



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 11/17/CONS

**ATTO DI INDIRIZZO SUL FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI
PARITETICI DI GARANZIA E SULLA MESSA A PUNTO DI UN ORGANO DI
GARANZIA UNITARIO PER LE NEGOZIAZIONI PARITETICHE NEL
SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE E POSTALE, AI
SENSI DELL'ART. 141-TER, COMMA 1, LETT. E) DEL CODICE DEL
CONSUMO**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 12 gennaio 2017;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Codice*, e in particolare l'art. 83, comma 2;

VISTA la direttiva n. 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva n. 2009/22/CE (*direttiva sull'ADR per i consumatori*);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo*”, come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 22 maggio 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 661/15/CONS, del 1 dicembre 2015, recante “*Istituzione dell’elenco di organismi ADR, ai sensi dell’art. 141-decies del Codice del consumo, e approvazione del Regolamento sulla tenuta dell’elenco degli organismo ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale*”;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 141-octies, comma 1, lett. d), del *Codice del consumo*, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è stata designata quale autorità competente, per il settore di propria competenza, per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-nonies e 141-decies del medesimo *Codice*;

CONSIDERATO, inoltre, che ai sensi dell’141-bis, comma 10, del predetto *Codice* le autorità competenti devono provvedere a monitorare i programmi di formazione per le persone fisiche incaricate della risoluzione istituiti dagli organismi ADR ovvero possono promuovere ed effettuare direttamente tali attività formative;

CONSIDERATO, infine, con riferimento alle procedure ADR rientranti nell’ambito di applicazione dell’art. 141-ter del *Codice* (c.d. *Negoziazioni paritetiche*), che, ove non abbia distinta soggettività giuridica rispetto al professionista, l’organismo di risoluzione delle controversie deve essere dotato di sufficiente autonomia e di un organo paritetico di garanzia privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il professionista;

TENUTO CONTO che, a far data dal 30 settembre 2016, risultano provvisoriamente iscritte all’elenco degli organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale, istituito con delibera n. 661/15/CONS, sei procedure di negoziazione paritetica, per le quali risulta tutt’ora carente il requisito di cui all’art. 141-ter, comma 1, lett. e);

RITENUTO, pertanto, opportuno procedere alla emanazione di un atto di indirizzo sulla messa a punto degli organi di garanzia per le negoziazioni paritetiche operanti nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale, al fine di assicurare il pieno rispetto delle disposizioni dettate dagli artt. 141 e ss. del *Codice*, garantendo un effettivo monitoraggio circa l’indipendenza e l’autonomia delle procedure di negoziazione paritetica;

RITENUTO, inoltre, che la creazione di un organo di garanzia formato in numero paritetico da rappresentanti di associazioni di consumatori e di diversi operatori, quindi non associato ad un singolo organismo ADR quanto piuttosto organo “terzo” unitario per tutti o, comunque, per più organismi ADR, oltre a non trovare impedimenti nel dettato normativo, sia una soluzione maggiormente rispondente all’obiettivo individuato dalla legge di assicurare l’autonomia e l’indipendenza di tali organi di garanzia rispetto alle imprese;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’articolo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

31, del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

Definizioni

1. Ai fini del presente atto s'intendono per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- b) "Codice del consumo", il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- c) "imprese", le imprese che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche o postali;
- d) "Associazioni di consumatori", le associazioni dei consumatori riconosciute secondo i criteri stabiliti dall'art. 137 del Codice del Consumo;
- e) "CNCU", il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti di cui all'art. 136 del Codice del consumo.

2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 1 dell'allegato A alla delibera n. 661/15/CONS.

Articolo 2

Organi paritetici di garanzia

1. Le imprese le cui procedure di negoziazione paritetica sono iscritte, o per le quali si chiede l'iscrizione, nell'elenco degli organismi ADR di cui alla delibera n. 661/15/CONS, nel caso in cui l'organismo deputato alla risoluzione delle controversie non abbia distinta soggettività giuridica rispetto all'impresa o all'associazione di imprese di cui l'impresa fa parte, dotano tale organismo di un organo di garanzia, ai sensi dell'art. 141-ter, lett. e) del Codice del consumo, anche mediante l'adesione a un organo unitario messo a punto secondo le modalità di cui agli articoli 4 e 5.

2. Gli organi paritetici di garanzia svolgono almeno le seguenti funzioni:

- valutare la rispondenza delle procedure di negoziazione paritetica iscritte nell'elenco ai requisiti di autonomia sanciti dal Codice del consumo, formulando, ove opportuno, indirizzi alle imprese interessate;
- esaminare le segnalazioni di utenti e Associazioni di consumatori in ordine alle modalità di gestione delle procedure di negoziazione;

3. Il funzionamento degli organi paritetici di garanzia è ispirato a principi di collaborazione tra imprese che forniscono servizi di comunicazioni elettroniche o postali e le Associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori, anche al fine di garantire



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'indipendenza, imparzialità ed efficacia delle procedure di negoziazione paritetica operanti in tale settore.

Articolo 3 Trasparenza

1. Le imprese, nel rendere pubbliche le informazioni di cui all'art. 141-*quater* del Codice del consumo, forniscono l'indicazione circa l'esistenza dell'organo di garanzia e le modalità per sottoporre eventuali segnalazioni.

Articolo 4 Organo di garanzia unitario per le negoziazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale

1. Ai sensi dell'art. 141-*ter*, lett. e) del Codice del consumo, le imprese possono costituire un Organo di garanzia unitario, composto da un rappresentante per ciascuna impresa aderente e da rappresentanti delle associazioni dei consumatori in numero pari al numero di rappresentanti delle imprese.

2. I rappresentanti delle imprese sono designati da ciascuna impresa aderente e durano in carica almeno due anni, salvo quanto stabilito dal comma 5.

3. I rappresentanti delle Associazioni di consumatori sono designati dal CNCU e restano in carica almeno un anno, salvo quanto stabilito dal comma 5.

4. L'Organo di garanzia elegge al suo interno il Presidente secondo il principio dell'alternanza tra i rappresentanti di imprese ed Associazioni di consumatori.

5. Ai componenti di cui ai commi 2 e 3 l'incarico può essere revocato, rispettivamente dall'impresa designante o dal CNCU, solo per gravi motivi, prontamente comunicati all'Organo di garanzia, che decide in ultima istanza sulla cessazione dall'incarico.

Articolo 5 Modalità e criteri di funzionamento dell'Organo di garanzia unitario per le negoziazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale

1. L'Organo di garanzia è convocato dal Presidente e si riunisce con almeno la maggioranza dei componenti.

2. La convocazione ordinaria deve prevedere almeno dieci giorni di anticipo sulla data di convocazione. In caso di urgenza motivata, il Presidente può convocare l'Organo di garanzia anche con un solo giorno di anticipo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Le deliberazioni dell'Organo di garanzia sono adottate tramite votazione, il cui esito è indicato nel verbale della seduta. Le decisioni sono assunte a maggioranza semplice e, in caso di parità, prevale il voto del Presidente.

4. I verbali delle riunioni dell'Organo di garanzia sono accessibili secondo le norme e le garanzie stabilite dalle leggi sulla trasparenza e sulla *privacy*.

5. Ciascuno dei componenti dell'Organo di garanzia è tenuto alla riservatezza in ordine alle segnalazioni ricevute ovvero ai fatti o alle notizie di cui è venuto a conoscenza in quanto membro dell'Organo di garanzia, e non può assumere individualmente alcuna iniziativa né servirsi del materiale raccolto senza il consenso dell'organo stesso e per scopi non attinenti alle finalità dell'Organo di garanzia.

6. L'Organo di garanzia approva, a maggioranza semplice, un regolamento per il funzionamento.

Articolo 6 Disposizioni transitorie e finali

1. Al fine di consentire la costituzione dell'Organo unitario di garanzia, la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità provvede alla convocazione della prima riunione del predetto Organo di garanzia.

2. Il presente provvedimento entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione.

La presente delibera è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità

Roma, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi