

# SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

AVVIATA CON DELIBERA N. 422/17/CONS

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

### Sommario

La consultazione pubblica.....	1
Sintesi dei contributi. Considerazioni generali.....	2
Sintesi dei contributi. Osservazioni sulle singole disposizioni. ....	6
Sintesi dei contributi. Testo a fronte del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.....	53

### La consultazione pubblica

Con la delibera n. 422/17/CONS del 6 novembre 2017, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito “Autorità”) ha indetto la 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 singoli utenti.

Anche i Comitati regionali per le comunicazioni hanno fornito le proprie osservazioni, mediante un documento approvato dal Tavolo tecnico dirigenti/segretari Corecom e trasmesso il 22 dicembre 2017.

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 seguenti soggetti: **Adiconsum**, **Adoc**, **Cittadinanzattiva**, **Federconsumatori**, **Movimento Consumatori** e **Unione Nazionale Consumatori**, con una posizione congiunta; Associazione Consumatori Utenti Abruzzo (di seguito **A.C.U. Abruzzo**); Associazione Consumatori Codici (di seguito denominata **Associazione Codici**); Bbbell S.p.A. (di seguito denominata **Bbbell**); Vodafone Italia S.p.A. (di seguito denominata **Vodafone**); Welcome Italia S.p.A. (di seguito denominata **Welcome**); Wind Tre S.p.A. (di seguito denominata **Wind Tre**); Tiscali Italia S.p.A. (di seguito denominata **Tiscali**); Postemobile S.p.A. (di seguito denominata **PosteMobile**); Open Fiber S.p.A. (di seguito denominata **OpenFiber**); Fastweb S.p.A. (di seguito denominata **Fastweb**); Mediaset Premium S.p.A. (di seguito denominata **Mediaset Premium**); Tim S.p.A. (di seguito denominata **Tim**); Iliad Italia S.p.A. (di seguito denominata **Iliad**); il Sig. **Giuseppe Luigi Carmeni**.

Le Associazioni dei consumatori **Adiconsum**, **Adoc**, **Cittadinanzattiva**, **Federconsumatori**, **Movimento Consumatori** e **Unione Nazionale Consumatori** hanno illustrato le proprie osservazioni nell’ambito dell’audizione tenuta il 23 gennaio 2018.

Gli Operatori, **Fastweb**, **Wind Tre** e **Vodafone** hanno illustrato le proprie osservazioni nell’ambito di apposite audizioni tenute il 23 e 24 gennaio 2018.

### Sintesi dei contributi. Considerazioni generali.

#### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In via generale, i partecipanti alla consultazione si sono dichiarati favorevoli agli interventi proposti nella misura in cui rendano maggiormente agile, efficiente e flessibile la procedura di risoluzione delle controversie nei servizi di comunicazione elettronica.

In particolare, le Associazioni dei consumatori hanno valutato positivamente l'intenzione dell'Autorità di rendere più celere e semplice la procedura di risoluzione delle controversie. Tuttavia, pur presentando differenti contributi, l'opinione condivisa è quella di suggerire di apportare alcune modifiche al testo sottoposto in consultazione, nelle parti in cui si limita la facoltà dei soggetti delegati all'accesso alla procedura, oppure si limita la possibilità di esperire la procedura di conciliazione o quella volta all'ottenimento di un provvedimento d'urgenza, nonché si tende a eliminare o rimandare l'instaurazione del contraddittorio tra le parti in contesa nella procedura semplificata di cui all'articolo 8. Secondo le Associazioni partecipanti alla consultazione, alcune modifiche non si pongono a tutela dell'utente, che vedrebbe limitate talune facoltà, oggi esperibili in base alle disposizioni attualmente in vigore.

L'utente intervenuto nella consultazione pubblica ha condiviso l'orientamento dell'Autorità teso all'introduzione di una procedura innovativa, pur rilevando che alcune modifiche si rendono necessarie, al fine di tutelare meglio l'utente rispetto a condotte abusive poste in essere dagli operatori di comunicazioni elettroniche. L'utente ha posto l'attenzione sull'ingiustificata limitazione all'ottenimento di un provvedimento di urgenza e sulla irrazionale scelta di deferire all'Autorità le controversie aventi a oggetto i disservizi creati nelle procedure di passaggio tra operatori.

I Comitati Regionali per le Comunicazioni (CORECOM) hanno valutato positivamente l'innovazione del portale ConciliaWeb, al punto di suggerire che le istanze debbano essere presentate esclusivamente *online*, prevedendo la possibilità agli utenti che non abbiano mezzi tecnici propri a disposizione di recarsi presso il CORECOM per inserire *online* l'istanza. Inoltre, è stato suggerito di indicare tempi certi per la comunicazione di mancata partecipazione all'udienza da parte dell'operatore, così come la mancata partecipazione dell'istante o di entrambe le parti dovrebbe essere adeguatamente motivata e tempestivamente comunicata, al fine di evitare che il procedimento si concluda mediante archiviazione.

Gli operatori di comunicazioni elettroniche si sono dichiarati favorevoli all'introduzione di modifiche alla procedura di risoluzione delle controversie, in conformità alle nuove

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

tecnologie e alla maggiore celerità e semplicità delle procedure di *on-line dispute resolutions*, rispetto la disciplina attualmente in vigore. Dal punto di vista organizzativo, TIM ha evidenziato che la nuova procedura potrebbe avere riflessi sull'organizzazione interna della società, per cui ha suggerito procedere a una fase di sperimentazione. Vodafone, invece, ha proposto di emanare linee guida idonee all'utilizzo corretto del portale ConciliaWeb.

Nell'ambito della consultazione, particolare attenzione è stata rivolta alle disposizioni sostanzialmente innovative della disciplina previgente.

In ordine alla limitazione dell'ambito di applicazione del Regolamento, che conducono alla modifica dell'art. 2, le Associazioni di consumatori, eccetto A.C.U. Abruzzo che non si è espressa sul punto, hanno espresso un parere negativo. Diversamente, la quasi totalità degli operatori ha condiviso l'orientamento dell'Autorità, a eccezione di TIM, che ha espresso parere negativo sulla restrizione delle materie rientranti nell'applicazione del Regolamento. Anche dal punto di vista economico, non appare consigliabile la limitazione all'accesso alla procedura di conciliazione, considerato che in tal caso l'operatore potrebbe agire soltanto in sede giurisdizionale, attraverso l'esperimento di un procedimento monitorio, più gravoso per entrambe le parti. Le Associazioni dei consumatori hanno, altresì, sottolineato che, nella maggior parte dei casi, l'utente decide di rivolgersi all'ente associativo soltanto a seguito della ricezione di una diffida da parte dell'operatore. Di conseguenza, limitare la possibilità di tutelare l'utente nelle ipotesi in cui l'operatore agisce per il recupero del credito equivale a eliminare gran parte del contenzioso che si instaura innanzi agli organismi di conciliazione.

TIM, OpenFiber e alcune Associazioni di consumatori hanno espresso perplessità riguardo la facoltà del Responsabile del procedimento di integrare il contraddittorio nel corso della procedura di definizione della controversia, attraverso la convocazione di operatori di comunicazioni elettroniche potenzialmente responsabili del disservizio, ancorché non aventi alcun rapporto contrattuale con l'utente disservito. Diversamente, gli altri operatori intervenuti nella consultazione, nello specifico Vodafone, Wind Tre, Fastweb, Welcome, Tiscali, Iliad e PosteMobile, hanno espresso parere positivo sulla facoltà di integrare il contraddittorio con l'operatore terzo potenzialmente responsabile del disservizio e Fastweb ha chiesto all'Autorità di specificare se debba essere previamente esperita la procedura di conciliazione con l'operatore chiamato in causa, che non abbia precedentemente partecipato al predetto tentativo.

La competenza esclusiva dell'Autorità, in ordine ai contenziosi per i disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori, è stata valutata favorevolmente dalla quasi totalità dei soggetti partecipanti alla consultazione. Parere negativo è stato espresso dal singolo utente, mentre alcune Associazioni di consumatori (Adoc, Federconsumatori, Cittadinanzattiva,

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

Movimento Consumatori, Adiconsum e Unione Nazionale Consumatori) hanno espresso dubbi interpretativi sul concetto di “*competenza esclusiva dell’Autorità*”.

Infine, Mediaset Premium ha apprezzato la modifica della metodica della procedura di risoluzione delle controversie, auspicando interventi modificativi di alcune disposizioni, per effetto della differenziazione dei soggetti operanti nel settore delle comunicazioni elettroniche. A fronte delle peculiarità di ordine tecnico industriale proprie dell’ambito della *pay tv*, della funzione che i servizi d’intrattenimento svolgono e delle esigenze che soddisfano, differenti rispetto ai servizi telefonici e di accesso alla rete internet, si è suggerito di prevedere una parziale diversificazione della disciplina, qualora l’utente richieda l’emanazione di un provvedimento di urgenza a causa di un disservizio alla *pay tv*. Secondo Mediaset Premium, tale facoltà deve essere esclusa per l’utente, poiché il servizio *pay tv* è di puro intrattenimento. In alternativa, l’operatore ha proposto di limitare l’emanazione dei provvedimenti di urgenza ai casi in cui si sia verificato che il disservizio non è causato dall’impianto tecnico di proprietà dell’utente ed è quindi addebitabile all’operatore.

### VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

Rispetto all’impianto generale del Regolamento, *in primis* va evidenziato che, in luogo della modifica del regolamento esistente (approvato con delibera n.173/07/CONS) inizialmente ipotizzata, si ritiene necessario procedere all’adozione di un regolamento *ex novo*, con contestuale abrogazione della delibera attualmente in vigore.

Va tenuto presente, però, che il nuovo regolamento dovrebbe trovare applicazione con l’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb, prevista per il 1° luglio 2018; tuttavia, oltre tale data sia i Corecom che l’Autorità dovranno gestire le controversie istaurate precedentemente e non ancora concluse. Pertanto è necessario disporre la ultravigenza delle attuali disposizioni regolamentari al solo fine di fornire adeguata copertura alle controversie in corso.

D’altronde, *re melius perpensa*, la soluzione di escludere la possibilità che anche gli operatori possano proporre istanza di conciliazione è stata accantonata alla luce delle osservazioni avanzate dalle Associazioni di consumatori, oltre che da una aggiornata lettura della recente giurisprudenza in materia. Ne consegue che l’attuale regime di obbligatorietà del tentativo di conciliazione in capo agli operatori, in particolare nel caso in cui intendono agire per il recupero di crediti che risultano contestati dal cliente, rimane invariato. Tuttavia, non essendo possibile utilizzare la piattaforma ConciliaWeb quando la parte convenuta (come in tali fattispecie) non è già registrata nella piattaforma, è stato inserito nel articolato il Capo IV, che

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. CONSIDERAZIONI GENERALI.

detta le disposizioni *ad hoc* applicabili a tali tipologie di controversie, in quanto escluse dall'applicazione delle regole dettate per le procedure gestite per via telematica.

Di fatto, allora, le disposizioni del nuovo regolamento troveranno applicazione in tutti i procedimenti avviati dopo la data del 1° luglio 2018, mentre i procedimenti avviati precedentemente continueranno a seguire la procedura dettata dal regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS.

Sempre con riferimento all'impianto generale del regolamento, si segnala l'espunzione delle disposizioni di dettaglio attinenti alle modalità di funzionamento della piattaforma, sostituite con il rinvio a un *Regolamento applicativo*, da emanarsi 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.

Infine, rispetto alla *vexata quaestio* sulla possibilità di estendere il contraddittorio nei confronti di operatori terzi, si ritiene appropriato confermare la disposizione dell'art. 19 e la procedura di integrazione del contraddittorio ivi declinata, limitandola agli operatori che, in ragione di un rapporto contrattuale intrattenuto con l'utente, abbiano concorso alla causazione del disservizio.

Di seguito verranno illustrate le valutazioni di questa Autorità rispetto alle osservazioni fornite dagli *stakeholders* nel corso della consultazione, unitamente alle conseguenti modifiche apportate alle singole disposizioni dell'articolato.

Si fa presente che le modifiche apportate rispetto al testo posto in consultazione sono evidenziate in **grassetto**. Le parti eliminate e 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.

## 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 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) "portale ConciliaWeb", o "ConciliaWeb", il portale 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*;

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

- o) “Amministratore di sistema”, il soggetto, nominato dall’Autorità ai sensi del provvedimento dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i., abilitato alla gestione delle utenze del portale 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.

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

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Vodafone ha eccepito che l’articolo 1, comma 1, lett. j) debba essere modificato al fine di permettere che nella definizione di “utente” possa rientrare qualsiasi persona fisica o giuridica che abbia stipulato con l’operatore di comunicazioni elettroniche un contratto per adesione. Con ciò, si suggerisce di escludere dall’ambito di applicazione del Regolamento i soggetti professionali che abbiano negoziato le condizioni contrattuali con l’operatore.

### VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

La limitazione all’ambito di applicazione soggettivo proposta da Vodafone non trova riscontro nelle disposizioni normative di rango primario, pertanto non può essere accolta.

Si ritiene adeguato, invece, sostituire -alla lett. o) del comma 1- la definizione di “Amministratore di sistema”, non più utile ai fini del Regolamento, con quella di “Regolamento applicativo”, al quale l’art. 4 rinvia per le disposizioni di dettaglio circa le modalità di accesso e di gestione delle procedure svolte tramite ConciliaWeb.

Inoltre, alla lettera s) del comma 1 si introduce la definizione di “Associazioni di consumatori”, alla quale si ricorre nell’art. 3, comma 2, nella nuova formulazione.

### CONCLUSIONI

All’art. 1, comma 1, la lettera o) è sostituita dalla seguente:

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

*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 Province Autonome, contenente le specifiche giuridiche e tecniche per l’accesso e la gestione delle procedure di risoluzione delle controversie tramite ConciliaWeb;*

Dopo la lettera r) è aggiunta la seguente lettera s):

*s) “Associazioni di consumatori”, le associazioni iscritte nell’elenco di cui all’articolo 137 del Codice del consumo.*

### 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 esclusivamente a profili tributari.

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*.

**Quesito n. 1: Si condivide l’orientamento dell’Autorità di circoscrivere il campo di applicazione del Regolamento alle controversie nelle quali la parte istante è l’utente, escludendo quelle relative al recupero del credito da parte dell’operatore, ancorché oggetto di contestazione?**

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Secondo le Associazioni di consumatori intervenute congiuntamente (Associazione Codici, Adiconsum, Adoc, Federconsumatori, Cittadinanzattiva, Movimento Consumatori e Unione Nazionale consumatori) non si condivide l’orientamento teso alla restrizione delle materie in cui sarebbe possibile esperire il tentativo di conciliazione. Le procedure di recupero credito, ancor più se riguardano somme contestate, rappresentano l’oggetto della maggioranza delle procedure che vengono sottoposte al tentativo di conciliazione e di definizione della controversia. Inoltre, la procedura di conciliazione ha lo scopo di deflazionare il contenzioso giurisdizionale, perciò non si possono creare limitazioni alla proposizione delle istanze. Di

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

conseguenza, si chiede di eliminare restrizioni alla facoltà di presentazione delle istanze. La medesima richiesta è stata avanzata da TIM, che sottolinea come la restrizione dell'ambito di applicazione del Regolamento determinerebbe la possibilità per l'operatore di fare ricorso al procedimento monitorio, che ha dei costi molto onerosi per entrambe le parti. Tale procedura potrebbe essere evitata soltanto attraverso una soluzione bonaria della controversia, che avviene per lo più in sede di conciliazione o definizione della stessa.

Gli operatori Vodafone, Wind Tre, Fastweb, Welcome, Bbel, Iliad e PosteMobile condividono l'orientamento dell'Autorità, ma alcuni di essi chiedono di specificare cosa si intenda per "tributo", poiché tale concetto è suscettibile di dubbi interpretativi.

Wind Tre e Fastweb suggeriscono di estendere la limitazione all'applicazione del Regolamento alle ipotesi aventi risvolti penali, quali il disconoscimento del contratto e il traffico anomalo. TIM propone di estendere la limitazione alle controversie relative a materie fiscali, *privacy*, integrazione delle infrastrutture e realizzazione delle palificazioni

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Alla luce delle osservazioni ricevute si ritiene più coerente al quadro normativo comunitario e nazionale non modificare l'attuale assetto regolamentare, che include tra le controversie soggette al tentativo obbligatorio di conciliazione anche quelle relative al recupero di crediti oggetto di contestazione. Anche sotto il profilo della perequazione tra le posizioni delle parti la soluzione finora adottata appare pertanto preferibile. Per tali controversie, tuttavia, se avviate su istanza dell'operatore, troverà applicazione la procedura di cui al Capo IV, non risultando compatibili con la procedura telematica utilizzata dalla piattaforma ConciliaWeb.

Non si ritiene necessario, invece, ulteriormente specificare la nozione di "tributo", né di specificare le ulteriori limitazioni proposte dall'operatore TIM, essendo già escluse dall'ambito di applicazione del Regolamento alla luce della attuale formulazione dell'art. 2, comma 1.

### CONCLUSIONI

All'art. 2, il comma 2 è sostituito dal seguente:

***2. Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti esclusivamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente.***

Il comma 3 è così riformulato:

## 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.

### ART. 3 –TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

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, fatte salve le procedure monitorie e cautelari.

2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

- a) dinanzi al CORECOM competente tramite il portale ConciliaWeb dell'Autorità;
- b) dinanzi a un organismo ADR iscritto nell'elenco;
- c) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura, previa stipula di apposito protocollo di intesa tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

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 ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.

4. Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

5. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura di cui al comma 4.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

TIM, Vodafone e PosteMobile suggeriscono di prevedere, a pena di improcedibilità dell'istanza di conciliazione, la presentazione di un reclamo scritto. Vodafone, infatti, sottolinea che la condizione di procedibilità deve ritenersi utile anche alla luce di quanto previsto dai considerando 40 e 50 e dagli articoli 8, lett. e) e 5, comma 4, lett. a) ed e) della direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013. In ossequio alla medesima direttiva, Vodafone suggerisce di prevedere un termine per la presentazione dell'istanza di conciliazione, che

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

propone essere di 1 anno dalla data di presentazione del reclamo, nonché chiede di ridurre a 90 giorni il termine per la conclusione del procedimento.

TIM chiede che sia eliminata la frase “*fatte salve le procedure monitorie e cautelari*” al fine di rendere in ogni caso improcedibile la domanda avanzata in sede giurisdizionale, in assenza del tentativo di conciliazione. Inoltre, secondo TIM, l’Autorità dovrebbe prevedere espressamente la possibilità di esperire il tentativo di conciliazione qualora non sia stato già esperito per la medesima controversia. All’uopo, TIM suggerisce di mantenere invariata l’attuale formulazione dell’articolo 3, comma 3-*bis*.

Fastweb e le Associazioni di consumatori (Adiconsum, Adoc, Federconsumatori, Cittadinanzattiva, Movimento Consumatori e Unione Nazionale Consumatori) chiedono che venga lasciata la facoltà all’utente di adire organismi ulteriori. All’uopo, Fastweb propone di inserire in coda all’articolo 3, comma 2, alla lettera b) l’ulteriore frase “*o altri organismi*”. Le Associazioni, invece, propongono di inserire al Capo I quanto attualmente previsto all’art. 13 del Regolamento.

Iliad propone di modificare il comma 3 sostituendo al termine “*domicilio*” la parola “*indirizzo*”, considerato che “[...] *l’indirizzo indicato dall’utente al momento della conclusione del contratto potrebbe non coincidere con il domicilio dello stesso utente*”.

Vodafone propone di modificare il comma 4 e sostituire la parola “*proposizione*” con “*ricezione*”, in modo da garantire un termine libero di 30 giorni per l’istruzione dell’istanza.

Infine, Mediaset Premium propone di prevedere al comma 4 che le istanze degli utenti indirizzate all’organismo deputato a svolgere la conciliazione siano tempestivamente notificate all’operatore, per consentirgli di svolgere le difese.

### VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

Il comma 1 dell’art. 3 svolge una funzione sostanzialmente ricognitiva della normazione di rango primario, pertanto si ritiene appropriato eliminare l’inciso “*fatte salve le procedure monitorie e cautelari*”, che risulterebbe ridondante alla luce delle attribuzioni di questa Autorità.

Si ritiene, altresì, opportuno dare maggiore risalto al ruolo svolto dalle negoziazioni paritetiche, aggiungendo una lettera alla elencazione delle procedure utilizzabili ai fini dell’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dedicata a tale tipologia di procedure, distinguendola, dunque, dagli altri organismi ADR pure iscritti nell’elenco tenuto dall’Autorità ai sensi della delibera n. 661/15/CONS.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

In questo modo, allora, l'elenco dell'art. 3, comma 2, viene a coincidere sostanzialmente con quella dell'art. 13 del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, con l'aggiunta degli organismi ADR iscritti nell'elenco.

Con riferimento alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, alla luce dell'intervenuto riassetto normativo in materia, si ritiene conveniente specificare che il ricorso alle stesse, ai fini dell'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, è considerato valevole ove l'organismo camerale abbia aderito al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e l'UNIONCAMERE.

Al comma 3, si ritiene utile specificare meglio il criterio di individuazione della competenza territoriale con riferimento alla ipotesi di controversia inerente utenze plurime, posizionate in regioni diverse, senza però accogliere la proposta di sostituire il riferimento al domicilio indicato al momento della conclusione del contratto con quello all'indirizzo, in quanto superfluo, essendo entrambi i concetti legati alla comunicazione effettuata al momento della conclusione del contratto.

Le preoccupazioni espresse in ordine alla tempistica delle comunicazioni, invece, risultano agevolmente superabili considerando che la notifica alle parti della proposizione dell'istanza avviene in tempo reale.

### CONCLUSIONI

All'art. 2, il comma 2 è sostituito dal seguente:

*2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:*

*a) dinanzi al Corecom competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, fatto salvo quanto previsto al Capo IV;*

*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;*

*c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;*

*d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura aderenti al protocollo di intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.*

Il comma 3 è così riformulato:

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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.*

### ART. 4 – PARTECIPAZIONE ALLE PROCEDURE TRAMITE IL PORTALE CONCILIAWEB

- |  |
|--|
| 1. Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all'Autorità sono gestite tramite il portale ConciliaWeb.  |
| 2. L'utente che intende presentare un'istanza al CORECOM accede al portale tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un <i>account</i> .  |
| 3. L'Amministratore di sistema fornisce a ciascun operatore le credenziali per l'accesso al portale. Ciascun operatore provvede a inserire nel portale e ad aggiornare la lista dei propri delegati, che accedono al sistema tramite le proprie credenziali SPID.  |
| 4. Ogni comunicazione relativa alla procedura di risoluzione della controversia, ivi inclusa la produzione di documenti di parte, è effettuata tramite il portale ConciliaWeb e, ove necessario, protocollata e conservata a cura dell'Autorità, conformemente alle disposizioni legislative vigenti.                                    |
| 5. Quando l'utente inserisce sul portale una nuova istanza, il portale assegna un numero identificativo, valido per tutte le istanze successive inerenti alla medesima controversia.   |
| 6. La firma dei verbali e di ogni altro atto formato tramite il portale ConciliaWeb da parte dell'utente e del delegato dell'operatore è effettuata tramite inserimento di una <i>password</i> temporanea fornita dal portale medesimo, ovvero mediante altra modalità di firma elettronica idonea a garantirne la provenienza.          |
| 7. In casi eccezionali, qualora l'utente interessato non abbia la possibilità di accedere a Internet, le istanze e le altre comunicazioni inerenti alla procedura instaurata possono essere compilate dall'istante presso la Segreteria del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM. |

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

L'associazione A.C.U. Abruzzo ha evidenziato che la disposizione in commento non consente ai soggetti delegati dall'utente di poter partecipare alla procedura di conciliazione. La medesima preoccupazione è stata espressa dalle altre associazioni, che auspicano il riconoscimento dell'importanza delle stesse, in qualità di intermediari a tutela degli interessi degli utenti che le hanno delegate. Sul punto, Wind Tre e TIM, in senso opposto, esprimono condivisione sulla formulazione dell'articolo 4, commi 2 e 3 e valutano con favore il limite posto ai delegati per la proposizione delle istanze. Wind Tre fa presente che l'utente ha la facoltà di utilizzare due modalità, quali la SPID e la creazione di un *account*, mentre all'operatore è concesso l'utilizzo della sola SPID. Secondo Wind Tre occorrerebbe prevedere per l'utente l'utilizzo della sola SPID, mentre per l'operatore sarebbe utile adoperare sia la SPID che l'*account*, anche in considerazione della molteplicità di soggetti delegati in qualità di conciliatori interni, che verrebbero facilitati dall'utilizzo di un *account*. Wind Tre sottolinea che, in tal modo, si ridurrebbe la facoltà di delega, poiché l'utente potrebbe utilizzare soltanto un accesso di tipo personale qual è la SPID. TIM, invece, ritiene che l'abuso delle procedure di risoluzione delle controversie potrebbe essere arginato attraverso la limitazione alla correlazione di taluni dati (IBAN, numero di cellulare, o altri dati necessari all'invio della *password* temporanea) con più di due utenti diversi.

La possibilità per l'operatore di accedere sia mediante SPID che mediante creazione di un *account* viene auspicata anche da Vodafone e da Iliad. In particolare, Vodafone valuta i "risvolti giuslavoristici" sull'utilizzo di credenziali personali, nel caso di conciliazioni poste in essere da lavoratori dipendenti della società. Iliad ritiene che non vi sia un allineamento tra le facoltà di accesso previste per l'utente e l'operatore. Fastweb, invece, chiede che l'Autorità chiarisca le modalità di utilizzo delle credenziali utili all'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, in particolare se esse siano personali oppure possa essere fornita un'unica credenziale all'operatore, utilizzabile dai suoi dipendenti.

In ordine al comma 6, l'operatore Wind Tre chiede che l'Autorità specifichi le modalità di emissione della *password* temporanea e la validità del verbale di accordo quale titolo esecutivo all'esito dell'apposizione della *password*, anziché della firma elettronica. Vodafone, in considerazione della posizione del Conciliatore quale lavoratore dipendente della società, propone di modificare la disposizione e di introdurre la facoltà di sottoscrizione del verbale mediante OTP, anziché mediante firma elettronica ovvero di stabilire le predette ipotesi come alternative.

Infine, più parti hanno criticato la disposizione presente al comma 7. In particolare, A.C.U. Abruzzo ha evidenziato che la facoltà dell'utente di recarsi presso il CORECOM deve essere rivalutata, poiché tale ente rivestirebbe due qualità contrapposte, da un lato aiutando l'utente a proporre la domanda e dall'altra rivestendo la qualità di arbitro decisore di quella stessa istanza. Ciò determinerebbe la perdita della terzietà del Conciliatore.

Wind Tre, Iliad e alcune Associazioni di consumatori chiedono che l'Autorità chiarisca le modalità di gestione della procedura qualora l'utente si rechi fisicamente presso il CORECOM, per presentare l'istanza. A tal proposito Iliad propone di prevedere l'elezione di domicilio da parte dell'utente per la ricezione degli atti della procedura, nonché di onerare il CORECOM di trasmettere la documentazione ricevuta all'utente. Wind Tre, inoltre, chiede di chiarire le limitazioni all'accesso fisico presso i CORECOM da parte dei soggetti delegati dagli utenti il cui accesso alla piattaforma ConciliaWeb è limitato.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Le disposizioni di dettaglio attinenti alle modalità di accesso e di interazione con la piattaforma sono espunte dal testo del Regolamento e sostituite con il rinvio a un *Regolamento applicativo*, da emanarsi 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. Con tale regolamento verranno affrontati gli argomenti sollevati nel corso della consultazione.

Circa il ruolo svolto dalle Associazioni di consumatori a tutela degli utenti che abbiano una controversia con il proprio operatore, ritenuto fondamentale da questa Autorità, nelle future revisioni della piattaforma sarà possibile prendere in considerazione la possibilità di un loro coinvolgimento diretto sin dalla fase di proposizione dell'istanza.

### CONCLUSIONI

All'art. 4, i commi 3 e 4 sono sostituiti dai seguenti:

***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.***

***4. Le modalità e le tempistiche operative inerenti all'accesso al sistema, al caricamento e alla firma di atti e documenti, nonché alla accessibilità per gli utenti di cui al comma 3, sono stabilite dal Regolamento applicativo.***

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

I commi 5, 6 e 7 sono eliminati.

### 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. 2. Se la sospensione o cessazione riguarda servizi accessori, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si applica l'articolo 4, comma 4, del presente *Regolamento*.

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, e fino alla conclusione dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio, 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) e c).

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

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.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

7. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche ad 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*.

**Quesito n. 2: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di restringere l'ambito di applicazione dell'art. 5 ai soli casi di sospensione/interruzione del servizio?**

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

L'articolo menzionato è stato criticato dalle Associazioni dei consumatori nonché dal singolo utente partecipante. Tali soggetti hanno valutato negativamente la restrizione alla possibilità di ottenere un provvedimento di urgenza. Si è evidenziato che i casi di completa interruzione o sospensione del servizio non esauriscono le ipotesi in cui l'utente può subire un disservizio, a seguito della condotta negligente e/o inadempiente posta in essere dagli operatori di comunicazioni elettroniche. Si pensi, a titolo esemplificativo, alle ipotesi di malfunzionamento del servizio che non comportino una completa sospensione dello stesso, qual è il rallentamento della velocità di navigazione in *internet*. In tali casi, l'impossibilità per l'utente di richiedere un provvedimento di urgenza determina una elisione delle tutele poste a favore del contraente debole, rispetto alle condotte abusive del soggetto che vanta una posizione dominante nel rapporto contrattuale. Di conseguenza, gli enti associativi propongono sostanzialmente di lasciare invariata la formulazione dell'articolo 5, permettendo che ipotesi non rientranti nel concetto di sospensione o interruzione del servizio siano comunque idonee all'ottenimento di un provvedimento di urgenza.

Diversamente, gli operatori di comunicazioni elettroniche e i CORECOM hanno salutato con favore la norma. TIM suggerisce, però, di prevedere che la preventiva segnalazione del disservizio all'operatore venga considerata quale condizione di procedibilità dell'istanza avanzata mediante GU5, al fine di permettere che l'operatore possa verificare il disservizio e possa tempestivamente porvi riparo, evitando che l'utente presenti istanza di emissione di un provvedimento di urgenza. Iliad chiede di inserire nella disposizione le condizioni di emissione del provvedimento di urgenza, nonché l'obbligo di motivazione dello stesso, sia in caso di accoglimento, che in ipotesi di rigetto dell'istanza presentata dall'utente. Vodafone, inoltre, chiede di specificare se l'ipotesi del *provisioning* rientri o meno nella norma e se la nuova disposizione permetta lo sblocco dell'IMEI nel caso di mancato pagamento del *device*.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Sul punto, Vodafone propone di limitare l'applicazione della disposizione ai problemi di accesso ai servizi di comunicazione e non anche alla funzionalità dell'apparato bloccato per morosità.

In ordine alla previsione presente al comma 1, Vodafone suggerisce di elidere la frase “*congruo preavviso*” e di inserire nella disposizione un termine preciso entro cui l'operatore sarebbe tenuto a preavvisare l'utente circa l'imminente sospensione del servizio. Inoltre, si propone di eliminare la dicitura presente al comma 2, lett. c): “[...] *e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura*”. L'ipotesi di ritardo del pagamento oltre il quindicesimo giorno potrebbe essere giustificata dall'utente adducendo la mancata ricezione della fattura, ma gli operatori di comunicazioni elettroniche non provvedono a documentare l'avvenuta ricezione della stessa. Pertanto, sarebbe preferibile espungere la dicitura menzionata, considerato che l'utente può sempre richiedere l'invio *on line* delle fatture oppure può scaricarle dalla propria area personale. Al comma 3, con riferimento ai provvedimenti temporanei, Vodafone lamenta l'oscurità della norma, che così formulata permetterebbe all'utente di poter fruire del servizio a seguito della riattivazione con urgenza, senza dover pagare per tutto il periodo necessario alla conclusione della procedura di conciliazione e/o di definizione amministrativa della controversia. Al comma 5, laddove è previsto il termine di 5 giorni per la presentazione delle memorie, si chiede di ampliare detto termine a 10 giorni con riferimento all'utenza fissa e di lasciare invariato il termine di 5 giorni solo per le istanze relative a utenze mobili. Infine, al comma 8 andrebbe previsto l'obbligo per il CORECOM di segnalare all'operatore l'invio della documentazione alla Direzione a seguito dell'accertamento dell'inottemperanza al provvedimento temporaneo.

Iliad propone di mantenere il termine massimo di 3 mesi previsto nell'attuale formulazione del comma 2, lett. a) in ordine all'ipotesi di omesso pagamento senza che ciò possa comportare la sospensione del servizio. Invece, con riferimento al comma 2, in ipotesi di ritardo nell'invio della fattura, Iliad suggerisce di specificare che la disposizione si applica soltanto qualora il ritardo sia imputabile all'operatore.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Le osservazioni delle Associazioni di consumatori risultano accoglibili, pertanto si ritiene appropriato specificare meglio l'ambito di utilizzabilità dello strumento “cautelare”, che va esteso a tutti i casi in cui sia necessario garantire la continuità nella “fruizione” del servizio, includendo in tale nozione anche l'utilizzo di terminali a esso associati in virtù di un vincolo contrattuale ovvero l'utilizzo della numerazione assegnata all'utente. Tale formulazione, inoltre, col riferimento al concetto di “continuità” include anche i casi di minaccia di

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

sospensione del servizio da parte dell'operatore, nonché i casi di malfunzionamento che, evidentemente, minano tale continuità.

Non si ritiene, invece, di poter accogliere le ulteriori osservazioni sopra riportate.

Va rammentato, in vero, che la sospensione di servizi essenziali, quali quelli di comunicazione, dovrebbe rappresentare l'*extrema ratio*, e dunque una misura da attuare solo al ricorrere di tutti i presupposti indicati nella disposizione regolamentare e previo ricorso a tutte le cautele finora previste. In tale prospettiva, dunque, il rischio di una mancata o ritardata consegna delle fatture non può certo essere posto a carico degli utenti. Né si ritiene di poter quantificare il "*congruo preavviso*" richiesto ai fini della legittimità della sospensione, in quanto tale periodo va necessariamente parametrato alla causa della sospensione. Non sarebbe congruo, in effetti, stabilire lo stesso preavviso per i casi di sospensione per morosità (per i quali è opportuno offrire all'utente la possibilità di verificare l'accaduto e di regolarizzare la propria posizione) e per i casi, ad esempio, di sospensione per sospetta frode.

Infine, non si rinvergono adeguate motivazioni per una differenziazione dei termini per gli incombenti procedurali a seconda della tipologia di utenza interessata, né tantomeno per un allungamento degli stessi, trattandosi di procedimenti che, per loro natura, sono destinati a caducarsi con la conclusione della procedura di risoluzione della controversia.

### CONCLUSIONI

All'art. 5, il comma 3 è così modificato:

*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.*

### 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: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore. Se l'accesso dell'utente

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

al portale non è effettuato tramite SPID, l'istanza deve essere accompagnata da copia di un documento di identità dell'utente interessato.
2. Nell'istanza devono essere altresì indicati: a. i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti; b. gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia; c. le richieste dell'istante e la loro quantificazione in termini economici; d. i documenti che si allegano.
3. L'istanza, a pena di inammissibilità, è presentata tramite il modello UG.
4. 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.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Gli operatori Fastweb e PosteMobile chiedono di introdurre un filtro di inammissibilità dell'istanza, anche in riferimento agli elementi indicati al comma 2. In particolare Fastweb propone di immettere in coda al comma 2, la frase “*a pena di inammissibilità*”. PosteMobile auspica che il filtro di inammissibilità dell'istanza venga previsto sia in merito alla corretta compilazione dei campi del formulario UG, sia riguardo al *petitum* dell'istanza. Al riguardo, l'operatore evidenzia come nella pratica vi siano fenomeni di inoltro di numerose istanze prive di qualsiasi fondamento, che costringono i CORECOM alla loro trattazione, anche se esse non possono avere alcun esito positivo, considerata la manifesta irrilevanza e infondatezza della questione posta.

In merito agli elementi del formulario UG, TIM propone di inserire l'obbligo di indicazione dell'IBAN dell'utente ovvero, in caso di indisponibilità dello stesso, di una dichiarazione dell'istante sull'assenza di disponibilità dell'IBAN e sulla volontà di ricevere l'importo eventualmente dovuto, tramite assegno, che verrà recapitato all'indirizzo dell'utente presente nei sistemi TIM. Inoltre, TIM e Fastweb ritengono utile prevedere al comma 2 l'onere dell'istante di indicare il reclamo previamente esperito. Mediaset Premium, invece, propone di inserire l'obbligo di indicazione del codice di contratto e della *smart card*, qualora il disservizio lamentato riguardi servizi televisivi.

Con riferimento al comma 4, le Associazioni di consumatori intervenute congiuntamente suggeriscono di prevedere l'obbligo di motivazione del provvedimento di inammissibilità

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

dell'istanza e garantire la partecipazione dell'utente rispetto all'emissione del provvedimento negativo, in ossequio a quanto previsto dall'articolo 10-*bis* della legge n. 241/90, recante *“Legge sul procedimento amministrativo”*.

Vodafone propone di ridurre da 10 a 5 giorni il termine concesso agli organismi di conciliazione per l'emissione del provvedimento di inammissibilità dell'istanza, al fine di evitare che l'operatore avanzi un inutile proposta transattiva nel maggiore termine di 10 giorni.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

In adesione ad alcune delle osservazioni presentate si ritiene utile riformulare l'articolo 6, con una elencazione di tutte le informazioni richieste a pena di inammissibilità della istanza. Alla luce della possibilità di istanze relative a numerose utenze, è utile stabilire che l'istante possa indicare solo il codice cliente in luogo del numero di ciascuna utenza interessata dal disservizio qualora tali utenze siano più di cinque.

In considerazione della opportunità, offerta dalla procedura telematica, di rendere immediatamente conoscibile alle parti ogni evento relativo alla controversia, si ritiene utile prevedere la possibilità per l'utente di integrare l'istanza, adducendo elementi nuovi relativi all'oggetto della controversia e che dovessero essere intervenuti nelle more della conclusione della procedura, al fine della loro discussione in sede di conciliazione, consentendo una valutazione quanto più completa degli interessi in gioco e della materia del contendere. In questo modo, nella prospettiva della semplificazione e dell'economia dell'azione amministrativa, si rende possibile un approccio olistico alla controversia, scongiurando il rischio per l'utente di dover avviare una nuova procedura per discutere di eventi occorsi nel periodo intercorrente tra la presentazione dell'istanza e la conclusione della procedura, sebbene attinenti alla medesima controversia.

Si ritiene, inoltre, conveniente escludere la preclusione della ripetizione del tentativo di conciliazione qualora lo stesso sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria.

Infine, alla luce della possibilità che l'istanza di conciliazione sia presentata anche dagli operatori (ipotesi esclusa nella precedente proposta di regolamento), si rende necessario specificare che per tali procedure trovano applicazione le disposizioni dettate dal Capo IV.

La esplicita previsione dell'obbligo di motivazione circa il provvedimento di inammissibilità appare superflua, rispondendo tale obbligo ad un preciso dettato normativo. D'altronde, la tassatività delle ipotesi in cui l'istanza possa essere dichiarata inammissibile e le modalità di

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

compilazione del *web form* - che di fatto rendono impossibile completare l'inserimento dell'istanza in assenza dei requisiti necessari – fanno propendere per l'inapplicabilità dell'art. 10-*bis* della l. 241/90 al caso di specie.

La tempistica prevista per la comunicazione di tale provvedimento, prudenzialmente fissata in giorni dieci, nella realtà dei fatti, stante la procedura telematica utilizzata, risulterà molto inferiore, se non addirittura effettuata in tempo reale (grazie alla configurazione condizionata del *web form*).

### CONCLUSIONI

L'art. 6 è sostituito dal seguente:

*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;*

*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** 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*

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

***dell'articolo 3, comma 2, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione non 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.***

### 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. In tale comunicazione sono specificamente indicati:

a) il numero identificativo della pratica;

b) la data di protocollazione dell'istanza;

c) l'oggetto della procedura;

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 6.

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

4. A seguito dell'avvio della procedura le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, tramite il portale, la soluzione in via transattiva della controversia. In caso di raggiungimento di un accordo, il portale rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, che le parti hanno la facoltà di firmare elettronicamente.

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

Con riferimento al comma 2, Fastweb suggerisce di inserire l'obbligo di comunicazione dell'oggetto dell'istanza. A tal fine, l'operatore ritiene consigliabile l'emanazione di linee

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

guida per la corretta individuazione dell'oggetto dell'istanza. Tale documento si rende necessario in considerazione dell'applicazione di una procedura differente in base all'oggetto individuato, che comporta l'applicazione della procedura semplificata di cui all'articolo 8, nelle materie espressamente previste dal citato articolo, in luogo della classica procedura disciplinata all'articolo 9. Iliad, invece, propone di fissare un termine dilatorio di almeno 5 giorni tra la comunicazione di avvio della procedura e la data dell'udienza di conciliazione.

In merito alla facoltà dell'operatore coinvolto nel procedimento di manifestare l'intenzione di non partecipare alla procedura, PosteMobile propone di consentire che l'operatore renda un'unica e generale comunicazione di partecipazione alle procedure. In ordine alla rinuncia dell'istante alla procedura, PosteMobile e Iliad evidenziano che nell'attuale formulazione del Regolamento è scomparsa la previsione espressa di tale facoltà, auspicando che la stessa venga reintrodotta. Fastweb suggerisce di modificare la disposizione, attraverso la sostituzione del verbale di esito negativo, con un verbale di mancata comparizione, nel caso di mancata partecipazione dell'operatore alla procedura. TIM suggerisce di definire i tempi certi nei quali l'operatore possa esprimere la volontà di non partecipare alla procedura. Tale ultimo orientamento viene espresso in senso analogo dai Comitati Regionali per le Comunicazioni.

Il comma 4 ha suscitato particolari riserve sia da parte degli operatori di comunicazioni elettroniche che da parte delle Associazioni di consumatori. Queste ultime (nella specie Adiconsum, Adoc, Federconsumatori, Cittadinanzattiva, Movimento consumatori e Unione Nazionale Consumatori) hanno espresso perplessità in ordine alle modalità di conclusione dell'accordo tra le parti in contesa, in quanto la mancata partecipazione delle parti all'udienza innanzi all'organismo di conciliazione rischia di sminuire le tutele a favore del contraente debole. Inoltre, la disposizione prevede la facoltà e non l'obbligo di sottoscrizione dell'accordo raggiunto, cosicché le parti potrebbero in un secondo momento decidere di non vincolarsi alla pattuizione concordata. In tal caso l'accordo non avrebbe effetto vincolante e soprattutto non avrebbe efficacia di titolo esecutivo. Pertanto, alla luce di quanto valutato, le Associazioni sopra richiamate suggeriscono di prevedere l'obbligatorietà dell'accordo stipulato ai sensi dell'articolo 7, comma 4, e della valenza di titolo esecutivo.

Inoltre, in merito al medesimo comma, PosteMobile ha evidenziato la necessità di definire tempi certi, modalità e limiti della procedura. In ordine all'efficacia dell'accordo raggiunto, anche PosteMobile chiede che l'Autorità definisca il valore giuridico dell'accordo concluso.

Infine, sempre l'operatore PosteMobile ha posto l'attenzione sui meccanismi di comunicazione delle istanze pervenute sulla piattaforma ConciliaWeb, chiedendo che sia

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

previsto un sistema di “*notifica/alert*” che possa permettere all’operatore di conoscere tempestivamente le varie istanze e prenderne visione, a prescindere dalla conoscenza di tali atti in ipotesi di autenticazione alla piattaforma.

### VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

In via preliminare va ribadito che tutte le interlocuzioni con le parti avvengono tramite la piattaforma con tempistiche rapide, e sin dalla presentazione dell’istanza l’operatore è posto in grado di conoscerne il contenuto. Inoltre ogni “evento” che attiene al procedimento è notificato alle parti in tempo reale, a mezzo di apposito messaggio di *alert*.

Nello specifico, poi, la tempistica di dettaglio per i vari passaggi tramite la piattaforma sarà definita con il *Regolamento applicativo*.

Con riferimento alla c.d. “negoziazione diretta”, si tratta di una possibilità di comunicazione tra le parti offerta dalla circostanza che entrambe hanno accesso immediato alla piattaforma. Si condivide, comunque, l’esigenza manifestata da diversi partecipanti di meglio specificare i requisiti formali dell’eventuale accordo raggiunto, prevedendo che solo in caso di sottoscrizione del testo di accordo predisposto dal sistema sulla base dello scambio di proposta e accettazione tra le parti in controversia si pervenga all’archiviazione della procedura.

### CONCLUSIONI

All’art. 7, il comma 4 è sostituito dal seguente:

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

## 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.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie attinenti a:

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

3. Nel caso in cui la controversia istaurata abbia a oggetto anche materie non elencate al comma 2, ovvero nell'ipotesi prevista all'articolo 4, comma 7, si procede ai sensi dell'articolo 9.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Le Associazioni di consumatori, con esclusione dell'Associazione Codici che non si è espressa sul punto, hanno espresso forti critiche all'articolo summenzionato, tanto da chiedere che l'Autorità elimini la disposizione, garantendo in tal modo un'unica procedura in sede di conciliazione, che prescindendo dall'oggetto delle controversie trattate. In particolare, A.C.U. Abruzzo lamenta l'assoluta inefficienza di un sistema che non garantisce l'instaurazione del contraddittorio tra le parti, innanzi al Conciliatore. La procedura semplificata non avrebbe alcun effetto positivo, poiché determina la perdita del rapporto umano che si instaura in udienza tra le parti, che permette un dialogo idoneo al raggiungimento di un accordo. La scarsa efficienza della procedura a causa della mancanza di un reale contraddittorio è stata ribadita anche dalle altre associazioni che hanno espresso opinione sul punto.

L'assenza di un reale ed effettivo contraddittorio che caratterizza la procedura viene altresì criticata da PosteMobile e TIM, che evidenziano come le materie attratte alla procedura semplificata possano aprire discussioni complesse, che rendano necessaria la fissazione di un'udienza tra le parti. La presenza del Conciliatore in taluni casi è necessaria e indispensabile per permettere che le parti possano addivenire a una soluzione bonaria della controversia, anche in considerazione di quanto risulta dalle istanze, che in molti casi recano contestazioni ingiustificate. Gli operatori richiamati, assieme a Fastweb e Vodafone, propongono di limitare l'ambito di applicazione della disposizione, prevedendo classi di importo massimo per le controversie attinenti alle materie elencate. In particolare, Fastweb propone di prevedere un importo massimo pari a euro 1.000,00 per le controversie attinenti ad addebiti per traffico in

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

*roaming* europeo e internazionale. Inoltre, si propone di estendere l'applicabilità della procedura di semplificazione alle controversie attinenti ai “*disservizi*”. Vodafone propone di limitare l'applicazione dell'articolo 8 alle controversie di cui al comma 2, lett. d) di importo massimo pari a euro 200,00, mentre le controversie previste alla lett. c) dovrebbero recare un importo massimo pari a euro 1.000,00. Vodafone propone altresì di estendere il limite di valore anche alle controversie relative al traffico in *roaming*, senza tuttavia suggerire alcun importo massimo. TIM, invece, propone di introdurre un limite di valore alle controversie previste al comma 2, lett. g), c), a) e d). Inoltre, TIM ritiene che le controversie elencate alle lettere g) e c) debbano essere maggiormente specificate al fine di delimitare le ipotesi rientranti nell'applicazione della procedura semplificata, con esclusione delle ulteriori ipotesi attratte alla procedura disciplinata all'articolo 9. Inoltre, TIM chiede di stabilire nell'articolo 8 che la mancata adesione alla proposta avanzata dal Conciliatore non possa essere valutata ai fini della decisione della controversia di cui all'articolo 20.

Fastweb valuta la possibilità che anche in tale procedura possa intervenire un soggetto delegato dall'utente e suggerisce di prevedere l'obbligo di allegazione del documento di identità, al fine di stabilire con certezza la persona del soggetto delegato.

Infine, Mediaset Premium chiede all'Autorità di precisare se le controversie di cui al comma 2, lett. h), riguardino solo l'ipotesi di disdetta o anche quella di recesso.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

La procedura di conciliazione semplificata prevista dall'art. 8 risponde alla esigenza di deflazionare il carico di udienze di conciliazione, tenendo presente che la casistica ivi individuata corrisponde a fattispecie per le quali, nel corso degli anni, è stato possibile registrare un alto tasso di conciliazione, dovuto alla tendenziale esiguità dei valori economici oggetto della richiesta congiuntamente alla generale facilità di accertamento circa la legittimità degli addebiti in contestazione. In altri termini, si tratta di fattispecie per le quali la fondatezza delle richieste dell'istante risulta agevolmente verificabile, e dunque non risulta necessario, salvo casi peculiari, svolgere un contraddittorio con la compresenza delle parti in causa.

Si tratta, ovviamente, di una prima sperimentazione che potrà essere rivista all'esito di un primo periodo di applicazione del nuovo regolamento.

Si ritiene, comunque, di estendere esplicitamente la fattispecie individuata alla lettera h) anche alle ipotesi di recesso, nonché di regolamentare la conclusione della procedura decorso il periodo di durata della conciliazione stabilita dalla legge in trenta giorni.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

La disposizione contenuta al comma 3, ove si stabilisce che in caso di controversie che riguardino anche materie non rientranti tra quelle oggetto di conciliazione semplificata si applica la procedura ordinaria, viene spostata nell'ambito dell'art. 9, dedicato appunto alla conciliazione svolta nel corso di una udienza di conciliazione.

La nuova formulazione del comma 3, invece, ha lo scopo di chiarire che la conciliazione semplificata si conclude allo scadere del trentesimo giorno dall'avvio della procedura, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della l. 249/97, salvo che il Conciliatore non ritenga utili ulteriori interlocuzioni, intravedendo la possibilità di un accordo tra le parti.

### CONCLUSIONI

All'art. 8, la lettera h) del comma 2 è così modificata:

*h) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso*

Il comma 3 è sostituito dal seguente:

***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 un verbale secondo le disposizioni dell'articolo 12, in quanto applicabili.***

## ART. 9 – UDIENZA DI CONCILIAZIONE

1. L'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in *web conference*, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (*virtual room*).

2. 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.

3. 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.

4. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti, il Conciliatore può fissare un'ulteriore udienza.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

5. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell'articolo 12, comma 2.

6. Nei casi di cui all'articolo 4, comma 7, 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 dalla Segreteria del CORECOM.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Fastweb suggerisce di modificare il comma 1 e di prevedere modalità e tempi di fissazione dell'udienza, ritenendo che debbano trascorrere almeno 20 giorni liberi precedenti all'udienza. Inoltre, l'operatore chiede che si indichino con precisione le modalità attraverso le quali i soggetti delegati possano partecipare alle udienze. All'uopo Fastweb e Mediaset Premium propongono di chiedere l'allegazione del documento di identità del delegato.

Per ciò che riguarda la fissazione di una nuova udienza da parte del Conciliatore, su richiesta delle parti, Iliad suggerisce di fissare tale facoltà solo in caso di trattazione di questioni particolarmente complesse che richiedano ulteriore dibattito.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Innanzitutto si ritiene più adeguato inserire al comma 1 la previsione delle fattispecie per le quali la conciliazione necessita della convocazione di una udienza vera e propria, ovvero nei casi in cui oggetto del contendere sia una fattispecie non compresa tra quelle elencate all'art. 8, comma 2, ovvero nel caso in cui l'utente abbia dichiarato di non avere la possibilità di seguire la procedura con mezzi telematici, ai sensi dell'art. 4, comma 3.

Al comma 2, inoltre, appare conveniente esplicitare la possibilità di svolgere l'udienza di conciliazione anche attraverso altri mezzi di comunicazione a distanza, non potendosi escludere la temporanea indisponibilità di stanze virtuali all'uopo dedicate.

Infine, risulta opportuna l'introduzione, al comma 7, di una disposizione, analoga a quella vigente nel regolamento attualmente in vigore, volta a disciplinare il caso di condotte pregiudizievoli per l'andamento della procedura tenute da una o più parti presenti in udienza.

Con riferimento alle modalità di partecipazione alle udienze di soggetti a ciò delegati da parte degli utenti interessati, per la cui disciplina di dettaglio si rinvia al *Regolamento applicativo* di futura adozione, vale la pena anticipare che, in ogni caso, la partecipazione all'udienza è subordinata alla identificazione del soggetto delegato tramite accesso alla piattaforma ConciliaWeb.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Non si ritiene di modificare la disposizione di cui al comma 5, come suggerito, in quanto già l'attuale formulazione rimette al prudente apprezzamento del Conciliatore la valutazione circa la opportunità di fissare una nuova udienza.

### CONCLUSIONI

All'art. 9, il comma 1 è sostituito dal seguente:

***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.***

Il comma 2 è così modificato:

***2. L'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in web conference, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (virtual room), ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza.***

Dopo il comma 6 è inserito il seguente comma 7:

***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.***

### 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

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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

Fastweb propone la modifica del comma 1 al fine di esplicitare l'efficacia dell'accordo quale titolo esecutivo nei confronti degli operatori responsabili del disservizio, ancorché non aventi alcun rapporto contrattuale con l'utente. In tal modo, si rende esplicito che l'accordo concluso possa determinare la nascita dell'obbligazione di pagamento dell'indennizzo in capo all'operatore responsabile, a prescindere dal rapporto contrattuale intrattenuto con l'utente.

Vodafone propone la modifica del comma 2, nella parte in cui non si prevede la facoltà di indicare nel verbale negativo di conciliazione elementi ulteriori rispetto all'oggetto dell'istanza, quale ad esempio la proposta transattiva avanzata. Inoltre, si propone la modifica del comma 3, in quanto in caso di abbandono della procedura di conciliazione da parte dell'utente, avendo lo stesso manifestato per fatti concludenti il disinteresse alla soluzione della controversia, si ritiene consigliabile la redazione di un verbale di archiviazione in luogo di un verbale negativo. Laddove, invece, la parte non possa presenziare all'udienza, si ritiene consigliabile l'indicazione di un termine preciso entro il quale si possa comunicare l'impedimento alla partecipazione all'udienza. Di conseguenza si suggerisce di sostituire al termine "prontamente" un termine certo. Sul punto si sono espressi anche i Comitati Regionali per le Comunicazioni, che, pur non chiedendo termini precisi entro cui effettuare la comunicazione di impedimento, suggeriscono di stabilire che l'impedimento debba essere giustificato e adeguatamente motivato, nonché tempestivamente comunicato dall'utente al CORECOM. Fastweb suggerisce di stabilire che entrambe le parti possano assentarsi in udienza, chiedendo altresì di disciplinare l'ipotesi in cui il solo operatore non compaia.

Infine, in ordine al comma 4, Iliad chiede all'Autorità di chiarire l'applicazione della norma e le modalità attraverso cui sottoscrivere il verbale. Ad esempio, non si comprende la ragione per cui lo stesso comma indica sia "*firma elettronica*" per le parti, che la "*firma digitale*" per il Conciliatore. In considerazione della posizione del delegato quale lavoratore dipendente della società, Vodafone propone di modificare la disposizione e di introdurre la facoltà di sottoscrizione del verbale mediante OTP, anziché mediante firma elettronica ovvero di stabilire le predette ipotesi come alternative.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Con riferimento alle richieste di modifiche dei commi 1, 2 e 3, non si ritiene sussistano ragioni valide a supporto delle stesse, in quanto le esigenze sottese a tale richieste risultano già soddisfatte dal testo attuale, che peraltro corrisponde a quello in uso finora in applicazione del regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS.

Con riferimento alle modalità di firma dei verbali si rinvia al Regolamento applicativo, anticipando sin d'ora che la firma elettronica delle parti dovrebbe essere acquisita tramite OTP (*one time password*) rilasciata dalla piattaforma, mentre quella del Conciliatore, che attesta quanto avvenuto nel corso dell'udienza, sarà corroborata dalla apposizione di una firma digitale, sempre fornita dal sistema.

Si ritiene, invece, necessario disciplinare, con l'inserimento di un apposito comma, l'eventualità che le parti siano impossibilitate, per un momentaneo impedimento tecnico o di altra natura, ad apporre la propria firma. In tale evenienza, trascorse ventiquattro ore dalla notifica del verbale senza che una o entrambe le parti abbiano provveduto alla sottoscrizione, il Conciliatore sarà chiamato a concludere comunque la procedura, attestando che il verbale è stato redatto sulla base delle posizioni espresse dalle parti e che non è stato firmato per i motivi che verranno ugualmente descritti.

### CONCLUSIONI

All'art. 12, il comma 4 è così modificato:

*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.***

Dopo il comma 4 è aggiunto il seguente comma 5:

*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.***

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

### ART. 13 – CRITERI DI DESIGNAZIONE E REQUISITI DEL CONCILIATORE

1. Il CORECOM individua i Conciliatori nell'ambito della propria struttura amministrativa sulla base del possesso dei requisiti di cui al comma 3.
2. I conciliatori accreditati dai CORECOM per lo svolgimento delle procedure tramite ConciliaWeb sono inseriti in un elenco reso disponibile sulla piattaforma.
3. Il Conciliatore possiede i seguenti requisiti: a) specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità; b) assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal <i>Codice deontologico</i> ; c) sottoscrizione del <i>Codice deontologico</i> e di un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità.
4. Il Conciliatore che non sia più in possesso dei requisiti di cui al comma 3, ovvero che abbia fatto domanda di cancellazione, è cancellato dall'elenco di cui al comma 2.
5. L'assegnazione della controversia al Conciliatore avviene sulla base di una turnazione che tenga anche conto della specifica competenza professionale del Conciliatore, desunta dal <i>curriculum</i> personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate.
6. 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.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

I Comitati Regionali per le Comunicazioni suggeriscono di modificare il comma 4, attraverso l'inserimento della presente disposizione *“Il Conciliatore che non sia più in possesso dei requisiti di cui al comma 3, ovvero che non svolge più tale funzione, su proposta del Responsabile della struttura, è cancellato dall'elenco di cui al comma 2”*. In sostanza, i CORECOM propongono di esplicitare la cancellazione d'ufficio del Conciliatore, qualora ne ricorrano i descritti presupposti. Inoltre, sempre gli organismi regionali ritengono superflua la disposizione del comma 5.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

La proposta di modifica avanzata dai Corecom risulta condivisibile.

### CONCLUSIONI

All'art. 13, il comma 4 è sostituito dal seguente:

*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.*

Il comma 5 è eliminato e sostituito dal comma 6 della versione posta in consultazione.

### ART. 14 – ISTANZA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

1. Qualora il tentativo di conciliazione 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.

2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di due 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. L'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata con le modalità di cui all'articolo 6, mediante compilazione del modello GU14.

4. L'istanza, inoltre, deve indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

**Quesito n. 3: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di ridurre il termine (attualmente di tre mesi, decorrenti dalla conclusione del tentativo di conciliazione) per la proposizione dell'istanza di definizione, tenuto conto della semplicità di accesso alla procedura telematica?**

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In linea generale, l'orientamento dell'Autorità è stato condiviso da tutti gli operatori di comunicazioni elettroniche, dai Comitati Regionali per le Comunicazioni e dal singolo utente partecipante, mentre le Associazioni di consumatori hanno espresso un parere negativo. In particolare, l'Associazione Codici ha evidenziato che le innovazioni apportate alla procedura di definizione delle controversie non possono stravolgere completamente il procedimento, anche per esigenze di continuità nella proposizione delle istanze. Di conseguenza, l'Associazione auspica che il termine di tre mesi attualmente vigente per la proposizione

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

dell'istanza di definizione della controversia, sia lasciato invariato almeno per il primo periodo. Le Associazioni di consumatori intervenute congiuntamente (Adiconsum, Adoc, Federconsumatori, Cittadinanzattiva, Movimento consumatori e Unione Nazionale Consumatori) hanno evidenziato che già precedentemente vi è stata una modifica del regolamento per ridurre il termine da 6 mesi agli attuali 3 mesi. La scelta di limitare ulteriormente il termine per proporre l'istanza di definizione non si bilancia con i tempi previsti per la conclusione del procedimento, che restano invariati. Inoltre, le predette Associazioni dichiarano di non comprendere il motivo per cui la semplicità di accesso alla procedura possa incidere sui tempi di proposizione delle istanze.

In ordine alla riduzione del termine di proposizione dell'istanza di definizione della controversia, alcuni operatori hanno suggerito una ulteriore riduzione. Cominciando da Wind Tre, la società ha chiesto di sostituire il termine di “*due mesi*” con quello di “*60 giorni*”. Welcome, invece, propone di ridurre il termine previsto a un mese, mentre Fastweb suggerisce di ridurre detto termine a 30 giorni.

Iliad suggerisce di precludere all'utente la possibilità di chiedere la definizione della controversia, qualora non abbia partecipato alla procedura di conciliazione.

In merito alla proposizione dell'istanza di definizione al CORECOM, le Associazioni intervenute congiuntamente chiedono che l'Autorità specifichi che l'istanza possa essere proposta anche qualora la procedura di conciliazione sia stata esperita presso organismi diversi dai CORECOM.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

La richiesta delle Associazioni dei consumatori di chiarire che l'istanza di definizione delle controversie possa essere proposta anche all'esito delle procedure di conciliazione diverse da quelle svolte presso i Corecom appare condivisibile, così come quella di riportare a tre mesi il termine decadenziale relativo alla proposizione di tale istanza.

Ugualmente condivisibile risulta la richiesta di precludere la procedura di definizione in via amministrativa della controversia nel caso in cui l'istante non abbia partecipato al propedeutico tentativo obbligatorio di conciliazione, come peraltro già previsto dal regolamento attualmente in vigore.

### CONCLUSIONI

All'art. 14, i commi 1, 2 e 3 sono così modificati:

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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.**

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 inammissibilità**, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GUI4 e **contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.**

Il comma 4 è soppresso.

### 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 hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro dieci giorni dal deposito delle produzioni avversarie, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie repliche. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica, fatte salve eventuali richieste di segretezza ai sensi del comma 3.

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, ovvero su espressa richiesta di una delle parti, il Responsabile del procedimento convoca le parti interessate per una udienza di discussione, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata. Le parti intervengono all'udienza di discussione personalmente ovvero, in caso di

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

persone giuridiche, in persona del legale rappresentante e possono farsi rappresentare da soggetti muniti di apposita delega.

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, commi 1 e 2.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In merito al termine previsto al comma 1 per la conclusione del procedimento, le Associazioni di consumatori intervenute congiuntamente evidenziano che tale tempistica risulta essere invariata e non bilanciata rispetto alla riduzione del termine di proposizione dell'istanza di definizione, concesso all'utente.

Alcuni operatori hanno chiesto che l'Autorità preveda un termine per la produzione di memorie più ampio rispetto a quello di 30 giorni previsto nell'attuale comma 2 in consultazione. In particolare, TIM ha suggerito di lasciare invariato l'attuale termine di 45 giorni per il deposito della documentazione e delle difese. Fastweb, invece, ha suggerito di indicare il più ampio termine di 45 giorni per i soli casi in cui il termine concesso vada a cadere nel periodo festivo o nel periodo di sospensione feriale dei termini del mese di agosto.

Vodafone suggerisce di stabilire che l'operatore possa replicare alle difese svolte dall'utente, in modo che ciascuna parte possa produrre nel procedimento due memorie difensive. Inoltre, in merito a quanto previsto dal comma 3, riguardo l'accessibilità ai documenti depositati dalle parti, Vodafone evidenzia che la disposizione non contiene riferimenti alla segregazione degli atti, che dovrebbe essere prevista per evitare che gli stessi possano essere utilizzati in sede giurisdizionale.

Con riferimento al comma 4, Vodafone suggerisce di prevedere che l'udienza di discussione sia sempre fissata dal Responsabile del procedimento. Nel caso in cui tale soluzione non sia percorribile, Vodafone chiede che la fissazione dell'udienza sia sempre garantita per le controversie di competenza esclusiva dell'Autorità previste all'articolo 19.

Mediaset Premium e Fastweb chiedono all'Autorità di chiarire se l'udienza debba avvenire in *virtual room*, mentre Iliad suggerisce di inserire nella disposizione la facoltà delle parti di partecipare all'udienza in *web conference*.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Alla luce delle osservazioni ricevute, nonché delle risultanze della fase di sperimentazione della nuova piattaforma telematica, risulta conveniente modificare la tempistica inizialmente stabilita per lo scambio di memorie previsto dalla procedura di definizione delle controversie, allungando a quarantacinque giorni il termine per presentare la prima difesa (evitando così anche i problemi legati al periodo estivo di ferie) e slegando la possibilità di produrre le memorie di replica (e il relativo termine) dal "deposito delle produzioni avversarie", in modo

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

da rendere certa la possibilità e la tempistica di tale adempimento, come suggerito da alcuni *stakeholders*.

Con riferimento alla eventuale udienza di discussione, in considerazione della particolarità della gestione telematica della procedura, si ritiene più congeniale rimettere esclusivamente all'apprezzamento del Responsabile del procedimento la decisione circa la convocazione della stessa, richiamando al contempo la disciplina dell'art. 9, in quanto applicabile, per le relative modalità di svolgimento.

### CONCLUSIONI

All'art. 16, il comma 2 è modificato come segue:

*2. Le parti convenute 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.*

Il comma 4, è così modificato:

*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.***

### ART. 19 – INTEGRAZIONE DEL CONTRADDITTORIO

1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità di assicurare la partecipazione di altri operatori, al fine di accertarne la responsabilità in ordine al disservizio oggetto della controversia, il Responsabile del procedimento provvede a integrare il contraddittorio, trasmettendo senza indugio agli interessati la comunicazione di cui all'articolo 15, comma 2, del presente regolamento con contestuale convocazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'articolo 16, comma 4.

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.

**Quesito n. 4: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere l'integrazione del contraddittorio al fine di coinvolgere operatori che potrebbero aver concorso a causare il disservizio, ancorché non aventi alcun rapporto contrattuale con l'utente disservito, al fine di accertarne le responsabilità in termini indennizzatori?**

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In linea generale, l'orientamento dell'Autorità riguardante l'integrazione del contraddittorio a terzi operatori, per l'accertamento della loro responsabilità anche in termini indennizzatori, viene condiviso dalla quasi totalità dei soggetti partecipanti alla consultazione. Le maggiori critiche sono state avanzate dagli operatori TIM e OpenFiber, nella loro qualità operatori *wholesale*, come già espresso nelle considerazioni generali.

Inoltre, alcuni soggetti partecipanti hanno espresso dubbi sulla chiarezza della disposizione. In particolare, le Associazioni intervenute congiuntamente chiedono all'Autorità di chiarire cosa si intende per "*responsabilità in termini indennizzatori*". Secondo le Associazioni, il rapporto contrattuale concluso con un operatore determina obbligazioni a carico delle parti di tale rapporto, con conseguente esclusione della responsabilità di soggetti terzi estranei a detto rapporto contrattuale. Tale orientamento verrebbe confermato anche da quanto disposto all'articolo 131 del codice del consumo, d.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005.

Gli operatori TIM e OpenFiber non condividono la scelta dell'Autorità di estendere il contraddittorio a operatori terzi che non hanno alcun rapporto con l'utente finale. Sul punto, TIM propone di lasciare inalterata l'attuale formulazione dell'articolo 18, comma 1, che prevede l'integrazione del contraddittorio soltanto per accertare la responsabilità degli operatori coinvolti nel disservizio. Tale suggerimento poggia sulla mancanza di un rapporto contrattuale tra l'operatore terzo e l'utente finale, che non può di conseguenza comportare un obbligo indennizzatorio del terzo a favore dell'utente. Secondo l'opinione di TIM, sarebbe possibile condannare l'operatore contrattualmente obbligato con l'utente al pagamento dell'indennizzo dovuto, cosicché tale operatore possa agire in seguito in via di regresso nei confronti del titolare della rete. Se così non fosse, si obbligherebbe TIM a un duplice onere, sia nei confronti dell'utente, che nei confronti dell'altro operatore. Inoltre, TIM evidenzia la possibile violazione del diritto di difesa, in quanto l'operatore terzo, coinvolto soltanto in sede di definizione della controversia, perderebbe la possibilità di poter transigere in un momento antecedente, ovvero in sede di conciliazione. OpenFiber muove dalla disamina della direttiva 2002/22/CE e dall'articolo 84, comma 1, del Codice delle comunicazioni elettroniche, sostenendo che tale normativa escluderebbe l'obbligo di pagare l'indennizzo a carico di un soggetto estraneo al rapporto contrattuale. L'operazione di innovazione della disciplina della risoluzione delle controversie potrebbe comportare anche una violazione del principio della riserva di legge previsto all'art. 23 Cost. L'indennizzo, infatti, per sua natura, è sganciato dalle condizioni idonee a riconoscere l'esistenza di un danno e la sua risarcibilità. Come tale, l'indennizzo viene disciplinato dalla normativa primaria e dalla legislazione europea. Una regolamentazione secondaria non potrebbe confliggere con la normativa di rango primario.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Invece, nel caso in esame, secondo OpenFiber, vi sarebbe una violazione della disciplina primaria da parte di una fonte secondaria che pone una regolamentazione contrastante con quella di primo livello. Inoltre, l'Autorità cercherebbe di imporre il medesimo trattamento ad operatori aventi caratteristiche differenti, quali gli operatori *retail* e *wholesale*. Invece, se venisse coinvolto soltanto l'operatore *retail* nella procedura di definizione amministrativa della controversia, sarebbe quest'ultimo a essere onerato del pagamento dell'indennizzo e potrebbe poi rivalersi sull'operatore *wholesale*. A tal proposito, OpenFiber evidenzia che il contratto sussistente tra gli operatori *wholesale* e *retail* prevede specifiche clausole tese a evitare il rischio di disservizio o a disciplinare le conseguenze nel caso di verifica del medesimo.

La preoccupazione di TIM e OpenFiber non colpisce la maggior parte degli operatori, che condividono l'orientamento dell'Autorità, in considerazione dei casi in cui l'inadempimento contrattuale è una conseguenza di condotte negligenti e/o inadempimenti dell'operatore *wholesale*. Fastweb, tuttavia, esprime dubbi sulle ipotesi e modalità di applicazione della norma, chiedendo che l'Autorità precisi il disservizio oggetto della controversia, che funge da presupposto per l'integrazione del contraddittorio. In alternativa, suggerisce di inserire nell'articolo 19, comma 1, la previsione di specifiche casistiche quali, ad esempio, la rimodulazione della DAC o il mancato espletamento della procedura di *number portability*. Inoltre, Fastweb ritiene utile stabilire che l'integrazione del contraddittorio possa essere disposta d'ufficio o concessa a seguito di istanza di parte. Inoltre, nel caso di chiamata in causa del terzo, si chiede di chiarire se debba previamente essere esperito il tentativo di conciliazione con tale soggetto, che non abbia precedentemente partecipato a detta procedura.

I Comitati Regionali per le Comunicazioni chiedono all'Autorità di valutare l'opportunità del “*coinvolgimento, motu proprio, di operatori in assenza di alcun rapporto contrattuale con l'utente*”.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Sotto il profilo strettamente procedimentale si ritiene di poter confermare l'impianto regolamentare così come delineato, salvo prevedere che l'integrazione del contraddittorio possa effettuarsi previa richiesta di almeno una delle parti in controversia, prevedendo al contempo un congruo prolungamento del termine di conclusione del procedimento, necessario alla luce degli incumbenti necessari a garantire la partecipazione del terzo chiamato in causa.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Con riferimento all'estensibilità del contraddittorio anche a operatori diversi da quelli che hanno intrattenuto rapporti contrattuali con l'utente istante si ritiene opportuno svolgere le seguenti considerazioni.

Nel caso in cui il disservizio lamentato dall'utente dipenda, anche in parte, dal comportamento dell'operatore di rete e risulti ancora irrisolto in corso di procedura, l'istante ha la possibilità, tramite la richiesta di un provvedimento temporaneo, di ottenere un intervento da parte del CORECOM, volto alla cessazione di tale comportamento. Pertanto, sotto il profilo ripristinatorio, all'utente è assicurata piena tutela anche nei confronti degli operatori di rete.

Diversamente, sotto il profilo compensativo, si ritiene di dover limitare il coinvolgimento di operatori diversi da quello convenuto dall'istante ai soli operatori che hanno intrattenuto rapporti contrattuali con l'utente, per diversi ordini di ragioni.

In primo luogo, non va persa di vista l'esigenza principale sottesa alla funzione di risoluzione delle controversie affidata dal Legislatore all'Autorità, ovvero quella di assicurare una forma di tutela rapida ed efficace per la difesa dei diritti degli utenti. Pertanto, pur comprendendo gli argomenti in favore di un meccanismo che permetta la "chiamata in causa" dell'operatore di rete, al fine di vederne accertate le responsabilità con conseguente corresponsione degli indennizzi in favore dell'utente finale, la complessiva ponderazione delle opposte esigenze, così come la lettura del quadro normativo applicabile alla materia, fa propendere per il mantenimento dello *status quo*. In effetti, il coinvolgimento dell'operatore di rete comporterebbe la necessaria partecipazione dello stesso al contraddittorio e, successivamente, una indagine approfondita circa la ripartizione della responsabilità tra gli operatori coinvolti. Il che aggraverebbe in maniera considerevole i tempi di svolgimento della procedura, a danno dei soggetti in favore dei quali la procedura stessa è stata congegnata, ovvero gli utenti finali. In tale prospettiva, dunque, le argomentazioni delle Associazioni di consumatori appaiono decisive.

In secondo luogo, occorre anche considerare che la realizzazione di nuove infrastrutture per le reti a banda ultra larga sia da parte dei nuovi soggetti economici sia da parte degli attuali operatori di mercato, nonché la loro messa a disposizione del mercato *wholesale* dell'accesso alla rete, costituiscono elementi in grado di determinare significativi mutamenti allo scenario di mercato.

Anche alla luce delle possibili evoluzioni in materia di fornitura di servizi di accesso *wholesale*, appare più ragionevole e proporzionato limitare l'integrazione del contraddittorio

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

ai soli operatori che, in virtù del rapporto contrattuale intrattenuto con l'utente, possano aver concorso alla causazione del disservizio, fatta salva la facoltà del responsabile del procedimento di rivolgere all'operatore di rete richieste istruttorie, finalizzate all'accertamento dei fatti.

### CONCLUSIONI

All'art. 19, il comma 1 è così modificato:

*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, possano 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.*

Dopo il comma 2 è aggiunto il seguente comma 3:

*3. In caso di integrazione del contraddittorio ai sensi del comma 1 il termine per la conclusione del procedimento è prorogato di sessanta giorni.*

### 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.

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 trenta giorni.

3. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259. 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 può condannare l'operatore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati 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. In caso di controversie di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, ancorché di modesta entità, la definizione può essere rimessa all'Organo Collegiale. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

Per ciò che riguarda la disposizione presente al comma 2, Iliad suggerisce di prevedere che l'udienza di discussione innanzi all'organo collegiale possa essere svolta mediante *web conference*.

Vodafone propone la modifica del comma 4, attraverso la previsione del potere dell'Autorità di procedere allo storno degli importi risultati non dovuti, oltre alle ipotesi di rimborso delle somme già pagate dall'utente.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Le proposte di modifica sopra riportate non risultano condivisibili. La prima, in quanto la fase di approvazione del provvedimento di decisione da parte dell'organo collegiale è l'unica parte della procedura che non viene svolta tramite la piattaforma, e dunque non è utile limitare le modalità con le quali svolgere l'eventuale audizione delle parti dinanzi a tale organo.

La seconda, in quanto la definizione utilizzata al comma 4, oltre a rispecchiare il dato normativo di rango primario (art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche) è sufficientemente generica da ricomprendere anche le ipotesi di storno di somme non ancora corrisposte.

Sempre con riferimento al comma 4, invece, ai fini di una maggiore chiarezza sul punto si è ritenuto opportuno inserire una espressa previsione sul potere dell'Autorità, già esercitato sulla base del vigente regolamento, così come delimitato dalle norme richiamate all'articolo 2, di ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

Risulta, inoltre, appropriato specificare che in caso di udienza dinanzi all'Organo collegiale, la proroga del termine sia di trenta giorni "ulteriori", attesa la possibilità di proroga in caso di integrazione del contraddittorio.

### CONCLUSIONI

All'art. 20, i commi 2 e 4 sono così modificati:

*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.*

*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.***

### ART. 21 – ARCHIVIAZIONE A SEGUITO DI RINUNCIA

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.

2. Il Responsabile del procedimento dispone, altresì, l'archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità ovvero di improcedibilità dell'istanza.

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.

4. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti per via telematica.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

In merito all'ipotesi di rinuncia al procedimento da parte dell'istante, Vodafone suggerisce la modifica del comma 1, attraverso la previsione della facoltà di rinuncia da esercitarsi entro un congruo termine, che l'operatore ritiene essere il tempo precedente al deposito della documentazione e delle difese. In secondo luogo, secondo Vodafone, la rinuncia dell'istante dovrebbe essere in ogni caso accettata dalla parte convenuta, come avviene nel processo civile. In caso contrario, Vodafone evidenzia che l'istanza di definizione della controversia

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

potrebbe essere un mezzo nelle mani dell'utente per acquisire la documentazione utile alla costruzione delle difese in sede giurisdizionale.

Dubbi interpretativi sull'applicazione della disposizione sono stati avanzati dalle Associazioni di consumatori intervenute congiuntamente, che hanno chiesto all'Autorità di specificare cosa si intenda al comma 4 in merito alle spese peritali e alla loro ripartizione.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Sebbene la richiesta avanzata da Vodafone appaia comprensibile, essa non può essere accolta, sul presupposto che la procedura amministrativa di risoluzione delle controversie, a differenza del giudizio civile, non è finalizzata all'accertamento della situazione giuridica sottostante, ma è uno strumento posto a tutela dell'utente per garantire una efficace e poco onerosa procedura per ottenere il rimborso di somme o l'indennizzo per i disservizi subiti.

D'altronde va tenuto presente che legittimamente l'utente, una volta avuta contezza delle ragioni della controparte, potrebbe decidere di non proseguire inutilmente il procedimento.

Con riferimento al comma 4, si chiarisce che nel caso di archiviazione della procedura per rinuncia le spese per eventuali perizie rese necessarie (circostanza in vero molto remota) verrebbero ripartite secondo equità, tenendo conto della qualità delle parti e della condotta tenuta nel corso della procedura.

### CONCLUSIONI

Nessuna modifica al testo posto in consultazione.

## 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 esclusiva 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.

**Quesito n. 5: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di svolgere tramite i propri uffici i procedimenti inerenti ai disservizi nei passaggi tra operatori, per i quali potrebbe risultare**

**necessario il coinvolgimento, ai sensi dell'art. 19, di operatori terzi, incluso l'operatore gestore della rete?**

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

La disposizione menzionata è stata accolta favorevolmente dalla quasi unanimità dei soggetti partecipanti alla consultazione pubblica. Gli operatori di comunicazioni elettroniche hanno espresso parere positivo e taluni di essi hanno evidenziato che la competenza esclusiva dell'Autorità in una determinata materia crea una specializzazione sulle controversie sorte nelle procedure di passaggio tra operatori, che risultano essere tra le più complesse.

Criticità sono state espresse dal singolo utente, che ha eccepito l'irragionevolezza della scelta, considerata l'ampia competenza mostrata dai CORECOM con delega alla definizione delle controversie per le istanze aventi lo stesso oggetto. Inoltre, l'utente ha valutato i problemi applicativi della norma, laddove a una prima e sommaria cognizione dei fatti, non è possibile stabilire quale sia effettivamente l'oggetto della controversia, con la conseguenza che l'utente potrebbe essere indotto a formulare istanza a un ente che in seguito si dichiarerebbe incompetente. A ciò si aggiunge l'ipotesi in cui vi siano una molteplicità di disservizi lamentati, che, in base alla disciplina oggetto di consultazione, potranno essere sottoposti alla definizione della controversia attraverso la presentazione di singole istanze presso differenti enti, in ragione della diversificazione della competenza per materia.

Le Associazioni di consumatori intervenute congiuntamente chiedono all'Autorità di chiarire cosa debba intendersi per "*competenza esclusiva*".

Infine, per ciò che riguarda il coinvolgimento di operatori terzi nella procedura di definizione, TIM e OpenFiber hanno avanzato le riserve già espresse al Quesito n. 4.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Alla luce delle osservazioni ricevute non si rinvencono controindicazioni rispetto alla scelta di concentrare presso l'Autorità la competenza a decidere le controversie aventi a oggetto i disservizi inerenti alle procedure di passaggio tra operatori.

