



## **DELIBERA N. 390/21/CONS**

### **MODIFICA DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio dell'1 dicembre 2021;

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*;

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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/CONS

VISTA la delibera n. 107/19/CONS del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di*



*comunicazioni elettroniche*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 208/21/CONS, del 24 giugno 2021, recante “*Avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 266/21/CONS, del 5 agosto 2021, recante “*Proroga dei termini di cui alla delibera n. 208/21/CONS recante avvio del procedimento e della consultazione pubblica inerente alla modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTI i contributi dei soggetti partecipanti alla consultazione;

SENTITE le osservazioni formulate nel corso delle audizioni dei seguenti soggetti che ne hanno fatto richiesta: Vianova S.p.A. in data 27 settembre 2021, corsisti Master UNICT in data 18 novembre 2021;

TENUTO CONTO di quanto emerso nell’ambito della consultazione pubblica avviata con la predetta delibera n. 208/21/CONS, le cui risultanze sono riportate nel documento di sintesi dei contributi ricevuti, di cui all’allegato A alla presente delibera;

CONSIDERATO quanto segue:

Con la delibera n. 208/21/CONS l’Autorità ha avviato la consultazione pubblica relativa a eventuali modifiche al Regolamento di procedura inerente alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, con particolare riguardo al possibile ampliamento della figura dei c.d. “soggetti accreditati” (Avvocati e Associazioni di consumatori riconosciute a livello nazionale), ovvero a soggetti abilitati a presentare le istanze e a seguire le procedure in nome e per conto degli utenti interessati.

Alla consultazione hanno partecipato 11 operatori di comunicazioni elettroniche (Eolo, Fatweb, Iliad, Linkem, Postepay, Sky Italia, TIM, Tiscali, Vianova, Vodafone Italia, Wind Tre), 5 Associazioni di consumatori (Adoc, CDC–Centro Difesa Consumatori, Federconsumatori, MDC-Movimento di Difesa del Cittadino, UDiCon), il coordinamento dei dirigenti dei CORECOM italiani (CORECOM), il Consiglio nazionale dei dottori commercialisti e esperti contabili (CNDCEC), il Dipartimento di Giurisprudenza dell’Università di Messina (UNIME), l’Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti Sudtirolesi – Südtiroler Bauernbund, i corsisti del Master Universitario di I° livello in *Customer care* e tutela dei consumatori



dell'Università degli Studi di Catania (corsi Master UNICT), gli Avvocati D.V. e F.G. e un gruppo di laureati in giurisprudenza con l'Avv. G.B. (Avv. G. B. e altri).

Di seguito si riportano i quesiti oggetto della consultazione, corredati da una sintesi delle principali posizioni rappresentate, fornendo di volta in volta l'indicazione dei motivi che hanno indotto ad accogliere una soluzione piuttosto che un'altra, così come confluita nel testo finale del *Regolamento*.

***Quesito 1.1 Il rispondente ritiene opportuno apportare accorgimenti alla procedura, da tradurre, eventualmente, in modifiche regolamentari? In caso di risposta affermativa indicare quali e le motivazioni sottese.***

Nel rispondere al primo quesito numerosi partecipanti hanno fornito anche suggerimenti di ordine pratico/gestionale non traducibili in modifiche regolamentari, che quindi, seppur meritevoli di considerazione, non saranno oggetto della presente disamina.

A seguire un elenco delle principali proposte di modifica regolamentare avanzate dai soggetti rispondenti, raggruppate a seconda dell'argomento trattato, accompagnate dalle valutazioni dell'Autorità.

## **I. Reclamo preventivo.**

### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

La maggioranza degli operatori partecipanti alla consultazione - così come i CORECOM - ritiene opportuno prevedere che la preventiva presentazione di un reclamo si configuri come condizione imprescindibile affinché l'utente possa incardinare una procedura di conciliazione tramite ConciliaWeb.

### **Osservazioni dell'Autorità**

Si tratta di un argomento già valutato in sede di stesura del *Regolamento* e risolto escludendo una simile ipotesi sulla scorta di ragioni di ordine giuridico (si tratterebbe di introdurre un ulteriore adempimento quale condizione per l'accesso alla tutela giurisdizionale<sup>1</sup>), ma soprattutto alla luce della assenza di garanzie in ordine alla generale accessibilità dei servizi di assistenza e tracciabilità dei reclami.

---

<sup>1</sup> Va rammentato, infatti, che già l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione è condizione per la procedibilità dell'azione giurisdizionale ai sensi dell'art. 1, comma 11, della l. 249/97.



Conseguentemente, a una diversa soluzione potrà pervenirsi solo sulla base di evidenze diverse e a seguito di un confronto con tutti gli *stakeholders*, considerata la rilevanza dell'argomento, per cui al momento la proposta non risulta accoglibile.

## II. Ruolo delle Associazioni di consumatori

### Posizioni principali dei soggetti intervenuti

Sia le Associazioni di consumatori nazionali, sia i CORECOM, hanno evidenziato la opportunità di chiarire le ipotesi in cui le Associazioni possano agire sulla piattaforma con il ruolo di soggetto accreditato, atteso che, ai sensi dell'art. 4, comma 2, “[l]e Associazioni di consumatori agiscono come soggetto accreditato solo per le controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett. b)”.

In particolare, l'associazione MDC ha proposto di eliminare tale disposizione, mentre le Associazioni Adoc e Federconsumatori hanno chiesto di valutare l'introduzione di modifiche regolamentari che consentano di poter inserire istanze verso gli operatori aderenti a specifici protocolli ADR per le casistiche escluse dai suddetti protocolli, afferenti alle seguenti aree:

- a. provvedimenti d'urgenza;
- b. utenze *business*;
- c. disconoscimento utenze;
- d. passaggi tra operatori;
- e. doppia fatturazione a seguito di mancata migrazione.

### Osservazioni dell'Autorità

La disposizione di cui all'art. 4, comma 2, del *Regolamento* è frutto di una precisa scelta, le cui motivazioni sono rinvenibili già nelle premesse della delibera n. 353/19/CONS, ove espressamente si dà atto di come questa Autorità ritenga “*appropriato, al fine di ridurre il carico di istanze gravati sulla piattaforma e garantire che il ricorso alle procedure paritetiche non risulti penalizzato dalla procedura telematica, che le Associazioni di consumatori presentino istanze di conciliazione in nome e per conto dei propri assistiti tramite la piattaforma ConciliaWeb nelle sole ipotesi in cui non sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 141-ter del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del Consumo*”. Pertanto, in assenza di alcun elemento di novità rispetto alle esigenze sottese a tale scelta e considerato che il numero di istanze registrate sulla piattaforma continua a essere notevole, la richiesta di eliminazione della suddetta disposizione regolamentare non può trovare consenso.



Meritevole di accoglimento, invece, risulta la richiesta di specificare espressamente che le Associazioni possono presentare istanze per l'adozione di provvedimenti temporanei, ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento*, anche nel caso in cui la conciliazione sia stata avviata in sede di negoziazione paritetica, al fine di sgomberare il campo da qualsiasi dubbio interpretativo in merito.

Si propone, quindi, di riformulare la disposizione in parola come di seguito riportato, da inserire al comma 2 dell'articolo 4-*bis*, dedicato alla disciplina dei soggetti accreditati: “2. *Le Associazioni di consumatori agiscono come soggetto accreditato solo per le controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett. b), fatta salva la possibilità di procedere ai sensi dell'art. 5, comma 3*”.

Per le altre fattispecie richiamate dalle Associazioni, trattandosi di casistiche per le quali non è possibile svolgere il tentativo di conciliazione tramite procedure di negoziazione paritetica, si ritiene sufficiente l'attuale formulazione della norma.

### **III. Art. 5 – Provvedimenti temporanei.**

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Con riferimento al termine di cinque giorni per la produzione di memorie da parte dell'operatore a seguito di istanze GU5 per la concessione di provvedimenti temporanei, Sky Italia ritiene necessario specificare nel *Regolamento* che il termine include cinque giorni lavorativi, al fine di assicurare un più esatto bilanciamento tra le esigenze di celerità sottese all'istanza dell'utente rispetto all'effettività del diritto di difesa dell'operatore. Al contempo, l'operatore ritiene opportuno specificare che un eventuale provvedimento temporaneo possa essere adottato dai CORECOM solo decorsi i cinque giorni lavorativi, e quindi a partire dal sesto giorno.

#### **Osservazioni dell'Autorità**

Le proposte dell'operatore non risultano accoglibili, atteso che i provvedimenti in parola sono volti a ripristinare servizi essenziali, quali quelli di comunicazione elettronica, a seguito di interruzioni presuntivamente illegittime, a fronte delle quali va garantita la massima tempestività di intervento e certezza nella tempistica di risoluzione; diversamente, introducendo variabili legate alla concomitanza di periodi festivi o ad altri fattori, risulterebbe pregiudicata la certezza in ordine al periodo massimo di durata del procedimento (pari a dieci giorni).

### **IV. Art. 8 - Conciliazione semplificata.**



## Posizioni principali dei soggetti intervenuti

L'operatore Postepay ha proposto di ampliare i casi di procedura di conciliazione semplificata, includendo ulteriori ipotesi in cui l'evidenza delle problematiche nonché le relative indennità possano essere gestite agevolmente. Esempi in tal guisa potrebbero essere: indennizzi automatici, servizi o tariffe non richiesti, omessa/errata indicazione negli elenchi telefonici, mancata/ritardata risposta a reclami.

L'associazione MDC, al contrario, ha proposto di eliminare l'art. 8 del *Regolamento*, ritenendo la procedura semplificata inefficace.

## Osservazioni dell'Autorità

A ben vedere, con la modifica dell'art. 8, comma 2, del *Regolamento* operata con la delibera n. 353/19/CONS, eliminando dall'elenco delle materie riservate alla procedura semplificata proprio delle fattispecie relative all'attivazione di servizi/tariffe non richiesti e all'errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici, si è inteso affidare a una simile procedura solo le fattispecie per le quali non sono previsti indennizzi -ma solo rimborsi- proprio in considerazione della circostanza che l'assenza di contatto in tempo reale tra le parti e il conciliatore rappresenti comunque un fattore che riduce le possibilità di condurre trattative più complesse. Tanto è vero che, in direzione opposta, i CORECOM hanno chiesto di introdurre la possibilità per il conciliatore di convertire in udienza una conciliazione semplificata, proprio per accelerare la conclusione della procedura nei casi più complessi.

Non si rinvergono, dunque, motivazioni per un ripensamento in ordine alla scelta operata con la delibera n. 353/19/CONS.

Con riferimento alla proposta di eliminare l'art. 8 del *Regolamento* va evidenziato che i dati registrati nel corso dei primi dieci mesi del 2021 mostrano che le conciliazioni semplificate rappresentano il 25% circa del totale delle procedure e che i risultati raggiunti, rispetto a quelli relativi alle conciliazioni svolte con udienza, sono simili in termini di accordi raggiunti e leggermente migliori riguardo alla durata media.

Alla luce di tali risultanze fattuali, allora, la proposta dell'associazione non può essere accolta.

***Quesito 2.1 Il rispondente ritiene opportuno ricomprendere nella definizione di soggetto accreditato altre tipologie di Associazioni o altri enti esponenziali degli interessi degli utenti/consumatori? In caso di risposta affermativa specificare quali, tenendo in conto la necessità di poter verificare l'effettiva sussistenza delle qualifiche eventualmente richieste.***

## Posizioni principali dei soggetti intervenuti



In ordine al quesito 2.1 gli operatori di comunicazione (fatta eccezione per Linkem e Poste Mobile) hanno manifestato il proprio dissenso rispetto all'ipotesi di individuazione di soggetti accreditati ulteriori rispetto a quelli individuati nell'ambito dei lavori istruttori che hanno portato all'adozione della delibera n. 353/19/CONS.

