



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche**

### **CAPO I**

#### **DISPOSIZIONI GENERALI**

##### **Articolo 1**

##### **Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:
  - a) “Autorità”, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
  - b) “*Legge*”, la legge 31 luglio 1997, n. 249;
  - c) “*Codice*”, il Codice delle comunicazioni elettroniche approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
  - d) “*Codice del consumo*”, il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
  - e) “Direzione”, la Direzione tutela dei consumatori dell’Autorità;
  - f) “CORECOM”, il Comitato regionale per le comunicazioni competente per territorio;
  - g) “Responsabile della struttura”, il responsabile della struttura amministrativa del CORECOM ovvero, nel caso di procedure svolte presso l’Autorità, il Direttore della Direzione tutela dei consumatori;
  - h) “Organo collegiale”, il Comitato regionale ovvero, nel caso di procedure svolte presso l’Autorità, la Commissione infrastrutture e reti;
  - i) “organismo ADR”, ogni organismo, di cui all’articolo 141, comma, 1, lett. h), del *Codice del consumo*, deputato a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell’Unione europea, in materia di consumo, con specifico riferimento alle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche, iscritto nell’elenco istituito, ai sensi dell’articolo 141-*decies* del *Codice del consumo*, con delibera n. 661/15/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

j) “utente”, ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;

k) “operatore”, ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;

l) “delegato”, la persona fisica che rappresenta un operatore nell’ambito di una procedura di risoluzione della controversia;

m) “Conciliatore”, la persona fisica incaricata dal Responsabile della struttura dello svolgimento della procedura di conciliazione, anche attraverso la formulazione di proposte non vincolanti;

n) “ConciliaWeb”, la piattaforma per la gestione telematica delle procedure di conciliazione e di risoluzione delle controversie svolte dall’Autorità e dai CORECOM ai sensi dell’articolo 84 del *Codice*;

o) “*Regolamento applicativo*”, il regolamento, adottato d’intesa con la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome e con la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome, contenente le specifiche tecniche per l’accesso alla piattaforma telematica e la gestione delle procedure di risoluzione delle controversie tramite ConciliaWeb;

p) “SPID”, il sistema pubblico di identità digitale per l’accesso ai servizi online della pubblica amministrazione di cui al D.P.C.M. 24 ottobre 2014;

q) “firma digitale”, firma elettronica di cui all’articolo 1, lettera s), del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;

r) “*Codice deontologico*”, il codice deontologico per i conciliatori allegato al presente regolamento, di cui costituisce parte integrante e sostanziale;

s) “Associazioni di consumatori”, le associazioni iscritte nell’elenco di cui all’articolo 137 del *Codice del consumo*;

2. Per quanto non espressamente previsto al comma 1 si applicano le definizioni di cui all’articolo 1 del *Codice*.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **Articolo 2**

### **Ambito di applicazione**

1. Ai sensi dell'articolo 1, commi 11 e 12, della *Legge*, è rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

2. Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente.

3. Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-*bis* del *Codice del consumo* nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.

## **Articolo 3**

### **Tentativo obbligatorio di conciliazione**

1. Per le controversie di cui all'articolo 2, comma 1, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del presente regolamento.

2. Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

a) dinanzi al CORECOM competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb, fatto salvo quanto previsto al Capo IV;

b) mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;

c) presso gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

d) dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE.

3. Per determinare il CORECOM territorialmente competente per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa a uso dell'utente; per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.

4. Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione.

5. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della *Legge*, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura di cui al comma 4.

### **Articolo 4**

#### **Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb**

1. Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all'Autorità sono gestite tramite la piattaforma ConciliaWeb.

2. L'utente che intende presentare un'istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un *account*.

3. L'utente interessato, qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica, può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM.

4. Le modalità e i termini concernenti l'accesso al sistema, il caricamento e la firma di atti e documenti, nonché la accessibilità per gli utenti di cui al comma 3, sono stabiliti dal *Regolamento applicativo*.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **Articolo 5**

#### **Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio**

1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento.

2. Ai fini del comma 1:

a) 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;

b) il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi;

c) si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

3. L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, ovvero nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.

4. A pena di inammissibilità la richiesta dell'utente, presentata telematicamente tramite il formulario GU5, deve contenere le informazioni indicate all'articolo 6, comma 1, oltre alla attestazione di avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione, se presentata dinanzi agli organismi di cui all'articolo 3, comma 2, lettera b), c) e d).

5. Della richiesta è dato avviso all'operatore, che nei cinque giorni successivi può produrre eventuali memorie e documentazione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

6. Il CORECOM, entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza, adotta un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio, ovvero rigetta la richiesta, dandone comunicazioni alle parti.

7. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche a operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia. Nel caso in cui risulti che la sospensione dipende dal comportamento di uno o più operatori diversi da quello indicato nell'istanza, il CORECOM può estendere il procedimento nei confronti di tali operatori, secondo la procedura di cui ai commi 5 e 6.

8. I provvedimenti adottati a norma del presente articolo devono essere eseguiti entro il termine da essi indicato. In caso di inottemperanza il CORECOM competente ne informa tempestivamente la Direzione per l'applicazione della sanzione ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della *Legge*.

### **CAPO II**

#### **PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM**

##### **Articolo 6**

##### **Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM**

1. Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;

b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;

c) la denominazione dell'operatore interessato;

d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;

e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.

2. L'istanza, a pena di irricevibilità, è presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb compilando il formulario UG, fatto salvo quanto stabilito dal comma 6.

3. Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi degli articoli 8, comma 3, e 9, comma 1, l'utente può integrare l'istanza, tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza di cui al comma 1.

4. Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al CORECOM se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, fatti salvi i casi in cui l'esperimento del tentativo di conciliazione sia stato disposto dall'Autorità giudiziaria.

5. Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa ne dà comunicazione all'istante. Qualora la causa di inammissibilità emerga nel corso della procedura, il CORECOM comunica immediatamente alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione.

6. Alle procedure avviate su istanza dell'operatore si applicano le disposizioni del Capo IV.

### **Articolo 7**

#### **Avvio della procedura**

1. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

2. Nella comunicazione di cui al comma 1 sono indicati:

- a) il numero identificativo della pratica;
- b) la data di protocollazione dell'istanza;
- c) l'oggetto dell'istanza;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

d) la data e l'orario stabiliti per l'udienza di conciliazione, ove previsto, informando della facoltà per l'utente di partecipare all'udienza con le modalità di cui all'articolo 9, comma 8.

3. L'operatore, qualora non intenda partecipare alla procedura, ne dà comunicazione al CORECOM, che redige un verbale con il quale si dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, dandone tempestivo avviso alla parte istante.

4. A seguito dell'avvio della procedura, qualora le parti raggiungano un accordo transattivo comunicando tramite ConciliaWeb, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, che le parti firmano elettronicamente, e il procedimento è archiviato.

5. Con la comunicazione di cui al comma 1, o anche successivamente purché prima dell'udienza, il CORECOM comunica alle parti il nome del Conciliatore.

### **Articolo 8**

#### **Conciliazione semplificata**

1. La procedura di conciliazione per le controversie aventi a oggetto le materie elencate al comma 2 è svolta mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il Conciliatore. In ogni momento il Conciliatore ha la facoltà di trasmettere alle parti una proposta di soluzione conciliativa della controversia.

2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie aventi a oggetto le seguenti materie:

- a) Addebiti per traffico in *Roaming* europeo e internazionale;
- b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- c) Attivazione di servizi non richiesti;
- d) Restituzione del credito residuo;
- e) Restituzione del deposito cauzionale;
- f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
- g) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- h) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.





## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. Decorsi trenta giorni dall'avvio della procedura, il Conciliatore, salvo che non ritenga opportune ulteriori interlocuzioni con le parti ai fini del raggiungimento di una soluzione conciliativa della controversia, redige un verbale secondo le disposizioni dell'articolo 12, in quanto applicabili.

### **Articolo 9**

#### **Udienza di conciliazione**

1. Nel caso in cui la controversia istaurata abbia a oggetto materie non elencate all'articolo 8, comma 2, ovvero nell'ipotesi prevista all'articolo 4, comma 3, il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di una udienza di conciliazione.

2. L'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in *web conference*, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (*virtual room*), ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza.

3. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati.

4. Il Conciliatore invita le parti a esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti controversi e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile. In qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può suggerire alle parti una o più soluzioni per la composizione della controversia.

5. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti, il Conciliatore può fissare un'ulteriore udienza.

6. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell'articolo 12, comma 2.

7. Se durante l'udienza una delle parti persiste in condotte pregiudizievoli per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il Conciliatore del procedimento, previo richiamo verbale, conclude l'udienza e dà atto della suddetta circostanza nel processo verbale, redatto ai sensi dell'articolo 12, comma 2.

8. Nei casi di cui all'articolo 4, comma 3, l'utente partecipa all'udienza recandosi fisicamente presso la sede del CORECOM utilizzata per lo svolgimento dell'udienza, ovvero presso altro punto di accesso fisico preventivamente comunicato dal CORECOM.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **Articolo 10**

#### **Riunione delle procedure pendenti**

1. Il CORECOM, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti dinanzi a sé e aventi a oggetto controversie che siano connesse sotto il profilo soggettivo o oggettivo.

### **Articolo 11**

#### **Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura**

1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio promosso dinanzi all'Autorità giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione al fine di pervenire ad una composizione bonaria della controversia.

### **Articolo 12**

#### **Esito dell'udienza di conciliazione**

1. Se la conciliazione ha esito positivo, il Conciliatore redige un verbale in cui si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo, specificandone il contenuto. Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995.

2. Se in udienza non si raggiunge l'accordo, su tutti o alcuni dei punti controversi, il Conciliatore redige un sintetico verbale in cui si annota esclusivamente l'oggetto della controversia e che la stessa è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo. Nel processo verbale le parti possono indicare l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano, ovvero ciascuna parte può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

3. Se la parte convenuta non compare in udienza, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione. Se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e il procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento, prontamente comunicati al CORECOM, per i quali può disporsi un rinvio.

4. Il verbale è sottoscritto dalle parti al termine dell'udienza mediante firma elettronica o altra modalità telematica idonea a garantirne la provenienza ai sensi delle disposizioni vigenti. Il Conciliatore sottoscrive il verbale mediante firma digitale, attestando quanto verbalizzato.

5. Qualora non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa di forza maggiore, trascorse 24 ore dalla trasmissione del verbale alle parti il Conciliatore firma il verbale attestando che lo stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione.

### **Articolo 13**

#### **Criteria di designazione e requisiti del Conciliatore**

1. Il CORECOM individua i Conciliatori nell'ambito della propria struttura amministrativa sulla base del possesso dei requisiti di cui al comma 3.

2. I conciliatori accreditati dai CORECOM per lo svolgimento delle procedure tramite ConciliaWeb sono inseriti in un elenco reso disponibile sulla piattaforma.

3. Il Conciliatore possiede i seguenti requisiti:

a) specifica formazione in materia di tecniche di mediazione e una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità;

b) assenza di cause di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal *Codice deontologico*;

c) sottoscrizione del *Codice deontologico* e di un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità.

4. Il Conciliatore che non sia più in possesso dei requisiti di cui al comma 3, ovvero che abbia cessato di svolgere tale funzione, è cancellato dall'elenco di cui al comma 2 su proposta del Responsabile della struttura.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

5. Il CORECOM può prevedere per i Conciliatori privi di precedente esperienza nelle materie di competenza dell'Autorità lo svolgimento del tirocinio assistito in affiancamento al Conciliatore designato, previa comunicazione dei nominativi alle parti, che possono rifiutare il tirocinante e comunque richiederne l'allontanamento in qualsiasi momento. Il tirocinante non può in alcun modo interferire nella procedura di conciliazione ed è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, indipendenza e imparzialità a cui sono tenuti i Conciliatori.

### **CAPO III**

#### **DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

##### **Articolo 14**

###### **Istanza di definizione della controversia**

1. Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 3 abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 3, di definire la controversia. La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura, non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni.

2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria.

3. A pena di inammissibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

##### **Articolo 15**

###### **Avvio del procedimento**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. Il Responsabile della struttura assume direttamente, ovvero assegna ad altri, la responsabilità del procedimento. La funzione di responsabile del procedimento è incompatibile con quella di Conciliatore svolta per la medesima controversia.

2. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti l'avvio del procedimento.

3. Nella comunicazione di cui al comma 2 sono indicati:

a) il numero identificativo della controversia;

b) la data di protocollazione dell'istanza;

b) l'oggetto dell'istanza;

c) il responsabile del procedimento;

d) il termine di conclusione del procedimento;

e) i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.

4. Contestualmente alla comunicazione di cui al comma 2, il CORECOM rende disponibile alla parte convenuta l'istanza depositata, completa di allegati.

### **Articolo 16**

#### **Procedura**

1. Il termine per l'adozione del provvedimento finale è di centottanta giorni decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.

2. Le parti convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica.

3. L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, e depositate telematicamente. I



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

documenti depositati nel corso del procedimento sono integralmente accessibili dalle parti in causa, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati.

4. Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, il Responsabile del procedimento, mediante comunicazione trasmessa con almeno dieci giorni di anticipo rispetto alla data fissata, convoca le parti interessate per una udienza di discussione, da svolgersi secondo le disposizioni dell'articolo 9, in quanto applicabili.

5. Al termine dell'udienza si redige sintetico processo verbale, sottoscritto dal Responsabile del procedimento.

6. Se, sulla base delle dichiarazioni delle parti, emerge la possibilità di raggiungere un accordo conciliativo, nel corso dell'udienza il Responsabile del procedimento può esperire un tentativo di conciliazione e, in caso di accordo, redige un verbale ai sensi dell'articolo 12.

### **Articolo 17**

#### **Mancata comparizione di una delle parti**

1. Il fatto che una delle parti non si presenti o si astenga dal far valere in udienza le proprie ragioni non può essere interpretato come accettazione delle ragioni della controparte, né come rinuncia all'istanza. In tal caso la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle difese scritte svolte dalle parti.

### **Articolo 18**

#### **Attività istruttoria**

1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità, ai soli fini istruttori, di assicurare la partecipazione di altri soggetti interessati, il Responsabile del procedimento provvede, se del caso, a convocarli in udienza.

2. Nel caso in cui il Responsabile del procedimento disponga l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi, ne è data comunicazione alle parti del



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

procedimento e il termine per la definizione della controversia è sospeso per il tempo necessario alla relativa acquisizione, comunque non superiore a sessanta giorni. Nei casi suddetti, gli oneri economici necessari per il compimento delle perizie sono anticipati dalla parte che ne ha fatto richiesta ovvero, se disposte d'ufficio, provvisoriamente ripartiti secondo equità.

3. Le parti, previa comunicazione al CORECOM entro cinque giorni dalla comunicazione di cui al comma 2, possono nominare un proprio consulente tecnico, il quale può assistere a tutte le operazioni svolte dal consulente nominato dal CORECOM e presentare relazioni scritte e documenti.

4. Il Responsabile del procedimento, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti aventi a oggetto controversie che siano connesse sotto il profilo soggettivo o oggettivo.

### **Articolo 19**

#### **Integrazione del contraddittorio**

1. Se nel corso del procedimento emerge la necessità di assicurare la partecipazione di altri operatori che, in virtù del rapporto contrattuale intrattenuto con l'utente, possono aver concorso alla causazione del disservizio, il Responsabile del procedimento, su richiesta di almeno una delle parti, provvede a integrare il contraddittorio, trasmettendo senza indugio agli interessati la comunicazione di cui all'articolo 15, comma 2, con contestuale convocazione dell'udienza di discussione, ai sensi dell'articolo 16, comma 4.

2. Nel corso dell'udienza di discussione il Responsabile del procedimento svolge preliminarmente un tentativo di conciliazione nei confronti delle parti intervenute, ai sensi dell'articolo 16, comma 6.

3. In caso di integrazione del contraddittorio ai sensi del comma 1 il termine per la conclusione del procedimento è prorogato di sessanta giorni.

### **Articolo 20**

#### **Decisione della controversia**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. Esaurita la fase istruttoria, il Responsabile della struttura trasmette la documentazione relativa alla controversia all'Organo collegiale, allegando la relazione del Responsabile del procedimento e la propria proposta di decisione.

2. L'Organo collegiale, ove lo ritenga necessario, può convocare le parti per un'udienza di discussione dinanzi a sé; in tal caso il termine di conclusione del procedimento è prorogato di ulteriori trenta giorni.

3. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del *Codice*. Esso è prontamente comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

4. L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

5. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno.

6. Nella determinazione di rimborsi e indennizzi l'Organo Collegiale tiene conto del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione e può riconoscere altresì il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità.

7. La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno a oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data di presentazione della domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Responsabile della struttura. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia. In caso di controversie di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, ancorché di modesta entità, la definizione può essere rimessa all'Organo Collegiale.

### **Articolo 21**

#### **Archiviazione del procedimento**





## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

1. Se nel corso del procedimento l'utente rinuncia alla propria istanza, ovvero risulti che le richieste avanzate siano state pienamente soddisfatte, il Responsabile del procedimento dispone l'archiviazione del procedimento.

2. Il Responsabile del procedimento dispone, altresì, l'archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità ovvero di improcedibilità dell'istanza.

3. Nel caso di archiviazione, le spese di procedura restano a carico delle parti che le hanno sostenute. Le spese peritali sono ripartite secondo criteri equitativi.

4. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti per via telematica.

### **Articolo 22**

#### **Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità**

1. La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Autorità.

2. Al procedimento per la definizione delle controversie di cui al comma 1 si applicano, ove non espressamente derogate, le disposizioni di cui al Capo III e la funzione della struttura amministrativa del CORECOM è svolta dalla Direzione.

### **CAPO IV**

#### **PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SU ISTANZA DELL'OPERATORE**

### **Articolo 23**

#### **Avvio della procedura di conciliazione**

1. Qualora intenda avviare una procedura di conciliazione ai sensi dell'articolo 2, l'operatore presenta apposita istanza al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 2. Nell'istanza presentata al CORECOM che introduce il procedimento di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

a) la denominazione e la sede dell'operatore istante;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

b) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;

c) il numero dell'utenza, in caso di servizi telefonici, o il codice identificativo del cliente.

2. Nell'istanza devono essere altresì indicati:

a) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;

b) evidenza delle contestazioni avanzate dall'utente in ordine ai crediti vantati dall'operatore;

c) i documenti che si allegano.

3. L'istanza, a pena di inammissibilità, è sottoscritta dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è trasmessa tramite posta elettronica certificata.

4. Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa, dichiara, con atto motivato, l'improcedibilità del tentativo di conciliazione, comunicandolo all'istante.

### **Articolo 24**

#### **Avviso di convocazione delle parti**

1. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, comunica alle parti, anche con modalità telematiche, l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione, da tenersi non prima di dieci giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione.

2. Nell'avviso di cui al comma 1 sono indicati:

a) la data di iscrizione al protocollo dell'istanza;

b) la data e il luogo fissati per la conciliazione;

c) l'oggetto della procedura;

d) il Conciliatore designato;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

e) le modalità di comunicazione dell'adesione alla procedura e le relative conseguenze in caso di mancata comunicazione, ai sensi del comma 3;

f) la data entro la quale deve concludersi il procedimento e gli ulteriori rimedi esperibili;

g) l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti.

3. L'utente, entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, ha l'onere di comunicare al CORECOM, con le modalità indicate nell'avviso medesimo, la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa. Decorso detto termine, in mancanza di tale comunicazione, ovvero in caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare all'udienza di conciliazione, il Conciliatore redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante.

4. L'istante che intenda rinunciare all'esperimento del tentativo di conciliazione ne dà comunicazione al CORECOM al più presto, e comunque con almeno cinque giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'udienza.

### **Articolo 25**

#### **Udienza di conciliazione**

1. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante.

2. Previa richiesta al Conciliatore, le parti possono partecipare all'udienza in videoconferenza o tramite strumenti telematici, ove tecnicamente possibile. In tale caso, il verbale è sottoscritto dalla parte che partecipa a distanza mediante apposizione di firma digitale.

3. L'udienza si svolge dinanzi al Conciliatore, che per il compimento di uno o più atti può avvalersi di persona da lui delegata. Il Conciliatore invita le parti a esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

4. In qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può suggerire alle parti una o più soluzioni alternative per la composizione della controversia.

5. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti il Conciliatore può fissare un'altra udienza.

6. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell'articolo 12, comma 2.

7. Se durante l'udienza una delle parti persiste in condotte pregiudizievoli per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il responsabile del procedimento, previo richiamo verbale, conclude l'udienza e dà atto della suddetta circostanza nel processo verbale, redatto ai sensi dell'articolo 12, comma 2.

8. Al termine dell'udienza il Conciliatore redige un verbale ai sensi dell'articolo 12, commi 1, 2 e 3, che è sottoscritto dalle parti e dal Conciliatore, che ne attesta l'autografia.

### **Articolo 26**

#### **Disposizioni applicabili**

1. Alle procedure avviate ai sensi dell'articolo 23 si applicano le disposizioni di cui agli articoli 10 e 11.

### **CAPO V**

#### **DISPOSIZIONI FINALI**

### **Articolo 27**

#### **Coordinamento e poteri sostitutivi**

1. La Direzione, su richiesta dei CORECOM ovvero su impulso delle Associazioni di consumatori o degli operatori, adotta circolari interpretative su specifiche questioni di interesse comune relative all'applicazione del presente regolamento.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. Per i procedimenti di definizione riguardanti questioni di eccezionale rilevanza, su fattispecie non oggetto di precedenti pronunce da parte dell'Autorità, il CORECOM, previa sospensione della procedura, di cui è data comunicazione alle parti, riferisce la questione all'Autorità, trasmettendo alla Direzione la documentazione necessaria. In tali casi, l'Autorità può emanare un atto di indirizzo, pubblicato sul sito web dell'Autorità. La mancata adozione dell'atto di indirizzo entro il termine di novanta giorni comporta l'automatica riassunzione del procedimento presso il medesimo CORECOM.

3. In 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); se l'impossibilità allo svolgimento delle funzioni riguarda la definizione delle controversie o l'adozione di provvedimenti temporanei, l'Autorità interviene in via sostitutiva.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## ALLEGATO

al *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS

### **CODICE DEONTOLOGICO PER I CONCILIATORI**

#### **Articolo 1**

##### **Ambito di applicazione**

1. Il presente Codice deontologico è parte sostanziale e integrante del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, di cui all'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, e contiene le norme di comportamento vincolanti per i Conciliatori che svolgono la propria attività ai sensi dell'articolo 13 del predetto regolamento.

#### **Articolo 2**

##### **Requisiti di indipendenza, imparzialità, neutralità**

1. Il Conciliatore si impegna ad aggiornare costantemente la propria formazione, ai sensi di quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, lettera a), del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*.

2. Il Conciliatore si impegna ad astenersi dalla singola procedura di conciliazione affidata, dandone tempestiva notizia al Responsabile della struttura, qualora:

a) ritenga di non essere in grado di gestire in modo adeguato la singola procedura in considerazione della complessità della materia trattata;

b) non ritenga possibile, anche per fatti sopravvenuti, gestire la singola procedura con imparzialità, indipendenza e neutralità;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

c) abbia in passato assistito le parti, o anche una sola di esse, in qualità di consulente, difensore o arbitro.

3. Il Conciliatore non esercita alcuna pressione sulle parti, ancorché finalizzata alla conclusione dell'accordo conciliativo, e verifica che le parti medesime abbiano compreso e accettato le finalità della procedura di conciliazione, il ruolo del Conciliatore e delle parti e gli obblighi di riservatezza che gravano su tutti coloro che intervengono nella procedura.

4. Il Conciliatore si impegna, inoltre, a comunicare al Responsabile della struttura qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza, imparzialità o neutralità.

### **Articolo 3**

#### **Divieto di percepire utilità dalle Parti**

1. Al Conciliatore è fatto divieto di percepire qualsivoglia utilità dalle parti.

2. Il Conciliatore, nei diciotto mesi successivi alla conclusione della procedura, si astiene dall'accettare incarichi professionali e/o lavorativi da entrambe le parti o anche da una sola di esse.

### **Articolo 4**

#### **Riservatezza e comportamento del Conciliatore**

1. Il Conciliatore mantiene il più stretto riserbo sulle informazioni e sui documenti ricevuti nello svolgimento del proprio incarico, la cui comunicazione alle parti è fatta ai soli fini della procedura.

2. Il Conciliatore può riferire a una parte informazioni che gli sono state rivelate dall'altra solo se necessario ai fini della procedura e, comunque, previo consenso di quest'ultima.