### CONCLUSIONI

Nessuna modifica al testo posto in consultazione.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

### ART. 23 – COORDINAMENTO E POTERI SOSTITUTIVI

1. La Direzione, su richiesta dei CORECOM, elabora 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 ai sensi dell'articolo 18, comma 2, 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 assenza di delega o di impossibilità allo svolgimento, anche temporanea, delle funzioni relative alla definizione delle controversie di cui al presente Regolamento, l'Autorità esercita la funzione in via sostitutiva. Se la delega riguarda la funzione conciliativa, gli utenti si rivolgono agli organismi di cui all'articolo 3, comma 2, lettere b) e c).

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

La disposizione è stata commentata da Vodafone, che auspica la previsione della facoltà di richiedere all'Autorità l'emissione di circolari interpretative sia a favore dei CORECOM che per gli operatori di comunicazioni elettroniche.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

La proposta dell'operatore Vodafone appare condivisibile, pertanto si ritiene di poter estendere a tutti gli *stakeholders* la possibilità di sollecitare chiarimenti interpretativi in ordine all'applicazione del regolamento.

### CONCLUSIONI

Dopo il Capo IV è aggiunto il Capo V, rubricato "DISPOSIZIONI FINALI", e composto dal seguente art. 27:

#### **Articolo 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*

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

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.**

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. 173/07/CONS

### ART. 1 – AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente Codice deontologico è parte sostanziale e integrante del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'allegato A alla delibera n. 173/07/CONS, e contiene le norme di comportamento vincolanti per i Conciliatori che svolgono la propria attività ai sensi dell'articolo 13 del predetto regolamento.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

I CORECOM suggeriscono una modifica di ordine materiale, ovvero sostituire il riferimento all'allegato A alla delibera n. 173/07/CONS, con l'allegato B alla delibera n. 422/17/CONS.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'osservazione va condivisa, alla luce della decisione di approvare un nuovo regolamento, pertanto il Codice deontologico andrà adottato come allegato alla delibera n. 203/18/CONS di approvazione del nuovo Regolamento.

### CONCLUSIONI

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

L'art. 1, comma 1, del Codice deontologico è così modificato:

*1. Il presente Codice deontologico è parte sostanziale e integrante del 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, e contiene le norme di comportamento vincolanti per i Conciliatori che svolgono la propria attività ai sensi dell'articolo 13 del predetto regolamento.*

### ART. 2 – REQUISITI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ, NEUTRALITÀ

1. Il Conciliatore si impegna ad aggiornare costantemente la propria formazione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, lettera a), del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

2. Il Conciliatore si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, dandone tempestiva notizia al Responsabile del Servizio, qualora:

a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della materia trattata;

b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con imparzialità, indipendenza e neutralità;

c) abbia in passato assistito le Parti, o anche ad una sola di esse, in qualità di consulente, difensore o arbitro.

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.

4. Il Conciliatore si impegna, inoltre, a comunicare al Responsabile del Servizio qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

I Comitati Regionali per le Comunicazioni chiedono una modifica di ordine materiale, ovvero di sostituire il riferimento al “*Responsabile del Servizio*” con il “*Responsabile della struttura*”. Inoltre, si propone di eliminare la lettera a) del comma 2, in quanto si ritiene che la stessa sia in contrasto con le disposizioni relative alle valutazioni del personale di competenza del Dirigente.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

### VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

Il suggerimento dei Corecom è condivisibile, anche in ottica di coerenza terminologica con le precedenti disposizioni del Regolamento.

### CONCLUSIONI

All'art. 2 del Codice deontologico, i commi 2 e 4 sono così modificati:

*2. Il Conciliatore si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, dandone tempestiva notizia al Responsabile **della struttura**, qualora:*

*a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della materia trattata;*

*b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con imparzialità, indipendenza e neutralità;*

*c) abbia in passato assistito le Parti, o anche ad una sola di esse, in qualità di consulente, difensore o arbitro.*

*4. Il Conciliatore si impegna, inoltre, a comunicare al Responsabile **della struttura** qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.*

### ART. 4 – RISERVATEZZA E COMPORTAMENTO DEL CONCILIATORE

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.

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, salvo che non sia previsto dalla legge o dalla procedura.

### OSSERVAZIONI DEI RISPONDENTI

L'operatore Vodafone ha espresso dubbi sulla formulazione della disposizione di cui al comma 1, suggerendo di imporre un preciso divieto di divulgazione delle informazioni da parte del Conciliatore e auspicando la previsione di sanzioni in caso di violazione di tale divieto.

## SINTESI DEI CONTRIBUTI. OSSERVAZIONI SULLE SINGOLE DISPOSIZIONI.

In ordine al comma 2, Vodafone propone di elidere la seguente frase “[...] *salvo che non sia previsto dalla legge o dalla procedura*”, poiché ritiene “*non immaginabile una legge o una norma della procedura che imponga al conciliatore di divulgare a una parte le informazioni riservate. Tali obblighi siano previsti solo nei confronti delle pubbliche Autorità*”.

### VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

Le osservazioni suesposte appaiono condivisibili.

### CONCLUSIONI

All’art. 4 del Codice deontologico, l’ultimo inciso del comma 2 è eliminato.

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

Sintesi dei contributi. Testo a fronte del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO <sup>1</sup>

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p><b>Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</b></p> <p><b>CAPO I</b></p> <p><b>DISPOSIZIONI GENERALI</b></p> <p><b>Articolo 1</b></p> <p><b>Definizioni</b></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><b>Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche</b></p> <p><b>CAPO I</b></p> <p><b>DISPOSIZIONI GENERALI</b></p> <p><b>Articolo 1</b></p> <p><b>Definizioni</b></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>

<sup>1</sup> Le modifiche, evidenziate in **grassetto**, se presenti nella colonna di sinistra indicano le parti eliminate.

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

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 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>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>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 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>k) “operatore”, ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<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) “portale ConciliaWeb”, o “ConciliaWeb”, il portale 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><b>o) “Amministratore di sistema”, il soggetto, nominato dall’Autorità ai sensi del provvedimento dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e s.m.i., abilitato alla gestione delle utenze del portale ConciliaWeb;</b></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>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>2. Per quanto non espressamente previsto al comma 1 si applicano le definizioni di cui all’articolo 1 del <i>Codice</i>.</p>	<p>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><b>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 Province Autonome, contenente le specifiche tecniche per l’accesso alla piattaforma telematica e la gestione delle procedure di risoluzione delle controversie tramite ConciliaWeb;</b></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>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</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p style="text-align: center;"><b>Articolo 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Ambito di applicazione</b></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>2. Sono escluse dall'applicazione del presente Regolamento le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.</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>.</p>	<p>presente Regolamento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;</p> <p style="text-align: center;"><b>s) “Associazioni di consumatori”, le associazioni iscritte nell’elenco di cui all’articolo 137 del <i>Codice del consumo</i>;</b></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;"><b>Articolo 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Ambito di applicazione</b></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><b>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.</b></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> <b>nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p><b>Articolo 3</b></p> <p><b>Tentativo obbligatorio di conciliazione</b></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, <b>fatte salve le procedure monitorie e cautelari.</b></p> <p>2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:</p> <p>a) dinanzi al CORECOM competente tramite il portale ConciliaWeb dell'Autorità;</p> <p>b) dinanzi a un organismo ADR iscritto nell'elenco;</p> <p>c) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura, previa stipula di apposito protocollo di intesa 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 ovvero, negli altri casi, 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,</p>	<p><b>Articolo 3</b></p> <p><b>Tentativo obbligatorio di conciliazione</b></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>a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, <b>fatto salvo quanto previsto al Capo IV;</b></p> <p>b) <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;</b></p> <p>c) <b>presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;</b></p> <p>d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura <b>aderenti al protocollo d'intesa stipulato</b> 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; <b>per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>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 style="text-align: center;"><b>Articolo 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Partecipazione alle procedure tramite il portale ConciliaWeb</b></p> <p>1. Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all’Autorità sono gestite tramite il portale ConciliaWeb.</p> <p>2. L’utente che intende presentare un’istanza al CORECOM accede al portale tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un <i>account</i>.</p> <p><b>3. L’Amministratore di sistema fornisce a ciascun operatore le credenziali per l’accesso al portale. Ciascun operatore provvede a inserire nel portale e ad aggiornare la lista dei propri delegati, che accedono al sistema tramite le proprie credenziali SPID.</b></p> <p><b>4. Ogni comunicazione relativa alla procedura di risoluzione della controversia, ivi inclusa la produzione di documenti di parte, è effettuata tramite il portale ConciliaWeb e, ove necessario, protocollata e conservata a cura dell’Autorità, conformemente alle disposizioni legislative vigenti.</b></p>	<p><b>riguardo</b> 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 style="text-align: center;"><b>Articolo 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb</b></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>.</p> <p><b>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.</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p><b>5. Quando l'utente inserisce sul portale una nuova istanza, il portale assegna un numero identificativo, valido per tutte le istanze successive inerenti alla medesima controversia.</b></p> <p><b>6. La firma dei verbali e di ogni altro atto formato tramite il portale ConciliaWeb da parte dell'utente e del delegato dell'operatore è effettuata tramite inserimento di una password temporanea fornita dal portale medesimo, ovvero mediante altra modalità di firma elettronica idonea a garantirne la provenienza.</b></p> <p>7. In casi eccezionali, qualora l'utente interessato non abbia la possibilità di accedere a Internet, le istanze e le altre comunicazioni inerenti alla procedura instaurata possono essere compilate dall'istante presso la Segreteria del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM.</p> <p align="center"><b>Articolo 5</b></p> <p align="center"><b>Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio</b></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</p>	<p><b>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 Regolamento applicativo.</b></p> <p align="center"><b>Articolo 5</b></p> <p align="center"><b>Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio</b></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</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>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>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, <b>e fino alla conclusione</b> dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio, 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) e c).</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>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>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 <b>o</b> dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità <b>della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso</b>, 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 <b>d</b>).</p> <p>5. Della richiesta è dato avviso all'operatore, che nei cinque giorni successivi</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>7. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche ad 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 align="center"><b>CAPO II</b></p> <p align="center"><b>PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM</b></p> <p align="center"><b>Articolo 6</b></p> <p align="center"><b>Procedura di conciliazione dinanzi al Corecom</b></p>	<p>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 ad 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 align="center"><b>CAPO II</b></p> <p align="center"><b>PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM</b></p> <p align="center"><b>Articolo 6</b></p> <p align="center"><b>Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>1. Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore. <b>Se l'accesso dell'utente al portale non è effettuato tramite SPID, l'istanza deve essere accompagnata da copia di un documento di identità dell'utente interessato.</b></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. gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia;</p> <p>c. le richieste dell'istante e la loro quantificazione in termini economici;</p> <p>d. i documenti che si allegano.</p> <p>3. L'istanza, a pena di inammissibilità, è presentata tramite il modello UG.</p> <p>4. 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>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>b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi <b>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;</b></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, <b>ove possibile,</b> la loro quantificazione in termini economici.</p> <p>Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali <b>reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia</b> e i documenti che si allegano.</p> <p>2. L'istanza, a pena di <b>irricevibilità,</b> è presentata tramite <b>la piattaforma ConciliaWeb compilando il formulario UG, fatto salvo quanto stabilito dal comma 6.</b></p> <p>3. <b>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.</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p style="text-align: center;"><b>Articolo 7</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Avvio della procedura</b></p> <p>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.</p> <p>2. In tale comunicazione sono specificamente indicati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) il numero identificativo della pratica;</li> <li>b) la data di protocollazione dell'istanza;</li> <li>c) l'oggetto della procedura;</li> </ul>	<p><b>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.</b></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><b>6. Alle procedure avviate su istanza dell'operatore si applicano le disposizioni del Capo IV.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 7</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Avvio della procedura</b></p> <p>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.</p> <p>2. <b>Nella comunicazione</b> di cui al comma 1 sono indicati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) il numero identificativo della pratica;</li> <li>b) la data di protocollazione dell'istanza;</li> <li>c) l'oggetto dell'istanza;</li> </ul>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<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 6.</p> <p>3. L'operatore, qualora non intenda partecipare alla procedura, ne dà comunicazione al CORECOM, che redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, dandone tempestivo avviso alla parte istante.</p> <p>4. A seguito dell'avvio della procedura le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, tramite il portale, la soluzione in via transattiva della controversia. In caso di raggiungimento di un accordo, il portale rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, che le parti hanno la facoltà di firmare elettronicamente.</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 style="text-align: center;"><b>Articolo 8</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Conciliazione semplificata</b></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 attinenti a:</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 <b>8</b>.</p> <p>3. L'operatore, qualora non intenda partecipare alla procedura, ne dà comunicazione al CORECOM, che redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, dandone tempestivo avviso alla parte istante.</p> <p>4. A seguito dell'avvio della procedura, <b>qualora le parti raggiungano un accordo transattivo comunicando tramite ConciliaWeb</b>, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, che le parti <b>firmano</b> elettronicamente, <b>e il procedimento è archiviato</b>.</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 style="text-align: center;"><b>Articolo 8</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Conciliazione semplificata</b></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>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>a) Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;</p> <p>b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;</p> <p>c) Attivazione di servizi non richiesti;</p> <p>d) Restituzione del credito residuo;</p> <p>e) Restituzione del deposito cauzionale;</p> <p>f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;</p> <p>g) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;</p> <p>h) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta.</p> <p><b>3. Nel caso in cui la controversia istaurata abbia a oggetto anche materie non elencate al comma 2, ovvero nell'ipotesi prevista all'articolo 4, comma 7, si procede ai sensi dell'articolo 9.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 9</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Udienza di conciliazione</b></p> <p>1. L'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in <i>web conference</i>, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (<i>virtual room</i>).</p> <p>2. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante.</p>	<p>2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie aventi a oggetto le seguenti materie:</p> <p>a) Addebiti per traffico in <i>Roaming</i> europeo e internazionale;</p> <p>b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;</p> <p>c) Attivazione di servizi non richiesti;</p> <p>d) Restituzione del credito residuo;</p> <p>e) Restituzione del deposito cauzionale;</p> <p>f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;</p> <p>g) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;</p> <p>h) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta <b>o recesso</b>.</p> <p><b>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 un verbale secondo le disposizioni dell'articolo 12, in quanto applicabili.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 9</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Udienza di conciliazione</b></p> <p><b>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.</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati.</p> <p>3. 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>4. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti, il Conciliatore può fissare un'ulteriore udienza.</p> <p>5. 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>6. Nei casi di cui all'articolo 4, comma 7, 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 dalla Segreteria del CORECOM.</p>	<p>2. L'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in <i>web conference</i>, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (<i>virtual room</i>), <b>ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza.</b></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><b>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.</b></p> <p>8. Nei casi di cui all'articolo 4, comma 3, l'utente partecipa all'udienza recandosi</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p style="text-align: center;"><b>Articolo 10</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Riunione delle procedure pendenti</b></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;"><b>Articolo 11</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura</b></p> <p>1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio 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 ad una composizione bonaria della controversia.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 12</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Esito della conciliazione</b></p>	<p>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;"><b>Articolo 10</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Riunione delle procedure pendenti</b></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;"><b>Articolo 11</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura</b></p> <p>1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio 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 ad una composizione bonaria della controversia.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 12</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Esito dell’udienza di conciliazione</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<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 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 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.</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 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 <b>al termine dell'</b>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><b>5. Qualora non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p style="text-align: center;"><b>Articolo 13</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Criteri di designazione e requisiti del conciliatore</b></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>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="margin-left: 20px;">a) specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall’Autorità;</p> <p style="margin-left: 20px;">b) assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal <i>Codice deontologico</i>;</p> <p style="margin-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 fatto domanda di cancellazione, è cancellato dall’elenco di cui al comma 2.</p> <p><b>5. L’assegnazione della controversia al Conciliatore avviene sulla base di una turnazione</b></p>	<p><b>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.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 13</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Criteri di designazione e requisiti del Conciliatore</b></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>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="margin-left: 20px;">a) specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall’Autorità;</p> <p style="margin-left: 20px;">b) assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal <i>Codice deontologico</i>;</p> <p style="margin-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, <b>ovvero che abbia cessato di svolgere tale funzione</b>, è</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p><b>che tenga anche conto della specifica competenza professionale del Conciliatore, desunta dal curriculum personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate.</b></p> <p>6. 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 style="text-align: center;"><b>CAPO III</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 14</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Istanza di definizione della controversia</b></p> <p>1. Qualora il tentativo di conciliazione 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.</p> <p>2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di due mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero</p>	<p>cancellato dall’elenco di cui al comma 2 <b>su proposta del Responsabile della struttura.</b></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 style="text-align: center;"><b>CAPO III</b></p> <p style="text-align: center;"><b>DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 14</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Istanza di definizione della controversia</b></p> <p>1. Qualora il tentativo <b>obbligatorio</b> di conciliazione <b>di cui all’articolo 3</b> 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. <b>La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura, non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria.</p> <p>3. L'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata con le modalità di cui all'articolo 6, mediante compilazione del modello GU14.</p> <p>4. L'istanza, inoltre, deve indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 15</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Avvio del procedimento</b></p> <p>1. Il Responsabile della struttura assume direttamente, ovvero assegna ad altri, la responsabilità del procedimento.</p> <p>2. Il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti l'avvio del procedimento.</p> <p>3. In tale comunicazioni sono specificamente indicati:</p> <p style="margin-left: 40px;">a) il numero identificativo della controversia;</p> <p style="margin-left: 40px;">b) la data di protocollazione dell'istanza;</p>	<p><b>presente Capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.</b></p> <p>2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di <b>tre</b> 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>3. <b>A pena di inammissibilità</b>, l'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 <b>e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 15</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Avvio del procedimento</b></p> <p>1. Il Responsabile della struttura assume direttamente, ovvero assegna ad altri, la responsabilità del procedimento. <b>La funzione di responsabile del procedimento è incompatibile con quella di Conciliatore svolta per la medesima controversia.</b></p> <p>2. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti l'avvio del procedimento.</p> <p>3. <b>Nella comunicazione di cui al comma 2</b> sono indicati:</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>b) l'oggetto della procedura;</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 ai commi 2 e 3, il CORECOM rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 16</b> <b>Procedura</b></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 convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di trenta giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro dieci giorni <b>dal deposito delle produzioni avversarie</b>, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie repliche. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica, fatte salve eventuali richieste di segretezza ai sensi del comma 3.</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</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;"><b>Articolo 16</b> <b>Procedura</b></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 convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di <b>quarantacinque</b> giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro <b>i successivi</b> 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>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>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, <b>ovvero su espressa richiesta di una delle parti</b>, il Responsabile del procedimento convoca le parti interessate per una udienza di discussione, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata. Le parti intervengono all'udienza di discussione personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante e possono farsi rappresentare da soggetti muniti di apposita delega.</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, commi 1 e 2.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 17</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mancata comparizione di una delle parti</b></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</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, <b>da svolgersi secondo le disposizioni dell'articolo 9, in quanto applicabili.</b></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 style="text-align: center;"><b>Articolo 17</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Mancata comparizione di una delle parti</b></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</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 18</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Attività istruttoria</b></p> <p>1. Se nel corso della procedura emerge la necessità, ai soli fini istruttori, di assicurare la partecipazione <b>al procedimento</b> di altri soggetti interessati, il Responsabile del procedimento 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.</p> <p>3. Le parti, previa comunicazione all'Autorità 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 dall'Autorità 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>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 style="text-align: center;"><b>Articolo 18</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Attività istruttoria</b></p> <p>1. Se nel corso <b>del procedimento</b> 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>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>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p style="text-align: center;"><b>Articolo 19</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Integrazione del contraddittorio.</b></p> <p>1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità di assicurare la partecipazione di altri operatori, al fine di accertarne la responsabilità in ordine al disservizio oggetto della controversia, il Responsabile del procedimento provvede a integrare il contraddittorio, trasmettendo senza indugio agli interessati la comunicazione di cui all'articolo 15, comma 2, del presente regolamento 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 style="text-align: center;"><b>Articolo 20</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Decisione della controversia</b></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 style="text-align: center;"><b>Articolo 19</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Integrazione del contraddittorio</b></p> <p>1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità di assicurare la partecipazione di altri operatori <b>che, in virtù del rapporto contrattuale intrattenuto con l'utente, possono aver concorso alla causazione del disservizio</b>, il Responsabile del procedimento, <b>su richiesta di almeno una delle parti</b>, 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><b>3. In caso di integrazione del contraddittorio ai sensi del comma 1 il termine per la conclusione del procedimento è prorogato di sessanta giorni.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 20</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Decisione della controversia</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

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 trenta giorni.</p> <p>3. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259. 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 può condannare l'operatore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati 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 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>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 <b>ulteriori</b> 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 <b>ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso,</b> di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute <b>nonché</b> 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 assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<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. In caso di controversie di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, ancorché di modesta entità, la definizione può essere rimessa all'Organo Collegiale. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 21</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Archiviazione a seguito di rinuncia</b></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</p>	<p>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 style="text-align: center;"><b>Articolo 21</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Archiviazione del procedimento</b></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</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>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;"><b>Articolo 22</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità</b></p> <p>1. La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza esclusiva 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>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;"><b>Articolo 22</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità</b></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 style="text-align: center;"><b>CAPO IV</b></p> <p style="text-align: center;"><b>PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SU Istanza dell'OPERATORE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 23</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Avvio della procedura di conciliazione</b></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</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
	<p><b>procedimento di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità:</b></p> <p>a) la denominazione e la sede dell'operatore istante;</p> <p>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>c) il numero dell'utenza, in caso di servizi telefonici, o il codice identificativo del cliente.</p> <p><b>2. Nell'istanza devono essere altresì indicati:</b></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><b>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.</b></p> <p><b>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.</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
	<p align="center"><b>Articolo 24</b></p> <p align="center"><b>Avviso di convocazione delle parti</b></p> <p><b>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 convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione, da tenersi non prima di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione.</b></p> <p><b>2. Nell'avviso di cui al comma 1 sono indicati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>a) la data di iscrizione al protocollo dell'istanza;</b></li> <li><b>b) la data e il luogo fissati per la conciliazione;</b></li> <li><b>c) l'oggetto della procedura;</b></li> <li><b>d) il Conciliatore designato;</b></li> <li><b>e) le modalità di comunicazione dell'adesione alla procedura e le relative conseguenze in caso di mancata comunicazione, ai sensi del comma 3;</b></li> <li><b>f) la data entro la quale deve concludersi il procedimento e gli ulteriori rimedi esperibili;</b></li> <li><b>g) l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti.</b></li> </ul> <p><b>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</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
	<p><b>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 conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p align="center"><b>Articolo 25</b></p> <p align="center"><b>Udienza di conciliazione</b></p> <p><b>1. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti possono inoltre 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.</b></p> <p><b>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</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
	<p><b>partecipa a distanza mediante apposizione di firma digitale.</b></p> <p><b>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 contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.</b></p> <p><b>4. In qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può suggerire alle parti una o più soluzioni alternative per la composizione della controversia.</b></p> <p><b>5. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti il Conciliatore può fissare un’altra udienza.</b></p> <p><b>6. Nel corso dell’udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell’articolo 12, comma 2.</b></p> <p><b>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.</b></p> <p><b>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.</b></p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p><b>CAPO IV</b></p> <p><b>DISPOSIZIONI FINALI</b></p> <p><b>Articolo 23</b></p> <p><b>Coordinamento e poteri sostitutivi</b></p> <p>1. La Direzione, su richiesta dei CORECOM, elabora 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 ai sensi dell'articolo 18, comma 2, 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 assenza di delega o di impossibilità allo svolgimento, anche temporanea,</p>	<p><b>Articolo 26</b></p> <p><b>Disposizioni applicabili</b></p> <p><b>1. Alle procedure avviate ai sensi dell'articolo 23 si applicano le disposizioni di cui agli articoli 10 e 11.</b></p> <p><b>CAPO V</b></p> <p><b>DISPOSIZIONI FINALI</b></p> <p><b>Articolo 27</b></p> <p><b>Coordinamento e poteri sostitutivi</b></p> <p>1. La Direzione, su richiesta dei CORECOM <b>ovvero su impulso delle Associazioni di consumatori o degli operatori, adotta</b> 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, <b>di cui è data comunicazione alle parti</b>, 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</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>delle funzioni relative alla definizione delle controversie di cui al presente Regolamento, l'Autorità esercita la funzione in via sostitutiva. Se la delega riguarda la funzione conciliativa, gli utenti si rivolgono agli organismi di cui all'articolo 3, comma 2, lettere b) e c).</p>	<p>riassunzione del procedimento presso il medesimo CORECOM.</p> <p>3. In caso di impossibilità, anche temporanea, <b>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.</b></p>
<p>ALLEGATO</p> <p>al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'Allegato A alla delibera n. 173/07/CONS</p>	<p>ALLEGATO</p> <p>al <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>
<p><b>CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI</b></p>	<p><b>CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI</b></p>
<p><b>Articolo 1</b></p> <p><b>Ambito di applicazione</b></p>	<p><b>Articolo 1</b></p> <p><b>Ambito di applicazione</b></p>
<p>1. Il presente Codice deontologico è parte sostanziale e integrante del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'allegato A alla delibera n. 173/07/CONS, e contiene le norme di comportamento vincolanti per</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. <b>203/18/CONS</b>, e contiene le norme di</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>i Conciliatori che svolgono la propria attività ai sensi dell'articolo 13 del predetto regolamento.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Requisiti di indipendenza, imparzialità, neutralità</b></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 Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.</p> <p>2. Il Conciliatore si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, dandone tempestiva notizia al Responsabile del Servizio, qualora:</p> <p style="margin-left: 40px;">a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della materia trattata;</p> <p style="margin-left: 40px;">b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con imparzialità, indipendenza e neutralità;</p> <p style="margin-left: 40px;">c) abbia in passato assistito le Parti, o anche ad 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 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</p>	<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;"><b>Articolo 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Requisiti di indipendenza, imparzialità, neutralità</b></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 <b>della struttura</b>, qualora:</p> <p style="margin-left: 40px;">a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della materia trattata;</p> <p style="margin-left: 40px;">b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con imparzialità, indipendenza e neutralità;</p> <p style="margin-left: 40px;">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 verifica che le parti medesime abbiano compreso e accettato le finalità della procedura di conciliazione, il ruolo del Conciliatore e delle</p>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

TESTO PROPOSTO IN CONSULTAZIONE	TESTO APPROVATO
<p>riservatezza che gravano su tutti coloro che intervengono nella procedura.</p> <p>4. Il Conciliatore si impegna, inoltre, a comunicare al Responsabile del Servizio qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Divieto di percepire utilità dalle Parti</b></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;"><b>Articolo 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Riservatezza e comportamento del conciliatore</b></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, <b>salvo che non sia previsto dalla legge o dalla procedura.</b></p>	<p>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 <b>della struttura</b> qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.</p> <p style="text-align: center;"><b>Articolo 3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Divieto di percepire utilità dalle Parti</b></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;"><b>Articolo 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Riservatezza e comportamento del Conciliatore</b></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>

**SINTESI DEI CONTRIBUTI. TESTO A FRONTE DEL REGOLAMENTO SULLE  
PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE.**

NOTA: in caso di discordanza fra i testi, fa fede il testo del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS.