

**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, e successive modificazioni ed integrazioni;

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, così come modificato dalla delibera n. 597/11/CONS del 17 novembre 2011, recante "Modifiche al Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti di cui alla delibera n. 173/07/CONS", pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 295 del 20 dicembre 2011;

VISTO il Regolamento di mediazione approvato da Unioncamere con Delibera del Comitato Esecutivo del 21 settembre 2011;

VISTA la Raccomandazione della Commissione europea n. 2001/310/CE del 4 aprile 2001, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materie di consumo;

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 elettroniche;
- 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 su 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 ed 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 escludano la possibilità per il mediatore di formalizzare proposte di accordo ai sensi del decreto legislativo n. 28/2010;
- 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 nel settembre 2011, 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 semestrale, 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 relativi risultati semestrali saranno comunicati all'Autorità entro 60 giorni dalla scadenza di ciascun semestre.
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, il consumatore sarà esentato dal pagamento delle sole 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.
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 e l'Unioncamere convengono che il presente Protocollo ha natura sperimentale ed avrà la durata di due anni dalla data della sua sottoscrizione.
2. L'Autorità e l'Unioncamere si impegnano al termine dei primi 6 mesi di efficacia del presente Protocollo ad effettuare congiuntamente una verifica sull'andamento delle attività oggetto del Protocollo stesso. Le parti si impegnano altresì ad effettuare una ulteriore verifica, anche prima della scadenza, per valutare l'opportunità di prolungare la collaborazione e le attività previste nel Protocollo.



## Articolo 8 (Gruppo di lavoro)

1. L'Autorità e l'Unioncamere si impegnano a costituire un Gruppo di Lavoro, coordinato dal Dirigente dell'Ufficio dell'Autorità competente in materia e composto da altri 3 membri: uno nominato dall'Autorità – Direzione tutela dei consumatori e due nominati dall'Unioncamere. I componenti del Gruppo di Lavoro saranno designati entro 60 gg dalla data di sottoscrizione del presente Protocollo.

2. Il Gruppo di Lavoro avrà le seguenti finalità:

- predisporre iniziative di informazione per l'applicazione e l'implementazione del presente Protocollo nonché per consentire un'adeguata diffusione dell'accordo e per favorire la conoscenza e l'effettivo utilizzo delle procedure di conciliazione;
- realizzare iniziative congiunte di formazione ed informazione sulla conciliazione e sulle tematiche più rilevanti del settore delle comunicazioni elettroniche;
- analizzare gli esiti delle attività di sperimentazione avviate sulla base del presente Protocollo;
- concordare ed aggiornare i dati da rilevare ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del presente protocollo, realizzando un apposito osservatorio.

Roma, 13 marzo 2012

Per L'Autorità

Il Presidente  
Corrado Calabrò



Per Unioncamere

Il Presidente  
Ferruccio Dardanella



**ALLEGATO 1**

Tariffario conciliazione in materia di comunicazioni elettroniche

**SPESE DI AVVIO**

€ 40,00 (+IVA)\* (€ 48,40)

**SPESE DI MEDIAZIONE**

<b>Valore della lite</b>	<b>Spesa per ciascuna parte</b>	<b>Importo con IVA</b>
Fino a € 1.000,00	€ 43,34 (+IVA)*	52,44
da € 1.001,00 a € 5.000,00	€ 86,67 (+IVA)*	104,87
da € 5.001,00 a € 10.000,00	€ 160,00 (+IVA)*	193,60
da € 10.001,00 a € 25.000,00	€ 240,00 (+IVA)*	290,40
da € 25.001,00 a € 50.000,00	€ 400,00 (+IVA)*	484,00
da € 50.001,00 a € 250.000,00	€ 666,67 (+IVA)*	806,67
da € 250.001,00 a € 500.000,00	€ 1.000,00 (+IVA)*	1.210,00
da € 500.001,00 a € 2.500.000,00	€ 1.900,00 (+IVA)*	2.299,00
da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00	€ 2.600,00 (+IVA)*	3.146,00
oltre € 5.000.000,00	€ 4.600,00 (+IVA)*	5.566,00

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