



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 339/18/CONS

**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**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 12 luglio 2018;

VISTO l'art. 117, terzo comma, della Costituzione, che inserisce la competenza legislativa in materia di "*ordinamento delle comunicazioni*" tra le materie di legislazione concorrente tra Stato e Regione;

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 legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", di seguito denominata *Autorità*, e in particolare, l'art. 1, comma 13, che disciplina i Comitati regionali per le comunicazioni, di seguito denominati *Corecom*, funzionalmente organi dell'*Autorità* per le esigenze di decentramento sul territorio;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*", di seguito denominato *Codice*;

VISTO, l'art 84 del *Codice*, ai sensi del quale l'*Autorità* "*adotta procedure extragiudiziali trasparenti, non discriminatorie, semplici e poco costose per l'esame delle controversie tra i consumatori e le imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica*" (comma 1) e "*l'Autorità, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, anche ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 31 luglio 1997, n. 249,*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

promuove la creazione, con l'attuale dotazione di personale e con i beni strumentali acquisibili con gli ordinari stanziamenti di bilancio e conseguente invarianza di spesa, ad un adeguato livello territoriale, di uffici e di servizi on-line per l'accettazione di reclami, incaricati di facilitare l'accesso dei consumatori e degli utenti finali alle strutture di composizione delle controversie.” (comma 2).

VISTE le leggi regionali che istituiscono i CORECOM;

VISTO l'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e, in particolare, l'articolo 3, comma 3, ai sensi del quale ... “[I] *Autorità si impegna a rilasciare ai CO.RE.COM. un sistema centralizzato di gestione online delle controversie. Con specifico regolamento saranno disciplinate, d'intesa tra le parti, le modalità di funzionamento del predetto sistema, anche con riguardo alle modalità di assistenza della cosiddetta utenza debole.*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 recante *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*” e, in particolare, l'articolo 4, secondo il quale le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all'Autorità sono gestite tramite il portale *ConciliaWeb*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 661/15/CONS, del 1° dicembre 2017, recante “*Istituzione dell'elenco di organismi ADR, ai sensi dell'art. 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 l'intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome del 22 giugno 2018;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO CHE:

- 1) Ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche e dell'articolo 3 dell'Accordo Quadro citato l'Autorità si è impegnata a implementare un sistema informatizzato destinato alla trattazione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, volto a rendere più efficiente la gestione del cospicuo flusso di istanze di conciliazione ricevute ogni anno dai CORECOM, rimuovendo, di conseguenza, ogni rallentamento derivante dalla necessità di effettuare operazioni manuali di *data entry* e di estrazione di dati statistici;
- 2) in ogni caso va garantita la possibilità di attivare procedure di risoluzione delle controversie anche con modalità alternative a quella telematica, assicurando la presenza di punti di accesso fisico su tutto il territorio nazionale per la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti, ferma restando la possibilità di ricorrere a procedure semplici e gratuite, o comunque a costi contenuti, innanzi agli organismi ADR iscritti nell'elenco tenuto dall'Autorità, ivi incluse le procedure paritetiche, ovvero presso le camere arbitrali e conciliative delle Camere di Commercio;
- 3) Lo svolgimento di tutto il procedimento di composizione della controversia in via telematica, e dunque a distanza, comporterà una maggiore flessibilità anche nella conduzione della fase conciliativa vera e propria, evitando le disfunzioni insite nella necessaria presenza fisica e contestuale di tutti gli "attori" della procedura;
- 4) Gli utenti finali potranno trarre ulteriori benefici dall'accesso a canali telematici volti a risolvere le controversie in materia di comunicazioni elettroniche, tali da rafforzare la loro fiducia nel mercato;
- 5) In ragione dei numerosi benefici offerti dallo sviluppo di una piattaforma ODR – *Online Dispute Resolution* in termini di celerità, semplificazione ed efficacia, si ravvisa l'opportunità di strutturare il nuovo sistema, denominato "*ConciliaWeb*", per la gestione delle procedure di competenza dei CORECOM;

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. È approvato il testo del Regolamento concernente le modalità di funzionamento della piattaforma telematica di gestione delle controversie, denominata *ConciliaWeb* in attuazione dell'art. 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai CORECOM.
2. Il testo del Regolamento è riportato nell'allegato A) alla presente delibera e ne costituisce parte integrante ed essenziale.
3. Il Regolamento entra in vigore all'atto dell'entrata in vigore del sistema *ConciliaWeb*.
4. La Direzione Tutela dei consumatori, il Servizio Programmazione, Bilancio e Digitalizzazione e Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM, per quanto di rispettiva competenza, provvedono ad attuare tutte le iniziative e gli atti per l'esecuzione delle presente delibera.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 12 luglio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi