



# *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