In subordine, in caso di allargamento del novero dei soggetti accreditati, la maggior parte di essi ha chiesto che la relativa abilitazione sia preceduta da una verifica circa il possesso di alcuni requisiti, quali:

- i. rappresentatività a livello regionale/territoriale;
- ii. trasparenza nella gestione;
- iii. indipendenza nello svolgimento delle attività;
- iv. la sussistenza di tutti i criteri di ammissibilità previsti dall'art.137 del *Codice del consumo* per le associazioni nazionali;
- v. il rispetto di tutte le previsioni di cui alle leggi regionali istitutive degli elenchi delle associazioni dei consumatori territoriali;
- vi. la presenza di una sede e di un'autonoma struttura associativa sul territorio regionale, nonché di un'articolazione organizzativa di diretta erogazione di assistenza ai consumatori in almeno due (per le Regioni con meno di 5 province) o quattro (per le Regioni con oltre 5 province) province e numero degli iscritti a livello regionale non inferiore allo 0,5 per mille della popolazione regionale;
- vii. la presenza nel territorio regionale di una sede operativa dell'Associazione con uno sportello aperto al pubblico minimo quattro ore al giorno per cinque giorni alla settimana, oppure con più sportelli aperti al pubblico per un numero minimo complessivo di venti ore settimanali.

Inoltre, gli operatori ritengono che le suddette associazioni operanti a livello regionale: a) possano operare esclusivamente presso il CORECOM della Regione di competenza, mediante abilitazione parziale a operare all'interno della piattaforma limitatamente al singolo CORECOM, senza deroga alcuna, e con inammissibilità rilevabile automaticamente dalla piattaforma in caso di istanze inserite presso CORECOM differenti; b) non possano richiedere l'accreditamento, qualora le stesse risultino già rappresentate a livello nazionale, dovendo, in questo caso, agire per il tramite della segreteria della nazionale.

Di medesimo avviso si sono dichiarati anche i CORECOM e le Associazioni di consumatori nazionali, eccezion fatta per il Movimento di Difesa del Cittadino (MDC), che sul punto non si è espressa.

Favorevoli, invece, all'allargamento del novero delle associazioni accreditate sulla piattaforma sia l'associazione CDC -che propone di attingere dagli elenchi regionali di associazioni di promozione sociale (APS)- sia l'Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti Sudtirolesi, che propugna per l'estensione anche alle associazioni di categoria della



possibilità di rappresentare i propri associati sulla scorta della considerazione che tali associazioni rappresentano per determinate categorie produttive il primo interlocutore per i problemi relativi all'attività svolta, mentre le associazioni di consumatori non sono deputate ad assistere le aziende.

### **Osservazioni dell'Autorità**

Nell'ottica di garantire agli utenti un elevato grado di assistenza per la gestione delle controversie attraverso la piattaforma ConciliaWeb, sia in termini di diffusione sul territorio sia, soprattutto, in un'ottica inclusiva rispetto a categorie particolari di utenti, si ritiene ragionevole ricomprendere nel novero dei soggetti accreditati sia le Associazioni di consumatori inserite negli elenchi regionali, sia altri enti esponenziali, rappresentativi di particolari categorie di utenti, come di seguito esplicitato.

Per quanto riguarda le Associazioni di consumatori, anche alla luce dell'attuale fase di transizione e di assestamento della disciplina riguardante il Terzo settore, si ritiene conveniente, al momento, limitare l'inclusione nel novero dei soggetti accreditati alle associazioni presenti negli elenchi delle associazioni di tutela dei consumatori e utenti istituiti in base alla legislazione di ciascuna Regione o Provincia autonoma.

In questo caso, dunque, per i requisiti che legittimano l'acquisizione dello *status* di Associazione di consumatori regionale, così come per le verifiche circa la sussistenza di tali requisiti ai fini della iscrizione, bisognerà fare riferimento alla normativa regionale, mentre per l'accreditamento sulla piattaforma ConciliaWeb sarà sufficiente farne richiesta alla Direzione competente dimostrando la registrazione in uno degli elenchi regionali.

In ragione della dimensione locale di tali soggetti, tuttavia, si ritiene condivisibile la soluzione per cui le Associazioni regionali possano fungere da soggetto accreditato solo per le controversie afferenti, in applicazione del criterio territoriale di cui all'art. 3, comma 3, del *Regolamento*, alla competenza del CORECOM della Regione presso il cui elenco l'associazione è registrata.

È utile chiarire, poi, che nel caso in cui le associazioni presenti sui registri regionali siano emanazioni territoriali di quelle nazionali già registrate sulla piattaforma, vale comunque la preclusione ad avviare istanze di conciliazione tramite ConciliaWeb laddove sia possibile svolgere una negoziazione paritetica, ai sensi dell'art. 4, comma 2, del *Regolamento*.

Quanto appena descritto troverebbe riferimento normativo, oltre che nel comma 3 dell'art. 4-*bis*, che si riporterà *infra*, nella modifica dell'art. 1, comma 1, lett. s) del *Regolamento*, con l'aggiunta di un periodo finale:

«s) "Associazione di consumatori", ogni associazione iscritta nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo ovvero negli elenchi regionali delle associazioni di consumatori e utenti, istituiti ai sensi della legislazione di ciascuna Regione».





Con riferimento, poi, alle istanze avanzate dall'Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti Sudtirolesi, va considerato che, in effetti, per categorie particolari di utenti l'accesso alla piattaforma potrebbe essere meglio garantito attraverso associazioni di categoria o enti esponenziali, che spesso rappresentano un punto di riferimento essenziale, soprattutto laddove sussistano ostacoli oggettivi alla partecipazione in prima persona, conseguenti a situazioni di disabilità o all'appartenenza a minoranze linguistiche.

Sulla scorta di tali considerazioni, allora, si ritiene utile introdurre nel contesto regolamentare la possibilità di accreditare anche enti diversi dalle associazioni di consumatori, ricorrendo alla seguente definizione, da inserire alla lettera l) dell'art. 1, comma 1, del *Regolamento*:

**«l) “Ente esponenziale”:** ente costituito per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, in possesso di uno statuto, rappresentativo di particolari categorie di utenti, registrato sulla piattaforma ConciliaWeb al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti.».

Si ritiene, in proposito, proporzionato stabilire come primo requisito (formale) per l'accredito di tali enti la costituzione per atto pubblico o per scrittura privata autenticata e il possesso di uno statuto, mentre ulteriori criteri di merito verranno individuati in una disposizione *ad hoc*, del seguente tenore, da inserire nell'ambito dell'articolo 4-*bis*, dedicato ai soggetti accreditati:

**«4. Al fine di assicurare l'inclusione di utenti appartenenti a categorie disagiate o minoranze linguistiche, gli Enti esponenziali rappresentativi di tali utenti possono agire in qualità di soggetto accreditato, previa registrazione sulla piattaforma. A tal fine l'Ente presenta istanza di accreditamento alla Direzione, allegando la documentazione e le informazioni necessarie a comprovare la sussistenza dei seguenti requisiti:**

**a) avvenuta costituzione, per atto pubblico o per scrittura privata autenticata e possesso di uno statuto;**

**b) scopo sociale esclusivo o prevalente consistente nella tutela di specifiche categorie di soggetti che richiedono assistenza per ragioni legate a condizioni di disabilità o appartenenza a minoranze linguistiche;**

**c) aver svolto l'attività di cui alla lettera b) per almeno un quinquennio;**

**d) non avere i suoi rappresentanti legali subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione all'attività dell'ente medesimo.»**



Va tenuto presente, in effetti, che l'accreditamento di enti esponenziali non possa che rappresentare una ipotesi residuale e limitata a casistiche eccezionali, giustificato dalla sussistenza di particolari esigenze di tutela, che gli uffici dell'Autorità saranno chiamati a ponderare ai fini dell'accreditamento.

A tal proposito, si ritiene opportuno specificare un termine, che si reputa congruo fissare in trenta giorni, entro il quale gli uffici dell'Autorità debbano comunicare all'Associazione o all'Ente richiedente l'accreditamento l'esito della relativa procedura.

Questa nuova disciplina dei soggetti accreditati può trovare autonoma collocazione in un articolo a essa dedicato, da introdurre dopo l'art. 4 del *Regolamento*, all'interno del quale appare utile richiamare, con una disposizione a ciò dedicata, la procedura stabilita all'art. 8, comma 8, del *Regolamento applicativo* per le ipotesi di violazione, da parte dei soggetti accreditati, della disciplina regolamentare.

***Quesito 2.2 Il rispondente ritiene utile prevedere che l'Avvocato possa delegare altre figure professionali allo svolgimento delle procedure sulla piattaforma? In caso di risposta affermativa specificare quali.***

### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Anche in questo caso gli operatori e i CORECOM ritengono le attuali previsioni regolamentari esaustive, non ravvisandosi l'opportunità di prevedere ulteriori figure professionali alle quali l'Avvocato possa delegare la trattazione delle controversie. Sky Italia, in particolare, ha evidenziato come i limiti deontologici e di responsabilità professionale previsti per legge con riferimento al *dominus* nei confronti del proprio praticante abilitato garantiscono che l'intervento di questi non ingeneri possibili effetti distorsivi della procedura, tali da vanificare gli obiettivi di tutela del singolo utente e del particolare strumento di conciliazione incentrato su ConciliaWeb, mentre l'affidamento della gestione della controversia a soggetti terzi rispetto al rapporto *dominus*-praticante farebbe venir meno una simile garanzia.

Postepay, invece, contesta l'applicabilità all'ambito amministrativo delle disposizioni di cui all'art. 41 della l. 247/2012, che consentono il patrocinio sostitutivo da parte dei praticanti abilitati.

Di avviso opposto le Associazioni CDC e UDiCon e l'Avv. G.B. e altri, che propongono di consentire la delega da parte del *dominus* anche in favore di soggetti in possesso di adeguata esperienza in materia (magari con l'istituzione di un elenco tenuto dall'AGCOM); di analogo avviso anche il Dipartimento di Giurisprudenza dell'UNIME e i corsisti Master UNICT, per i quali il titolo conseguito tramite percorsi universitari dovrebbe essere equiparato all'iscrizione all'albo dei praticanti abilitati.

### **Osservazioni dell'Autorità**



L'Autorità condivide le preoccupazioni in ordine ai rischi insiti nella eventuale possibilità per gli Avvocati di affidare la gestione di una controversia a un soggetto terzo, al di fuori di un rapporto inquadabile nell'ambito della disposizione dell'art. 41 della c.d. legge professionale, per cui non si ritiene di dover apportare alcuna modifica all'impianto regolamentare relativamente a tali aspetti.

***Quesito 2.3 Il rispondente ritiene utile ricomprendere tra i soggetti accreditati sulla piattaforma ConciliaWeb anche altre categorie professionali? In caso di risposta affermativa specificare quali, tenendo in conto la necessità di poter verificare in tempo reale, tramite interconnessione tra la piattaforma ConciliaWeb e gli Albi professionali, l'effettiva sussistenza della qualifica richiesta.***

#### **Posizioni principali dei soggetti intervenuti**

Gli operatori (eccetto Postepay) hanno manifestato una tendenziale contrarietà alla estensione ad altre categorie professionali della possibilità di accesso alla piattaforma in qualità di soggetto accreditato. Tuttavia, nel caso in cui l'Autorità ritenesse di non accogliere tale posizione, alcuni di essi hanno auspicato che l'abilitazione all'accesso alla piattaforma da parte dei nuovi soggetti sia in ogni caso subordinata a una verifica preventiva da parte dell'AGCOM volta a comprovare:

- (i) l'effettiva iscrizione dei nuovi soggetti nei relativi albi professionali;
- (ii) la sussistenza in capo a quest'ultimi dei requisiti di trasparenza e di indipendenza nello svolgimento delle loro attività;
- (iii) la sussistenza del requisito della pertinenza rispetto alla materia trattata.

Della stessa opinione anche i CORECOM, seppure con una apertura alla sola categoria dei dottori commercialisti.

Decisamente favorevole, invece, alla inclusione dei Dottori commercialisti e esperti contabili nell'elenco dei soggetti accreditati è il CNDCEC, sulla scorta della considerazione che i dottori commercialisti italiani – in virtù delle loro competenze tecniche, degli obblighi deontologici derivanti dalla iscrizione all'Ordine professionale e della loro oggettiva capacità di rappresentare cittadini ed imprese in ogni circostanza economicamente rilevante con la massima correttezza dovuta di fronte alle Istituzioni - sono già ampiamente presenti nelle procedure di mediazione con gli Organismi di Mediazione istituiti presso tutti gli Ordini territoriali e, pertanto, grazie alle competenze e alla diffusione delle stesse su tutto il territorio nazionale, sono certamente in grado di ampliare significativamente la diffusione delle procedure di conciliazione attivate anche con gli operatori delle comunicazioni, così da contribuire ad assicurare la più ampia azionabilità dei diritti tutelati, pur mantenendo in un



alveo di soggetti qualificati e vigilati deontologicamente, il rischio di un eccessivo ampliamento dei soggetti abilitati a operare sulla piattaforma in sostituzione degli utenti interessati.

Altri partecipanti, poi, hanno proposto la creazione di un elenco di soggetti accreditati, tenuto dall'AGCOM, a cui avere accesso tramite una prova selettiva (così l'associazione CDC) ovvero in base a un titolo di studio specifico (di tale avviso il Dipartimento di Giurisprudenza UNIME e i corsisti *Master UNICT*) o alla esperienza maturata, eventualmente certificata tramite dichiarazione di atto notorio (così l'Avv. G. B. e altri).

### **Osservazioni dell'Autorità**

Alla luce dei contributi ricevuti, si ritiene condivisibile la richiesta del CNDCEC di includere anche i Dottori commercialisti ed esperti contabili, al pari degli Avvocati, tra i soggetti accreditati sulla piattaforma ConciliaWeb, in virtù del ruolo professionale svolto e della esperienza della categoria in materia di risoluzione alternativa delle controversie. D'altronde, l'esistenza di un albo consultabile telematicamente, tenuto dal Consiglio nazionale, assicura la possibilità di interconnessione con la piattaforma dell'AGCOM, ai fini della verifica immediata circa la sussistenza del titolo professionale richiesto.

In tal senso, dunque, si propone di integrare la definizione di "soggetto accreditato", di cui alla lettera t) dell'art. 1, comma 1, del *Regolamento*, includendo il richiamo ai Dottori commercialisti ed esperti contabili.

Allo stato, invece, non si ritiene opportuno prevedere altre categorie di soggetti accreditati, attesa la delicatezza della funzione di intermediazione svolta, in assenza di quelle garanzie offerte dall'appartenenza a un ordine professionale, indipendentemente dalla eventuale formazione o esperienza maturata in materia.

RITENUTO appropriato, nella prospettiva di garantire la più ampia inclusione e accessibilità alle procedure, prevedere che anche le associazioni di consumatori e utenti registrate sugli elenchi regionali possano operare sulla piattaforma ConciliaWeb al fine di rappresentare i propri associati o assistiti, così come gli enti rappresentativi di particolari categorie di utenti, onde superare ostacoli derivanti da disabilità o dall'appartenenza a minoranze linguistiche;

RITENUTO opportuno chiarire che le Associazioni di consumatori possono agire in qualità di soggetto accreditato nell'ambito dei procedimenti per l'adozione di provvedimenti temporanei anche nei casi in cui il tentativo di conciliazione sia svolto attraverso una procedura di negoziazione paritetica;



RITENUTO, inoltre, opportuno provvedere all'aggiornamento delle disposizioni del regolamento di procedura alla luce delle modifiche apportate dalla delibera n. 670/20/CONS al *Regolamento applicativo* e al coordinamento dei due plessi regolamentari;

RAVVISATA la necessità di differire al 1° aprile 2022 l'entrata in vigore delle modifiche regolamentari relative alle nuove categorie di soggetti accreditati tenuto conto sia degli adempimenti amministrativi che si dovranno porre in essere sia dei tempi tecnici necessari all'implementazione e al collaudo delle procedure informatiche che garantiranno l'accesso alla piattaforma anche ai nuovi soggetti;

UDITA la relazione del commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## DELIBERA

### Articolo 1

**(Modifiche 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, come modificato dalla delibera n. 353/19/CONS)**

1. All'articolo 1

a) la lettera l) è sostituita dalla seguente:

*«l) “Ente esponenziale”: ente costituito per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, in possesso di uno statuto, rappresentativo di particolari categorie di utenti, registrato sulla piattaforma ConciliaWeb al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti»;*

b) alla lettera s), dopo le parole «*Codice del consumo*» è aggiunto il seguente periodo: «*ovvero negli elenchi regionali delle associazioni di consumatori e utenti, istituiti ai sensi della legislazione di ciascuna Regione*»;

c) la lettera t) è sostituita dalla seguente:

*«t) “soggetto accreditato”, le Associazione di consumatori, gli Enti esponenziali, nonché gli Avvocati e i Dottori commercialisti ed esperti contabili iscritti nei rispettivi Albi professionali, registrati sulla piattaforma al fine di avviare e gestire le procedure di risoluzione delle controversie in nome e per conto dei propri assistiti»;*

2. All'articolo 4, il comma 2 è sostituito dal seguente:



«2. L'utente che intende presentare un'istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la carta di identità elettronica (CIE). Una volta presentata l'istanza l'utente ha la possibilità di delegare un altro utente registrato sulla piattaforma per lo svolgimento della procedura.».

3. Dopo l'articolo 4 è aggiunto il seguente articolo:

**«Articolo 4-bis – (Soggetti accreditati)**

1. L'utente può presentare l'istanza e partecipare alla procedura tramite un soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma.

2. Le Associazioni di consumatori agiscono come soggetto accreditato solo per le controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett. b), fatta salva la possibilità di procedere ai sensi dell'art. 5, comma 3.

3. Le Associazioni di consumatori iscritte unicamente in registri regionali possono agire in qualità di soggetto accreditato limitatamente alle controversie che rientrino, ai sensi dell'art. 3, comma 3, nella competenza territoriale del CORECOM della Regione nel cui elenco l'Associazione è registrata, fatto salvo quanto stabilito al comma 2. È onere di ciascuna Associazione richiedere alla Direzione la registrazione sulla piattaforma, fornendo evidenza della sussistenza dei requisiti per l'accreditamento.

4. Al fine di assicurare l'inclusione di utenti appartenenti a categorie disagiate o minoranze linguistiche, gli Enti esponenziali rappresentativi di tali utenti possono agire in qualità di soggetto accreditato, previa registrazione sulla piattaforma. A tal fine l'Ente presenta istanza di accreditamento alla Direzione, allegando la documentazione e le informazioni necessarie a comprovare la sussistenza dei seguenti requisiti:

a) avvenuta costituzione per atto pubblico o per scrittura privata autenticata e possesso di uno statuto;

b) scopo sociale esclusivo o prevalente consistente nella tutela di specifiche categorie di soggetti che richiedono assistenza per ragioni legate a condizioni di disabilità o appartenenza a minoranze linguistiche;

c) aver svolto l'attività di cui alla lettera b) per almeno un quinquennio;

d) non avere i suoi rappresentanti legali subito alcuna condanna, passata in giudicato, in relazione all'attività dell'ente medesimo



5. La Direzione, nelle ipotesi di cui ai commi 3 e 4, verificata la sussistenza dei requisiti necessari, entro trenta giorni dalla richiesta provvede all'accreditamento sulla piattaforma del soggetto richiedente, dandone tempestiva comunicazione all'interessato.

6. In caso di violazioni delle disposizioni del presente regolamento da parte di un soggetto accreditato la Direzione procede ai sensi dell'art. 8, comma 8, del Regolamento applicativo».

4. All'articolo 6, dopo il comma 2 è aggiunto il seguente comma:

«2-bis. L'istanza presentata da un soggetto accreditato è inammissibile se non è corredata da copia del documento di identità del delegante e dal mandato, redatto secondo il modello stabilito dall'Autorità, con l'indicazione di un numero di utenza mobile o di un indirizzo e-mail riferibili all'utente.».

5. All'articolo 12, comma 5, dopo la parola «qualora» sono aggiunte le parole «per una o entrambe le parti» e sono soppresse le parole «di forza maggiore».

6. Il testo coordinato del Regolamento, aggiornato con le modifiche di cui ai commi da 1 a 5, è riportato all'allegato B alla presente delibera.

## **Articolo 2** **(Modifiche al regolamento applicativo)**

1. All'articolo 1, dell'allegato A alla delibera n. 339/18/CONS, come modificato dalla delibera n. 670/20/CONS, le lettere j) e k) sono soppresse.

## **Articolo 3** **(Entrata in vigore)**

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

2. Le modifiche regolamentari relative all'accreditamento dei Dottori commercialisti ed esperti contabili, delle Associazioni iscritte negli elenchi regionali e degli Enti esponenziali entreranno in vigore il 1° aprile 2022.

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



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

Roma, 1 dicembre 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba