

Oggetto: PROTOCOLLO D'INTESA TRA UNIONCAMERE E AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI (AGCOM). DETERMINAZIONI

Il Segretario Generale informa che il 18 maggio scorso Unioncamere e Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) hanno rinnovato il Protocollo d'Intesa che stabilisce modalità e principi applicabili alle conciliazioni relative alle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche presso le Camere di Commercio. L'iniziativa intende dare continuità a una collaborazione con AGCom avviata nel 2012, che consente ai servizi di conciliazione e mediazione camerali, dopo il recepimento dell'intesa, di gestire i tentativi obbligatori previsti per le controversie del settore.

La Camera di Commercio aveva recepito i due precedenti Protocolli con deliberazioni di Giunta n. 59 del 14 giugno 2012 e n. 72 del 28 luglio 2014.

Le novità più significative del Protocollo attuale, rispetto al testo recepito dalla Camera nel 2014, sono le seguenti:

- il richiamo nelle attività di formazione a quanto previsto dal comma 10 dell'art. 141-bis del Codice del Consumo;
- l'adeguamento delle spese di avvio, qualora dovute, a quelle attualmente in vigore per la mediazione civile e commerciale;
- la durata di tre anni anziché due, come previsto dalle intese precedenti.

Segue uno scambio di opinioni tra i componenti di Giunta presenti, al termine del quale

#### LA GIUNTA

UDITO il relatore;

VISTA la nota prot. 10462 del 26 maggio 2016 (nostro PG n. 8848 del 27 maggio 2016), con cui Unioncamere ha trasmesso il nuovo Protocollo d'Intesa con AGCom in materia di controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche presso le Camere di Commercio;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della L. n. 249/1997 e del Regolamento approvato dall'AgCom con Delibera n. 173/07/CONS, per le controversie che possono insorgere fra utenti o categorie di utenti e operatori di telecomunicazione non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione, ma che la materia è espressamente esclusa dal campo d'applicazione della disciplina in materia di mediazione civile e commerciale (art. 23 D. Lgs. n. 28/2010);

DATO ATTO che l'art. 13 della citata Delibera n. 173/07/CONS, come modificata con Delibera n. 597/11CONS, stabilisce che gli interessati possano esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione in materia di telecomunicazioni anche presso le Camere di Commercio, ma a condizione che sia stato stipulato un apposito protocollo d'intesa;

RICHIAMATA la propria precedente Deliberazione n. 59/12 del 14 giugno 2012, con cui fu recepito il precedente Protocollo d'intesa, siglato in data 13 marzo 2012;

RICHIAMATA la propria precedente Deliberazione n. 72/14 del 28 luglio 2014, con cui fu recepito il precedente Protocollo d'intesa, siglato in data 6 maggio 2014;

VISTO il nuovo Protocollo d'intesa tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Unione Italiana delle Camere di Commercio, sottoscritto in data 18 maggio 2016;



CONSIDERATO che il Protocollo mira a garantire agli utenti la possibilità di ricorrere a sedi alternative per la conciliazione, assicurando loro il rispetto di procedure elaborate ad hoc e di costi diversi da quelli tabellari, stabilendo fra l'altro che nelle procedure che vedono coinvolti i consumatori siano esonerate dal pagamento delle spese di avvio del procedimento anche le imprese di telecomunicazioni;

CONSIDERATO che il Protocollo si pone altresì come obiettivo di favorire lo sviluppo dell'utilizzo delle ADR nelle telecomunicazioni anche attraverso la previsione di comportamenti uniformi all'interno del sistema camerale, stabilendo metodologie organizzative standardizzate e la realizzazione di iniziative di informazione e monitoraggio;

RITENUTO pertanto opportuno procedere al recepimento del Protocollo d'Intesa in oggetto;

VISTO il Regolamento di Mediazione, approvato con Delibera di Consiglio n. 7/15 del 27 luglio 2015;

All'unanimità,

DELIBERA

di recepire il Protocollo d'intesa tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e l'Unione Italiana delle Camere di Commercio citato in narrativa nella versione che, allegata al presente provvedimento (All. "A"), ne forma parte integrante.

IL SEGRETARIO GENERALE

(Catia Baroncelli)

IL PRESIDENTE

(Luca Giusti)



**Allegato A**  
**Deliberazione di Giunta n. 51/16**  
**del 25.07.2016**

**Protocollo d'intesa tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e  
l'Unione Italiana delle Camere di Commercio**

IL SEGRETARIO GENERALE  
(Catia Baroncelli)

IL PRESIDENTE  
(Luca Giusti)

Pagine 8 (compresa la copertina)

**PROTOCOLLO D'INTESA TRA  
L'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI  
E L'UNIONE ITALIANA DELLE CAMERE DI COMMERCIO**

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito l'Autorità) e l'Unione Italiana delle Camere di Commercio (di seguito Unioncamere),

VISTA la legge 29 dicembre 1993, n. 580, così come modificata dal decreto legislativo n. 23 del 2010, recante "Riordinamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura", ed in particolare gli articolo 2, comma 2, lett. g), e l'articolo 7;

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" ed in particolare l'articolo 2, comma 24, lettera b);

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", ed in particolare l'articolo 1, commi 6, lettera a), n.14, 11, 12 e 13;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il Codice delle comunicazioni elettroniche, ed in particolare l'articolo 84;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il Codice del consumo, così come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 6 agosto 2015 n. 130;

VISTA la delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS del 22 maggio 2007, recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle



controversie tra operatori di comunicazione e utenti ", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del n. 120 del 25 maggio 2007, e successive modifiche ed integrazioni;

VISTO, in particolare, l'articolo 13, comma 2, del Regolamento approvato con la predetta delibera n. 173/07/CONS;

VISTO il Regolamento di mediazione approvato da Unioncamere con Delibera del Comitato Esecutivo n. 9 del 18 febbraio 2015;

Premesso che:

- le Camere di commercio, tra le proprie finalità istituzionali annoverano la gestione di servizi di composizione alternativa delle controversie in condizioni di neutralità, imparzialità ed indipendenza;
- le Camere di commercio hanno realizzato una rete di servizi di conciliazione uniforme su tutto il territorio nazionale con particolare riguardo alle controversie in materia di consumo, principalmente quelle concernenti i rapporti tra utenti ed operatori di servizi di comunicazione elettronica;
- l'Autorità ha interesse a sviluppare insieme con Unioncamere, Ente che svolge il ruolo istituzionale di rappresentanza e coordinamento delle Camere di commercio, un modello di riferimento da applicare a tutte le procedure di conciliazione camerali svolte in applicazione della delibera dell'Autorità n. 173/07/CONS, anche per contribuire alla diffusione dell'istituto della conciliazione come strumento per l'effettiva tutela degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, attraverso la rete territoriale dei servizi di conciliazione offerti dalle Camere di commercio;
- nell'ambito del ruolo e delle competenze attribuite alle Camere di commercio, con riguardo alle procedure per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della delibera n. 173/07/CONS, l'Autorità ed Unioncamere ritengono di stabilire un rapporto di collaborazione sulla base di uno specifico Protocollo di intesa;



## CONCORDANO

di regolare e sviluppare la collaborazione di cui in premessa, nei termini di seguito indicati, attraverso il seguente

### PROTOCOLLO D'INTESA

#### Articolo 1

##### *(Ambito di collaborazione)*

1. L'Autorità e l'Unioncamere, con il presente Protocollo, intendono individuare i principi e le metodologie applicabili alle procedure di conciliazione svolte dalle Camere di commercio nelle materie di competenza dell'Autorità ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento approvato con delibera n. 173/07/CONS, al fine di garantire uniformità di trattamento sul tutto il territorio nazionale, salvaguardando altresì gli elementi caratteristici delle procedure extragiudiziali delle controversie delle Camere di commercio anche per le controversie dal valore più esiguo.

#### Articolo 2

##### *(Linee programmatiche ed esecutive della collaborazione)*

1. L'accordo di collaborazione tra l'Autorità e l'Unioncamere è volto in particolare ad assicurare:

- a. l'applicazione di metodologie comuni da parte dei differenti enti camerali al fine di consentire, grazie anche all'impegno organizzativo e di coordinamento da parte di Unioncamere, l'offerta di un servizio professionale di conciliazione che garantisca l'accesso alla tutela dei diritti degli utenti tramite procedure poco onerose;
- b. che tali metodologie garantiscano il rispetto della procedura stabilita dal Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS, anche al fine di attribuire al verbale di conciliazione il valore di titolo esecutivo, ed

B

- escludano la possibilità per il mediatore di formalizzare proposte di accordo;
- c. la possibilità per gli operatori che partecipano alla procedura conciliativa di concordare con ciascuna Camera di commercio il pagamento trimestrale o quadrimestrale delle spese di avvio e delle spese di mediazione dovute per il servizio;
  - d. la previsione, da parte delle Camere di commercio, di un calendario degli incontri di conciliazione che tenga conto delle esigenze di organizzazione dell'attività da parte dell'operatore al fine dell'ottimale gestione del caso lamentato dall'utente;
  - e. la piena collaborazione da parte delle Camere di commercio con l'Autorità e con i Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom) nel riscontro alle richieste di documenti ed informazioni necessari per la gestione dei procedimenti di competenza delle predette Amministrazioni.

### **Articolo 3**

#### ***(Contenuti e modalità di esecuzione della collaborazione)***

1. L'Unioncamere metterà a disposizione degli utenti e degli operatori di servizi di comunicazione elettronica la conciliazione delle Camere di commercio Italiane sulla base dei regolamenti di procedura, conformi al Regolamento unico di conciliazione approvato dall'Unioncamere il 18 febbraio 2015, alle relative regole deontologiche ed ai tariffari già esistenti su tutto il territorio nazionale, fatto salvo quanto previsto all'articolo 4.
2. L'Unioncamere inoltre garantirà che la gestione dei servizi di conciliazione delle Camere di commercio avvenga secondo i principi della normativa nazionale e comunitaria, in ossequio alle linee programmatiche di cui all'articolo 2.
3. L'Unioncamere effettuerà, su base annuale, il monitoraggio dell'andamento delle attività di conciliazione svolte presso le singole Camere di commercio, con riferimento a modalità, tempi, valore medio delle controversie, esiti delle istanze e principali tipologie di disservizio ovvero di contestazione da parte



degli utenti trattate nelle sedute di conciliazione. I dati relativi a ciascun anno solare saranno comunicati all'Autorità entro il 31 marzo dell'anno successivo.

4. L'Autorità pubblicherà il Protocollo di intesa sul proprio sito web, al fine di promuoverne la conoscenza e di favorire la partecipazione degli Operatori di servizi di comunicazione elettronica alle procedure di conciliazione avviate nell'ambito del Protocollo.

5. Le Parti si danno reciprocamente atto che la collaborazione avverrà a titolo gratuito.

#### **Articolo 4** **(Tariffe applicabili)**

1. Per le controversie in materia di rapporti tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche le parti saranno tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione, secondo la tabella di cui all'allegato A al Regolamento di mediazione citato all'articolo 3, ridotte di 1/3 per i primi sei scaglioni e della metà per i restanti e senza ulteriori incrementi, neanche in caso di esito positivo della procedura (come da Tariffario Allegato 1 parte integrante del presente Protocollo d'intesa).

2. Se le controversie di cui al comma 1 riguardano contratti tra operatori di comunicazioni elettroniche e consumatori, le parti sono esentate dal pagamento delle spese di avvio.

#### **Articolo 5** **(Profili didattici e formativi)**

1. L'Autorità parteciperà alle iniziative di formazione ed informazione rivolte ai mediatori ed al personale addetto dei servizi di conciliazione, promuovendo altresì iniziative didattiche in collaborazione con Unioncamere, anche ai fini dell'art. 141-bis, comma 10, del Codice del consumo.

2. L'Unioncamere coinvolgerà l'Autorità nelle proprie iniziative divulgative, in modo da offrire adeguata informativa ai consumatori circa la conciliazione nelle materie di competenza dell'Autorità.





**Articolo 6**  
**(Integrazioni e modifiche)**

1. Il presente Protocollo potrà essere integrato e modificato di comune accordo tra le parti firmatarie, anche per tener conto di nuove disposizioni normative o di ulteriori aspetti che potranno emergere nel corso della collaborazione nonché dell'eventuale esigenza di precisare strumenti e modalità della collaborazione stessa.

**Articolo 7**  
**(Durata)**

1. L'Autorità ed Unioncamere convengono che il presente Protocollo avrà la durata di tre anni dalla data della sua sottoscrizione.

Roma, 18 Maggio 2016

Per L'Autorità

Il Presidente

Angelo Marcello Cardani

Per Unioncamere

Il Presidente

Ivanhoe Lo Bello



**Allegato 1**

**Tariffario conciliazione in materia di comunicazioni elettroniche**

**SPESE DI AVVIO**

€ 40,00 (+ IVA)\* per le liti di valore non superiore a euro 250.000,00

€ 80,00 (+ IVA)\* per le liti di valore superiore a euro 250.000,00

**SPESE DI MEDIAZIONE**

Valore della lite	Spesa per ciascuna parte	Importo con IVA
Fino a € 1.000,00	€ 43,34 (+ IVA)*	52,86
da € 1.001,00 a € 5.000,00	€ 86,67 (+IVA)*	105,74
da € 5.001,00 a € 10.000,00	€ 160,00 (+IVA)*	195,20
da € 10.001,00 a € 25.000,00	€ 240,00 (+IVA)*	292,80
da € 25.001,00 a € 50.000,00	€ 400,00 (+IVA)*	488,00
da € 50.001,00 a € 250.000,00	€ 666,67 (+IVA)*	813,34
da € 250.001,00 a € 500.000,00	€ 1.000,00 (+IVA)*	1.220,00
da € 500.001,00 a € 2.500.000,00	€ 1.900,00 (+IVA)*	2.318,00
da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00	€ 2.600,00 (+IVA)*	3.172,00
oltre € 5.000.000,00	€ 4.600,00 (+IVA)*	5.612,00

\* (Nel caso di controversie internazionali l'IVA potrebbe non essere dovuta)