

## DELIBERA N. 137/06/CONS

Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 182/02/CONS concernente l'adozione del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti

### L'AUTORITA'

NELLA sua riunione del Consiglio del 15 marzo 2006;

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";

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";

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 316/02/CONS del 9 ottobre 2002, nel testo coordinato con le modifiche introdotte dalla delibera n. 506/05/CONS del 21 dicembre 2005 recante "Modifiche ed integrazioni al regolamento di organizzazione e di funzionamento dell'Autorità", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 14 gennaio 2006, n. 11, come successivamente integrata dalla delibera n. 40/06/CONS, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 gennaio 2006, n. 25;

VISTA la [delibera n. 182/02/CONS](#) relativa "Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti" e i relativi allegati pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 18 luglio 2002, n. 167;

VISTO il regolamento relativo alla definizione delle materie di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni delegabili ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, approvato con delibera n. 53/99 del 28 aprile 1999, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 24 maggio 1999, n. 119;

RITENUTO opportuno, al fine di assicurare agli utenti un accesso più immediato alle forme di tutela previste dall'ordinamento, in particolare nei casi di sospensione dei servizi di comunicazione elettronica, rimettere ai Comitati Regionali per le Comunicazioni la competenza ad adottare

provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte delle imprese che forniscono servizi di comunicazione elettronica;

RITENUTO, altresì, opportuno assicurare la medesima tutela anche nei casi in cui competente per territorio sia un Comitato Regionale per le Comunicazioni non provvisto di delega a svolgere l'attività conciliativa ai sensi della delibera 182/02/CONS;

UDITA la relazione dei commissari Roberto Napoli ed Enzo Savarese, relatori ai sensi dell'art. 29 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

**Articolo 1**  
**(Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 182/02/CONS)**

1. L'Autorità adotta le modifiche del regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, di cui all'allegato A alla delibera 182/02/CONS, di cui ai commi seguenti.
2. Dopo la lettera o) dell'articolo 1 del Regolamento è aggiunta la seguente lettera:

“p) "formulario GU5", il formulario per richiedere un provvedimento di riattivazione del servizio o di cessazione di forme di abuso o di scorretto funzionamento”.
3. L'articolo 5 del Regolamento è sostituito dal seguente:

**“Articolo 5**

**Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio**

1. In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione la sospensione del servizio può essere adottata solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, la sospensione relativa al servizio universale di telecomunicazioni non può essere adottata se non per gravi motivi, quali i casi di frode o d'insolvenza abituale.
2. L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom competente per territorio ai sensi dell'articolo 3, comma 2, l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di

telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

3. A pena di inammissibilità, la richiesta dell'utente, per la quale può essere utilizzato il formulario GU5 disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), deve contenere le informazioni indicate all'articolo 6, comma 1, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata. La richiesta, sottoscritta dall'intestatario dell'utenza interessata o da persona da lui delegata, può essere consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.
4. Il responsabile del procedimento trasmette, anche a mezzo fax o per via telematica, copia della richiesta all'organismo di telecomunicazioni, assegnando un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.
5. Il Corecom, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.
6. Nel caso in cui il Corecom competente per territorio non sia provvisto della delega a svolgere la funzione conciliativa di competenza dell'Autorità, la richiesta di cui al comma 2 è presentata all'Autorità medesima, Direzione tutela dei consumatori. In tali casi si applica la procedura di cui ai commi 2 e seguenti del presente articolo”.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione.

Napoli, 15 marzo 2006

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enzo Savarese

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Roberto Viola