



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 661/15/CONS

ISTITUZIONE DELL'ELENCO DI ORGANISMI ADR, AI SENSI DELL'ART. 141-DECIES DEL CODICE DEL CONSUMO, E APPROVAZIONE DEL REGOLAMENTO SULLA TENUTA DELL'ELENCO DEGLI ORGANISMI ADR NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE E POSTALE

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 1 dicembre 2015;

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 anche il *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*);

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del consumo*”, come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 22 maggio 2007, recante “*Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 141-*octies*, comma 1, *lett. d)*, del *Codice*, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è stata designata quale autorità competente, per il settore di propria competenza, per lo svolgimento delle funzioni di cui agli articoli 141-*nonies* e 141-*decies* del medesimo *Codice del consumo*;

RITENUTO, pertanto, di dover procedere all' istituzione, ai sensi dell'articolo 141-*decies* del *Codice del consumo*, dell'elenco degli organismi ADR deputati 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 procedure volontarie di composizione extragiudiziale delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali;

RITENUTO imprescindibile, a tal fine, provvedere altresì a definire il procedimento per l'iscrizione degli organismi e per la tenuta del suddetto elenco, in conformità a quanto stabilito dall'articolo 141-*decies*, ai commi 1, ultimo periodo, 2 e 3, del *Codice*;

TENUTO CONTO che le disposizioni dettate dal titolo II-*bis* del *Codice del consumo* si applicano alle procedure "volontarie" di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti o stabiliti nell'Unione europea, mentre è fatta espressamente salva la disposizione, di cui all'articolo 1, comma 11, della legge n. 249/1997, che prevede l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione nelle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31, comma 1, del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

Istituzione dell'elenco di organismi ADR

1. Ai sensi dell'articolo 141-*decies* del *Codice del consumo* è istituito l'elenco degli organismi ADR deputati 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 procedure volontarie di composizione extragiudiziale delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali.

2. Il procedimento e le modalità operative per l'iscrizione e per la tenuta dell'elenco di cui al comma 1 sono definiti dal *Regolamento sulla tenuta dell'elenco degli organismi*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale, approvato come allegato A alla presente delibera, della quale forma parte integrante e sostanziale.

3. Restano salve, nelle materie per le quali è prevista l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, le disposizioni regolamentari vigenti.

Articolo 2 **Disposizioni transitorie e finali**

1. Fino alla emanazione di apposite linee guida in materia, la formazione specifica delle persone fisiche incaricate della risoluzione extragiudiziale delle controversie, richiesta ai fini dell'iscrizione nell'elenco di cui all'articolo 1, è valutata sulla base della frequenza di corsi di formazione o seminari dedicati alla tutela degli utenti e alla qualità dei servizi nei settori di competenza dell'Autorità, della durata non inferiore alle dieci ore.

2. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione.

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

Roma, 1 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Allegato A alla delibera n. 661/15/CONS

Regolamento sulla tenuta dell'elenco degli organismi ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale

Articolo 1 Definizioni

1. Ai fini del presente regolamento s'intendono per:
 - a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
 - b) "Codice del consumo", il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
 - c) "Direzione", la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità;
 - d) "servizi di comunicazione elettronica", i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
 - e) "servizi postali", i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, inclusi quelli rientranti nell'ambito di applicazione del servizio universale postale;
 - f) "elenco", l'elenco degli organismi ADR deputati 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 procedure volontarie di composizione extragiudiziale delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali, istituito con delibera n. 661/15/CONS e tenuto dall'Autorità;
 - g) "incaricati", le persone fisiche incaricate dall'organismo ADR della risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - h) "autorità competenti", le autorità indicate all'art. 141-*octies* del Codice del consumo.
2. Per quanto non espressamente indicato valgono le definizioni di cui all'articolo 141 del Codice del consumo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 2

Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente regolamento stabilisce, ai sensi dell'art. 141-*decies* del Codice del consumo, la procedura per l'iscrizione nell'elenco degli organismi ADR, nonché le modalità per lo svolgimento delle attività connesse alla vigilanza ed alla tenuta del suddetto elenco.
2. Resta salva l'applicazione, nelle materie per le quali è prevista l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, delle disposizioni regolamentari vigenti in materia.

Articolo 3

Domanda di iscrizione

1. L'organismo ADR che intende essere iscritto nell'elenco, propone istanza all'Autorità, fornendo tutte le informazioni prescritte dall'art. 141-*nonies*, commi 1 e 3. In particolare, l'organismo comunica l'indirizzo di posta elettronica certificata (pec) al quale trasmettere le comunicazioni relative alla procedura di iscrizione, nonché tutte le ulteriori informazioni di contatto.
2. Salvo diversa dichiarazione ai sensi dell'art. 141-*nonies*, comma 1, lett. g), del Codice del consumo, l'iscrizione si intende richiesta con riferimento alle controversie relative sia ai servizi di comunicazione elettronica sia ai servizi postali.
3. Ai sensi dell'art. 141-*bis*, comma 10, l'organismo è tenuto a fornire le informazioni inerenti alla formazione specifica, nei settori di competenza dell'Autorità, degli incaricati.
4. La domanda, a pena di irricevibilità, è trasmessa all'Autorità a mezzo pec, ovvero presentata *on-line* tramite procedura telematica, ove disponibile.

Articolo 4

Verifica dei requisiti

1. Il procedimento per l'iscrizione è avviato a far data dalla ricezione della domanda, trasmessa secondo le modalità prescritte dall'art. 3.
2. Se la domanda è carente di una o più delle informazioni di cui all'art. 3, la Direzione comunica a mezzo pec all'organismo istante le informazioni mancanti, con l'avviso che, decorso inutilmente il termine di giorni dieci dalla comunicazione, la domanda si intenderà rigettata se non adeguatamente integrata.
3. Se la domanda è completa di tutte le informazioni necessarie, la Direzione provvede alla verifica della sussistenza dei requisiti per l'iscrizione, secondo quanto prescritto dagli artt. 141 e ss. del Codice del consumo, tenuto conto degli indirizzi formulati dal tavolo di coordinamento, di cui al comma 3, dell'art. 141-*octies* del medesimo codice, con particolare riferimento alla verifica circa il rispetto del requisito relativo alla durata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'incarico per il quale sono nominati gli incaricati, nonché del principio di tendenziale non onerosità per il consumatore delle procedure ADR.

4. Ai fini della iscrizione nell'elenco, l'organismo ADR deve garantire che gli incaricati abbiano una adeguata formazione in materia di tutela degli utenti e qualità dei servizi nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali, secondo le linee guida adottate dall'Autorità.

Articolo 5 Esito della domanda

1. Entro venti giorni dal ricevimento della domanda completa, la Direzione provvede alla iscrizione dell'organismo nell'elenco, ovvero trasmette al soggetto interessato il provvedimento di rigetto della domanda, contenente la indicazione dei motivi ostativi all'iscrizione.

2. In caso di rigetto della domanda, l'organismo può chiedere il riesame della domanda, fornendo le proprie osservazioni in ordine alle valutazioni effettuate dalla Direzione; decorsi venti giorni dal ricevimento a mezzo pec della domanda di riesame, se la Direzione non provvede alla iscrizione il provvedimento di rigetto si intende confermato.

Articolo 6 Iscrizione di organismi già iscritti in altri elenchi

1. L'organismo ADR che risulti già iscritto negli elenchi tenuti da una delle altre autorità competenti può chiedere l'iscrizione nell'elenco comunicando i riferimenti della precedente iscrizione, unitamente ad una specifica dichiarazione circa la formazione degli incaricati. In tali casi la Direzione, ai fini dell'iscrizione, valuta esclusivamente la sussistenza del requisito di formazione specifica, di cui all'art. 4, comma 4.

2. Le negoziazioni paritetiche, di cui all'art. 141-ter del Codice del consumo, iscritte nell'elenco tenuto dal Ministero dello sviluppo economico, sono iscritte automaticamente nell'elenco se riguardano imprese, o associazioni di imprese, operanti nei settori di competenza dell'Autorità.

Articolo 7 Cancellazione dall'elenco

1. Ciascun organismo ADR iscritto può chiedere in ogni momento la cancellazione dall'elenco, alla quale la Direzione provvede entro 5 giorni dal ricevimento della richiesta.

2. Su segnalazione di chiunque vi abbia interesse, ovvero d'ufficio, la Direzione, qualora accerti che un organismo ADR iscritto nell'elenco non soddisfa più i requisiti prescritti,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di cui all'art. 4, comunica al soggetto interessato le prescrizioni che risultano non rispettate, con l'invito a conformarsi, entro un termine massimo di tre mesi, a dette prescrizioni.

3. Se, entro il termine di cui al comma 1, l'organismo interessato non fornisce alcun riscontro, la Direzione provvede alla immediata cancellazione dell'organismo dall'elenco.

4. Qualora, entro il termine di cui al comma 1, l'organismo ADR comunica i rimedi adottati al fine di conformarsi ai requisiti previsti per l'iscrizione nell'elenco, la Direzione, se tali rimedi non risultano sufficienti a soddisfare i requisiti previsti, provvede alla cancellazione dell'organismo dall'elenco, previa comunicazione al soggetto interessato, entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione dell'organismo.

Articolo 8 Comunicazione periodica dei dati

1. A far data dal secondo anno solare di iscrizione nell'elenco, con cadenza biennale, ciascun organismo ADR iscritto comunica alla Direzione entro il 30 aprile i dati e le informazioni elencate al comma 4, dell'art. 141-*nonies* del Codice del consumo, ed in particolare la formazione nelle materie di competenza dell'Autorità fornita agli incaricati.

2. La comunicazione è effettuata a mezzo pec, ovvero tramite procedura telematica, ove disponibile.

Articolo 9 Rapporti con il punto di contatto unico

1. La Direzione cura i rapporti con il Ministero per lo sviluppo economico, quale punto di contatto unico con la Commissione europea, e provvede alle notifiche ed alle pubblicazioni di cui ai commi 5 e 7, dell'articolo 141-*decies* del Codice del consumo.