

Allegato B alla delibera n. 208/21/CONS

**CONSULTAZIONE PUBBLICA INERENTE ALLA MODIFICA DEL
REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE
CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI
ELETTRONICHE**

1. Introduzione: l'attuale quadro regolamentare

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

L'aspetto più innovativo delle modifiche proposte attiene alla introduzione della figura dei "Soggetti accreditati", ovvero di soggetti abilitati a presentare le istanze e a gestire le procedure in nome e per conto degli utenti interessati. In esito alla predetta consultazione, nell'ottica di contemperare l'esigenza di assicurare la più ampia azionabilità dei diritti tutelati con quella di ridurre il rischio di un eccessivo ampliamento dei soggetti abilitati a operare sulla piattaforma in sostituzione degli utenti interessati, in prima applicazione l'Autorità ha ritenuto di individuare nelle Associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del *Codice del consumo* e negli Avvocati i soggetti deputati a svolgere tale funzione.

Tale scelta è stata trasfusa nella delibera n. 353/19/CONS, con la quale si è provveduto alla modifica del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, di cui all'allegato A della delibera n. 203/18/CONS.

Successivamente, con la delibera n. 670/20/CONS, recante "*Modifiche al regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb*", pubblicata

il 22 dicembre u.s., sono state adottate le soluzioni regolamentari di dettaglio necessarie per l'entrata in funzione della nuova versione della piattaforma, avvenuta il 1° marzo 2021.

Quesito:

1.1 *Il rispondente ritiene opportuno apportare accorgimenti alla procedura, da tradurre, eventualmente, in modifiche regolamentari? In caso di risposta affermativa indicare quali e le motivazioni sottese.*

2. Individuazione dei Soggetti Accreditati.

Dal combinato disposto nell'art. 1, comma 1, lett. s) e t) e dell'art. 4, comma 2, del *Regolamento di procedura* (all. A alla delibera n. 203/18/CONS) discende che, attualmente, possono svolgere la funzione di Soggetto accreditato sulla piattaforma *ConciliaWeb* le sole Associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale e gli Avvocati.

In particolare, l'art. 1, comma 1, lett t) include nella definizione di Soggetti accreditati *“le Associazione di consumatori e gli Avvocati iscritti all’Albo professionale registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti”*; la lett. s) definisce Associazione di consumatori *“ogni associazione iscritta nell’elenco di cui all’articolo 137 del Codice del consumo”*.

Ciò premesso, alla luce dei dati incoraggianti registrati in ordine all'accesso di Associazioni di consumatori e Avvocati nei primi mesi di funzionamento della nuova versione della piattaforma, si ritiene di poter valutare l'eventuale allargamento dei soggetti da ricomprendere nel novero dei Soggetti accreditati, al fine di garantire la presenza diffusa di figure professionali che possano essere d'ausilio per gli utenti sprovvisti di adeguata dimestichezza con gli strumenti digitali, ma al contempo anche la

individuabilità di tali soggetti intermedi nell'ambito di categorie che, in virtù di un vaglio istituzionale preventivo, possano fornire adeguate garanzie circa l'attività svolta.

Quesito:

2.1 Il rispondente ritiene opportuno ricomprendere nella definizione di Soggetto accreditato altre tipologie di Associazioni o altri enti esponenziali degli interessi degli utenti/consumatori? In caso di risposta affermativa specificare quali, tenendo in conto la necessità di poter verificare l'effettiva sussistenza delle qualifiche eventualmente richieste.

Rispetto al ruolo svolto dagli Avvocati sulla piattaforma, va rammentato che essi possono delegare al trattamento delle pratiche anche i Praticanti legali abilitati, ai sensi dell'art. 41 della l. 247/2012.

Quesito:

2.2 Il rispondente ritiene utile prevedere che l'Avvocato possa delegare altre figure professionali allo svolgimento delle procedure sulla piattaforma? In caso di risposta affermativa specificare quali.

Alla luce dell'esperienza maturata con riferimento all'accesso degli Avvocati alla piattaforma ConciliaWeb, potrebbe risultare opportuno estendere la possibilità di presentare istanze e partecipare alle procedure per conto dei propri assistiti anche in favore di altre figure professionali, in virtù dell'attività di assistenza o consulenza svolta.

Quesito:

2.3 Il rispondente ritiene utile ricomprendere tra i Soggetti accreditati sulla piattaforma ConciliaWeb anche altre categorie professionali? In caso di risposta affermativa specificare quali, tenendo in conto la necessità di poter verificare in tempo reale, tramite interconnessione tra la piattaforma ConciliaWeb e gli Albi professionali, l'effettiva sussistenza della qualifica richiesta.