

Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS.

[Testo consolidato con le modifiche apportate con delibera n. 597/11/CONS, delibera n. 479/09/CONS, delibera n. 95/08/CONS e delibera n. 502/08/CONS]

**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) "Direttore", il Direttore della Direzione tutela dei consumatori; nel caso in cui la funzione sia esercitata dall'organismo regionale, per "Direttore" va inteso il dirigente apicale del Co.re.com, salvo diversamente stabilito dalla normativa regionale di riferimento;
- g) "Co.re.com", i Comitati regionali per le comunicazioni;
- h) "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;
- i) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- j) "utente finale", ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.
- k) "rete pubblica di comunicazione", ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
- l) "servizio 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;
- m) "servizio universale", l'insieme minimo di servizi di una qualità determinata, accessibili a tutti gli utenti a prescindere dalla loro ubicazione geografica e offerti ad un prezzo accessibile, così come individuato ai sensi dell'articolo 53 del Codice;
- n) "posta elettronica certificata", ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici;
- o) "organismi di mediazione", gli organismi di cui all'articolo 16, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- p) "associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale", le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- q) "organo collegiale", l'organo deliberante dell'Autorità competente ad adottare il provvedimento finale, ovvero il Comitato, nel caso in cui la funzione sia esercitata dall'organismo regionale.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Ai sensi dell'articolo 1, commi 11 e 12, della Legge, sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali 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 esclusivamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate, qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime. In ogni caso, l'utente finale non è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dall'articolo 3 per formulare eccezioni, proporre domande riconvenzionali ovvero opposizione a norma degli articoli 645 c.p.c. e ss.
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 o fiscali.

CAPO II

TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

Articolo 3

Richiesta di svolgimento del 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 il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 13.
2. Ove il Co.re.com territorialmente competente non sia titolare della delega di cui al comma 1, il tentativo obbligatorio di conciliazione dovrà essere esperito dinanzi agli organi di cui all'articolo 13.
3. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.
- 3bis. Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al Co.re.com se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1.

Articolo 4

Competenza per territorio

1. Per determinare il Co.re.com territorialmente competente per l'esperimento del tentativo di conciliazione di cui all'articolo 2 si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale.

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 servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento.
2. Ai fini del comma precedente:
 - 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: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e

compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di **tre** mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione;

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, comma 1, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa, 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, per la quale può essere utilizzato il formulario GU5 disponibile sul sito web dell'Autorità (www.agcom.it), deve contenere le informazioni indicate all'articolo 7, comma 1, ed essere corredata, ove non presentata contestualmente ad essa, da copia dell'istanza di conciliazione, della quale deve essere comprovato l'avvenuto inoltro.

5. La richiesta è sottoscritta dall'utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale, e deve essere inoltrata con le modalità di cui all'articolo 7, comma 3.

6. Copia della richiesta va trasmessa, a cura dell'Ufficio, anche a mezzo fax o per via telematica, all'operatore, assegnando un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

7. Il Co.re.com, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

8. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti ed informazioni anche ad operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia. Nel caso in cui risulti che la sospensione o l'abuso dipendano dal comportamento di un operatore diverso da quello citato nell'istanza, il Co.re.com può estendere, su impulso anche preventivo dell'utente, il procedimento nei confronti del suddetto operatore, applicando i commi 6 e seguenti del presente articolo.

9. Gli operatori interessati eseguono i provvedimenti adottati a norma del presente articolo entro il termine in essi indicato e, contestualmente, rendono comunicazione delle attività espletate al responsabile del procedimento. In caso di inottemperanza ai predetti obblighi il Co.re.com competente informa tempestivamente la Direzione, comunicando gli esiti delle verifiche svolte. Il contravventore è punito ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della Legge.

10. Nel caso in cui il Co.re.com competente per territorio non sia titolare della delega a svolgere l'attività conciliativa di competenza dell'Autorità, l'istanza di adozione di provvedimenti temporanei di cui al precedente comma 2, corredata della copia dell'istanza di conciliazione comprovatamente depositata presso gli organismi di conciliazione di cui all'art. 13, può essere presentata alla Direzione, che provvede ai sensi dell'articolo 21.

Articolo 6

Effetti della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione

1. 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 terzo comma dell'articolo 3.

Articolo 7

Procedura di conciliazione dinanzi al Co.re.com

1. Nell'istanza presentata al Co.re.com che introduce il procedimento di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore. L'istanza deve essere accompagnata da fotocopia di un documento di identità dell'utente interessato.

2. Nell'istanza devono essere altresì indicati:

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

b. gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia;

- c. le richieste dell'istante;
 - d. i documenti che si allegano.
3. L'istanza, a pena di inammissibilità, è sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito 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 raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata.
4. L'istanza può anche essere inoltrata compilando il formulario UG, disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it) e presso gli uffici dei Co.re.com.
5. Il Co.re.com, 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 8

Avviso di convocazione delle parti

1. Il Co.re.com, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza e con le medesime modalità di cui all'articolo 5, comma 6, l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione, da tenersi non prima di sette giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione.
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. il responsabile del procedimento;
 - e. le modalità di comunicazione dell'adesione alla procedura e le relative conseguenze in caso di mancata comunicazione, ai sensi del successivo 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. La parte che non ha proposto l'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione ha l'onere di comunicare al Co.re.com, 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 responsabile del procedimento redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante.
- 3bis. L'istante che intenda rinunciare all'esperimento del tentativo di conciliazione ne dà comunicazione al Co.re.com al più presto, e comunque con almeno cinque giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'udienza.

Articolo 9

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 inoltre farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Le parti, inoltre, possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori.
- 1bis. Al fine di rendere più agevole la procedura, i rappresentanti degli operatori possono indicare i propri delegati a partecipare alle udienze di conciliazione tramite comunicazione generale e preventiva al Co.re.com competente, comprendente l'impegno a rispettare gli accordi raggiunti da tali delegati.¹
2. Previa richiesta al responsabile del procedimento, le parti possono partecipare all'udienza in videoconferenza o tramite strumenti telematici, con le modalità di cui all'allegato n.1 al presente Regolamento.¹
3. L'udienza si svolge dinanzi al responsabile del procedimento, che per il compimento di uno o più atti può avvalersi di persona da lui delegata. Il responsabile del procedimento invita le parti ad esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.

4. In qualsiasi fase della conciliazione il responsabile del procedimento 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 responsabile del procedimento può fissare un'altra udienza.
6. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al responsabile del procedimento di procedere ai sensi dell'articolo 12, comma 3.
- 6bis. 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 3.ⁱ

Articolo 10 **Riunione delle procedure pendenti**

1. Il Co.re.com, sentite le parti interessate, può disporre, compatibilmente con i termini di cui al comma 2 dell'articolo 3, la riunione di più procedimenti pendenti dinanzi a sé ed aventi ad oggetto controversie omogenee.

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 del tentativo di conciliazione**

1. Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo, specificandone il contenuto.
2. Il verbale di conciliazione, sottoscritto, oltre che dalle parti, dal responsabile della procedura designato dal Co.re.com territorialmente competente, o dal suo delegato, che certifica l'autografia delle sottoscrizioni, costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995. In caso di partecipazione a distanza il verbale è sottoscritto con le modalità di cui all'allegato n. 1 del presente Regolamento.
3. Se in udienza non si raggiunge l'accordo, su tutti o alcuni dei punti controversi, il responsabile del procedimento 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, inoltre, le parti possono indicare l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano, ovvero ciascuna può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento.
4. Se la parte convenuta non compare in udienza, il responsabile del procedimento dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione
- 4bis. Se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, il responsabile del procedimento redige un verbale di mancata comparizione ed il procedimento è archiviato.ⁱ
- 4ter. Se l'assenza delle parti è dipesa da giustificati motivi, prontamente comunicati al responsabile del procedimento, questi fissa una nuova udienza, dandone avviso alle parti.ⁱ

Articolo 13 **Conciliazione presso altri organismi di conciliazione**

1. In alternativa alla procedura conciliativa dinanzi al Co.re.com, gli interessati hanno la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, anche in via telematica, dinanzi alle camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato ed agricoltura, previa stipula di apposito protocollo di intesa tra Unioncamere e l'Autorità.

2. Allo stesso fine, l'utente ha altresì la facoltà di rivolgersi agli organismi istituiti con accordi tra gli operatori ed associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, purché detti organismi operino nel rispetto dei principi di trasparenza, equità ed efficacia di cui alla Raccomandazione n. 2001/310/CE.
- 2bis. In casi eccezionali, al fine di garantire la presenza di organismi di conciliazione in determinate aree geografiche, l'Autorità può stipulare appositi protocolli con uno o più organismi di mediazione di cui all'articolo 1, lettera o), del presente Regolamento.ⁱ
3. L'elenco aggiornato degli organi di cui ai commi precedenti è reso disponibile sul sito web dell'Autorità.
4. Gli organismi istituiti a norma del comma 2 vengono iscritti nell'elenco di cui al comma precedente su presentazione di apposita istanza, firmata dalle parti, corredata dell'intesa raggiunta dall'operatore con almeno due terzi delle associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale e di copia del Regolamento di procedura, previa verifica di aderenza ai principi di cui al comma 2.
5. L'istanza, con le medesime formalità, deve essere rinnovata con cadenza biennale. In difetto di domanda di rinnovo, l'Autorità, senza formalità, opera la cancellazione dell'organismo dall'elenco di cui al precedente comma 3.
6. Su segnalazione di chiunque vi abbia interesse, l'Autorità può disporre la cancellazione dall'elenco degli organismi nei confronti dei quali accerti il mancato rispetto dei principi elencati al comma 2.

CAPO III DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Articolo 14 **Istanza di definizione della controversia**

1. Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, ai sensi dell'articolo 8, comma 3 e 12, commi 3 e 4, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere all'Autorità 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 all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria.
3. L'istanza con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione della controversia deve essere inoltrata alla Direzione con le modalità di cui all'articolo 7, comma 3 e deve rispondere a tutti i requisiti di cui al medesimo articolo.
4. L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia nonché l'indirizzo email o il numero di fax ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento.
5. L'istanza può essere inoltrata anche compilando il formulario GU14, disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it).

Articolo 15 **Avvio del procedimento**

1. Il Direttore assume direttamente ovvero assegna ad altri la responsabilità del procedimento.
2. Il responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti, anche a mezzo fax o per via telematica, l'avvio del procedimento.
3. In tale avviso sono specificamente indicati:
 - a. la data di deposito dell'istanza;
 - b. l'oggetto della procedura;
 - c. l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti;
 - d. il responsabile del procedimento;

e. i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie, ed il termine di conclusione del procedimento.

4. Unitamente all'avviso di cui ai commi precedenti la Direzione trasmette alla parte convenuta copia dell'istanza depositata, nonché degli allegati che non siano già nella sua disponibilità.

5. Qualora la controversia concerna operatori od utenti di altri Stati dell'Unione europea, la Direzione coordina la propria attività con quella delle Autorità eventualmente coinvolte, comunicando l'avvio del procedimento ed acquisendone le relative osservazioni.

Articolo 16

Procedura

1. Il termine ordinatorio per la conclusione del procedimento è di centottanta giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.

2. Le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine assegnato ai sensi dell'articolo 15, comma 3, lettera e), che non potrà essere inferiore a quindici giorni né superiore a quarantacinque. Sempre a pena di irricevibilità le parti possono presentare integrazioni e repliche alle produzioni avversarie nel termine, non superiore a dieci giorni, assegnato ai sensi della medesima disposizione. I documenti depositati ai sensi del presente comma devono essere contestualmente inviati alla controparte per via telematica o a mezzo fax.

2bis. L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, preferibilmente utilizzando i formulari predisposti dall'Autorità, e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenuto. Il mancato rispetto dei principi del presente comma viene valutato ai sensi dell'articolo 19, comma 6.ⁱ

3. I documenti depositati nel corso del procedimento sono integralmente accessibili dalle parti in causa, ad eccezione dei dati sensibili e giudiziari, ai sensi dell'art. 4 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali".

4. Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, ovvero su espressa richiesta di una delle parti, il responsabile del procedimento convoca le parti interessate per una udienza di discussione, mediante comunicazione da inviare con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data fissata. Le parti compaiono all'udienza di discussione personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante; esse possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Qualora lo ritenga opportuno, il responsabile del procedimento può sentire le parti anche tramite audio o video conferenza.

5. All'udienza le parti sono ammesse ad illustrare oralmente le rispettive posizioni e possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori.

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, commi 1 e 2. In caso di mancato accordo, si procede ai sensi del comma 5 ed al termine dell'udienza il responsabile del procedimento redige sintetico processo verbale.ⁱ

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 al procedimento di altri soggetti interessati, il responsabile del procedimento provvede, se del caso, a convocarli in udienza ovvero a rivolgere loro apposite richieste istruttorie.
2. Nel caso in cui il responsabile del procedimento disponga l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi anche ai sensi del comma 1, ne è data comunicazione alle parti del procedimento ed 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. I documenti acquisiti sono integralmente accessibili per le parti, che in qualsiasi momento possono richiedere al responsabile del procedimento, anche per le vie brevi, di prenderne visione.
3. Le parti possono nominare, dandone comunicazione all'Autorità entro cinque giorni dalla comunicazione di cui al comma 2, un proprio consulente tecnico, il quale può assistere a tutte le operazioni svolte dal consulente nominato dall'Autorità e presentare relazioni scritte e documenti.
4. Il responsabile del procedimento, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti aventi ad oggetto controversie omogenee.

Articolo 19

Decisione della controversia

1. Esaurita la fase istruttoria, il Direttore 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 trenta giorni.
3. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259. Esso deve essere prontamente comunicato alle parti e pubblicato nel Bollettino ufficiale e sul sito web dell'Autorità.
4. L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.
5. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.
6. Nel provvedimento decisorio l'Autorità, nel determinare rimborsi ed indennizzi, 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. Quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi, e pur avendo reso la dichiarazione di cui all'articolo 8 comma 3, vanno comunque rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli articoli 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione.
7. La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 euro alla data in cui l'Autorità riceve la domanda, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore, salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale. La motivazione della decisione deve essere particolarmente sintetica e concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia. Alle decisioni adottate ai sensi del presente comma si applicano le disposizioni dei precedenti commi da 3 a 6, ad eccezione dell'obbligo di pubblicazione sul bollettino ufficiale. Nel caso in cui la funzione decisoria sia svolta dal Co.re.com la delega al Direttore può essere disposta conformemente alla normativa regionale.

Articolo 20

Archiviazione

1. Se nel corso del procedimento la parte che aveva richiesto l'intervento dell'Autorità rinuncia alla propria istanza ovvero risulti che la richiesta dell'utente sia stata pienamente soddisfatta, il Direttore dispone l'archiviazione del procedimento.

2. Il Direttore 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 dovranno essere, però, ripartite secondo criteri equitativi.
4. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti.

Articolo 21

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

1. L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per la definizione della controversia, o nel corso della relativa procedura, può chiedere alla Direzione ovvero al Co.re.com, nei casi di cui al comma 3 dell'articolo 22, l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento del medesimo da parte dell'operatore sino al termine del procedimento, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481.
2. Nei casi previsti dal comma precedente si applica la procedura di cui all'articolo 5 ed il provvedimento viene adottato dal Direttore.

CAPO IV DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 22

Delega di ulteriori funzioni ai Co.re.com

1. La definizione delle controversie di cui al presente regolamento, ad esclusione di quelle di cui all'articolo 15, comma 5, è delegata ai Co.re.com, previa stipula di apposita convenzione.
 2. Ai fini di cui al comma 1, ciascun Co.re.com, nell'ambito della propria organizzazione interna, dovrà garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie.
 3. Al Co.re.com munito della delega di cui al comma 1 e competente per territorio ai sensi dell'articolo 4, ciascuna delle parti può chiedere di definire la controversia ove il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, ai sensi dell'articolo 14, comma 1, o per i punti ancora controversi nel caso di soluzione parziale.
 4. Al procedimento per la definizione della controversia si applicano, ove non espressamente derogate da apposite disposizioni del presente regolamento, le norme di cui al Capo III e la funzione della Direzione è svolta dalla struttura del Co.re.com.
- 4bis. In caso di procedimenti riguardanti questioni di eccezionale rilevanza, su fattispecie non oggetto di precedenti pronunce da parte dell'Autorità, il Co.re.com, previa sospensione della procedura ai sensi dell'articolo 18, comma 2, riferisce la questione all'Autorità, trasmettendo alla Direzione la documentazione necessaria. In tali casi, l'Autorità può emanare un atto di indirizzo che è pubblicato nel Bollettino ufficiale e sul sito web dell'Autorità. La mancata risposta al Co.re.com entro il termine di 60 giorni comporta l'automatica riassunzione del procedimento presso il medesimo Co.re.com.

Articolo 23

Monitoraggio

1. I Co.re.com comunicano semestralmente all'Autorità i risultati delle attività svolte ai fini del presente Regolamento ed i provvedimenti di definizione delle controversie adottati ai sensi dell'articolo 22, comma 1, avvalendosi dei modelli, anche elettronici, da questa predisposti.
2. La Direzione elabora, su richiesta dei Co.re.com, circolari interpretative su specifiche questioni di interesse comune relative all'applicazione del presente Regolamento, fornendone periodica informativa al Consiglio.

ALLEGATO 1ⁱⁱ

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELLE UDIENZE DI CONCILIAZIONE CON MEZZI TELEMATICI.

1. Nel caso in cui una delle parti intenda partecipare all'incontro di conciliazione tramite videoconferenza, audio conferenza o altre modalità di comunicazione telematica deve farne richiesta, anche telefonicamente o a mezzo e-mail, al responsabile del procedimento con almeno cinque giorni di anticipo rispetto alla data stabilita per l'incontro, comunicando altresì i riferimenti per il contatto e la disponibilità di una propria firma digitale da apporre al verbale secondo le disposizioni del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82. La comunicazione da parte degli operatori può avvenire anche in maniera preventiva e generalizzata.

2. Qualora il responsabile del procedimento ravvisi motivi ostativi allo svolgimento dell'incontro con le modalità di cui al punto 1, ne dà pronta comunicazione alle parti, invitandole a presenziare all'udienza di conciliazione.

3. In caso di accoglimento della richiesta, nel giorno e nell'ora fissati per l'udienza, il responsabile del procedimento, o il suo delegato, contatta le parti che hanno inteso partecipare a distanza secondo le modalità telematiche indicate.

4. Prima di iniziare la discussione, il responsabile del procedimento, o il suo delegato, verifica che la comunicazione a distanza avvenga con modalità tali da assicurare la contestuale, effettiva e reciproca possibilità di udire quanto viene detto e, in caso di videoconferenza, la visibilità delle persone presenti in entrambe le sedi. Di tale accertamento si dà atto nel verbale di udienza.

5. Al termine dell'udienza il verbale viene trasmesso in formato file di "Word" alla parte che ha partecipato a distanza, che provvede ad apporre la propria firma digitale al documento ed a restituirlo, sempre a mezzo email, al responsabile del procedimento. Il responsabile del procedimento, o il suo delegato, provvede a sottoscrivere il verbale, così come le parti presenti in udienza, dando atto della sottoscrizione tramite firma digitale di quelle partecipanti a distanza.

6. Copia del verbale è rilasciata alle parti presenti, e trasmessa in forma digitale a quelle partecipanti a distanza.

7. La versione elettronica del verbale è conservata a cura del responsabile del procedimento.

ⁱ Comma introdotto dalla delibera n. 597/11/CONS.

ⁱⁱ Allegato introdotto dalla delibera n. 597/11/CONS.