



**DELIBERA N. 208/21/CONS**

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

**L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 24 giugno 2021;

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. 696/20/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. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 661/15/CONS, del 1° 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*”;

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”), ovvero tramite professionisti iscritti in albi professionali consultabili telematicamente in tempo reale;

RITENUTO conveniente, alla luce dell’esperienza applicativa della nuova versione della piattaforma, esplorare la possibilità di allargare il novero dei soggetti accreditati anche ad altre categorie di Associazioni a tutela di utenti e consumatori o ad altri ordini professionali;

RITENUTO opportuno, a tal fine, di svolgere una consultazione pubblica e di stabilire in giorni sessanta dalla pubblicazione della presente delibera sul sito istituzionale dell’Autorità il termine entro il quale i soggetti interessati possono comunicare le proprie osservazioni;

UDITA la relazione del commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

## **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 utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”.*

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 60 giorni dalla pubblicazione della presente delibera i soggetti interessati sono invitati a far pervenire le proprie osservazioni in ordine alla proposta di modifiche, rispondendo ai quesiti formulati all'allegato B.

4. Il termine per la conclusione del procedimento è di 120 giorni a decorrere dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità.

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

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

Roma, 24 giugno 2021

IL PRESIDENTE

Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba