



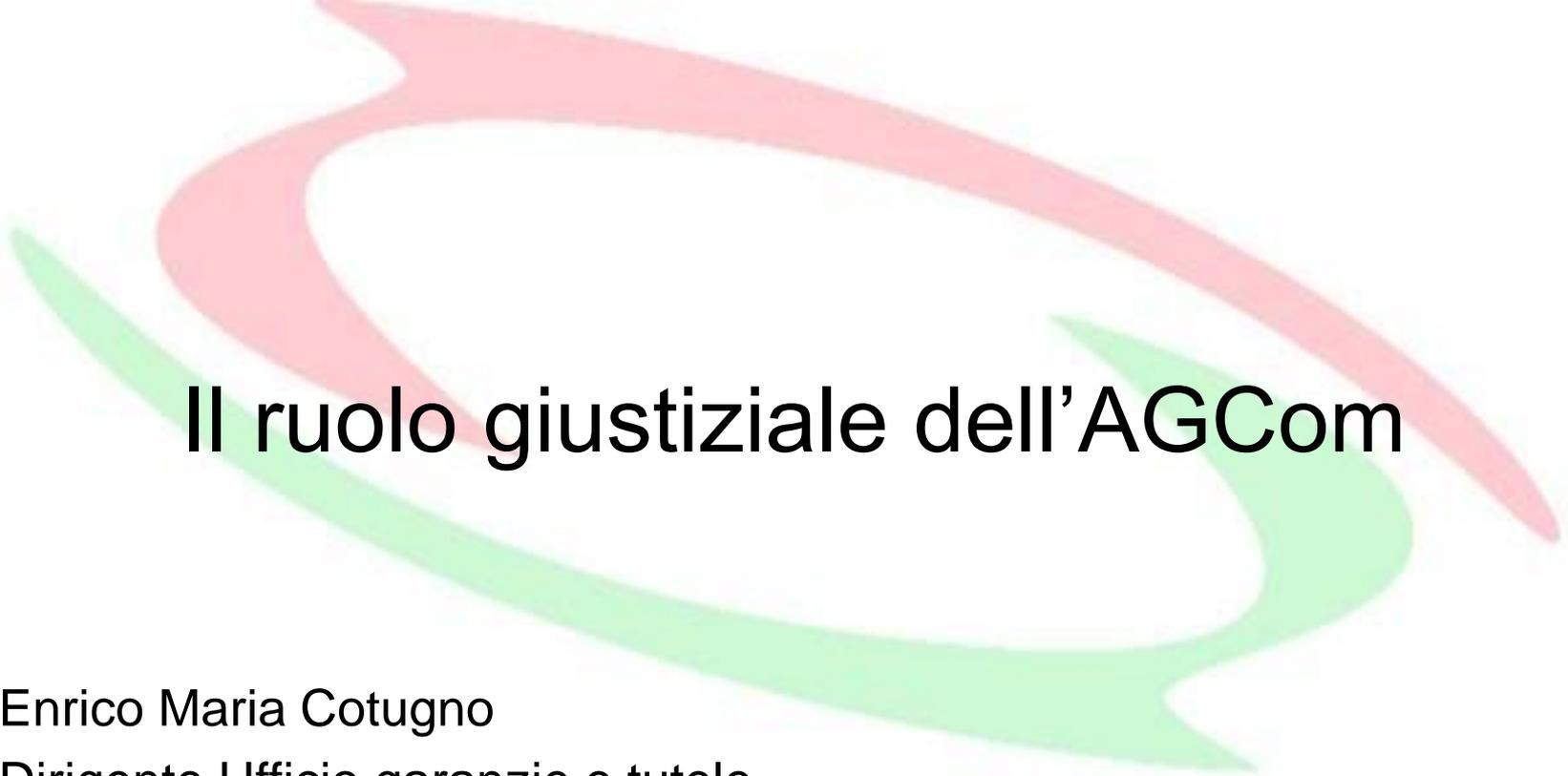
*webinar*

# **Concilia Web e organismi Alternative Dispute Resolution (ADR)**

25 novembre 2022

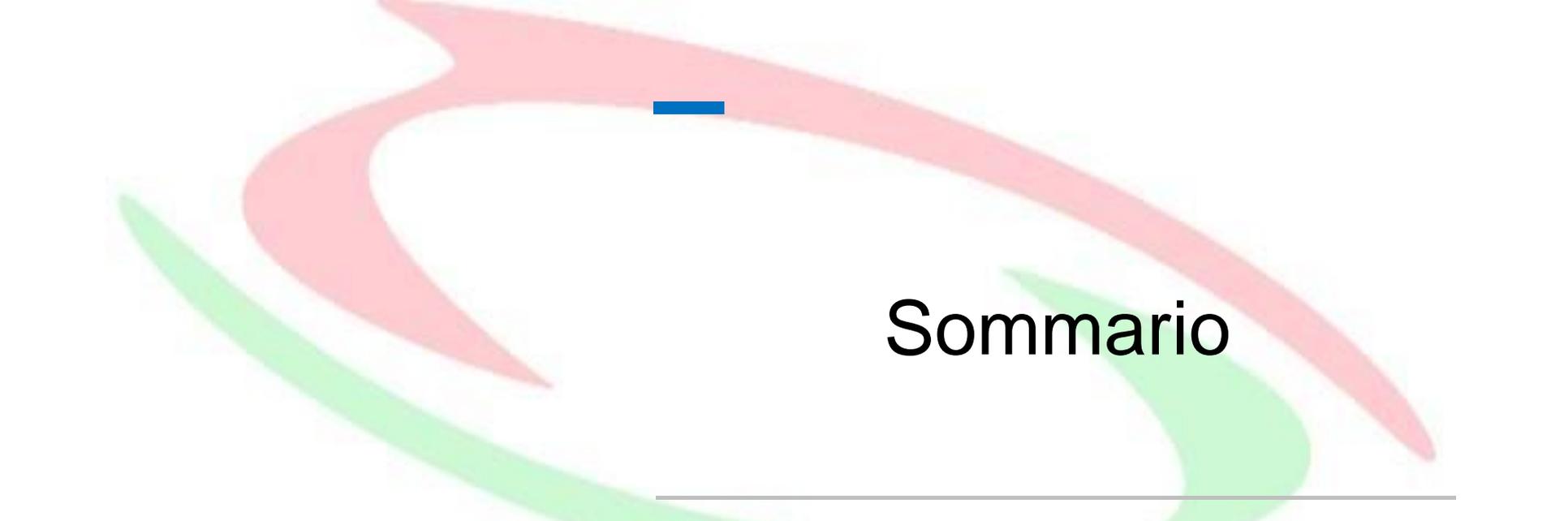
seminario di formazione riservato al personale delle Associazioni dei consumatori realizzato nell'ambito della Convenzione fra il Ministero dello sviluppo economico e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni recante "Iniziativa in materia di economia e mercati digitali ex art. 6, D.M. 10 agosto 2020"

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy  
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori



# Il ruolo giustiziale dell'AGCom

Enrico Maria Cotugno  
Dirigente Ufficio garanzie e tutele  
AGCOM



# Sommario

---

- Inquadramento delle Autorità amministrative indipendenti: l'AGCOM
- Il ruolo giustiziale dell'AGCOM. L'assetto normativo e regolamentare
- Conciliaweb 3.0

# L'attuale quadro legislativo

**L. 481/95**, Legge istitutiva delle Autorità di garanzie nei settori di pubblica utilità, art.2, comma 24, lettera b;

**L. 249/97**, Legge istitutiva dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, art.1, comma 11

**D. Lgs. 259/2003**, Codice delle comunicazioni elettroniche, art. 25 (ex art.84);

**D. Lgs. 130/2015**, Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

# L'attuale assetto regolamentare

**Delibera n. 203/18/CONS.** Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche come modificata dalla **delibera n. 358/22/CONS**

**Delibera n. 339/18/CONS.** Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, come modificata dalla **delibera n. 358/22/CONS**

**Delibera n. 73/11/CONS.** Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, come modificata dalla **delibera n. 347/18/CONS.**

# La procedura AGCOM

La procedura di compone di 2 fasi, oltre a una procedura «monitoria»

Avvio

Istanza dell'utente

Fase 1

Tentativo  
obbligatorio di  
conciliazione

Fase 2

Decisione della  
controversia

- CORECOM
- CCIAA
- Commissioni paritetiche
- Organismi ADR
- CORECOM
- AGCOM

# Genesi di «ConciliaWeb»

## Vantaggi della procedura tradizionale

- Procedura gratuita e veloce
- Alternativa effettiva alle procedure giurisdizionali
- Favorita relazione tra le parti

## Problemi

- Numero di istanze in continuo aumento
- Difficoltà dei Corecom a gestire le procedure
- **Necessità di procedure più efficienti**

**2016:** nasce il progetto di una piattaforma digitale



**23 luglio 2018:** entra in funzione **ConciliaWeb**

# Accesso utenti (SPID o CIE)

DECRETO Semplificazioni 16 luglio  
2020, n. 76



BENVENUTO IN CONCILIAWEB!

ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, **semplice e interattiva**, per la **risoluzione delle controversie** tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv.

**EFFETTUA IL LOGIN PER ACCEDERE ALL'APPLICAZIONE**

Codice fiscale

[Password dimenticata?](#)

Password

ENTRA

Accreditamento **Avvocati**

- Oppure -



ENTRA CON SPID



Entra con CIE

**AVVISI**

Dal **1° febbraio 2021** per la presentazione di nuove istanze sarà possibile accedere alla piattaforma Conciliaweb esclusivamente mediante **SPID** o **Carta d'identità elettronica (CIE)**.

Per i procedimenti in corso, gli utenti potranno continuare a utilizzare come credenziali di accesso CODICE FISCALE e PASSWORD fino alla conclusione delle procedure e, comunque, non oltre il **30 settembre 2021**.

## La procedura ODR



Accesso alla piattaforma e compilazione dell'istanza con la procedura guidata



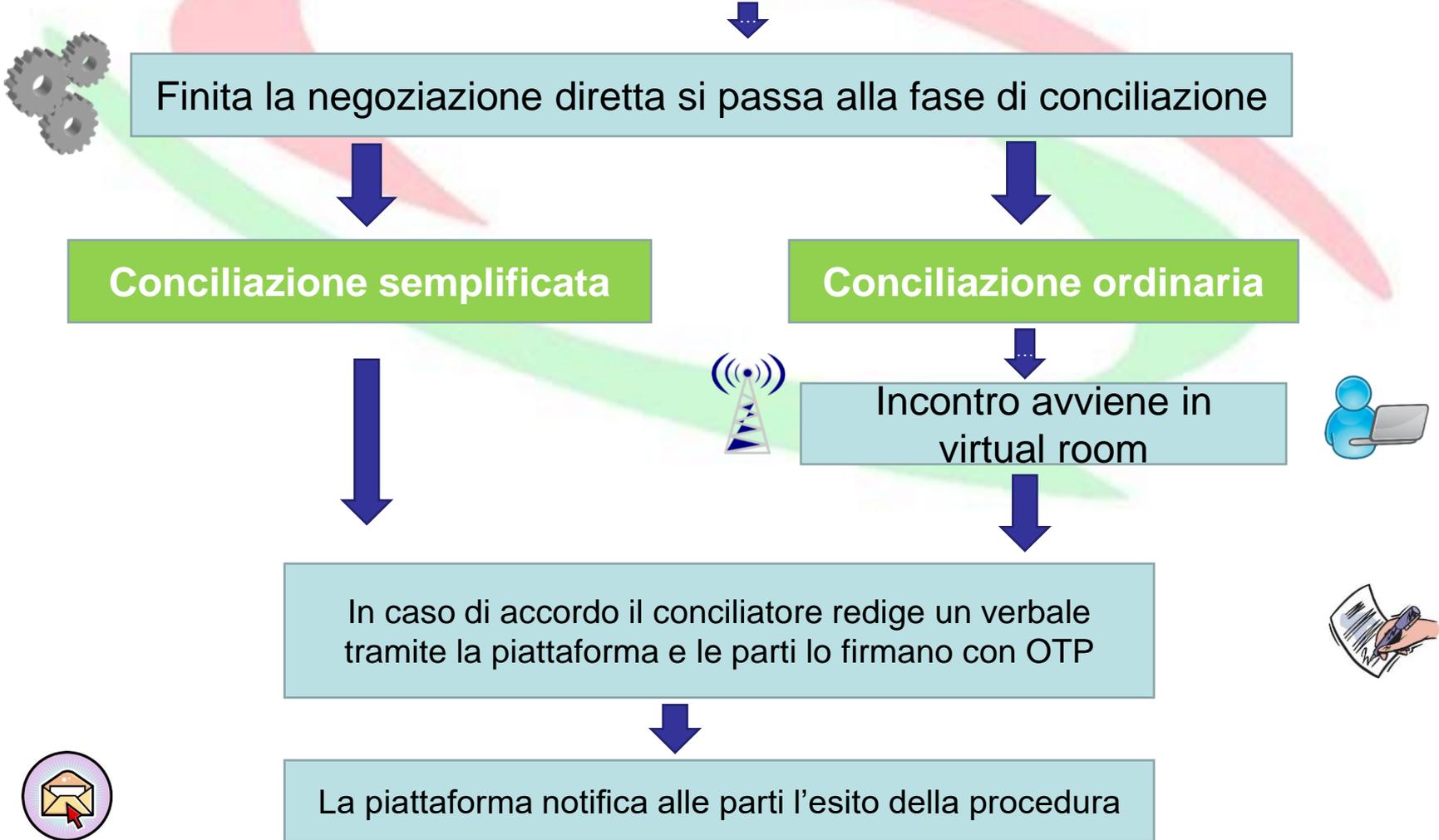
Verifica automatica della correttezza formale



Notifica dell'istanza all'operatore coinvolto



L'operatore e l'utente possono dialogare tramite la piattaforma e cercare una soluzione transattiva (NEGOZIAZIONE DIRETTA)



# Le novità introdotte dalla del. n. 358/22/CONS in materia di SMA

## **Definizione di «utente»**

All'articolo 1, comma 1, la lettera l) è stata sostituita dalla seguente:

«“utente”, ogni persona fisica o giuridica che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico o a gruppi chiusi di utenti, che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico o a gruppi chiusi di utenti ovvero il consumatore finale che, attraverso l'accesso a una piattaforma distributiva, fruisce dei prodotti audiovisivi in virtù di un contratto con un fornitore di servizi di media;».

## **Definizione di fornitore di SMA**

*“fornitore di servizi di media audiovisivi”, la persona fisica o giuridica di cui all'articolo 3, comma 1, lettera d), del TUSMA che fornisce il servizio di media audiovisivo di cui alle lettere p) e q) del medesimo Testo unico e che si rivolge al pubblico italiano;*

# Le novità introdotte dalla del. n. 358/22/CONS

## Ambito di applicazione

### Articolo 3 comma 1-bis

*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. Per le predette controversie il tentativo di conciliazione è svolto con la procedura di cui al Capo II. In alternativa alla procedura dinanzi all'Autorità, le parti hanno la facoltà di rimettere la controversia a un organismo ADR.*

Le novità introdotte dalla del. n. 358/22/CONS

## **Ambito di applicazione soggettivo**

### **Articolo 3 comma 1-ter**

*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, indipendentemente dal fornitore effettivo di tali servizi.*

# Le novità introdotte dalla del. n. 358/22/CONS

## Il procedimento di conciliazione in materia di SMA

- ✓ Reclamo come condizione di ammissibilità
- ✓ Procedura semplificata (art. 8, lett. g)
- ✓ Competenza AGCOM

**ART. 6, comma 3-bis.** L'utente che intende istaurare 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.**

# Le novità introdotte dalla del. n. 358/22/CONS

## Il procedimento di definizione in materia di SMA

- ✓ Competenza AGCOM (Art. 22, comma 1)
- ✓ Sanzioni

**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.



**Grazie per l'attenzione**

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy  
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori