



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 126/19/CONS

AVVIO DEL PROCEDIMENTO PER LA MODIFICA DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 18 aprile 2019;

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*;

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*);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 661/15/CONS, del 01 dicembre 2017, 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 organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale*”;

VISTA la delibera n. 11/17/CONS, del 12 gennaio 2017, recante “*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*”;

VISTA la delibera n. 395/17/CONS, del 19 ottobre 2017, recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e le Regioni, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 628/16/CONS, con la quale l’Autorità ha affidato alla società Inera S.r.l. lo sviluppo di un progetto di informatizzazione delle procedure di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, cd. “*ConciliaWeb*”;

CONSIDERATA la necessità di consentire agli utenti di poter accedere alle procedure telematiche, sin dalla fase di presentazione dell’istanza, anche per il tramite di soggetti terzi qualificati, preventivamente registrati sulla piattaforma e, dunque, immediatamente riconoscibili (c.d. “*soggetti accreditati*”);

RITENUTO, pertanto, necessario modificare l’art. 4 del *Regolamento* per garantire l’accesso diretto alla piattaforma da parte delle Associazioni di consumatori riconosciute a livello nazionale e degli avvocati iscritti agli albi professionali, in modo che sia i rappresentanti delle associazioni che gli avvocati possano presentare direttamente le istanze in nome e per conto dei propri assistiti.

TENUTO CONTO, tuttavia, che molte delle Associazioni partecipanti al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) hanno sottoscritto con i principali operatori di comunicazioni elettroniche protocolli di intesa in virtù dei quali le controversie con gli utenti (associati o meno) possono essere rimesse alle commissioni paritetiche composte da rappresentanti delle Associazioni e degli operatori e che tali organismi di negoziazione sono iscritti nell’elenco degli organismi ADR tenuto da questa Autorità e sottoposti alla vigilanza di un Organo unitario di garanzia, promosso dalla stessa Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO, quindi, appropriato, al fine di ridurre il carico di istanze gravati sulla piattaforma e garantire che il ricorso alle procedure paritetiche non risulti penalizzato dalla procedura telematica, che le Associazioni di consumatori presentino istanze di conciliazione in nome e per conto dei propri assistiti tramite la piattaforma ConciliaWeb nelle sole ipotesi in cui non sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 141-ter del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, recante il *Codice del Consumo*.

RITENUTO, inoltre, conveniente, alla luce dell'esperienza applicativa della nuova piattaforma, apportare alcune ulteriori modifiche regolamentari al fine di migliorare l'efficacia della procedura telematica;

CONSIDERATO, in particolare quanto segue:

Uno dei punti di forza della procedura telematica è rappresentato dalla possibilità, offerta alle parti, di dialogare da subito tramite la piattaforma, al fine di trovare una soluzione transattiva prima ancora di accedere alla conciliazione vera e propria. Tale possibilità si è rivelata molto utile, tuttavia ha scontato, finora, una certa farraginosità delle modalità di formalizzazione dell'accordo. Attualmente, in effetti, la procedura prevede che, nel caso in cui la proposta di una delle parti venga accettata dall'altra, l'operatore debba generare un documento che riassume i termini dell'accordo, che poi entrambe le parti devono sottoscrivere con OTP. Ebbene, in questo periodo di prima applicazione è stato rilevato che, a seguito dell'incontro tra la proposta di una delle parti e l'accettazione dell'altra, a volte gli operatori omettono o di generare il testo dell'accordo, altre volte gli utenti omettono di sottoscriverlo tramite OTP, lasciando così le procedure pendenti. Per ovviare a tale problematica, dunque, si ritiene di dover modificare l'art. 7, comma 3, del *Regolamento*, con l'intento, successivamente, di stabilire nel Regolamento applicativo che una volta che l'operatore abbia inserito una proposta (che evidentemente deve essere abbastanza completa da non necessitare ulteriori specificazioni), all'utente che la accetta con il *click* sull'apposito pulsante venga richiesta immediatamente la conferma, eventualmente tramite apposizione dell'OTP, della propria volontà, in modo da concludere immediatamente la procedura senza ulteriori dilazioni. Una volta perfezionata l'accettazione la piattaforma genererebbe una sorta di attestazione contenente i termini dell'accordo. Lo stesso meccanismo potrebbe essere esteso anche alla successiva fase di conciliazione semplificata, avviando così alle criticità relative alla mancanza di firma delle parti nonostante l'accettazione dei termini dell'accordo anche per tale procedura. In ogni caso si ritiene utile precisare -all'art. 8, comma 3, del *Regolamento*- che una volta decorso il termine di trenta giorni per la conclusione del tentativo di conciliazione, il conciliatore possa procedere a redigere e sottoscrivere il verbale di accordo o di mancato accordo, sulla base delle dichiarazioni delle parti risultanti dallo scambio di comunicazioni tramite la piattaforma, senza dover attendere la sottoscrizione da parte delle stesse.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Anche con riferimento alle procedure di conciliazione semplificata, condotte tramite scambio di comunicazioni asincrone, i risultati ottenuti, sebbene positivi, al momento sono stati inferiori a quelli attesi in termini di efficacia, sia per le criticità legate alle modalità di sottoscrizione dei verbali, sopra descritte, sia per la difficoltà di trattare alcune tematiche senza un confronto diretto; confronto che, invece, sarebbe assicurato dallo svolgimento di una udienza di conciliazione. Pertanto, si ritiene opportuno operare una ulteriore selezione delle materie utilmente affrontabili con tale modalità di trattazione, eliminando dal novero delle materie elencate all'art. 8 del *Regolamento* le uniche due fattispecie per le quali è stabilita una misura indennitaria, ovvero quelle di cui alle lettere c) (attivazione di servizi non richiesti) e f) (errato inserimento negli elenchi telefonici), in modo di restringere il campo di applicazione della procedura senza udienza di conciliazione ai soli casi in cui è previsto lo storno/rimborso di addebiti illegittimi.

Si ritiene, inoltre, necessario ovviare alla evenienza, purtroppo non infrequente stante la novità della procedura e delle peculiari modalità di presentazione delle istanze di definizione (GU14), che l'eventuale errata presentazione della domanda (a esempio, perché presentata dal legale rappresentante in nome proprio e non a nome della persona giuridica), con conseguente declaratoria di inammissibilità della stessa, comporti la successiva decadenza dell'interessato dal poterla ripresentare qualora l'inammissibilità venga rilevata oltre il termine di tre mesi dalla conclusione della procedura di conciliazione, di cui all'art. 14, comma 2, del *Regolamento*. Peraltro, va rimarcato come spesso gli operatori eccepiscano eventuali vizi proprio a ridosso della scadenza del termine decadenziale, con l'effetto di impedire la riproposizione dell'istanza da parte dell'utente. Pertanto si ritiene appropriato prevedere, all'art. 14, comma 4, che prima di dichiarare l'inammissibilità dell'istanza l'utente abbia la possibilità di correggere l'errore o integrare l'istanza in un tempo ragionevole, che si ritiene congruo determinare in giorni dieci.

Infine, si reputa opportuna la revisione di alcuni termini regolamentari, agli artt. 6, comma 5, e 15, comma 2, in quanto rivelatisi eccessivamente stringenti, oltre a qualche modifica di natura meramente terminologica.

RITENUTO, quindi, necessario tradurre gli accorgimenti procedurali sopra descritti in apposite disposizioni regolamentari;

RAVVISATA l'utilità di predisporre un documento sulla proposta di modifica del regolamento applicabile alle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, da sottoporre a consultazione pubblica;

RITENUTO congruo, a tal fine, stabilire in giorni trenta dalla pubblicazione della presente delibera sul sito istituzionale dell'Autorità il termine entro il quale i soggetti interessati possono comunicare le proprie osservazioni;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

TENUTO CONTO che, sulla base delle osservazioni ricevute, l’Autorità procederà alla modifica, d’intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, ai sensi dell’art. 3, comma 3, dell’Accordo Quadro approvato con delibera n. 395/17/CONS, del regolamento contenente la disciplina delle modalità di funzionamento del sistema telematico di risoluzione delle controversie;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. È avviato il procedimento per la modifica del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, approvato con delibera n. 203/18/CONS.

2. Nell’ambito del procedimento di cui al comma 1, ai sensi degli articoli 11 e 83 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente la “*Modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti*”.

3. Le modalità e il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante. Entro 30 giorni dalla pubblicazione della presente delibera i soggetti interessati sono invitati a far pervenire le proprie osservazioni in ordine alla proposta di modifiche, evidenziate nello schema di Regolamento di cui all’allegato B.

4. Il termine per la conclusione del procedimento è di 90 giorni a decorrere dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell’Autorità, fatte salve eventuali proroghe disposte con determinazione motivata dell’Autorità.

5. La responsabilità del procedimento è affidata al dott. Enrico Maria Cotugno, Vice Direttore della Direzione Tutela dei Consumatori.

La presente delibera è pubblicata, comprensiva degli allegati, sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 18 aprile 2019

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi