



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 227/15/CONS

**AVVIO DEL PROCEDIMENTO DI CONSULTAZIONE PUBBLICA IN
ORDINE ALLA MODIFICA DEL “REGOLAMENTO IN MATERIA DI
INDENNIZZI APPLICABILI NELLA DEFINIZIONE DELLE
CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI”**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 20 aprile 2015;

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 comunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*” (di seguito Codice);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*”;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

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. 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. 569/14/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/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;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. d), della legge 14 novembre 1995, n. 481*”;

CONSIDERATO che, nell’ambito dell’attività di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, questa Autorità, con le proprie decisioni, ha individuato alcuni criteri applicativi per il computo degli indennizzi, ai sensi del regolamento approvato con la delibera n. 73/11/CONS (di seguito “*Regolamento*”);

RITENUTO, quindi, necessario tradurre tali criteri applicativi in disposizioni regolamentari, al fine di assicurarne l’uniforme applicazione da parte di tutti gli organismi regionali (CO.RE.COM) chiamati a decidere delle suddette controversie.

RITENUTO, inoltre, opportuno garantire maggiore effettività al meccanismo di indennizzo automatico, statuendo che in caso di mancata corresponsione con le modalità stabilite dall’articolo 2 della delibera n. 73/11/CONS, oltre alle conseguenze sul piano sanzionatorio, in fase di definizione troveranno comunque applicazione gli indennizzi stabiliti dal *Regolamento*, anche nel caso in cui l’operatore abbia corrisposto gli indennizzi contrattualmente stabiliti, o si sia impegnato a farlo, successivamente all’avvio della procedura conciliativa;

RITENUTO, in considerazione della particolare natura dei servizi di televisione a pagamento, di operare una distinzione, sia con riferimento alla applicabilità del meccanismo automatico di corresponsione degli indennizzi, sia in termini di quantificazione degli stessi, tra suddetti servizi e quelli di comunicazione interpersonale, quali i servizi telefonici e di accesso a internet;

RITENUTO, pertanto, di apportare alcune modifiche e integrazioni al *Regolamento* in materia d’indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori, e di sottoporre la relativa bozza di provvedimento 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

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. Ai sensi degli articoli 11 e 83 del Codice, è indetta la consultazione pubblica concernente “*Modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”.

2. Le modalità e il documento di consultazione sono riportati rispettivamente negli allegati A e B della presente delibera, di cui costituiscono parte integrante.

3. Il termine per la conclusione del procedimento è di 120 giorni a decorrere dalla data di pubblicazione della presente delibera.

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

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

Roma, 20 aprile 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani