggettività propria, e dunque è utile chiarire che il divieto di percepire utilità o di svolgere incarichi professionali valga anche rispetto a tali soggetti.

CONCLUSIONI

Al comma 1, dopo la parola “parti” è aggiunto il seguente testo “e dai soggetti accreditati”.

Il comma 2 è modificato come segue: “2. Il Conciliatore, nei diciotto mesi successivi alla conclusione della procedura, si astiene dall'accettare incarichi professionali o lavorativi dalle parti o dai soggetti accreditati che le hanno rappresentate.”.

Sintesi dei contributi. Testo a fronte delle modifiche

TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE PROPOSTE CON LA DELIBERA N. 126/19/CONS E DI QUELLE APPROVATE CON RIFERIMENTO ALL'ALLEGATO A) DELLA DELIBERA N. 203/18/CONS¹

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</p> <p style="text-align: center;">CAPO I</p> <p style="text-align: center;">DISPOSIZIONI GENERALI</p> <p style="text-align: center;">Articolo 1</p> <p style="text-align: center;">Definizioni</p> <p>1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:</p> <p>a) “Autorità”, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;</p> <p>b) “Legge”, la legge 31 luglio 1997, n. 249;</p> <p>c) “Codice”, il Codice delle comunicazioni elettroniche approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;</p> | <p>Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</p> <p style="text-align: center;">CAPO I</p> <p style="text-align: center;">DISPOSIZIONI GENERALI</p> <p style="text-align: center;">Articolo 1</p> <p style="text-align: center;">Definizioni</p> <p>1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:</p> <p>a) “Autorità”, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;</p> <p>b) “Legge”, la legge 31 luglio 1997, n. 249;</p> <p>c) “Codice”, il Codice delle comunicazioni elettroniche approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;</p> |

¹ Le modifiche proposte e quelle approvate sono evidenziate in **grassetto**.

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>d) “<i>Codice del consumo</i>”, il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;</p> <p>e) “Direzione”, la Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità;</p> <p>f) “CORECOM”, il Comitato regionale per le comunicazioni competente per territorio;</p> <p>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;</p> <p>h) “Organo collegiale”, il Comitato regionale per le comunicazioni ovvero, nel caso di procedure svolte presso l’Autorità, la Commissione infrastrutture e reti;</p> <p>i) “organismo ADR”, ogni organismo, di cui all’articolo 141, comma, 1, lett. h), del <i>Codice del consumo</i>, 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-<i>decies</i> del <i>Codice del consumo</i>, con delibera n. 661/15/CONS;</p> <p>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;</p> | <p>d) “<i>Codice del consumo</i>”, il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;</p> <p>e) “Direzione”, la Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità;</p> <p>f) “CORECOM”, il Comitato regionale per le comunicazioni competente per territorio;</p> <p>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;</p> <p>h) “Organo collegiale”, il Comitato regionale per le comunicazioni ovvero, nel caso di procedure svolte presso l’Autorità, la Commissione infrastrutture e reti;</p> <p>i) “organismo ADR”, ogni organismo, di cui all’articolo 141, comma, 1, lett. h), del <i>Codice del consumo</i>, 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-<i>decies</i> del <i>Codice del consumo</i>, con delibera n. 661/15/CONS;</p> <p>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</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>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;</p> <p>l) “delegato”, la persona fisica che rappresenta un operatore nell’ambito di una procedura di risoluzione della controversia;</p> <p>m) “Conciliatore”, la persona fisica incaricata dal Responsabile della struttura dello svolgimento della procedura di conciliazione, anche attraverso la formulazione di proposte non vincolanti;</p> <p>n) “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 <i>Codice</i>;</p> <p>o) “<i>Regolamento applicativo</i>”, il regolamento, adottato d’intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e con la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, contenente le specifiche tecniche per l’accesso alla piattaforma telematica e la gestione delle procedure di risoluzione delle controversie tramite ConciliaWeb;</p> <p>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;</p> | <p>comunicazione elettronica accessibili al pubblico;</p> <p>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;</p> <p>l) “delegato”, la persona fisica che rappresenta un operatore nell’ambito di una procedura di risoluzione della controversia;</p> <p>m) “Conciliatore”, la persona fisica incaricata dal Responsabile della struttura dello svolgimento della procedura di conciliazione, anche attraverso la formulazione di proposte non vincolanti;</p> <p>n) “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 <i>Codice</i>;</p> <p>o) “<i>Regolamento applicativo</i>”, il regolamento, adottato d’intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e con la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, contenente le specifiche tecniche per l’accesso alla piattaforma telematica e la gestione delle procedure di risoluzione delle controversie tramite ConciliaWeb;</p> <p>p) “SPID”, il sistema pubblico di identità digitale per l’accesso ai servizi</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|--|
| <p>q) “firma digitale”, firma elettronica di cui all’articolo 1, lettera s), del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;</p> <p>r) “<i>Codice deontologico</i>”, il codice deontologico per i conciliatori allegato al presente regolamento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;</p> <p>s) “Associazione di consumatori”, le-ogni associazione iscritta nell’elenco di cui all’articolo 137 del <i>Codice del consumo</i>;</p> <p>t) “soggetto accreditato”, le Associazione di consumatori e gli Avvocati iscritti all’Albo professionale che siano registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.</p> <p>2. Per quanto non espressamente previsto al comma 1 si applicano le definizioni di cui all’articolo 1 del <i>Codice</i>.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 2</p> <p style="text-align: center;">Ambito di applicazione</p> <p>1. Ai sensi dell’articolo 1, commi 11 e 12, della <i>Legge</i>, 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.</p> | <p>online della pubblica amministrazione di cui al D.P.C.M. 24 ottobre 2014;</p> <p>q) “firma digitale”, firma elettronica di cui all’articolo 1, lettera s), del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;</p> <p>r) “<i>Codice deontologico</i>”, il codice deontologico per i conciliatori allegato al presente regolamento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;</p> <p>s) “Associazione di consumatori”, ogni associazione iscritta nell’elenco di cui all’articolo 137 del <i>Codice del consumo</i>;</p> <p>t) “soggetto accreditato”, le Associazioni di consumatori e gli Avvocati iscritti all’Albo professionale registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.</p> <p>2. Per quanto non espressamente previsto al comma 1 si applicano le definizioni di cui all’articolo 1 del <i>Codice</i>.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 2</p> <p style="text-align: center;">Ambito di applicazione</p> <p>1. Ai sensi dell’articolo 1, commi 11 e 12, della <i>Legge</i>, 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</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>2. Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente.</p> <p>3. Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del <i>Codice del consumo</i> nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 3</p> <p style="text-align: center;">Tentativo obbligatorio di conciliazione</p> <p>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.</p> <p>2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:</p> <p style="padding-left: 20px;">a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, fatto salvo quanto previsto al Capo IV;</p> <p style="padding-left: 20px;">b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;</p> | <p>delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.</p> <p>2. Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente.</p> <p>3. Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del <i>Codice del consumo</i> nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 3</p> <p style="text-align: center;">Tentativo obbligatorio di conciliazione</p> <p>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.</p> <p>2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:</p> <p style="padding-left: 20px;">a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, fatto salvo quanto previsto al Capo IV;</p> <p style="padding-left: 20px;">b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|--|
| <p>c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;</p> <p>d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.</p> <p>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; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.</p> <p>4. Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.</p> <p>5. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della <i>Legge</i>, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura di cui al comma 4.</p> | <p>partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;</p> <p>c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;</p> <p>d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.</p> <p>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; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.</p> <p>4. Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.</p> <p>5. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della <i>Legge</i>, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura di cui al comma 4.</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>Articolo 4</p> <p>Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb</p> | <p>Articolo 4</p> <p>Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb</p> |
| <p>1. Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all’Autorità sono gestite tramite la piattaforma ConciliaWeb.</p> <p>2. L’utente che intende presentare un’istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un <i>account</i>. 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, le Associazioni di consumatori ricorrono alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all’art. 3, comma 2, lett. b).</p> <p>3. L’utente interessato, qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica, può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM.</p> <p>4. Le modalità e i termini concernenti l’accesso al sistema, il caricamento e la firma di atti e documenti, nonché la accessibilità per gli utenti di cui al comma 3, sono stabiliti dal <i>Regolamento applicativo</i>.</p> | <p>1. Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all’Autorità sono gestite tramite la piattaforma ConciliaWeb.</p> <p>2. L’utente che intende presentare un’istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un <i>account</i>. 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. 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).</p> <p>3. L’utente interessato, qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica, può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM.</p> <p>4. Le modalità e i termini concernenti l’accesso al sistema, il caricamento e la firma di atti e documenti, nonché la accessibilità</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">Articolo 5</p> <p style="text-align: center;">Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio</p> <p>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.</p> <p>2. Ai fini del comma 1:</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> | <p>per gli utenti di cui al comma 3, sono stabiliti dal <i>Regolamento applicativo</i>.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 5</p> <p style="text-align: center;">Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio</p> <p>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 e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento.</p> <p>2. Ai fini del comma 1:</p> <p>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;</p> <p>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 non risultano ulteriori fatture insolte.</p> <p>e) si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>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 o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.</p> <p>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).</p> <p>5. Della richiesta è dato avviso all'operatore, che nei cinque giorni successivi può produrre eventuali memorie e documentazione.</p> <p>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.</p> <p>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</p> | <p>fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.</p> <p>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 o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.</p> <p>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).</p> <p>5. Della richiesta è dato avviso all'operatore, che nei cinque giorni successivi può produrre eventuali memorie e documentazione.</p> <p>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.</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>nell'istanza, il CORECOM può estendere il procedimento nei confronti di tali operatori, secondo la procedura di cui ai commi 5 e 6.</p> <p>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 <i>Legge</i>.</p> <p style="text-align: center;">CAPO II PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM</p> <p style="text-align: center;">Articolo 6 Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM</p> <p>1. Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità:</p> <p>a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;</p> | <p>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 il procedimento nei confronti di tali operatori, secondo la procedura di cui ai commi 5 e 6.</p> <p>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 <i>Legge</i>.</p> <p style="text-align: center;">CAPO II PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM</p> <p style="text-align: center;">Articolo 6 Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM</p> <p>1. Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità:</p> <p>a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;</p> <p>c) la denominazione dell'operatore interessato;</p> <p>d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;</p> <p>e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.</p> <p>Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.</p> <p>2. L'istanza, a pena di irricevibilità, è presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb compilando il formulario UG, fatto salvo quanto stabilito dal comma 6.</p> <p>3. Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi degli articoli 8, comma 3, e 9, comma 1, l'utente può integrare l'istanza, tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza di cui al comma 1.</p> <p>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</p> | <p>denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche;</p> <p>b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;</p> <p>c) la denominazione dell'operatore interessato;</p> <p>d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;</p> <p>e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.</p> <p>Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.</p> <p>2. L'istanza, a pena di irricevibilità, è presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb compilando il formulario UG, fatto salvo quanto stabilito dal comma 6.</p> <p>3. Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi degli articoli 8, comma 3, e 9, comma 1, l'utente può integrare l'istanza, tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza di cui al comma 1.</p> <p>4. Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|--|
| <p>l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria.</p> <p>5. 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.</p> <p>6. Alle procedure avviate su istanza dell'operatore si applicano le disposizioni del Capo IV.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 7 Avvio della procedura</p> <p>1. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, l'avvio della</p> | <p>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.</p> <p>5. Il CORECOM, qualora ravvisi rilevi, anche su segnalazione dell'operatore, una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa ne dà comunicazione alla parte istante, che ha la facoltà di correggere o integrare l'istanza entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione ovvero fino al momento dell'udienza se fissata in data anteriore a detto termine. Qualora la causa di inammissibilità emerga nel corso della procedura. Decorso tale termine, o nel corso dell'udienza se anteriore, qualora la causa di inammissibilità non sia stata eliminata, il CORECOM comunica immediatamente alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione.</p> <p>6. Alle procedure avviate su istanza dell'operatore si applicano le disposizioni del Capo IV.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 7 Avvio della procedura</p> <p>1. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica La piattaforma ConciliaWeb, a seguito della registrazione dell'istanza, notifica alle parti, entro sette giorni lavorativi dal</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.</p> <p>2. Nella comunicazione di cui al comma 1 sono indicati:</p> <p>a) il numero identificativo della pratica;</p> <p>b) la data di protocollazione dell'istanza;</p> <p>c) l'oggetto dell'istanza;</p> <p>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 8.</p> <p>3. L'operatore, qualora non intenda partecipare alla procedura, ne dà comunicazione al CORECOM, che redige un verbale con il quale si dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, dandone tempestivo avviso alla parte istante.</p> <p>4. A seguito dell'avvio della procedura, qualora le parti raggiungano un accordo transattivo comunicando tramite ConciliaWeb, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, che le parti firmano elettronicamente, e il procedimento è archiviato.</p> <p>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.</p> | <p>ricevimento dell'istanza, l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.</p> <p>2. Nella comunicazione di cui al comma 1 sono indicati:</p> <p>a) il numero identificativo della pratica;</p> <p>b) la data di protocollazione dell'istanza;</p> <p>e) l'oggetto dell'istanza;</p> <p>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 8.</p> <p>2. L'operatore, qualora non intenda partecipare alla procedura di conciliazione, ne dà comunicazione al CORECOM, che redige un verbale con il quale si dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, dandone tempestivo avviso alla parte istante.</p> <p>3. A seguito dell'avvio della procedura, qualora Se le parti raggiungono un accordo transattivo comunicando tramite la procedura di negoziazione della piattaforma ConciliaWeb, la piattaforma ConciliaWeb rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, che le parti firmano elettronicamente, e il procedimento è archiviato.</p> <p>4. Con la comunicazione di cui al comma 1, o anche successivamente</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">Articolo 8</p> <p style="text-align: center;">Conciliazione semplificata</p> <p>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.</p> <p>2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie aventi a oggetto le seguenti materie:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Addebiti per traffico in <i>Roaming</i> europeo e internazionale; b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo; e) Attivazione di servizi non richiesti; c) Restituzione del credito residuo; d) Restituzione del deposito cauzionale; f) Errato o omissso inserimento dei dati negli elenchi pubblici; e) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore; | <p>pureché prima dell'udienza, Il CORECOM comunica alle parti il nome del Conciliatore designato entro venti giorni dalla proposizione dell'istanza, nel caso di conciliazioni semplificate, o, comunque, prima dell'udienza, negli altri casi.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 8</p> <p style="text-align: center;">Conciliazione semplificata</p> <p>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 proporre una soluzione conciliativa della controversia, che ciascuna delle parti può accettare o rifiutare, manifestando la propria volontà cliccando sulle apposite icone presenti sulla schermata della piattaforma.</p> <p>2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie aventi a oggetto le seguenti materie:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Addebiti per traffico in <i>Roaming</i> europeo e internazionale; b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo; e) Attivazione di servizi non richiesti; c) Restituzione del credito residuo; |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>f) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 9</p> <p style="text-align: center;">Udienza di conciliazione</p> <p>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, il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di una udienza di conciliazione.</p> <p>2. L'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in <i>web conference</i>, tramite</p> | <p>d) Restituzione del deposito cauzionale;</p> <p>f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;</p> <p>e) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;</p> <p>f) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.</p> <p>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 secondo le disposizioni ai sensi dell'articolo 12, in quanto applicabili commi 1, 2 e 3, dando atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni con le parti.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 9</p> <p style="text-align: center;">Udienza di conciliazione</p> <p>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, il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di una udienza di conciliazione.</p> <p>2. Entro quindici giorni dalla proposizione dell'istanza la piattaforma</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|---|
| <p>accesso alla stanza virtuale riservata (<i>virtual room</i>), ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza.</p> <p>3. 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.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti, il Conciliatore può fissare un'ulteriore udienza.</p> <p>6. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell'articolo 12, comma 2.</p> <p>7. Se durante l'udienza una delle parti persiste in condotte pregiudizievoli per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il Conciliatore del procedimento, previo richiamo verbale, conclude l'udienza e dà atto della suddetta circostanza nel processo verbale, redatto ai sensi dell'articolo 12, comma 2.</p> <p>8. Nei casi di cui all'articolo 4, comma 3, l'utente partecipa all'udienza recandosi fisicamente presso la sede del CORECOM</p> | <p>notifica alle parti l'avviso circa la data e l'orario individuati per l'udienza di conciliazione. Il Conciliatore può modificare la data dell'udienza, per esigenze di ufficio o su richiesta di una parte per gravi e giustificati motivi, dandone adeguato preavviso alle parti.</p> <p>3. L'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in <i>web conference</i>, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (<i>virtual room</i>), ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. 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.</p> <p>6. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti, il Conciliatore può fissare un'ulteriore udienza.</p> <p>7. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell'articolo 12, comma 2.</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>utilizzata per lo svolgimento dell'udienza, ovvero presso altro punto di accesso fisico preventivamente comunicato dal CORECOM.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 10</p> <p style="text-align: center;">Riunione delle procedure pendenti</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 11</p> <p style="text-align: center;">Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura</p> <p>1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale, giurisdizionale o di giudizio giustiziale, promosso dinanzi all'Autorità giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, le dichiarazioni e le</p> | <p>8. Se durante l'udienza una delle parti persiste in condotte pregiudizievoli per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il Conciliatore del procedimento, previo richiamo verbale, conclude l'udienza e dà atto della suddetta circostanza nel processo verbale, redatto ai sensi dell'articolo 12, comma 2.</p> <p>9. Nei casi di cui all'articolo 4, comma 3, 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 dal CORECOM.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 10</p> <p style="text-align: center;">Riunione delle procedure pendenti</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 11</p> <p style="text-align: center;">Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura</p> <p>1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale, giurisdizionale o di giudizio giustiziale,</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione al fine di pervenire ad una composizione bonaria della controversia.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 12</p> <p style="text-align: center;">Esito dell'udienza di conciliazione</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> | <p>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 a una composizione bonaria della controversia.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 12</p> <p style="text-align: center;">Esito dell'udienza di conciliazione</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|---|
| <p>procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento, prontamente comunicati al CORECOM, per i quali può disporsi un rinvio.</p> <p>4. Il verbale è sottoscritto dalle parti al termine dell'udienza mediante firma elettronica o altra modalità telematica idonea a garantirne la provenienza ai sensi delle disposizioni vigenti. Il Conciliatore sottoscrive il verbale mediante firma digitale, attestando quanto verbalizzato.</p> <p>5. Qualora non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa di forza maggiore, trascorse 24 ore dalla trasmissione del verbale alle parti il Conciliatore firma il verbale attestando che lo stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 13</p> <p style="text-align: center;">Criteria di designazione e requisiti del Conciliatore</p> <p>1. Il CORECOM individua i Conciliatori nell'ambito della propria struttura amministrativa sulla base del possesso dei requisiti di cui al comma 3.</p> | <p>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.</p> <p>4. Al termine dell'udienza il verbale è sottoscritto dalle parti, al termine dell'udienza mediante firma elettronica o altra modalità telematica idonea a garantirne la provenienza ai sensi delle disposizioni vigenti, e dal Conciliatore, mediante firma digitale, attestando il quale attesta la veridicità di quanto verbalizzato.</p> <p>5. Qualora non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa di forza maggiore, trascorse 24 ore dalla trasmissione del verbale alle parti il Conciliatore firma il verbale attestando che lo stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 13</p> <p style="text-align: center;">Criteria di designazione e requisiti del Conciliatore</p> <p>1. Il CORECOM individua i Conciliatori nell'ambito della propria struttura amministrativa sulla base del possesso dei requisiti di cui al comma 3.</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>2. I conciliatori accreditati dai CORECOM per lo svolgimento delle procedure tramite ConciliaWeb sono inseriti in un elenco reso disponibile sulla piattaforma.</p> <p>3. Il Conciliatore possiede i seguenti requisiti:</p> <p style="padding-left: 20px;">a) specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall’Autorità;</p> <p style="padding-left: 20px;">b) assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal <i>Codice deontologico</i>;</p> <p style="padding-left: 20px;">c) sottoscrizione del <i>Codice deontologico</i> e di un’apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità.</p> <p>4. Il Conciliatore che non sia più in possesso dei requisiti di cui al comma 3, ovvero che abbia cessato di svolgere tale funzione, è cancellato dall’elenco di cui al comma 2 su proposta del Responsabile della struttura.</p> <p>5. 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.</p> | <p>2. I conciliatori accreditati dai CORECOM per lo svolgimento delle procedure tramite ConciliaWeb sono inseriti in un elenco reso disponibile sulla piattaforma.</p> <p>3. Il Conciliatore possiede i seguenti requisiti:</p> <p style="padding-left: 20px;">a) specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall’Autorità;</p> <p style="padding-left: 20px;">b) assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal <i>Codice deontologico</i>;</p> <p style="padding-left: 20px;">c) sottoscrizione del <i>Codice deontologico</i> e di un’apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità.</p> <p>4. Il Conciliatore che non sia più in possesso dei requisiti di cui al comma 3, ovvero che abbia cessato di svolgere tale funzione, è cancellato dall’elenco di cui al comma 2 su proposta del Responsabile della struttura.</p> <p>5. 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</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>CAPO III</p> <p>DEFINIZIONE DELLE</p> <p>CONTROVERSIE</p> <p>Articolo 14</p> <p>Istanza di definizione della controversia</p> <p>1. Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 3 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. La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura, non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.</p> <p>2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di tre 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.</p> | <p>di riservatezza, indipendenza e imparzialità a cui sono tenuti i Conciliatori.</p> <p style="text-align: center;">CAPO III</p> <p style="text-align: center;">DEFINIZIONE DELLE</p> <p style="text-align: center;">CONTROVERSIE</p> <p style="text-align: center;">Articolo 14</p> <p style="text-align: center;">Istanza di definizione della controversia</p> <p>1. Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 3 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. La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura, non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.</p> <p>2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di tre 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. Ai fini del calcolo del termine di cui al presente comma non</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|---|
| <p>3. A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.</p> <p>4. Nel caso in cui l'istante abbia omissso 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 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 all'archiviazione del procedimento.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 15 Avvio del procedimento</p> <p>1. Il Responsabile della struttura assume direttamente, ovvero assegna ad altri, la responsabilità del procedimento. La funzione di responsabile del procedimento è incompatibile</p> | <p>rilevano eventuali tentativi di conciliazione successivi al primo, se vertenti sulla medesima controversia.</p> <p>3. A pena di inammissibilità irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso. 4. Nel caso in cui l'istante abbia omissso 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 all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 15 Avvio del procedimento</p> <p>1. Il Responsabile della struttura assume direttamente, ovvero assegna ad altri, la responsabilità del procedimento. La funzione di responsabile del procedimento è</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>con quella di Conciliatore svolta per la medesima controversia.</p> <p>2. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro dieci venti giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti l'avvio del procedimento.</p> <p>3. Nella comunicazione di cui al comma 2 sono indicati:</p> <p>a) il numero identificativo della controversia;</p> <p>b) la data di protocollazione dell'istanza;</p> <p>b) l'oggetto dell'istanza;</p> <p>c) il responsabile del procedimento;</p> <p>d) il termine di conclusione del procedimento;</p> <p>e) i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.</p> <p>4. Contestualmente alla comunicazione di cui al comma 2, il CORECOM rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 16 Procedura</p> | <p>incompatibile con quella di Conciliatore svolta per la medesima controversia.</p> <p>2. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro dieci venti giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti l'avvio del procedimento.</p> <p>3. Nella comunicazione di cui al comma 2 sono indicati:</p> <p>a) il numero identificativo della controversia;</p> <p>b) la data di protocollazione dell'istanza;</p> <p>b) l'oggetto dell'istanza;</p> <p>c) il responsabile del procedimento;</p> <p>d) il termine di conclusione del procedimento;</p> <p>e) i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.</p> <p>4. Contestualmente alla comunicazione di cui al comma 2, il CORECOM rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 16 Procedura</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>1. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di centottanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.</p> <p>2. Le parti convenute Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica.</p> <p>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.</p> <p>4. Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, il Responsabile del procedimento, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata, convoca le parti interessate per una udienza di discussione, da svolgersi secondo le disposizioni dell'articolo 9, in quanto applicabili.</p> <p>5. Al termine dell'udienza si redige sintetico processo verbale, sottoscritto dal Responsabile del procedimento.</p> | <p>1. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di centottanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.</p> <p>2. Le parti convenuteGli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi dieci venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto.</p> <p>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.</p> <p>4. Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, il Responsabile del procedimento, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata, convoca le parti interessate per una udienza di discussione, da svolgersi secondo le disposizioni dell'articolo 9, in quanto applicabili.</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>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.</p> <p align="center">Articolo 17</p> <p>Mancata comparizione di una delle parti</p> <p>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.</p> <p align="center">Articolo 18</p> <p>Attività istruttoria</p> <p>1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità, ai soli fini istruttori, di assicurare la partecipazione di altri soggetti interessati, il Responsabile del procedimento provvede, se del caso, a convocarli in udienza.</p> | <p>5. Al termine dell'udienza si redige sintetico processo verbale, sottoscritto dal Responsabile del procedimento.</p> <p>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.</p> <p align="center">Articolo 17</p> <p>Mancata comparizione di una delle parti</p> <p>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.</p> <p align="center">Articolo 18</p> <p>Attività istruttoria</p> <p>1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità, ai soli fini istruttori, di assicurare la partecipazione di altri soggetti interessati, il Responsabile del procedimento</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|---|
| <p>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.</p> <p>3. Le parti, previa comunicazione al CORECOM 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 dal CORECOM e presentare relazioni scritte e documenti.</p> <p>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.</p> | <p>provvede, se del caso, a convocarli in udienza.</p> <p>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. La documentazione caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa può essere presa in considerazione dal Responsabile del procedimento, ai fini dell'istruttoria, qualora la mancata allegazione nel corso della procedura di definizione sia dipesa da errore scusabile dell'istante.</p> <p>3. Le parti, previa comunicazione al CORECOM 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 dal CORECOM e presentare relazioni scritte e documenti.</p> <p>4. Il Responsabile del procedimento, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti aventi</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p style="text-align: center;">Articolo 19</p> <p style="text-align: center;">Integrazione del contraddittorio</p> <p>1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità di assicurare la partecipazione di altri operatori che, in virtù del rapporto contrattuale intrattenuto con l'utente, possono aver concorso alla causazione del disservizio, il Responsabile del procedimento, su richiesta di almeno una delle parti, provvede a integrare il contraddittorio, trasmettendo senza indugio agli interessati la comunicazione di cui all'articolo 15, comma 2, con contestuale convocazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'articolo 16, comma 4.</p> <p>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.</p> <p>3. In caso di integrazione del contraddittorio ai sensi del comma 1 il termine per la conclusione del procedimento è prorogato di sessanta giorni.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 20</p> <p style="text-align: center;">Decisione della controversia</p> | <p>a oggetto controversie che siano connesse sotto il profilo soggettivo o oggettivo.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 19</p> <p style="text-align: center;">Integrazione del contraddittorio</p> <p>1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità di assicurare la partecipazione di altri operatori che, in virtù del rapporto contrattuale intrattenuto con l'utente, possono aver concorso alla causazione del disservizio, il Responsabile del procedimento, su richiesta di almeno una delle parti, provvede a integrare il contraddittorio, trasmettendo senza indugio agli interessati la comunicazione di cui all'articolo 15, comma 2, con contestuale convocazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'articolo 16, comma 4.</p> <p>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.</p> <p>3. In caso di integrazione del contraddittorio ai sensi del comma 1 il termine per la conclusione del procedimento è prorogato di sessanta giorni.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 20</p> <p style="text-align: center;">Decisione della controversia</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|--|
| <p>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.</p> <p>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 ulteriori trenta giorni.</p> <p>3. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del <i>Codice</i>. Esso è prontamente comunicato alle parti e pubblicato sul sito <i>web</i> dell'Autorità.</p> <p>4. L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.</p> <p>5. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.</p> <p>6. Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento</p> | <p>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.</p> <p>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 ulteriori trenta giorni.</p> <p>3. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del <i>Codice</i>. Esso è prontamente comunicato alle parti tramite la piattaforma e pubblicato sul sito <i>web</i> dell'Autorità.</p> <p>4. L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>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.</p> <p>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. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia. In caso di controversie di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, ancorché di modesta entità, la definizione può essere rimessa all'Organo Collegiale.</p> <p align="center">Articolo 21</p> <p align="center">Archiviazione del procedimento</p> <p>1. Se nel corso del procedimento l'utente rinuncia alla propria istanza, ovvero risulti che</p> | <p>5. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.</p> <p>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.</p> <p>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. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia. In caso di controversie di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, ancorché di modesta entità, la definizione può essere rimessa all'Organo Collegiale.</p> <p align="center">Articolo 21</p> <p align="center">Archiviazione del procedimento</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>le richieste avanzate siano state pienamente soddisfatte, il Responsabile del procedimento dispone l'archiviazione del procedimento.</p> <p>2. Il Responsabile del procedimento dispone, altresì, l'archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità ovvero di improcedibilità dell'istanza.</p> <p>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.</p> <p>4. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti per via telematica.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 22</p> <p style="text-align: center;">Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità</p> <p>1. La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità.</p> <p>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.</p> <p>3. Se nel corso della procedura emerge la necessità di trasferire l'assegnazione di un procedimento tra l'Autorità e un CORECOM, la struttura assegnataria vi provvede tempestivamente tramite la piattaforma e il</p> | <p>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.</p> <p>2. Il Responsabile del procedimento dispone, altresì, l'archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità ovvero di improcedibilità dell'istanza.</p> <p>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.</p> <p>4. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti per via telematica.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 22</p> <p style="text-align: center;">Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità</p> <p>1. La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità.</p> <p>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.</p> |

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>termine di cui all'art. 16, comma 1, inizia a decorrere nuovamente dal momento della definitiva assegnazione.</p> <p style="text-align: center;">CAPO IV</p> <p style="text-align: center;">PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SU ISTANZA DELL'OPERATORE</p> <p style="text-align: center;">Articolo 23</p> <p style="text-align: center;">Avvio della procedura di conciliazione</p> <p>1. Qualora intenda avviare una procedura di conciliazione ai sensi dell'articolo 2, l'operatore presenta apposita istanza al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 2. Nell'istanza presentata al CORECOM che introduce il procedimento di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità:</p> <p style="margin-left: 40px;">a) la denominazione e la sede dell'operatore istante;</p> <p style="margin-left: 40px;">b) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;</p> <p style="margin-left: 40px;">c) il numero dell'utenza, in caso di servizi telefonici, o il codice identificativo del cliente.</p> | <p>3. Se nel corso della procedura sorge la necessità di modificare l'assegnazione di un procedimento, trasferendo la competenza all'Autorità o a un CORECOM, la struttura assegnataria vi provvede tempestivamente tramite la piattaforma e il termine di cui all'art. 16, comma 1, è prorogato di sessanta giorni.</p> <p style="text-align: center;">CAPO IV</p> <p style="text-align: center;">PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SU ISTANZA DELL'OPERATORE</p> <p style="text-align: center;">Articolo 23</p> <p style="text-align: center;">Avvio della procedura di conciliazione</p> <p>1. Qualora intenda avviare una procedura di conciliazione ai sensi dell'articolo 2, l'operatore presenta apposita istanza al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 2. Nell'istanza presentata al CORECOM che introduce il procedimento di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità:</p> <p style="margin-left: 40px;">a) la denominazione e la sede dell'operatore istante;</p> <p style="margin-left: 40px;">b) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|---|
| <p>2. Nell'istanza devono essere altresì indicati:</p> <p>a) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;</p> <p>b) evidenza delle contestazioni avanzate dall'utente in ordine ai crediti vantati dall'operatore;</p> <p>c) i documenti che si allegano.</p> <p>3. L'istanza, a pena di inammissibilità, è sottoscritta dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è trasmessa tramite posta elettronica certificata.</p> <p>4. Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa, dichiara, con atto motivato, l'improcedibilità del tentativo di conciliazione, comunicandolo all'istante.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 24</p> <p style="text-align: center;">Avviso di convocazione delle parti</p> <p>1. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, comunica alle parti, anche con modalità telematiche, l'avviso di</p> | <p>c) il numero dell'utenza, in caso di servizi telefonici, o il codice identificativo del cliente.</p> <p>2. Nell'istanza devono essere altresì indicati:</p> <p>a) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;</p> <p>b) evidenza delle contestazioni avanzate dall'utente in ordine ai crediti vantati dall'operatore;</p> <p>c) i documenti che si allegano.</p> <p>3. L'istanza, a pena di inammissibilità, è sottoscritta dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è trasmessa tramite posta elettronica certificata.</p> <p>4. Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa, dichiara, con atto motivato, l'improcedibilità del tentativo di conciliazione, comunicandolo all'istante.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 24</p> <p style="text-align: center;">Avviso di convocazione delle parti</p> <p>1. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, comunica alle parti, anche con</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|---|
| <p>convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione, da tenersi non prima di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione.</p> <p>2. Nell'avviso di cui al comma 1 sono indicati:</p> <p>a) la data di iscrizione al protocollo dell'istanza;</p> <p>b) la data e il luogo fissati per la conciliazione;</p> <p>c) l'oggetto della procedura;</p> <p>d) il Conciliatore designato;</p> <p>e) le modalità di comunicazione dell'adesione alla procedura e le relative conseguenze in caso di mancata comunicazione, ai sensi del comma 3;</p> <p>f) la data entro la quale deve concludersi il procedimento e gli ulteriori rimedi esperibili;</p> <p>g) l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti.</p> <p>3. L'utente, entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, ha l'onere di comunicare al CORECOM, con le modalità indicate nell'avviso medesimo, la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa. Decorso detto termine, in mancanza di tale comunicazione, ovvero in caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare all'udienza di conciliazione, il Conciliatore redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di</p> | <p>modalità telematiche, l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione, da tenersi non prima di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione.</p> <p>2. Nell'avviso di cui al comma 1 sono indicati:</p> <p>a) la data di iscrizione al protocollo dell'istanza;</p> <p>b) la data e il luogo fissati per la conciliazione;</p> <p>c) l'oggetto della procedura;</p> <p>d) il Conciliatore designato;</p> <p>e) le modalità di comunicazione dell'adesione alla procedura e le relative conseguenze in caso di mancata comunicazione, ai sensi del comma 3;</p> <p>f) la data entro la quale deve concludersi il procedimento e gli ulteriori rimedi esperibili;</p> <p>g) l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti.</p> <p>3. L'utente, entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, ha l'onere di comunicare al CORECOM, con le modalità indicate nell'avviso medesimo, la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa. Decorso detto termine, in mancanza di tale comunicazione, ovvero in caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare all'udienza di conciliazione, il Conciliatore redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante.</p> <p>4. L'istante che intenda rinunciare all'esperimento del tentativo di conciliazione ne dà comunicazione al CORECOM al più presto, e comunque con almeno cinque giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'udienza.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 25</p> <p style="text-align: center;">Udienza di conciliazione</p> <p>1. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante.</p> <p>2. Previa richiesta al Conciliatore, le parti possono partecipare all'udienza in videoconferenza o tramite strumenti telematici, ove tecnicamente possibile. In tale caso, il verbale è sottoscritto dalla parte che partecipa a distanza mediante apposizione di firma digitale.</p> <p>3. L'udienza si svolge dinanzi al Conciliatore, che per il compimento di uno o più atti può avvalersi di persona da lui delegata. Il Conciliatore invita le parti a esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti di</p> | <p>conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante.</p> <p>4. L'istante che intenda rinunciare all'esperimento del tentativo di conciliazione ne dà comunicazione al CORECOM al più presto, e comunque con almeno cinque giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'udienza.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 25</p> <p style="text-align: center;">Udienza di conciliazione</p> <p>1. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante.</p> <p>2. Previa richiesta al Conciliatore, le parti possono partecipare all'udienza in videoconferenza o tramite strumenti telematici, ove tecnicamente possibile. In tale caso, il verbale è sottoscritto dalla parte che partecipa a distanza mediante apposizione di firma digitale.</p> <p>3. L'udienza si svolge dinanzi al Conciliatore, che per il compimento di uno o più atti può avvalersi di persona da lui delegata. Il Conciliatore invita le parti a esporre le rispettive ragioni, al fine di</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.</p> <p>4. In qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può suggerire alle parti una o più soluzioni alternative per la composizione della controversia.</p> <p>5. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti il Conciliatore può fissare un'altra udienza.</p> <p>6. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell'articolo 12, comma 2.</p> <p>7. Se durante l'udienza una delle parti persiste in condotte pregiudizievoli per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il responsabile del procedimento, previo richiamo verbale, conclude l'udienza e dà atto della suddetta circostanza nel processo verbale, redatto ai sensi dell'articolo 12, comma 2.</p> <p>8. Al termine dell'udienza il Conciliatore redige un verbale ai sensi dell'articolo 12, commi 1, 2 e 3, che è sottoscritto dalle parti e dal Conciliatore, che ne attesta l'autografia.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 26 Disposizioni applicabili</p> | <p>chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.</p> <p>4. In qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può suggerire alle parti una o più soluzioni alternative per la composizione della controversia.</p> <p>5. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti il Conciliatore può fissare un'altra udienza.</p> <p>6. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell'articolo 12, comma 2.</p> <p>7. Se durante l'udienza una delle parti persiste in condotte pregiudizievoli per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il responsabile del procedimento, previo richiamo verbale, conclude l'udienza e dà atto della suddetta circostanza nel processo verbale, redatto ai sensi dell'articolo 12, comma 2.</p> <p>8. Al termine dell'udienza il Conciliatore redige un verbale ai sensi dell'articolo 12, commi 1, 2 e 3, che è sottoscritto dalle parti e dal Conciliatore, che ne attesta l'autografia.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 26 Disposizioni applicabili</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|--|
