

DELIBERA N. 358/22/CONS

**MODIFICA DEL QUADRO REGOLAMENTARE IN MATERIA DI PROCEDURE
DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI
COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 12 ottobre 2022;

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*”, come modificato dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, e in particolare l’articolo 25;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 208, recante il *Testo unico dei servizi di media audiovisivi*, di seguito “*TUSMA*”, e in particolare l’articolo 40, commi 1, 2 e 3;

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. 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. 124/22/CONS;

VISTA la delibera n. 661/15/CONS, del 1° dicembre 2017, recante “*Istituzione dell’elenco di organismi ADR, ai sensi dell’articolo 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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato “*Regolamento sugli indennizzi*”, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 di procedura*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 14 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, di seguito “*Regolamento applicativo*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/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. 193/22/CONS, del 15 giugno 2022, recante “*Avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del quadro regolamentare in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

CONSIDERATA la necessità di dare attuazione alle modifiche del quadro legislativo di riferimento, con particolare riguardo alle disposizioni in materia di procedure

extragiudiziali di risoluzione delle controversie tra utenti finali e operatori o fornitori di servizi media audiovisivi, di cui agli artt. 25 del *Codice* e 40 del TUSMA;

VISTI i contributi dei soggetti partecipanti alla consultazione;

SENTITE le osservazioni formulate nel corso delle audizioni dei seguenti soggetti che ne hanno fatto richiesta: Netflix International BV S.p.A. in data 3 agosto 2022, Reti Televisive Italiane S.p.A. in data 30 agosto 2022, TIM S.p.A. in data 27 settembre 2022;

VISTA la richiesta di chiarimenti trasmessa alla TIM S.p.A. con nota prot. n. 264295 del 14 settembre 2022 e il riscontro fornito dall'operatore con nota registrata al prot. n. 283526 del 4 ottobre 2022;

VISTA la nota della DAZN Limited, registrata al prot. n. 283683 del 4 ottobre 2022;

TENUTO CONTO di quanto emerso nell'ambito della consultazione pubblica avviata con la predetta delibera n. 193/22/CONS, le cui risultanze sono riportate nel documento di sintesi dei contributi ricevuti, di cui all'allegato A alla presente delibera;

CONSIDERATO quanto segue:

Con la delibera n. 193/22/CONS l'Autorità ha avviato la consultazione pubblica relativa a una proposta di modifiche al quadro regolamentare inerente alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, al fine di adeguarlo alle nuove competenze attribuite dall'Autorità in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi (SMA), nonché al mutato contesto normativo e tecnologico, con l'aggiornamento dell'ambito soggettivo e oggettivo della regolamentazione.

Nel testo sottoposto a consultazione l'Autorità ha proposto quanto segue.

A. Le novità introdotte dall'articolo 25 del *Codice*

L'articolo 25 del *Codice*, che sostituisce l'articolo 84 del *Codice* del 2003, ricalca sostanzialmente la precedente disposizione, salvo prevedere, al comma 2, che l'Autorità è inserita nell'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale, di cui all'articolo 141-*decies* del Codice del consumo. Il comma 3, poi, stabilisce che in alternativa alla procedura

dinanzi all’Autorità “*le parti hanno la facoltà di rimettere la controversia agli altri organismi ADR*” iscritti nel medesimo elenco.

L’attuale formulazione dell’articolo 3 del *Regolamento di procedura*, in effetti, già prevede che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito, in alternativa alla procedura svolta tramite la piattaforma ConciliaWeb, presso gli organismi ADR registrati sull’elenco tenuto dall’Autorità ai sensi dell’articolo 141-*decies* del *Codice del consumo* (comma 2, lett. b e c); per un perfetto allineamento al dettato normativo, allora, andrà prescritto anche per le Camere di conciliazione delle CCIAA¹, di cui alla lett. d) del medesimo comma 2, l’iscrizione nel suddetto elenco.

B. L’attuazione dell’articolo 40 del TUSMA

L’articolo 40, comma 1, del TUSMA, attribuisce all’Autorità il compito di definire con proprio regolamento “*procedure trasparenti, non discriminatorie e facilmente accessibili per la risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi*”.

Al fine di comprendere l’ambito soggettivo e oggettivo di applicazione della norma è opportuno richiamare che per a) «*servizio di media audiovisivo*» si intende, nel TUSMA, un servizio quale definito dagli articoli 56 e 57 del Trattato sul funzionamento dell’Unione europea, ove l’obiettivo principale del servizio stesso o di una sua sezione distinguibile sia la fornitura di programmi al grande pubblico, sotto la responsabilità editoriale di un fornitore di servizi di media, al fine di informare, intrattenere o istruire, attraverso reti di comunicazioni elettroniche ai sensi dell’articolo 2, numero 1), della direttiva 2018/1972/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018;

b) per servizio di media audiovisivo, ai sensi della lettera a), si intende o una trasmissione televisiva come definita alla lettera p) o un servizio di media audiovisivo a richiesta come definito alla lettera q) o una comunicazione commerciale audiovisiva;

Inoltre, il TUSMA distingue tra «*servizio di media audiovisivo lineare*» o «*radiodiffusione televisiva*», definito alla lett. p) come un servizio di media audiovisivo fornito da un fornitore di servizi di media per la visione simultanea di programmi sulla base di un palinsesto di programmi, e «*servizio di media audiovisivo non lineare*», ovvero

¹ Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d’intesa stipulato tra l’Autorità e UNIONCAMERE.

«servizio di media audiovisivo a richiesta», definito dalla lett. q) come *un servizio di media audiovisivo fornito da un fornitore di servizi di media per la visione di programmi al momento scelto dall'utente e su sua richiesta sulla base di un catalogo di programmi selezionati dal fornitore di servizi di media*; Infine, il «fornitore di servizi di media» è definito dalla lett. d) come *la persona fisica o giuridica cui è riconducibile la responsabilità editoriale della scelta del contenuto audiovisivo del servizio di media audiovisivo e che ne determina le modalità di organizzazione, esclusi gli operatori di rete che si occupano unicamente della trasmissione di programmi per i quali la responsabilità editoriale incombe su terzi*.

Alla luce di quanto sopra risulta chiaro che uno dei due soggetti della controversia è il fornitore dei contenuti del servizio media audiovisivo, persona fisica o giuridica, ovunque sia la sede da cui sono originati i programmi del servizio in questione.

Per quanto riguarda la controparte della lite, il TUSMA delimita l'ambito di applicazione soggettivo di tali procedure, specificando che trattasi di controversie inerenti ai servizi media audiovisivi «*che si rivolgono al pubblico italiano*». Tale locuzione, in assenza di un ulteriore dato normativo, potrebbe essere interpretata come un riferimento al diritto applicabile al contratto di abbonamento sottoscrivibile per la fruizione dei servizi.

D'altronde, sotto il profilo oggettivo, da una parte il comma 1 dell'articolo 40 fa riferimento ai servizi media audiovisivi la cui definizione è stata sopra richiamata, dall'altra, il comma 2 fa espresso riferimento alle *controversie inerenti alle condizioni contrattuali o all'esecuzione dei contratti stipulati*, con ciò circoscrivendo l'ambito di applicazione delle procedure alle sole dispute relative a profili contrattuali, ivi incluse quelle relative al rispetto degli *standard* qualitativi promessi.

E infatti, sempre il comma 2, in analogia con la disposizione codicistica di cui all'articolo 25 sopra richiamato, prevede la creazione di un sistema di *indennizzo* in caso di disservizi.

Ai fini della qualificazione del concetto di disservizio giova il richiamo all'articolo 33 del TUSMA, in particolare il comma 4, laddove si dispone che *[l]'Autorità, d'intesa con il Ministero, determina le condizioni e i parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, che devono essere assicurati dai fornitori di servizi media audiovisivi che trasmettono gli eventi di cui al comma 3 [...]. L'operatore predispone inoltre adeguati, efficaci e tempestivi strumenti di assistenza tecnica, nonché idonee procedure di gestione di*

reclami, istanze e segnalazioni degli utenti, singoli o associati, conformemente ai criteri e parametri fissati con la medesima delibera dell’Autorità di cui alla prima parte del presente comma.

Occorrerà, pertanto, al fine della definizione degli indennizzi in caso di disservizi, la definizione delle condizioni e dei parametri di regolarità del servizio e qualità delle immagini, e ciò non solo per la trasmissione degli eventi di particolare rilevanza, di cui all’articolo 33 del TUSMA. Va rammentato, a tale proposito, che l’Autorità, in anticipo rispetto all’entrata in vigore del TUSMA, ha già avviato un simile procedimento nei confronti di DAZN. Sulla scorta delle misure regolamentari che verranno adottate, l’Autorità avvierà analogo procedimento relativamente a tutti i fornitori di servizi di media audiovisivi inclusi nell’ambito di applicazione della disposizione di cui all’articolo 40 del TUSMA.

Una volta completato il suddetto procedimento, si procederà alla estensione del *Regolamento sugli indennizzi*, al fine di individuare i criteri applicabili alla definizione delle controversie in parola, stabilendo dunque un “sistema di indennizzo”, come richiesto dal comma 2 dell’articolo 40 del TUSMA.

Da un punto di vista procedurale, sulla scorta di tali indicazioni, si ritiene di poter applicare anche alle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi la procedura a due fasi già esistente in materia di comunicazioni elettroniche, ove è previsto un tentativo di conciliazione e, in caso di esito negativo, la possibilità di accedere a una procedura decisoria, sebbene con alcune differenze.

Innanzitutto, va tenuto presente che per le controversie in materia di servizi di media audiovisivi l’esperienza del tentativo di conciliazione non sarebbe condizione di procedibilità per l’azione in sede giurisdizionale (c.d. tentativo obbligatorio di conciliazione). Da una lettura sistematica dell’intero articolo 40 del TUSMA, infatti, sembra potersi affermare che il legislatore non abbia inteso prevedere, *in subiecta materia*, l’obbligatorietà del tentativo di conciliazione: in effetti, per un verso, il comma 3 espressamente fa salva la facoltà di adire l’Autorità giudiziaria e, per altro, al comma 4, con riferimento alle controversie in materia di infrastrutture si fa esplicito richiamo all’articolo 1, comma 11, della l. 249/97 (ove, per l’appunto, si prevede l’accesso condizionato alla giustizia ordinaria per le controversie in materia di rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche).

Pertanto, in assenza di una espressa previsione nel senso della obbligatorietà, può ritenersi che il legislatore abbia conferito all’Autorità il compito di istituire un sistema di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi media audiovisivi, su base volontaria, alternativo alla soluzione giurisdizionale per le vertenze attinenti al mancato rispetto degli obblighi contrattuali.

In questa prospettiva, allora, tenuto conto che in base al comma 1 dell’articolo 40 del TUSMA l’Autorità deve definire con proprio regolamento procedure trasparenti, non discriminatorie e facilmente accessibili per la risoluzione delle controversie, la soluzione più adeguata e di immediata attuazione risulta essere quella di consentire anche agli utenti di servizi di media audiovisivi l’accesso alle procedure di risoluzione delle controversie da svolgere attraverso la piattaforma ConciliaWeb.

