

## **DELIBERA N. 95/08/CONS**

Interpretazione e integrazione dell'articolo 5, comma 2, lettera a), del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti approvato  
con delibera n. 173/07/Cons del 19 aprile 2007

### **L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione di Consiglio del 19 febbraio 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";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 259 del 5 novembre 2002, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la delibera 179/03/CSP "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, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 193 del 21 agosto 2003;

VISTA la delibera n. 418/07/CONS recante "Disposizioni in materia di trasparenza della bolletta telefonica, sbarramento selettivo di chiamata e tutela

dell'utenza", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 189 del 16 agosto 2007;

VISTO il regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 120 del 25 maggio 2007;

VISTO l'articolo 5 del predetto regolamento, rubricato "Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio" che, nel testo attualmente in vigore, dopo aver previsto, al comma 1, che "*... l'operatore (...) può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento*", al comma 2, lett. A) specifica: "*non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento*";

CONSIDERATO che lo scopo della predetta norma è quello di assicurare che, nei confronti dell'utente che abbia azionato gli strumenti di tutela a sua disposizione per la contestazione di pretesi crediti da parte dell'operatore, quest'ultimo non possa avvalersi della sospensione del servizio come se egli fosse inadempiente;

CONSIDERATO che l'attuale formulazione della norma, se interpretata secondo la necessaria buona fede, implica chiaramente che il divieto di sospensione del servizio in pendenza di "*una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14*" del regolamento adottato con la delibera n. 173/07/CONS debba riferirsi anche alle fasi temporali che inevitabilmente intercorrono tra la comunicazione del rigetto del reclamo da parte dell'operatore, che deve avvenire con le

modalità e i tempi previsti dall'art. 5, comma 1, del regolamento allegato alla delibera 418/07/CONS, e il momento dell'avvio della procedura di conciliazione, come pure, analogamente, in caso di mancato accordo all'esito di tale procedura, tra la data del verbale di conciliazione e quella dell'invio, da parte dell'utente, dell'istanza di definizione della controversia agli organismi competenti;

RILEVATO che, benché non vi sia dubbio che il divieto di sospensione del servizio riguardi anche le predette fasi temporali intermedie, appare tuttavia opportuno, al fine di evitare il generarsi di possibili situazioni di incertezza, integrare sul punto il testo della norma esplicitando quanto precede;

RILEVATO, peraltro, che, in caso di rigetto del reclamo o di esito negativo della conciliazione, l'onere dell'utente di attivarsi per far valere le proprie ragioni nelle competenti sedi richiede una delimitazione temporale, in assenza della quale si determinerebbero situazioni di incertezza suscettibili di protrarsi indefinitamente;

RITENUTO a tal fine opportuno indicare il termine di 6 (sei) mesi dalla definizione della procedura di reclamo o, rispettivamente, della procedura di conciliazione, in linea con quanto già previsto dall'articolo 14, comma 2, del regolamento adottato con la delibera 173/07/CONS, che indica il termine massimo entro cui l'utente può attivarsi, dopo la conclusione della procedura conciliativa, per instaurare la successiva ed eventuale fase di definizione della controversia dinanzi all'Autorità;

CONSIDERATO inoltre che, per realizzare in maniera efficace il fine di tutela espresso dalla norma di cui all'art. 5, comma 2, lettera a), è necessario che gli utenti ricevano informazioni chiare e precise sulle procedure di reclamo e di soluzione delle controversie nonché sul connesso divieto di sospensione del servizio in pendenza delle stesse, come interpretato e integrato nella presente delibera;

VISTA la proposta della Direzione tutela dei consumatori;

UDITE le relazioni del Commissario Gianluigi Magri e Roberto Napoli, relatori ai sensi dell'art. 29 del regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

## **DELIBERA**

### **Art. 1**

Il comma 2, lettera a), dell'articolo 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, è così riformulato: *“non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione”*.

### **Art. 2**

1. Gli operatori di comunicazioni elettroniche forniscono agli utenti informazioni sulla disponibilità e sulle modalità di svolgimento delle procedure di reclamo e di risoluzione delle controversie tramite la documentazione di fatturazione, il servizio di assistenza clienti e annunci in fonia, e con le altre modalità e nei termini indicati dall'art. 2, comma 7, e dall'art. 5, commi 1 e 2, del regolamento allegato alla delibera 418/07/CONS.
2. Le informazioni di cui al comma 1 devono anche essere idonee a spiegare all'utenza che la corretta e tempestiva instaurazione di una procedura di reclamo o di risoluzione della controversia comporta per l'operatore il divieto di sospendere il servizio interessato dal mancato pagamento in pendenza della stessa e negli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei mesi) dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.
3. In caso di presentazione di un reclamo, anche telefonico, o di instaurazione di una procedura di risoluzione della controversia, le informazioni di cui ai commi 1 e 2 devono essere rese immediatamente disponibili agli utenti sia tramite il servizio di assistenza clienti sia tramite comunicazione scritta.

La presente delibera è pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana, nel Bollettino ufficiale dell'Autorità ed è disponibile nel sito web dell'Autorità [www.agcom.it](http://www.agcom.it).

Roma, 19 febbraio 2008

IL PRESIDENTE

Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE

IL COMMISSARIO RELATORE

Gianluigi Magri

Roberto Napoli

Per visto di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Viola