



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 347/18/CONS**

**MODIFICA DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI INDENNIZZI  
APPLICABILI ALLA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E  
OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE DI CUI ALL'ALLEGATO  
A ALLA DELIBERA N. 73/11/CONS**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 18 luglio 2018;

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*;

VISTO, in particolare, l’art 84 del Codice suddetto;

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

VISTO il decreto legge 31 gennaio 2007 n. 7, convertito con modificazioni dalla legge 2 aprile 2007 n. 40;

VISTA la legge 29 agosto 2017, n. 124, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*”;

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva n. 2009/22/CE (*direttiva sull'ADR per i consumatori*);

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 453/03/CONS del 23 dicembre 2003, recante il “*Regolamento concernente la procedura di consultazione di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259*”;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 73/11/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. 227/15/CONS, del 20 aprile 2015, recante “*Avvio del procedimento di consultazione pubblica in ordine alla modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

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

VISTA la delibera n. 268/18/CONS, del 6 giugno 2018, recante “*Adizione congiunta nell'ambito della consultazione pubblica relativa alla modifica del regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 295/18/CONS, del 27 giugno 2018, recante “*Nuovo termine per la presentazione di contributi in merito alla proposta di regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla delibera n. 268/18/CONS*”;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

SENTITI i soggetti partecipanti alla consultazione nel corso dell'Audizione congiunta tenuta il 19 giugno 2018;

TENUTO CONTO dei contributi ricevuti nell'ambito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 227/15/CONS, la cui sintesi, unitamente alle valutazioni di questa Autorità, è riportata in allegato B al presente provvedimento, di cui forma parte integrante ed essenziale;

UDITA la relazione del commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

#### **(Modifiche al regolamento)**

1. Il regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, è sostituito dal regolamento di cui all'allegato A alla presente delibera.

#### **Articolo 2**

#### **(Entrata in vigore)**

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

2. Le disposizioni del presente regolamento concernenti gli indennizzi da riconoscere in sede di definizione delle controversie si applicano ai procedimenti per i quali la relativa istanza sia stata presentata successivamente alla data di entrata in vigore della presente delibera.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

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

Roma, 18 luglio 2018

**IL PRESIDENTE**

Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**

Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Riccardo Capecchi