

## DELIBERA 502/08/CONS

Modifiche al Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti di cui alla Delibera n. 173/07/CONS

L'Autorità

Nella sua riunione del Consiglio del 29 luglio 2008;

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", ed in particolare l'articolo 1, commi 6, lettera a), n.14, 11, 12 e 13;

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" ed in particolare l'articolo 2, comma 24, lettera b);

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, ed in particolare gli articoli 84 e 98;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il Codice del consumo, e successive modificazioni ed integrazioni;

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;

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, e successive modificazioni ed integrazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 22 maggio 2007, recante "Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti", ed i relativi allegati, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del *n. 120 del 25 maggio 2007*;

VISTA la Raccomandazione della Commissione del 4 aprile 2001, n. 2001/310/CE, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materie di consumo;

VISTA la Raccomandazione della Commissione europea 98/257/CE del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;

RITENUTO necessario semplificare la definizione delle controversie di modesta entità economica nel rispetto del principio di economicità, di efficacia e di proporzionalità dell'azione amministrativa, principio quest'ultimo che impone un giusto equilibrio tra i costi amministrativi di gestione del contenzioso ed il valore spesso modesto delle liti, anche a favore dell'esigenza di una maggiore celerità dei procedimenti in materia;

CONSIDERATA la necessità, ai fini appena indicati, di fissare un importo monetario al di sotto del quale le controversie possano essere decise con procedura semplificata;

CONSIDERATO ragionevole fissare il predetto limite in 500,00 euro, esclusi eventuali diritti, spese ed interessi, tenendo conto del valore delle controversie sottoposte a questa Autorità;

RITENUTO opportuno che la definizione di tali controversie sia di norma delegata al Direttore della Direzione tutela dei consumatori;

CONSIDERATA, altresì, la necessità che la motivazione della decisione delle controversie di cui si tratta sia particolarmente succinta e si concentri sulle *questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia*;

RITENUTO, infine, opportuno prevedere un più congruo termine per la conclusione del provvedimento di definizione della controversia, che tenga conto anche dell'inevitabile presenza di tempi di inattività non imputabili all'azione amministrativa;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori, d'intesa con il Servizio Giuridico;

UDITA la relazione dei Commissari Nicola D'Angelo e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell'art. 29 del Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

Delibera

Articolo 1

(Modifiche al regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti di cui alla delibera n. 173/07/CONS)

1. Il comma 1 dell'articolo 16 del Regolamento è sostituito dal seguente:  
*“1. Il termine ordinario per la conclusione del procedimento è di centocinquanta giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza”.*

2. Il comma 3 dell'articolo 19 del Regolamento è sostituito dal seguente:

*“3. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, c. 11, decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259. Esso deve essere prontamente comunicato alle parti e pubblicato nel Bollettino ufficiale e sul sito web dell'Autorità”.*

3. All'articolo 19 del Regolamento, dopo il comma 6, è introdotto il seguente comma:

*“7. La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia.”*

4. L'articolo 20 del Regolamento è così modificato:

- a) Nella rubrica l'inciso “a seguito di rinuncia” è eliminato;
- b) al comma 1, dopo la parola “istanza” è introdotto il seguente testo: “ *ovvero risulti che la richiesta dell'utente sia stata pienamente soddisfatta*”.

## Articolo 2

### Entrata in vigore e disposizioni transitorie

1. La presente delibera entra in vigore il trentesimo giorno dalla sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

2. Le disposizioni dell'articolo 1 non si applicano ai procedimenti che, alla data di entrata in vigore della presente delibera, risultino già avviati con atto di convocazione inviato alle parti.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, sul sito web e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità

Roma, 29 luglio 2008

IL PRESIDENTE  
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE  
Nicola D'Angelo

IL COMMISSARIO RELATORE  
Roberto Napoli

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