



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - BRESCIA

Giunta Camerale

Verbale n. 6 del 21 giugno 2016

DELIBERAZIONE N. 62 : RECEPIMENTO PROTOCOLLO D'INTESA TRA L'AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE TELECOMUNICAZIONI E L'UNIONE ITALIANA DELLE CAMERE DI COMMERCIO

Il Presidente richiama la deliberazione n. 79 del 20.6.2014, con cui la Giunta Camerale ha ratificato il Protocollo d'Intesa tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni (di seguito AGCOM) e l'Unione Italiana delle Camere di Commercio (di seguito Unioncamere), approvato sulla base della delibera dell'AGCOM n. 173/07/CONS, che aveva introdotto il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazione e utenti, da esperirsi davanti ai CORECOM Regionali. Con il citato Protocollo d'Intesa, la conciliazione esperita innanzi alle Camere di Commercio viene parificata a tutti gli effetti con quella svolta innanzi ai CORECOM.

Il Segretario Generale riferisce che il citato Protocollo d'Intesa è giunto al termine del periodo di durata e che, con nota n. 10462 del 26.5.2016, Unioncamere Nazionale ha comunicato alle Camere di Commercio il rinnovo del Protocollo d'intesa fra Unioncamere e l'AGCOM, con minime varianti, invitandole al recepimento per dare continuità alla positiva collaborazione e visti i buoni risultati conseguiti.

Il Presidente informa che la conciliazione nel settore delle comunicazioni elettroniche ha avuto ampia applicazione presso il Servizio di Conciliazione di questa Camera. In particolare, nel 2015, si sono registrati i dati riportati nella seguente tabella:

PROCEDURE DI CONCILIAZIONE	2015
Procedure attivate	109
- di cui in materia di comunicazioni elettroniche	75
- valore fino a € 5.000,00	72
- valore superiore a € 5.000,00	3

Quanto agli esiti, si conferma un buon livello di composizione delle liti, come evidenziato nei dati riportati nella seguente tabella:

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr Massimo Ziletti)

IL PRESIDENTE
(Dr Giuseppe Ambrosi)



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - BRESCIA

Giunta Camerale

Verbale n. 6 del 21 giugno 2016

CONCILIAZIONE IN MATERIA DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE	2015
Procedure attivate	75
- accordo tra le parti in seduta	55
- mancato accordo tra le parti in seduta	1
- accordo tra le parti extra seduta	3
- mancata adesione parte chiamata	16

I costi del Servizio di Conciliazione, in base al Tariffario approvato con il Protocollo d'Intesa tra AGCOM e Unioncamere Nazionale, comprendono le spese di avvio e le spese di mediazione. Per favorire i consumatori - tenuto conto del fatto che la procedura di conciliazione, se esperita innanzi ai CORECOM Lombardia, è per essi gratuita - la Giunta camerale aveva disposto con la citata delibera 79/2014 la gratuità della procedura conciliativa sino ad € 5.000 di importo di lite a favore del solo consumatore, sia per quanto riguarda le spese di avvio che le spese della mediazione. In tal modo la Giunta aveva parificato il trattamento economico della Camera a quello di cui il consumatore avrebbe fruito presso il CORECOM, ed evitando in tal modo l'onerosa trasferta a Milano.

Analizzando i dati riferiti all'anno 2015 si evidenzia che, a fronte della gestione di n. 56 incontri di conciliazione, di cui n. 55 conclusi con accordo tra le parti in seduta, i costi sostenuti dalla Camera di Commercio relativamente al compenso da pagare al conciliatore sono stati pari ad € 966,80. Ciò in quanto il compenso del conciliatore per la gestione della seduta è quasi integralmente sostenuto dalle spese di mediazione versate dall'operatore telefonico. Rimangono a carico dell'Ente quindi tutti gli altri costi relativi allo svolgimento dell'attività (personale, attrezzatura, utenze etc).

Il trend delle istanze di conciliazione in materia di comunicazioni elettroniche presentate presso la Camera di Commercio di Brescia si conferma positivo, come evidenziato nella seguente tabella:

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr Massimo Ziletti)

IL PRESIDENTE
(Dr Giuseppe Ambrosi)



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - BRESCIA

Giunta Camerale

Verbale n. 6 del 21 giugno 2016

Procedure conciliazione in materia TLC		
anno 2014	anno 2015	anno 2016 (dato parziale al 15.6.16)
46	75	67

L'elevato numero di procedure attivate è sintomatico del gradimento degli utenti per uno strumento semplice, economico ed efficace che si rivela un'utile modalità di diffusione della conoscenza dei servizi offerti dal sistema camerale, oltre che della cultura degli strumenti A.D.R. (Alternative Dispute Resolution), in linea con la volontà del legislatore nazionale ed europeo e senza la necessità di ricorrere a dispendiose campagne informative e pubblicitarie a pagamento.

Il Segretario Generale riferisce che la nuova stesura, siglata lo scorso 18 maggio 2016, ha introdotto alcune minime novità - il richiamo nell'attività di formazione a quanto previsto dall'art. 141-bis, comma 10, del Codice del Consumo, ovvero l'impegno a formare i conciliatori che devono possedere anche competenze base di diritto, e l'adeguamento delle spese di avvio, qualora siano dovute, a quelle attualmente in vigore per la mediazione civile e commerciale - portando la durata della Convenzione a tre anni anziché due anni come in precedenza.

Il Presidente ritiene opportuno ulteriormente consolidare il consenso acquisito dal Servizio di Conciliazione camerale in materia di comunicazioni elettroniche. Propone pertanto, di confermare il regime di gratuità delle procedure fino ad € 5.000 per l'intera quota dovuta dal Consumatore, con accollo alla Camera dell'onere relativo alle spese di procedura (per il 2015 € 966,80), sostanzialmente limitato alla parte scoperta del compenso del conciliatore, che è già quasi integralmente coperto dal costo del servizio posto a carico dell'operatore telefonico.

Il Presidente - per le conciliazioni in materia di comunicazioni elettroniche superiori ad € 5.000 e per quelle in cui sia parte un professionista anziché un consumatore, indipendentemente dal valore - propone invece di adottare integralmente il Tariffario allegato al Protocollo d'Intesa,

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr Massimo Ziletti)

IL PRESIDENTE
(Dr Giuseppe Ambrosi)



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - BRESCIA

Giunta Camerale

Verbale n. 6 del 21 giugno 2016

valido a livello nazionale.

Sintetizzando le due proposte, il Tariffario di cui si propone l'adozione è allegato al presente provvedimento.

LA GIUNTA

uditi la relazione del Presidente e l'intervento del Segretario Generale;

vista la nota Prot. 10462 del 26.5.2016, con cui Unioncamere Nazionale ha comunicato il rinnovo del Protocollo d'Intesa con l'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni;

letto il Regolamento di Mediazione e il testo della Convenzione;

preso atto della positiva esperienza della precedente Convenzione;

con voti favorevoli unanimi, espressi nelle forme di legge,

d e l i b e r a

- a) di recepire la Convenzione stipulata da Unioncamere Nazionale e dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, per il ricorso ai Servizi di Conciliazione delle Camere di Commercio per le controversie in materia di telefonia, da gestirsi secondo il Regolamento di Mediazione ed alla luce dei contenuti indicati nell'allegato 1) al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;
- b) di adottare il Tariffario per le controversie di conciliazione in materia di comunicazioni elettroniche di cui all'allegato 2) al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante, riconoscendo la gratuità per le controversie sino ad € 5.000,00 di valore di lite per i consumatori.

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr Massimo Ziletti)

IL PRESIDENTE
(Dr Giuseppe Ambrosi)

**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 2 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 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 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 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

IL SEGRETARIO GENERALE
(dr Massimo Ziletti)

IL PRESIDENTE
(dr Giuseppe Ambrosi)



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
BRESCIA

Tariffario di Conciliazione in materia di comunicazioni elettroniche

adottato in base al Protocollo d'Intesa del 18.5.2016 tra la Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni e l'Unione Italiana delle Camere di Commercio per le controversie fra consumatori e operatori delle comunicazioni elettroniche e fra imprese e operatori delle 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

non dovute da entrambe le parti qualora una di esse sia un consumatore

VALORE DI LITE	Spese di mediazione per consumatore	Spese di mediazione per professionista/impresa	IMPORTO CON IVA
Fino ad Euro 1.000,00	0	€ 43,34 + IVA	€ 52,86
Da € 1.001,00 ad € 5.000,00	0	€ 86,67 + IVA	€ 105,74
Da € 5.001,00 ad € 10.000,00	€ 160,00 + IVA		€ 195,20
Da € 10.001,00 ad € 25.000,00	€ 240,00 + IVA		€ 292,80
Da € 25.001,00 ad € 50.000,00	€ 400,00 + IVA		€ 488,00
Da € 50.001,00 ad € 250.000,00	€ 666,67 + IVA		€ 813,34
Da € 250.001,00 ad € 500.000,00	€ 1.000,00 + IVA		€ 1.220,00
Da € 500.001,00 ad € 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

IL SEGRETARIO GENERALE
(dr Massimo Ziletti)

IL PRESIDENTE
(dr Giuseppe Ambrosi)