| <p>1. Alle procedure avviate ai sensi dell'articolo 23 si applicano le disposizioni di cui agli articoli 10 e 11.</p> <p style="text-align: center;">CAPO V</p> <p style="text-align: center;">DISPOSIZIONI FINALI</p> <p style="text-align: center;">Articolo 27</p> <p style="text-align: center;">Coordinamento e poteri sostitutivi</p> <p>1. La Direzione, su richiesta dei CORECOM ovvero su impulso delle Associazioni di consumatori o degli operatori, adotta circolari interpretative su specifiche questioni di interesse comune relative all'applicazione del presente regolamento.</p> <p>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.</p> <p>3. In caso di impossibilità, anche temporanea, da parte del CORECOM competente</p> | <p>1. Alle procedure avviate ai sensi dell'articolo 23 si applicano le disposizioni di cui agli articoli 10 e 11.</p> <p style="text-align: center;">CAPO V</p> <p style="text-align: center;">DISPOSIZIONI FINALI</p> <p style="text-align: center;">Articolo 27</p> <p style="text-align: center;">Coordinamento e poteri sostitutivi</p> <p>1. La Direzione, su richiesta dei CORECOM ovvero su impulso delle Associazioni di consumatori o degli operatori, adotta circolari interpretative su specifiche questioni di interesse comune relative all'applicazione del presente regolamento.</p> <p>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.</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|---|
| <p>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.</p> <p style="text-align: center;">ALLEGATO</p> <p style="text-align: center;"><i>al 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</i></p> <p style="text-align: center;">CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI</p> <p style="text-align: center;">Articolo 1</p> <p style="text-align: center;">Ambito di applicazione</p> <p>1. Il presente Codice deontologico è parte sostanziale e integrante del <i>Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</i>, di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, e contiene le norme di</p> | <p>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.</p> <p style="text-align: center;">ALLEGATO</p> <p style="text-align: center;"><i>al 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</i></p> <p style="text-align: center;">CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI</p> <p style="text-align: center;">Articolo 1</p> <p style="text-align: center;">Ambito di applicazione</p> <p>1. Il presente Codice deontologico è parte sostanziale e integrante del <i>Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</i>, di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS,</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|---|--|
| <p>comportamento vincolanti per i Conciliatori che svolgono la propria attività ai sensi dell'articolo 13 del predetto regolamento.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 2</p> <p style="text-align: center;">Requisiti di indipendenza, imparzialità, neutralità</p> <p>1. Il Conciliatore si impegna ad aggiornare costantemente la propria formazione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, lettera a), del <i>Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</i>.</p> <p>2. Il Conciliatore si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, dandone tempestiva notizia al Responsabile della struttura, qualora:</p> <p>a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della materia trattata;</p> <p>b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con imparzialità, indipendenza e neutralità;</p> <p>c) abbia in passato assistito le parti, o anche una sola di esse, in qualità di consulente, difensore o arbitro.</p> <p>3. Il Conciliatore non esercita alcuna pressione sulle parti, ancorché finalizzata alla conclusione dell'accordo conciliativo, e</p> | <p>e contiene le norme di comportamento vincolanti per i Conciliatori che svolgono la propria attività ai sensi dell'articolo 13 del predetto regolamento.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 2</p> <p style="text-align: center;">Requisiti di indipendenza, imparzialità, neutralità</p> <p>1. Il Conciliatore si impegna ad aggiornare costantemente la propria formazione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, lettera a), del <i>Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</i>.</p> <p>2. Il Conciliatore si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, dandone tempestiva notizia al Responsabile della struttura, qualora:</p> <p>a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della materia trattata;</p> <p>b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con imparzialità, indipendenza e neutralità;</p> <p>c) abbia in passato assistito le parti, o anche una sola di esse, in qualità di consulente, difensore o arbitro.</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>verifica che le parti medesime abbiano compreso 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.</p> <p>4. Il Conciliatore si impegna, inoltre, a comunicare al Responsabile della struttura qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 3</p> <p style="text-align: center;">Divieto di percepire utilità dalle Parti</p> <p>1. Al Conciliatore è fatto divieto di percepire qualsivoglia utilità dalle parti.</p> <p>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.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 4</p> <p style="text-align: center;">Riservatezza e comportamento del Conciliatore</p> <p>1. Il Conciliatore mantiene il più stretto riserbo sulle informazioni e sui documenti ricevuti nello svolgimento del proprio incarico,</p> | <p>3. Il Conciliatore non esercita alcuna pressione sulle parti, ancorché finalizzata alla conclusione dell'accordo conciliativo, e verifica che le parti medesime abbiano compreso 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.</p> <p>4. Il Conciliatore si impegna, inoltre, a comunicare al Responsabile della struttura qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 3</p> <p style="text-align: center;">Divieto di percepire utilità dalle Parti</p> <p>1. Al Conciliatore è fatto divieto di percepire qualsivoglia utilità dalle parti e dai soggetti accreditati.</p> <p>2. Il Conciliatore, nei diciotto mesi successivi alla conclusione della procedura, si astiene dall'accettare incarichi professionali o lavorativi dalle parti o dai soggetti accreditati che le hanno rappresentate.</p> <p style="text-align: center;">Articolo 4</p> <p style="text-align: center;">Riservatezza e comportamento del Conciliatore</p> |

SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DELLE MODIFICHE

| TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE | TESTO APPROVATO |
|--|---|
| <p>la cui comunicazione alle parti è fatta ai soli fini della procedura.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> |