



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Home Page
 Introduzione all'Autorità
 Normativa di riferimento
Attività dell'Autorità
 Novità
 Links
 FAQ & Mail




Delibera n. 182/02/CONS

Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti

*Pubblicata su questo Sito in data 08/07/02
 Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del
 18/07/02, n. 167*

● [Delibera n. 173/07/CONS](#)
**Approvazione del
 regolamento sulle procedure
 di risoluzione delle
 controversie tra operatori di
 comunicazione e utenti**

● Contenzioso tra operatori e
 utenti:
[regolamento e formulari](#)

● Modifiche ed integrazioni
 alla del.182/02/CONS
 - [Delibera n.137/06/CONS](#)
 - [Delibera n.307/03/CONS](#)

● [Commissione delle
 Comunità europee:
 Raccomandazione n.
 2001/310/CE](#)

[Testo del nuovo Regolamento sulle procedure
 di risoluzione delle controversie tra operatori
 di comunicazioni elettroniche ed utenti,
 allegato A alla delibera n. 173/07/CONS](#)

L'Autorità

NELLA riunione del Consiglio del 19 giugno 2002;

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";

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";

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 19 settembre 1997, n. 318, recante "Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni";

VISTO il decreto legislativo 13 maggio 1998, n. 171, recante "Disposizioni in materia di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni, in attuazione della direttiva 97/66/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e in tema di attività giornalistica";

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica 11 gennaio 2001, n.77, recante "Regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE in materia di

telecomunicazioni";

VISTA la Raccomandazione della Commissione del 4 aprile 2001, n. 2001/310/CE, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materie di consumo;

VISTO il regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 17/98 del 16 giugno 1998, e le successive modifiche ed integrazioni;

VISTO il regolamento relativo alla definizione delle materie di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni delegabili ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, approvato con delibera n. 53/99 del 28 aprile 1999;

VISTO il parere del Consiglio Nazionale degli Utenti approvato nella seduta del 4 aprile 2002;

UDITA la relazione del commissario Prof. Silvio Traversa, relatore ai sensi dell'art. 32 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità adotta, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, il regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra organismi di telecomunicazioni e utenti.
2. Il testo del regolamento di cui al precedente comma 1 è riportato nell'allegato A alla presente delibera e ne costituisce parte integrante ed essenziale.
3. Le disposizioni di cui alla Sezione II del Regolamento di cui all'allegato A, fatte salve quelle di cui agli articoli 5 e 12 che trovano immediata applicazione, si applicano dalla data di effettivo esercizio delle funzioni delegate, secondo quanto previsto dalle convenzioni con i Comitati regionali per le comunicazioni previste dall'art. 2, Allegato A, della delibera n. 53/99 del 28 aprile 1999.

La presente delibera è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e nel Bollettino ufficiale dell'Autorità.

Napoli, 19 giugno 2002

IL COMMISSARIO RELATORE
Silvio Traversa

IL PRESIDENTE
Enzo Cheli

IL SEGRETARIO GENERALE
Alessandro Botto

Allegato A

Regolamento di procedura relativo alle controversie fra organismi di telecomunicazioni ed utenti

Articolo 1

Definizioni

Ai fini del presente regolamento s'intendono per:

- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
- b) "legge", la legge 31 luglio 1997, n. 249;
- c) "Commissione", la Commissione per le infrastrutture e le reti;
- d) "Dipartimento", il Dipartimento garanzie e contenzioso dell'Autorità;
- e) "Corecom", i Comitati regionali per le comunicazioni;
- f) "organismo di telecomunicazioni", un ente pubblico o privato, ivi comprese le consociate da esso controllate, al quale sono riconosciuti diritti per l'installazione e la fornitura di reti pubbliche di telecomunicazioni nonché, se del caso, per la fornitura di servizi pubblici di telecomunicazioni, ivi compreso qualunque servizio interattivo anche se relativo a prodotti audiovisivi, esclusa la diffusione circolare di programmi radiofonici e televisivi;
- g) "utenti", le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i consumatori, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico;
- h) "organi non giurisdizionali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo", gli organismi che svolgono procedure di conciliazione per la risoluzione delle controversie insorte tra consumatori e professionisti, conformemente ai principi di cui alla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.
- i) "rete di telecomunicazioni", un sistema di trasmissione e, se del caso, le apparecchiature di commutazione o le altre risorse che permettono la trasmissione di segnali tra punti terminali di rete definiti con mezzi a filo, radio, ottici o altri mezzi elettromagnetici;
- l) "servizio di telecomunicazioni", un servizio la cui fornitura consiste, in tutto o in parte, nella trasmissione e nell'instradamento di segnali su reti di telecomunicazioni, ivi compreso qualunque servizio interattivo anche se relativo a prodotti audiovisivi, esclusa la diffusione circolare dei programmi radiofonici e televisivi;
- m) "reclamo", l'istanza con cui l'utente lamenta un disservizio o solleva una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata e che rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni interessato;
- n) "[formulario S](#)", il formulario per inoltrare segnalazioni all'Autorità;
- o) "[formulario UG](#)", il formulario per promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Corecom.

SEZIONE I

SEGNALAZIONI

Articolo 2

Segnalazioni

1. I soggetti, pubblici o privati, organismi di telecomunicazioni o utenti singoli o associati,

che intendano informare l'Autorità su violazioni di norme in materia di telecomunicazioni possono comunicare all'Autorità le relative informazioni compilando il [formulario S](#), disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it).

2. L'Autorità valuta le segnalazioni di cui al comma 1 nell'esercizio dei poteri che le sono per legge attribuiti e nell'elaborazione di programmi di intervento generale.

SEZIONE II TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

Articolo 3

Richiesta di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazioni

1. Gli utenti, singoli o associati, ovvero gli organismi di telecomunicazioni, che lamentino la violazione di un proprio diritto o interesse protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio.
2. Per determinare la competenza territoriale di cui al comma 1, si ha riguardo, in caso di reti telefoniche fisse, al luogo in cui è ubicata l'utenza telefonica e, in caso di reti telefoniche mobili, al luogo in cui l'utente ha la residenza o il domicilio.

Articolo 4

Effetti della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione

1. La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi dell'art. 1 comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale, che riprendono a decorrere dalla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.
2. Il ricorso giurisdizionale non può essere proposto sino a quando non sia stato espletato il tentativo di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza.

Articolo 5

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

1. In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione la sospensione del servizio può essere adottata solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, la sospensione relativa al servizio universale di telecomunicazioni non può essere adottata se non per gravi motivi, quali i casi di frode o d'insolvenza abituale.
2. L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della relativa procedura, può chiedere al Dipartimento l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa, ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.
3. A pena di inammissibilità, [la richiesta](#) dell'utente deve contenere le informazioni indicate all'articolo 6, comma 1, ed essere corredata da copia dell'istanza di conciliazione depositata.
4. Il Direttore del Dipartimento, o un suo delegato, trasmette, anche a mezzo fax, copia della richiesta all'organismo di telecomunicazioni, assegnando un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.
5. Il Direttore del Dipartimento, o il suo delegato, entro dieci giorni dal ricevimento della

richiesta adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

Articolo 6

Procedura dinanzi al Corecom

1. Nell'istanza presentata al Corecom devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'organismo di telecomunicazioni.
2. Nell'istanza devono essere sinteticamente indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti e comunicati i precedenti tentativi di composizione della controversia.
3. L'istanza è sottoscritta dall'utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax.
4. L'istanza può essere inoltrata compilando il [formulario UG](#), pubblicato nel Bollettino ufficiale e disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it).

Articolo 7

Avviso di convocazione delle parti

1. Il Corecom, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, entro sette giorni dal ricevimento dell'istanza e con le medesime modalità di cui all'art. 6, comma 3, l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione.
2. In tale avviso sono specificamente 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. l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti;
 - e. il responsabile del procedimento.

Articolo 8

Udienza di conciliazione

1. In udienza le parti compaiono personalmente oppure a mezzo di persona munita di procura generale o speciale, idonea a conciliare o transigere la controversia, e possono farsi assistere da avvocati.
2. Il responsabile del procedimento, o persona da lui delegata, invita le parti ad esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.
3. In qualsiasi fase della conciliazione il responsabile del procedimento, o il suo delegato, può raccomandare alle parti i termini di una soluzione.
4. Su richiesta motivata, anche di una sola delle parti, il responsabile del procedimento, o il suo delegato, può fissare un'ulteriore udienza.

Articolo 9

Riunione delle procedure pendenti

1. E' facoltà del responsabile del procedimento disporre la riunione di più procedimenti

pendenti dinanzi al medesimo Corecom e aventi ad oggetto controversie omogenee.

Articolo 10

Limiti utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura

1. Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse, in occasione di altro procedimento arbitrale o di un giudizio promosso dinanzi all'Autorità giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, può utilizzare le dichiarazioni e le offerte di composizione fatte dall'altra parte durante la procedura.

Articolo 11

Esito della conciliazione

1. Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si prende atto dell'accordo, specificandone l'oggetto.
2. Il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dal responsabile del procedimento, o dal suo delegato, che certifica l'autografia delle sottoscrizioni, costituisce titolo esecutivo.
3. Se una delle parti non partecipa al procedimento o se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su parte dei punti controversi, il responsabile del procedimento, o il suo delegato, redige un verbale in cui si annota che la controversia è stata sottoposta a tentativo di conciliazione e si prende atto che non è stato raggiunto un accordo. Nel processo verbale le parti possono indicare la soluzione, anche parziale, sulla quale concordano.

Articolo 12

Conciliazione presso altri Organismi

1. Gli utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo di conciliazione presso i Corecom di cui alla presente Sezione, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

SEZIONE III

CONTROVERSIE DINANZI ALL'AUTORITÀ

Articolo 13

Richiesta di definizione della controversia da parte dell'Autorità

1. Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di soluzione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del d.P.R. n. 318/1997.
2. [L'istanza](#) con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata al Dipartimento a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o consegnata a mano e deve rispondere ai requisiti di cui all'art. 6.
3. [L'istanza](#) deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.
4. Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso qualora, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, sia stata già adita l'Autorità giudiziaria.

Articolo 14***Fissazione dell'udienza di discussione***

1. Il Direttore del Dipartimento, o un suo delegato, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro sette giorni dal ricevimento della stessa dispone la notifica a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento alle parti dell'invito a comparire all'udienza fissata per la discussione della controversia.
2. In tale avviso sono specificamente indicati:
 - a. la data e il luogo fissati per l'udienza;
 - b. l'oggetto della procedura;
 - c. l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti;
 - d. il responsabile del procedimento.

Articolo 15***Procedura***

1. Per la definizione della controversia è previsto un termine di novanta giorni dal ricevimento della richiesta, salvo casi eccezionali nei quali il Direttore del Dipartimento, su espressa richiesta motivata, può ridurre il termine a sessanta giorni.
2. Le parti, fino a cinque giorni prima dell'udienza di cui all'art. 14, hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, oltre che di prendere visione ed estrarre copia degli atti, con le procedure stabilite dai regolamenti dell'Autorità.
3. Le parti compaiono all'udienza di discussione personalmente o a mezzo del rappresentante legale o di persona munita di procura speciale.
4. Le parti sono ammesse ad illustrare oralmente le rispettive posizioni e possono farsi assistere da avvocati e consulenti.
5. Al termine dell'udienza il responsabile del procedimento redige sintetico processo verbale.

Articolo 16***Mancata comparizione di una delle parti***

1. Il fatto che una delle parti non si presenti o si astenga dal far valere le proprie ragioni non può essere interpretato come accettazione delle ragioni della controparte.
2. Nel caso in cui un tale comportamento non sia sorretto da un giustificato motivo, la controparte può tuttavia chiedere che la controversia sia definita.

Articolo 17***Attività istruttoria***

1. Nel caso in cui il Direttore del Dipartimento disponga l'acquisizione di documenti, perizie o di altri elementi conoscitivi, ne è data comunicazione alle parti del procedimento e il termine per la definizione della controversia è sospeso per il tempo necessario alla relativa acquisizione.
2. I soggetti che sono parte del procedimento possono nominare, dandone comunicazione all'Autorità, un proprio consulente tecnico, il quale può assistere a tutte le operazioni svolte dai consulenti nominati dall'Autorità e presentare relazioni scritte e documenti.
3. I risultati delle attività istruttorie di cui al comma 1 sono comunicati alle parti del procedimento.

Articolo 18***Decisione***

1. Esaurita la fase istruttoria, il Dipartimento trasmette la documentazione alla Commissione, allegando una relazione e la proposta di decisione.
2. La Commissione, nel caso in cui lo ritenga necessario, può convocare le parti per un'ulteriore udienza.
3. L'atto vincolante con il quale è definita la controversia è notificato alle parti e pubblicato nel Bollettino ufficiale.