



Associazione Italiana Internet Providers

Spettabile

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Centro Direzionale, Isola B5 – Torre Francesco

80143 - Napoli

alla cortese attenzione di

Avv. Enrico Maria Cotugno,

Direzione tutela dei consumatori

Raccomandata A/R

via fax al numero : 081 7507828 e via e-mail all'indirizzo: e.cotugno@agcom.i

Roma, 25 giugno 2009

OGGETTO: OSSERVAZIONI DI AIIP SULLA PROPOSTA DI MODIFICHE AL REGOLAMENTO CONCERNENTE LE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA, APPROVATO CON DELIBERA N. 173/07/CONS (PER AUDIZIONE DEL 30 GIUGNO 2009)

Con la presente, l'Associazione Italiana Internet Provider (AIIP) intende svolgere alcune osservazioni circa la proposta di modifiche di cui all'oggetto.

A parere della scrivente, infatti, le modifiche proposte muovono nella giusta direzione ma presentano alcuni punti critici, che rendono opportuni alcuni chiarimenti e/o integrazioni, o anche solo un maggior coordinamento delle disposizioni.

Nello specifico, le migliorie che si ritiene debbano essere apportate (e che di seguito sono brevemente descritte) concernono:

1. il combinato disposto degli artt. 5, comma 6, ed 8, commi 1 e 3;
2. l'art. 12, comma 4;
3. il combinato disposto dell'art. 15, comma 3 e dell'art. 16, commi 2 e 4.

1. Modifica all'art. 8, comma 3 e relative conseguenze

Quanto al primo punto, AIIP intende rilevare come la verbalizzazione dell'esito negativo della procedura conciliativa nell'ipotesi di mancata (tempestiva) comunicazione da



Associazione Italiana Internet Providers

parte del convenuto della propria volontà di partecipare al tentativo di conciliazione (v. la proposta di modifica dell'art. 8, comma 3), renderebbe inopportuno il rinvio operato nell'art. 8, comma 1, all'art. 5, comma 6, in forza del quale, l'avviso di convocazione delle parti al tentativo di conciliazione va trasmesso a cura dell'Ufficio anche a mezzo fax o in via telematica.

La modifica proposta mira ad evitare una inutile dilazione dei tempi di risoluzione della controversia, contraria all'interesse di entrambe le parti. Tuttavia, se si vuole anticipare l'esito negativo del tentativo di conciliazione al mero mancato riscontro da parte del convenuto nel breve termine di 10 giorni dalla ricezione dell'avviso di convocazione (inviato anche a mezzo fax e per via telematica, dagli Uffici; v. art. 8, commi 1 e 3), occorre contestualmente specificare o definire le misure e i meccanismi in grado di garantire la "certezza legale" circa la ricezione del suddetto avviso da parte del convenuto, anche attraverso un obbligatorio "rapporto di trasmissione", atto ad assicurare l'effettività della comunicazione. Inoltre, per la certezza della ricezione da parte del convenuto di comunicazioni inviate anche a mezzo fax o in via telematica occorre prevedere l'obbligo del un criterio univoco di individuazione dei recapiti dello stesso a tal fine utilizzabili.

In particolare, si suggerisce di fare espresso riferimento ai fini dell'invio da parte degli Uffici del suddetto avviso di convocazione (art. 5, comma 6), all'utilizzo dei recapiti indicati: (a) quanto all'operatore, nella carta dei servizi dello stesso, ai fini dei reclami, e (b) quanto all'utente, ai recapiti dallo stesso forniti in sede contrattuale (demandando alla rispettiva responsabilità l'onere di aggiornare opportunamente tali recapiti).

2. Modifiche all'art. 12, comma 4

Desta perplessità il diverso trattamento riservato alla mancata comparizione dell'istante e del convenuto, che nel primo caso è verbalizzata come tale, mentre nel secondo in termini di esito negativo della procedura conciliativa.

In assenza di previsioni chiare sulle conseguenze connesse alla verbalizzazione della mancata comparizione dell'istante, soprattutto in ordine al suo eventuale carattere ostativo per un immediato accesso alla tutela giurisdizionale da parte del convenuto (e/o al



Associazione Italiana Internet Providers

deferimento della soluzione della controversia all'Autorità), AIIP ritiene che la disposizione in parola possa violare il principio di uguaglianza delle parti, quale contenuto indefettibile di un'attività volta alla risoluzione di conflitti.

I rimedi a tale inconveniente potrebbero essere alternativamente rappresentati dalla previsione:

a) di tre diversi esiti della procedura conciliativa ovvero:

- rinuncia alla conciliazione, ipotesi, questa, in cui includere anche i casi di mancata comparizione dell'istante (e non solo la mancata comparizione del convenuto);
- esito positivo;
- esito negativo;

b) di una seconda ed obbligatoria convocazione nel caso di mancata comparizione di una o entrambe le parti che, laddove reiterata, potrebbe essere equiparata ad una mancata intesa.

3. Modifiche all'art. 15, comma 3 e 16, commi 2 e 4

Poiché, secondo le modifiche proposte, l'avviso di cui al comma 1 della medesima disposizione, non concernerebbe più la convocazione in udienza ma l'avvio del procedimento, nel corso del quale l'udienza diverrebbe facoltativa, si ritiene che nel comma 3 dell'art. 15 debba essere eliminato l'inciso "*che dovrà pervenire alle parti almeno quindici giorni prima dell'udienza*". Parallelamente, dovrebbe essere precisato che:

- (in sostituzione del termine minimo di cui all'inciso che si propone di eliminare) venga stabilito (ad es. nell'art. 16, comma 2) che il termine per produrre eventuali memorie e documenti, assegnato alle parti nel suddetto avviso di avvio del procedimento, non debba essere inferiore ad almeno *XX* giorni, così da consentire alle parti di predisporre idonee difese. In particolare, a giudizio della Scrivente, tale termine non dovrebbe essere inferiore a quello attualmente previsto dal codice di procedura civile in non meno di 90 giorni, così da non comprimere illegittimamente il diritto di difesa delle parti (specie considerato che la stessa possibilità per l'utente di deferire unilateralmente la decisione



Associazione Italiana Internet Providers

della controversia all'Autorità, già prevista dall'art. 14, comma 1 del Regolamento, appare di dubbia legittimità costituzionale);

- analogamente, anche il termine per integrazioni e repliche che attualmente si propone di indicare all'art. 16, comma 2, in un massimo di 10 giorni, appare insufficiente, e andrebbe aumentato oltre che specificato anche nel suo minimo (potrebbe ad es. stabilirsi che detto termine non debba essere inferiore a 30 giorni);
- infine, l'art. 16, comma 4, potrebbe utilmente precisare che l'udienza debba essere fissata per data non anteriore al decorso dei termini di cui al comma 2.

* * *

Si dichiara che non vi sono parti da sottrarre all'accesso o alla pubblicazione.

Si chiede di essere ascoltati in audizione.

Nel rimanere a disposizione per ogni chiarimento, si coglie l'occasione per inviare cordiali saluti.

AIIP

Ing. Paolo Nuti