Sempre dal punto di vista procedurale, in ragione della novità della materia, in via di prima applicazione si considera opportuno affidare la gestione dell’intera procedura, compresa la fase conciliativa, alla competenza dell’Autorità; inoltre, onde consentire una tempestiva conclusione delle vertenze, si ritiene più appropriato ricorrere alla procedura semplificata, di cui all’articolo 8 del *Regolamento di procedura*, per la conduzione del tentativo di conciliazione.

Inoltre, il Regolamento applicativo dovrebbe essere adeguato, includendo i fornitori di servizi di media audiovisivi nella definizione di “operatore” ai fini della descrizione del ruolo di ciascuna figura operante sulla piattaforma (Segretario *master*, incaricato, ecc.).

Per quanto riguarda, infine, il presidio sanzionatorio applicabile in caso di inottemperanza al provvedimento decisorio dell’Autorità, per le controversie in materia di servizi di media audiovisivi, in mancanza di una previsione specifica del TUSMA ai casi di inottemperanza a ordini dell’Autorità, si propone, in analogia a quanto fatto nella contestazione n. 1/22/DTC in relazione alla quale sono stati approvati gli impegni di DAZN, di far riferimento a quanto previsto dal comma 31 dell’articolo 1 della legge 249/97, secondo cui «*[i] soggetti che non ottemperano agli ordini e alle diffide dell’Autorità, impartiti ai sensi della presente legge, sono puniti con la sanzione amministrativa pecuniaria da lire venti milioni a lire cinquecento milioni*». Giova richiamare che tra le materie previste dalla legge vi è l’emanazione di direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per

l'adozione, da parte di ciascun gestore, di una carta del servizio recante l'indicazione di standard minimi per ogni comparto di attività (comma 6, lettera b), punto 2).

Per le controversie in materia di servizi di comunicazione elettronica, invece, si tratta solo di aggiornare il rinvio all'articolo 98, comma 11, del *Codice*, richiamando l'attuale articolo 30, comma 12.

Alla consultazione hanno partecipato quattro imprese del settore (DAZN Limited, Netflix International B.V., RTI S.p.A. e TIM S.p.A.) e due Associazioni di consumatori (Federconsumatori e UDiCon), trasmettendo le rispettive osservazioni, riportate nel documento di sintesi di cui all'allegato A alla presente delibera.

Nell'ambito del procedimento si sono svolte anche le audizioni dei soggetti che ne hanno fatto richiesta, in particolare Netflix International BV S.p.A. in data 3 agosto 2022 e Reti Televisive Italiane S.p.A. in data 30 agosto 2022.

Inoltre, alla luce dei contributi ricevuti, si è ritenuto opportuno svolgere un approfondimento istruttorio nei confronti dell'operatore TIM e di DAZN, al fine di chiarire alcuni aspetti relativi alla gestione delle controversie riguardanti servizi di media audiovisivi fruiti dagli utenti in base a offerte combinate (*bundle*).

Di seguito si riportano le osservazioni presentate rispetto agli aspetti principali della proposta di modifica regolamentare e le valutazioni di questa Autorità.

1. Osservazioni in ordine al recepimento delle disposizioni di cui all'articolo 25 del *Codice*.

Come premesso, l'articolo 25 del *Codice*, che sostituisce l'articolo 84 del *Codice* del 2003, ricalca sostanzialmente la precedente disposizione, salvo prevedere, al comma 2, che l'Autorità è inserita nell'elenco degli organismi ADR deputati a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale, di cui all'articolo 141-*decies* del *Codice del consumo*. Il comma 3, poi, stabilisce che in alternativa alla procedura dinanzi all'Autorità “*le parti hanno la facoltà di rimettere la controversia agli altri organismi ADR*” iscritti nel medesimo elenco.

L'attuale formulazione dell'articolo 3 del *Regolamento di procedura*, in effetti, già prevede che il tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito, in alternativa alla procedura svolta tramite la piattaforma ConciliaWeb, presso gli organismi ADR registrati sull'elenco tenuto dall'Autorità ai sensi dell'articolo 141-*decies* del *Codice del consumo* (comma 2, lett. b e c), nonché dinanzi alle Camere di conciliazione delle CCIAA (comma 2, lett. d), che, quindi, al momento sono gli unici organismi alternativi alla piattaforma ConciliaWeb per cui non è richiesta l'iscrizione nel predetto elenco. Ne discende che, ai fini di un perfetto allineamento al dettato normativo, per il futuro non potrà prescindersi anche per tali organismi di conciliazione dalla iscrizione nel suddetto elenco.

1.1 Osservazioni in ordine alla introduzione dell'art. 3, comma 2, lett. d).

In ordine alla proposta di modifiche non sono state formulate osservazioni.

1.2 Valutazioni dell'Autorità.

Si conferma la necessità anche per le Camere di conciliazione delle CCIAA dell'iscrizione nell'elenco degli organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale, di cui alla delibera n. 661/15/CONS, ai fini dello svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità.

2. Osservazioni in ordine al recepimento delle disposizioni di cui all'articolo 40 del TUSMA

Come premesso, l'articolo 40, comma 1, del TUSMA, attribuisce all'Autorità il compito di definire con proprio regolamento "*procedure trasparenti, non discriminatorie e facilmente accessibili per la risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi*".

Nei commi successivi è specificato che "*2. Tali procedure consentono una equa e tempestiva risoluzione delle controversie inerenti alle condizioni contrattuali o all'esecuzione dei contratti stipulati prevedendo altresì, in caso di disservizio, un sistema di indennizzo. 3. Resta ferma la facoltà di adire il giudice competente ai fini della definizione in sede giudiziale della controversia*".

Sulla base di tale dettato normativo, la proposta di modifica sottoposta a consultazione ha previsto un sistema di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di SMA che ricalca quello già in funzione per il settore delle comunicazioni elettroniche, e dunque articolato su una fase conciliativa (in questo caso, però, non “obbligatoria”) e una decisoria, da svolgere tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Sul versante procedurale, onde consentire una tempestiva conclusione delle vertenze, si è ritenuto più appropriato ricorrere alla procedura semplificata, di cui all’articolo 8 del *Regolamento di procedura*, per la conduzione del tentativo di conciliazione.

In ragione, poi, della novità della materia, si è ritenuto opportuno affidare la gestione dell’intera procedura, compresa la fase conciliativa, alla competenza dell’Autorità.

Una simile impostazione si è tradotta, in termini regolamentari, in una serie di interventi adeguativi sull’articolato del *Regolamento di procedura*.

Innanzitutto, l’articolo 1, contenente le “*definizioni*”, è stato opportunamente aggiornato e integrato con la definizione di “*fornitore di servizi di media audiovisivi*” (art. 1, comma 1, lett. n.).

È stato, poi, inserito, all’articolo 2 - nel quale è delineato l’ambito di applicazione del Regolamento - il comma 1-*bis*, al fine di includervi le controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi.

Infine, l’elenco di materie per le quali trova applicazione la procedura semplificata di conciliazione, di cui all’art. 8, è stato integrato con il rinvio alle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi (art. 8, comma 2, lett. g).

Per quanto concerne, invece, la procedura di definizione delle controversie in seconda istanza, all’articolo 20, comma 3, è stato aggiunto il rinvio all’articolo 1, comma 31, della l. n. 249/1997 quale presidio sanzionatorio in caso di inottemperanza ai provvedimenti decisori adottati dall’Autorità nell’ambito dei procedimenti in materia di SMA, mentre all’articolo 22 è stata espressa la competenza esclusiva dell’Agcom per la trattazione delle controversie in parola.

Gli ulteriori interventi di modifica regolamentare sono volti essenzialmente ad adeguare il plesso regolamentare al nuovo ambito di applicazione.

In ordine alle suesposte proposte di modifica i partecipanti alla consultazione hanno espresso le osservazioni di seguito sinteticamente riportate.

2.1 Osservazioni in ordine alla disposizione di cui all'art. 2, comma 1-bis, del Regolamento di procedura.

Nel documento sottoposto a consultazione, al fine di attuare il dettato legislativo, è stata proposta la seguente disposizione generale:

Art. 2, comma 1-bis. Ai sensi dell'art. 40 del TUSMA, ferma restando la facoltà di adire il giudice competente ai fini della definizione in sede giudiziale della controversia, è rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi che si rivolgono al pubblico italiano inerenti alle condizioni contrattuali o alla esecuzione dei contratti stipulati. In alternativa alla procedura dinanzi all'Autorità, le parti hanno la facoltà di rimettere la controversia a un organismo ADR.

2.1.1 Sulla natura del tentativo di conciliazione.

In via generale, Netflix ha eccepito che “obbligare” i fornitori di servizi di media audiovisivi a partecipare alle procedure di risoluzione delle controversie dinanzi all'AGCOM confliggerebbe con i principi del *Codice del consumo* in materia di risoluzione alternativa delle controversie, oltre a creare un conflitto di competenze rispetto alla generale potestà di intervento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, deputata a sanzionare le violazioni dei diritti dei consumatori anche in materia contrattuale.

Di contro, l'associazione Federconsumatori ritiene positiva “*l'introduzione, nell'ambito del tentativo obbligatorio di conciliazione per tutti i servizi media audiovisivi, della procedura di cui ai Capi II e IV, con la possibilità di fare riferimento ai Corecom regionali, analogamente a quanto già previsto per gli operatori di telefonia e pay tv*”.

Anche l'operatore TIM auspicherebbe, in ottica perequativa, una estensione anche alle controversie relative ai SMA dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, in analogia al

settore delle comunicazioni elettroniche, pur nella consapevolezza che una simile soluzione necessita di un preventivo intervento legislativo.

2.1.2 Valutazioni dell’Autorità.

Come già chiarito nella delibera n. 193/22/CONS di avvio del procedimento di consultazione, dalla lettura sistematica dell’art. 40 del TUSMA risulta evidente che in materia di servizi di media audiovisivi l’esperimento del tentativo di conciliazione non può essere considerato obbligatorio, ovvero condizione di procedibilità per l’azione in sede giurisdizionale, anche alla luce dell’espresso richiamo, al comma 3, alla “*facoltà di adire il giudice competente ai fini della definizione in sede giudiziale della controversia*”.

Tuttavia, per garantire maggiore chiarezza circa la procedura applicabile alle controversie *in subiecta materia*, si ritiene utile specificare espressamente che le controversie rimesse all’Autorità seguiranno la procedura conciliativa di cui al Capo II del *Regolamento*, aggiungendo al comma 1-*bis* dell’articolo 2, dopo il primo capoverso, il seguente periodo: “*Per le predette controversie il tentativo di conciliazione è svolto con la procedura di cui al Capo II.*”.

2.1.3 Sull’ambito di applicazione oggettivo.

In ordine all’ambito di applicazione oggettivo delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie, così come delineato dall’art. 2, comma 1-*bis*, DAZN segnala l’esigenza che il regolamento individui delle fattispecie precise rispetto alle quali è possibile attivare la procedura di risoluzione delle controversie sia nella fase conciliativa che di definizione della controversia, in modo da eliminare *ab origine* le richieste incaute e pretestuose.

Analogamente Netflix ritiene che estendere la procedura ADR dell’AGCOM a tutte le controversie riguardanti le condizioni contrattuali e l’esecuzione dei contratti sarebbe contrario alla *ratio*, se non alla lettera stessa, della Direttiva SMAV, che incoraggia le procedure ADR solo per casi molto specifici (identificati all’art. 28b, par. 1 e 3). Inoltre, si creerebbe un conflitto di competenze con l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, competente a garantire il rispetto delle norme generali a tutela dei consumatori. L’introduzione di queste nuove competenze in capo all’AGCOM, quindi, inciderebbe in modo significativo sulla trasparenza e sulla chiarezza dei rimedi applicabili in caso di violazione dei contratti con i consumatori, a scapito di questi ultimi, che difficilmente comprenderebbero i limiti dei ricorsi che possono presentare attraverso la procedura ADR,

nonché dei *provider*, che potenzialmente si troverebbero ad avere due autorità che rivendicherebbero la propria competenza su questioni di tutela dei consumatori.

2.1.4 Valutazioni dell’Autorità.

Le modifiche regolamentari sottoposte a consultazione trovano il loro riferimento legislativo nell’articolo 40 del TUSMA, che, a sua volta, risponde al principio dettato dal Legislatore italiano con l’articolo 3, comma 1, lett. c) della legge 22 aprile 2021, n. 53, recante *Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l’attuazione di altri atti dell’Unione europea - Legge di delegazione europea 2019-2020*.

Ne discende, sul piano sistematico, che nessun contrasto può rinvenirsi rispetto alle disposizioni della c.d. direttiva SMAV, trattandosi di un intervento regolamentare che risponde esclusivamente al dettato normativo interno, aggiungendo un sistema di garanzie a benefici di tutti i fruitori di SMA, e non solo per quelli degli eventi di particolare rilevanza indicati dall’art. 33 del TUSMA.

Né può accogliersi la tesi di un possibile conflitto di attribuzioni tra questa Autorità e quella (AGCM) deputata alla tutela dei diritti dei consumatori, atteso che la competenza di quest’ultima attiene a profili esclusivamente repressivi sul piano generale, mentre la competenza giustiziale attribuita all’AGCOM è volta alla tutela di natura riparatoria rispetto alle posizioni dei singoli utenti (peraltro non solo operanti in veste di consumatori).

Con riferimento alla istanza di una individuazione più precisa delle fattispecie rimesse alla competenza dell’Autorità, va evidenziato che la norma regolamentare proposta ricalca pedissequamente il dettato legislativo, nella consapevolezza che, in via generale e astratta, non è possibile procedere a una individuazione di singole fattispecie, atteso che l’intento è quello di assicurare ai fruitori di SMA la possibilità di far valere in via stragiudiziale i diritti derivante dall’assetto negoziale concordato con ciascun fornitore, sia sul piano del rispetto delle condizioni contrattuali, sia in caso di mancato raggiungimento degli *standard* qualitativi attesi in virtù di tale assetto.

2.1.5 Sull’utilizzo delle procedure di “negoziatura paritetica” in materia di SMA.

TIM ha segnalato l’opportunità di prevedere che gli utenti dei servizi audiovisivi possano incardinare una procedura conciliativa, oltre che attraverso la piattaforma

ConciliaWeb, altresì per il tramite degli organismi di negoziazione paritetica di cui alla lett. b) del comma 2 dell'articolo 3, del *Regolamento di procedura*.

TIM ritiene, tuttavia, che, le procedure cd. “congiunte” meritino una attenzione particolare e che, pertanto, le stesse, data la loro peculiare complessità, debbano essere gestite in via esclusiva dall’Autorità. Pertanto, TIM suggerisce di includere le suddette controversie congiunte (concernenti il settore audiovisivo) in quelle casistiche per le quali, ai sensi del comma 2, dell’articolo 4-bis, del *Regolamento di procedura*, non sarebbe possibile svolgere il tentativo di conciliazione tramite procedura di negoziazione paritetica. In questo modo si consentirebbe alle Associazioni dei consumatori di agire come soggetto accreditato (incardinando una procedura di conciliazione tramite la piattaforma ConciliaWeb) non solo (i) per le controversie vertenti sui passaggi tra operatori di telecomunicazioni, bensì (ii) anche per quelle congiunte che vedono il contestuale coinvolgimento di più fornitori di servizi di media audiovisivi.

2.1.6 Valutazioni dell’Autorità.

La formulazione dell’art. 2, comma 1-bis, del Regolamento sottoposta a consultazione già espressamente stabilisce che “[i]n alternativa alla procedura dinanzi all’Autorità, le parti hanno la facoltà di rimettere la controversia a un organismo ADR”, il che comporta la facoltà per l’utente di rivolgersi anche ai meccanismi di negoziazione paritetica, qualora possibile. D’altronde, l’attuale assetto regolamentare già esclude il ricorso ai meccanismi paritetici qualora siano coinvolti più operatori, non essendo possibile, *de facto*, adire contemporaneamente diverse commissioni di conciliazione incardinate presso operatori diversi, con conseguente non applicazione della preclusione, per le Associazioni di consumatori, di agire in qualità di soggetti accreditati in caso di controversie “congiunte”, ai sensi dell’articolo 4-bis, comma 2.

Peraltro, alla luce degli approfondimenti svolti dagli Uffici nel corso del procedimento di consultazione, è possibile ritenere che tale evenienza potrebbe sussistere nel caso di servizi di *streaming* fruiti nell’ambito di una offerta *bundle*, sottoscritta con il proprio operatore di comunicazioni elettroniche o con un aggregatore di contenuti. Si tratta quindi del caso in cui il servizio sia, ad esempio, fornito da un operatore di accesso (che fornisce la connettività) e, allo stesso tempo in *bundle*, il servizio *video streaming* mediante specifica applicazione messa a disposizione del cliente. In tal caso può accadere che l’operatore di accesso gestisca

tutto il sistema di pagamento mentre l'utente si accredita, ai fini dell'accesso ai contenuti, sulla piattaforma del fornitore di servizi di media audiovisivi aderendo alle condizioni tecniche di fornitura- di quest'ultimo. In tal caso la controversia potrebbe riguardare i termini di pagamento o la connettività, gestiti dall'operatore di accesso, o la qualità del servizio audio/video e accessibilità alla piattaforma, di cui è responsabile il fornitore dei contenuti. Ebbene, anche in simili situazioni questa Autorità ritiene che, proprio in virtù del richiamo, nella definizione dell'ambito di applicazione oggettivo di cui all'articolo 40 del TUSMA e all'articolo 2, comma 1-*bis* del Regolamento, alle controversie inerenti "*alle condizioni contrattuali o alla esecuzione dei contratti stipulati*", il nesso negoziale sottostante debba prevalere rispetto al profilo soggettivo ai fini della individuazione del soggetto legittimato passivamente a intervenire nella controversia. In termini pratici, dunque, l'utente che abbia sottoscritto con un operatore di comunicazioni, o con un fornitore di contenuti che funga anche da aggregatore di altre piattaforme, una offerta comprensiva di servizi di media audiovisivi erogati da altri fornitori, in ogni caso potrà agire nei confronti del soggetto con il quale ha contrattualizzato la prestazione oggetto di reclamo e successiva lite.

Risulta, pertanto, opportuno chiarire che, in caso di controversie inerenti alla fruizione di servizi media nell'ambito di una offerta *bundle*, l'utente potrà rivolgersi al soggetto con il quale ha instaurato il rapporto contrattuale rilevante ai fini del disservizio lamentato.

Si ritiene utile, a tal fine, l'introduzione all'articolo 2 del Regolamento del seguente comma 1-*ter*:

Art. 2, comma 1-*ter*. *Le procedure di cui al comma 1-bis si applicano anche alle controversie tra utenti e operatori relative ai servizi di media audiovisivi forniti in base al contratto stipulato tra le medesime parti.*

2.2 Osservazioni in ordine alla proposizione dell'istanza di conciliazione.

2.2.1 Sulle modalità di presentazione dell'istanza.

In generale, le imprese partecipanti alla consultazione hanno manifestato l'esigenza di scongiurare il rischio di un ricorso sproporzionato al nuovo sistema di risoluzione delle controversie, proponendo diverse soluzioni.

Nello specifico, DAZN suggerisce di stabilire che i disservizi lamentati dagli utenti vengano indicati tramite autodichiarazione ai sensi degli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000 e ciò al fine di una piena assunzione di responsabilità sulla veridicità dei fatti da parte dell'istante.

Sempre DAZN ritiene opportuno definire ancora più precisamente i termini temporali di ogni fase, sia della procedura di conciliazione che di definizione della controversia, nonché di individuare un termine decadenziale entro il quale sia ammissibile la presentazione dell'istanza da parte dell'utente.

Dal canto suo, TIM, in sede di approfondimento istruttorio, ha avanzato la proposta di rendere obbligatorio il reclamo, onde evitare il ricorso massivo alla procedura di risoluzione delle controversie in assenza della necessaria preventiva interlocuzione tra l'utente e il proprio fornitore.

2.2.2 Valutazioni dell'Autorità.

Le osservazioni dei partecipanti possono ritenersi accoglibili nei termini che seguono.

Va considerato, in effetti, che l'offerta in *streaming* di eventi sportivi molto popolari comporta l'eventualità, tutt'altro che remota, che singoli episodi di disservizio possano generare improvvisi picchi di vertenze, potenzialmente in grado di impattare in maniera dirompente sul sistema di gestione delle controversie, se non mitigati sotto l'aspetto quantitativo e sul versante della tempistica.

A tal fine, allora, si ritiene conveniente introdurre un filtro alla possibilità di presentare le istanze di conciliazione, rappresentato dal preventivo reclamo da presentare al fornitore di SMA/operatore interessato.

Per la tipologia di controversie in discussione, come ricordato, il tentativo di conciliazione non è obbligatorio, e dunque sin da subito l'utente ha la facoltà di adire l'Autorità giudiziaria; nulla vieta, allora, di disciplinare il reclamo quale condizione per l'ammissibilità della istanza di avvio della procedura di conciliazione, non sussistendo alcun filtro al diritto di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Una simile soluzione, oltre a consentire il necessario instaurarsi di un dialogo diretto tra le parti negoziali, con la possibilità di trovare una soluzione in fase pre-contenziosa, comporterebbe l'indubbio vantaggio di consentire un migliore inquadramento della fattispecie (a beneficio del fornitore e, soprattutto, del fruitore dei servizi), anche nell'ottica della successiva fase di risoluzione della controversia.

A ben vedere, infatti, questo primo confronto, oltre che nell'auspicata prospettiva del raggiungimento di un accordo transattivo (in ottica deflattiva), potrebbe svolgere la funzione fondamentale nel consentire all'utente di acquisire elementi conoscitivi necessari per una migliore gestione del contenzioso, quali la corretta individuazione della controparte (operatore o fornitore di SMA), l'individuazione della causa del disservizio (velocità di connessione, problemi di trasmissione della piattaforma, disfunzioni del *modem*, ecc.), procedura applicabile, etc.

Allo stesso tempo si ritiene condivisibile la previsione di un termine entro il quale l'istanza di conciliazione può essere presentata, nell'ottica di una necessaria razionalizzazione del sistema di gestione delle controversie. In tale prospettiva può ritenersi congruo individuare in quattro mesi dalla proposizione del reclamo il termine entro cui l'istante potrà validamente avviare la procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb, fermo restando il diritto di far valere le proprie pretese in sede giurisdizionale.

Alla luce di tali considerazioni, quindi, si ritiene opportuno introdurre, all'articolo 6, il seguente comma 3-bis:

Art. 6, comma 3-bis. *L'utente che intende instaurare una controversia ai sensi dell'articolo 2, comma 1-bis, può presentare istanza di conciliazione solo dopo aver proposto reclamo al fornitore di servizi di media audiovisivi e questi abbia fornito un riscontro ritenuto insoddisfacente o siano decorsi almeno trenta giorni dall'invio del predetto reclamo. In ogni caso l'istanza è inammissibile se non presentata entro quattro mesi dalla proposizione del reclamo.*

Inoltre, onde non pregiudicare la posizione di quegli utenti che dovessero aver presentato il proprio reclamo prima della entrata in vigore delle nuove disposizioni, e che quindi incorrerebbero nella preclusione introdotta con il termine decadenziale di quattro mesi di cui al secondo capoverso del comma 3-bis sopra riportato, si reputa equo e ragionevole adottare una misura transitoria atta a scongiurare tale evenienza.

2.3 Osservazioni in ordine alla procedura di conciliazione applicabile.

2.3.1 Sul ricorso alla procedura semplificata.

Con riferimento all' art. 8, comma 2, del *Regolamento di procedura*, TIM intende evidenziare come non sempre una controversia inerente alle condizioni contrattuali o alla esecuzione dei contratti stipulati dagli utenti dei servizi di media audiovisivi sia di facile risoluzione e possa quindi essere gestita in sede di conciliazione semplificata.

Pertanto, l'operatore ha proposto di individuare, in maniera puntuale tutte quelle materie che, data la loro semplicità, non richiedono una interlocuzione particolarmente approfondita tra le parti in causa e che quindi si ipotizza possano essere agevolmente trattate per il tramite della conciliazione semplificata. A tale riguardo TIM suggerisce di discernere le (a) materie per le quali l'operatore di servizi audiovisivi (qualora ne venisse accertata la responsabilità) è tenuto unicamente a rimborsare o a stornare eventuali insoluti, da (b) quelle (materie) per le quali è previsto a carico dell'operatore inadempiente l'obbligo di riconoscere somme a titolo di indennizzi. Ebbene, solo le materie di cui alla lett. (a) dovrebbero essere trattate in sede di conciliazione semplificata, mentre quelle di cui alla lett. (b) verrebbero gestite in maniera ordinaria, nel corso di una udienza di conciliazione, ai sensi dell'articolo 9 del *Regolamento di procedura*.

2.3.2 Valutazioni dell'Autorità.

Le osservazioni mosse da TIM, sebbene astrattamente condivisibili, si scontrano con l'esigenza di preservare la tenuta del sistema rispetto alla eventualità di un numero elevato di istanze, che comporterebbe un allungamento dei termini di risoluzione delle controversie connesso agli incombeni procedurali necessari per lo svolgimento delle udienze di conciliazione.

D'altronde va tenuto presente che, grazie alla introduzione del reclamo preventivo quale condizione di accesso alle procedure conciliative anche per le fattispecie più complesse un confronto più approfondito tra le parti verrà anticipato alla fase pre-contenziosa, garantendo quindi un approccio già consapevole alla interlocuzione in sede conciliativa.

2.4 Osservazioni in ordine al provvedimento di definizione della controversia.

2.4.1 Sul presidio sanzionatorio in caso di inottemperanza alle delibere di definizione delle controversie.

In ordine al duplice presidio sanzionatorio individuato all'articolo 20, comma 3, del *Regolamento di procedura*, in caso di inottemperanza ai provvedimenti decisori adottati all'esito della procedura di definizione delle controversie, RTI ha rilevato che, in assenza di chiarezza circa lo spettro di azione dell'una o dell'altra sanzione, la disposizione difetterebbe dei requisiti minimi di certezza e di determinabilità della sanzione. Rileva, peraltro, RTI che i provvedimenti decisori contemplati dai regolamenti in consultazione non hanno una portata di carattere generale e non sono volti alla salvaguardia di interessi collettivi. In questo senso, pur avendo riguardo del valore del contenuto delle controversie e dell'entità notevole delle sanzioni ipotizzate, la previsione di un potere sanzionatorio per l'eventuale inottemperanza appare, di per sé, illogica e non giustificabile. In ogni caso, nella ricostruzione di RTI, sarebbe pacifico che non sussista alcuna norma primaria idonea a giustificare un siffatto potere sanzionatorio dell'Autorità, che non potrà, certamente, essere ricondotto ai generali ed astratti poteri sanciti dal Codice e dalla legge n. 249/1997. Alla luce dei rilievi sopra esposti, R.T.I. ha auspicato la modifica della disposizione di cui all' art. 20, comma 3, che disciplina l'eventuale inottemperanza al provvedimento decisorio dell'Autorità, eliminando ogni riferimento alla possibilità che l'Autorità commini sanzioni.

2.4.2 Valutazioni dell'Autorità.

Per quanto riguarda il presidio sanzionatorio applicabile in caso di inottemperanza ai provvedimenti decisori dell'Autorità, giova precisare che la disposizione regolamentare riveste carattere meramente ricognitivo del quadro legislativo vigente, non rientrando tra le potestà attribuite a questa Autorità quella di prevedere o escludere la sanzionabilità di determinate condotte.

Tuttavia, sulla scorta delle osservazioni sopra richiamate, appare opportuna una riformulazione della disposizione di cui all'articolo 20, comma 3, del *Regolamento di procedura*, atta a chiarire che i due presidi sanzionatori ivi indicati si applicano alternativamente, a seconda che si verta in materia di comunicazioni elettroniche ovvero di servizi di media audiovisivi.

La disposizione, dunque, va riformulata nei termini di seguito indicati:

Art. 20, comma 3. *Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, la cui inottemperanza è sanzionabile nei confronti degli operatori o dei fornitori di servizi di media audiovisivi ai sensi, rispettivamente, dell'articolo 30, comma 12, del Codice e dell'articolo 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249. Esso è prontamente comunicato alle parti tramite la piattaforma e pubblicato sul sito web dell'Autorità.*

2.4.3 Sui rimedi in caso di lite temeraria.

DAZN ha evidenziato l'opportunità di prevedere la possibilità di condannare la parte istante, oltre che alla refusione delle spese, anche al risarcimento dei danni qualora venga accertato che la procedura è stata avviata in maniera temeraria o infondata.

2.4.4 Valutazioni dell'Autorità.

Pur comprendendo la *ratio* di una simile proposta, la stessa non può essere accolta, in quanto esula dalle competenze di questa Autorità la cognizione di qualsivoglia aspetto risarcitorio.

3. Osservazioni in ordine al *Regolamento applicativo*.

Sebbene le modifiche al *Regolamento applicativo* sottoposte a consultazione rivestano carattere meramente terminologico, alcuni soggetti rispondenti hanno ritenuto di avanzare proposte di emendamento all'attuale regolamentazione, al fine di migliorare alcuni aspetti della procedura.

3.1. Osservazioni in ordine all'articolo 11 del *Regolamento applicativo*.

In particolare, Federconsumatori ha evidenziato l'opportunità di disciplinare espressamente, all'articolo 11 del *Regolamento applicativo*, la possibilità per la parte istante di opporsi alle eccezioni dell'operatore in merito all'inammissibilità dell'istanza.

3.2 Valutazioni dell'Autorità.

Sebbene la piattaforma già consenta alle parti di inserire documenti e testi nel fascicolo elettronico nel corso della procedura, si conviene sulla opportunità di riconoscere espressamente la facoltà per la parte istante di controbattere alle eventuali eccezioni di inammissibilità dell'istanza sollevate dall'operatore controparte.

Pertanto, l'articolo 11, comma 1, del *Regolamento di procedura* andrà riformulato come di seguito indicato:

Art. 11, comma 1. *L'operatore può sollevare eventuali eccezioni di inammissibilità dell'istanza tramite l'apposito strumento della piattaforma e l'utente ha facoltà di controdedurre a tali eccezioni caricando documenti o scrivendo le proprie osservazioni nel fascicolo elettronico.*

RITENUTO, alla luce delle suesposte argomentazioni, di procedere alla revisione del *Regolamento di procedura* e del *Regolamento applicativo*, nei termini di cui in premessa, al fine di adeguare il plesso regolamentare alle nuove competenze attribuite dall'Autorità in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi di media audiovisivi;

VALUTATO congruo indicare la data del 1° febbraio 2023 quale termine per l'entrata in funzione delle nuove procedure, onde consentire la messa a punto degli accorgimenti informatici e organizzativi necessari a tal fine;

RITENUTO, inoltre, di assicurare che, nelle more dell'entrata in vigore delle nuove procedure in materia di servizi di media audiovisivi, sia fatta salva la possibilità per gli utenti di servizi di televisione a pagamento di accedere alle procedure di risoluzione delle controversie sulla base della vigente disciplina;

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

DELIBERA

Articolo 1

(Modifiche al regolamento di procedura)

1. Il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS è sostituito dal regolamento di cui all'allegato B alla presente delibera.

Articolo 2

(Modifiche al regolamento applicativo)

1. Il *Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*", di cui all'allegato A alla delibera n. 339/18/CONS, è sostituito dal regolamento di cui all'allegato C alla presente delibera.

Articolo 3

(Disposizioni transitorie)

1. Fino alla entrata in vigore delle disposizioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie in materia di servizi di media audiovisivi, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, alle controversie tra utenti e operatori di servizi radiotelevisivi a pagamento continua ad applicarsi la procedura di cui agli articoli 3 e seguenti del *Regolamento di procedura*.

2. Il termine decadenziale di cui al secondo capoverso dell'articolo 6, comma 3-bis, del *Regolamento di procedura* non trova applicazione per i reclami presentati prima della data di entrata in vigore della presente delibera.

Articolo 4
(Entrata in vigore)

1. La presente delibera, comprensiva degli allegati A, B e C che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell’Autorità.

2. Le disposizioni relative alle procedure di risoluzione delle controversie in materia di servizi di media audiovisivi troveranno applicazione a decorrere dal 1° febbraio 2023.

Roma, 12 ottobre 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba