



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 296/18/CONS

**MODIFICHE ALLA DELIBERA N. 203/18/CONS CON RIFERIMENTO ALLA
ENTRATA IN FUNZIONE DELLA PIATTAFORMA CONCILIAWEB**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 giugno 2018;

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*, e in particolare l’art. 84;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo, a norma dell’articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*”;

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40;

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. 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. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all’articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 la delibera n. 628/16/CONS, con la quale l’Autorità ha affidato alla società Inera S.r.l. lo sviluppo di un progetto di informatizzazione delle procedure di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, mediante la creazione di una piattaforma telematica denominata “*ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 11/17/CONS, del 12 gennaio 2017, recante “*Atto di indirizzo sul funzionamento degli organi paritetici di garanzia e sulla messa a punto di un organo di garanzia unitario per le negoziazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale, ai sensi dell’art. 141-ter, comma 1, lett. e) del Codice del consumo*”;

VISTA la delibera n. 395/17/CONS, del 19 ottobre 2017, recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e le Regioni, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 422/17/CONS del 6 novembre 2017, recante “*Avvio del procedimento per la modifica del Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 67/18/CONS del 14 febbraio 2018, recante “*Proroga del termine per la conclusione del procedimento per la modifica del Regolamento sulle procedure per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito “*Regolamento*”, e in particolare l’articolo 3;

VISTA la nota della Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome del 25 giugno 2018, prot. SG/pp/45-18

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro approvato con delibera n. 395/17/CONS, prima della entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb è necessario procedere all’adozione, d’intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, del regolamento contenente la disciplina delle modalità di funzionamento del sistema telematico di risoluzione delle controversie;

TENUTO CONTO, inoltre, della esigenza di garantire una adeguata e preventiva informativa agli utenti in merito al nuovo sistema di gestione telematica delle controversie, nonché delle esigenze organizzative manifestate sia dai CORECOM sia dagli operatori;

RITENUTO, pertanto, opportuno posticipare l’entrata in funzione della piattaforma ConciliaWeb, individuando nel 23 luglio 2018 la data di avvio della procedura stabilita con il *Regolamento* approvato con delibera n. 203/18/CONS;

TENUTO CONTO che a partire dal 1° luglio 2018 il sistema di gestione informatica delle controversie denominato “*conciliaclick*”, in uso presso i CORECOM di Abruzzo, Campania, Friuli Venezia Giulia, Sardegna, Sicilia e Toscana, sarà dismesso dal fornitore e dunque i predetti CORECOM si troveranno nella impossibilità di gestire le procedure di conciliazione fino alla entrata in funzione della nuova piattaforma, atteso il numero rilevante di istanze relative a tali procedure;

TENUTO CONTO, inoltre, che il CORECOM del Veneto è attualmente sprovvisto di un sistema informatico di gestione delle procedure di conciliazione e che, atteso il numero consistente di istanze di conciliazione pendenti, il predetto Corecom è impossibilitato allo svolgimento della funzione conciliativa con riferimento alle istanze che dovessero pervenire dopo il 1° luglio 2018, e dunque non gestibili tramite la piattaforma ConciliaWeb;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 27, comma 3, del *Regolamento* “[i]n caso di impossibilità, anche temporanea, da parte del Corecom competente a svolgere le funzioni relative all’esperimento del tentativo di conciliazione delle controversie di cui al presente regolamento, gli utenti si rivolgono agli organismi di cui all’articolo 3, comma 2, lettere b), c) e d)”;

RITENUTO, conseguentemente, che per il periodo intercorrente tra il 1° luglio e il 22 luglio 2018 possa trovare applicazione il citato articolo 27, comma 3, primo periodo del *Regolamento* rispetto ai CORECOM di Abruzzo, Campania, Friuli Venezia Giulia, Sardegna, Sicilia, Toscana e Veneto e che, pertanto, con riferimento alle controversie rientranti nell’ambito di competenza territoriale dei predetti CORECOM, nel periodo di temporanea impossibilità a svolgere la funzione conciliativa, gli utenti potranno rivolgersi a uno degli organismi alternativi, elencati all’articolo 3, comma 2, lett. b), c) e d) del *Regolamento* per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITA la relazione del commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1 (Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS)

1. All’articolo 3 della delibera n. 203/18/CONS, i commi 2 e ss. sono modificati come segue: “2. Le disposizioni contenute nel regolamento di cui all’art. 1 si applicano ai procedimenti per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data del 22 luglio 2018, a eccezione dell’art. 27, comma 3, che trova immediata applicazione. 3. La delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, è abrogata. Le disposizioni del regolamento allegato alla predetta delibera continuano ad applicarsi alle controversie per le quali l’istanza introduttiva è stata presentata entro il 22 luglio 2018. 4. A decorrere dal 23 luglio 2018, le norme di rinvio al regolamento allegato alla delibera n. 173/07/CONS, contenute nelle delibere di questa Autorità, si intendono modificate nel senso di rinviare al regolamento approvato con la presente delibera.”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 2 (Informazioni agli utenti)

1. Entro venti giorni dall'entrata in vigore della presente delibera gli operatori inseriscono sui propri siti *web*, in *home page*, un avviso circa la necessità per gli utenti di accedere alla piattaforma ConciliaWeb per la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie a partire dal 23 luglio 2018.

Articolo 3 (Attivazione dei poteri sostitutivi)

1. Nel periodo intercorrente tra il 1° luglio e il 22 luglio 2018, per le controversie rientranti nell'ambito di competenza territoriale dei CORECOM di Abruzzo, Campania, Friuli Venezia Giulia, Sardegna, Sicilia, Toscana e Veneto, le istanze per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione potranno essere presentate unicamente presso uno degli organismi elencati all'articolo 3, comma 2, lett. b), c) e d) del *Regolamento*.

Articolo 4 (Entrata in vigore)

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è pubblicata, comprensiva degli allegati, sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 27 giugno 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi