



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

PRESIDENZIALE N. 20 /18/PRES

PROROGA DEI TERMINI PER LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE DI DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE TRAMITE LA PIATTAFORMA CONCILIAWEB

IL PRESIDENTE

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, e in particolare l’art. 84;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA la delibera n. 628/16/CONS, con la quale l’Autorità ha affidato alla società Inera S.r.l. lo sviluppo di un progetto di informatizzazione delle procedure di definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, mediante la creazione di una piattaforma telematica denominata “*ConciliaWeb*”;

VISTA la delibera n. 395/17/CONS. del 19 ottobre 2017, recante “*Approvazione dell’Accordo Quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e le Regioni, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni*”;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

elettroniche”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

TENUTO CONTO che, a partire dal 23 luglio u.s., le istanze relative alla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche possono essere presentare esclusivamente in via telematica tramite la piattaforma ConciliaWeb;

PRESO ATTO delle difficoltà manifestate da alcuni utenti in ordine alla presentazione delle istanze, in particolare per quelle inerenti alla definizione delle controversie ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’art. 14, comma 2, del *Regolamento* “[i]l *deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione*”;

RITENUTO, pertanto, necessario, anche in considerazione dell’attuale fase di avviamento della nuova piattaforma, assicurare che le problematiche tecniche riscontrate non si risolvano in un pregiudizio per il diritto degli utenti di accedere alle procedure per la definizione delle predette controversie a causa dello spirare del termine decadenziale summenzionato per cause a essi non imputabili;

CONSIDERATA la necessità e l’urgenza di provvedere ai sensi dell’art. 3, comma 3, del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*;

DECRETA

Articolo 1

In deroga a quanto stabilito all’art. 14, comma 2, del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, di cui all’allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, nel caso di controversie per le quali il termine decadenziale di cui all’art. 14, comma 2, del medesimo *Regolamento* scada nel periodo compreso tra il 23 luglio e il 30 agosto 2018, tale termine è da intendersi prorogato fino al successivo 30 settembre 2018.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito web dell’Autorità.

Roma, 6 agosto 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani