



Spett.le
Autorità per le garanzie
nelle comunicazioni

Audizione specifica su
proposta di modifiche al
regolamento di cui alla
del. 173/07/CONS”.

Invio a mezzo email
e.cotugno@agcom.it

Roma 19/06/09

Oggetto: Proposte di modifica al Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS. Nulla osta alla pubblicazione.

La scrivente associazione nel formulare il proprio parere alle proposte di modifica del Regolamento in oggetto espone preliminarmente quanto segue.

In data 26 maggio 2009, il Senato ha approvato (doppia lettura testo già votato dalla Camera) il disegno di legge, n. 1082-B d’iniziativa del Governo, avente ad oggetto “*Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*”.

Il testo presenta numerose norme in tema di conciliazione anche di recepimento della direttiva comunitaria in materia di conciliazione civile e commerciale.

Di particolare interesse è l’art 60 con il quale si conferisce delega al Governo per l’adozione, entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della legge, di uno o più decreti legislativi in materia di mediazione e di conciliazione in ambito civile e commerciale.



Nell'esercizio della delega, il Governo dovrà attenersi ai seguenti 17 principi e criteri direttivi che per la loro importanza e pertinenza ai fini anche del parere in oggetto si riportano integralmente

- 1 .prevedere che la mediazione, finalizzata alla conciliazione, abbia per oggetto controversie su diritti disponibili, senza precludere l'accesso alla giustizia;
- 2 prevedere che la mediazione sia svolta da organismi professionali e indipendenti, stabilmente destinati all'erogazione del servizio di conciliazione;
- 3 disciplinare la mediazione, nel rispetto della normativa comunitaria, anche attraverso l'estensione delle disposizioni di cui al decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5, e in ogni caso attraverso l'istituzione, presso il Ministero della giustizia, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, di un Registro degli organismi di conciliazione, di seguito denominato «Registro», vigilati dal medesimo Ministero, fermo restando il diritto delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura che hanno costituito organismi di conciliazione ai sensi dell'articolo 2 della legge 29 dicembre 1993, n. 580, ad ottenere l'iscrizione di tali organismi nel medesimo Registro;
- 4 prevedere che i requisiti per l'iscrizione nel Registro e per la sua conservazione siano stabiliti con decreto del Ministro della giustizia;
- 5 prevedere la possibilità, per i consigli degli ordini degli avvocati, di istituire, presso i tribunali, organismi di conciliazione che, per il loro funzionamento, si avvalgono del personale degli stessi consigli;
- 6 prevedere che gli organismi di conciliazione istituiti presso i tribunali siano iscritti di diritto nel Registro;
- 7 prevedere, per le controversie in particolari materie, la facoltà di istituire organismi di conciliazione presso i consigli degli ordini professionali;
- 8 prevedere che gli organismi di conciliazione di cui alla lettera g) siano iscritti di diritto nel Registro;
- 9 prevedere che gli organismi di conciliazione iscritti nel Registro possano svolgere il servizio di mediazione anche attraverso procedure telematiche;
- 10 per le controversie in particolari materie, prevedere la facoltà del conciliatore di avvalersi di esperti, iscritti nell'albo dei consulenti e dei periti presso i tribunali, i cui compensi sono previsti dai decreti legislativi attuativi della delega di cui al comma 1 anche con riferimento a quelli stabiliti per le consulenze e per le perizie giudiziali;
- 11 prevedere che le indennità spettanti ai conciliatori, da porre a carico delle parti, siano stabilite, anche con atto regolamentare, in misura maggiore per il caso in cui sia stata raggiunta la conciliazione tra le parti;



- 12 prevedere il dovere dell'avvocato di informare il cliente, prima dell'instaurazione del giudizio, della possibilità di avvalersi dell'istituto della conciliazione nonché di ricorrere agli organismi di conciliazione
- 13 prevedere, a favore delle parti, forme di agevolazione di carattere fiscale, assicurando, al contempo, l'invarianza del gettito attraverso gli introiti derivanti al Ministero della giustizia, a decorrere dall'anno precedente l'introduzione della norma e successivamente con cadenza annuale, dal Fondo unico giustizia di cui all'articolo 2 del decreto-legge 16 settembre 2008, n. 143, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 novembre 2008, n. 181;
- 14 prevedere, nei casi in cui il provvedimento che chiude il processo corrisponda interamente al contenuto dell'accordo proposto in sede di procedimento di conciliazione, che il giudice possa escludere la ripetizione delle spese sostenute dal vincitore che ha rifiutato l'accordo successivamente alla proposta dello stesso, condannandolo altresì, e nella stessa misura, al rimborso delle spese sostenute dal soccombente, salvo quanto previsto dagli articoli 92 e 96 del codice di procedura civile, e, inoltre, che possa condannare il vincitore al pagamento di un'ulteriore somma a titolo di contributo unificato ai sensi dell'articolo 9 (L) del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 2002, n. 115;
- 15 prevedere che il procedimento di conciliazione non possa avere una durata eccedente i quattro mesi;
- 16 prevedere, nel rispetto del codice deontologico, un regime di incompatibilità tale da garantire la neutralità, l'indipendenza e l'imparzialità del conciliatore nello svolgimento delle sue funzioni;
- 17 prevedere che il verbale di conciliazione abbia efficacia esecutiva per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e costituisca titolo per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

Lo scenario normativo in tema di conciliazione pertanto è affidato nei prossimi mesi a decreti legislativi. A tal fine si segnala la necessità di seguire con particolare attenzione detti lavori anche attraverso richieste di Audizioni, incontri con rappresentanti del Governo al fine di non vedere vanificate o non considerato lo sviluppo della funzione conciliativa svolta in questi anni da AGCOM e dalle associazioni di consumatori da questa riconosciute a tutti gli effetti come organismi di conciliazione (ART 13 REGOLAMENTO DELIBERA 173/07/CONS).

Si segnala inoltre come il CNCU sia impegnato in questi mesi a completare il quadro regolamentare delle conciliazioni consumeristiche avviando il processo di attuazione dell'art 141 del codice del Consumo *"Il Ministro dello sviluppo economico,*



d'intesa con il Ministro della giustizia, con decreto di natura non regolamentare, detta le disposizioni per la formazione dell'elenco degli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo che si conformano ai principi della raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, e della raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, del 4 aprile 2001, concernente i principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo. Il Ministero dello sviluppo economico, d'intesa con il Ministero della giustizia, comunica alla Commissione europea gli organismi di cui al predetto elenco ed assicura, altresì, gli ulteriori adempimenti connessi all'attuazione della risoluzione del Consiglio dell'Unione europea del 25 maggio 2000, 2000/C 155/01, relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo”.

Dal nostro punto di vista pertanto le modifiche al regolamento in oggetto non possono prescindere dal quadro normativo in evoluzione in questi mesi al fine di contribuire a ridefinire lo spazio della conciliazione consumeristica, affermando la realizzazione di una “giustizia di coesistenza” all’interno della quale possono validamente affermarsi più modelli di risoluzione conciliativa delle controversie.

E’ di tutta evidenza la necessità di approfondire un confronto in vista dello scenario delineato dalla norma sovra citata anche al fine di stabilire una sinergia tra gli attori – istituzionali e civici- che hanno esercitato in questi anni importanti funzioni sociali di gestione del conflitto in un contesto di mercati liberalizzati e carenti di strumenti di tutela collettiva per i cittadini consumatori.



Dopo tale ampia premessa, che tuttavia si credeva necessaria per collocare la modifica del Regolamento in oggetto in un contesto in mutazione più ampio che comunque ha ricadute dirette sulla conciliazione nel settore delle telecomunicazioni e che ***deve vedere l'AGCOM e le associazioni di consumatori come parte propositiva nei confronti del Legislatore , di uno specifico modello conciliativo sperimentato,*** si riportano di seguito alcune analitiche proposte di modifica al testo.

Art 14 comma 1

Inserire qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo(...) ***presso gli organismi di conciliazione di cui all'art 13***

Ciò al fine di esplicitare la possibilità del deferimento della soluzione della controversia presso AGCOM anche a seguito di conciliazione negativa paritetica. Tale precisazione renderebbe più chiaro il modello della conciliazione svolte dalle associazioni di consumatori che di fatto si traduce in un modello che si innesta con il modello trino (con previsione cioè di intervento di terzo) in caso appunto di esito negativo della negoziazione assistita (conciliazione paritetica) e pertanto perfettamente coerente con la Raccomandazione Europea 2001/310/CE

Art 16 comma 1

Si sottolinea come il tempo massimo indicato in 150 giorni di cui alla delibera 502/08/CONS è superiore a quello indicato dalla normativa sopra citata che al punto 15 prevede un tempo massimo di 4 mesi (120 giorni) . Si richiede pertanto una modifica con riduzione a **120 giorni**

Comma 4

Inserire possibilità di farsi rappresentare da Associazioni di Consumatori

Comma 6



Eliminare la condizione, ***se presente all'udienza***, per il riconoscimento di spese sostenute per l'espletamento della controversia

Art 23

Aggiungere : gli organismi di conciliazione di cui all'art 13 comma 2 comunicano propri report annualmente avvalendosi nel caso anche di appositi modelli elettronici predisposti dall'Autorità.

Dichiarandosi disponibile a fornire ulteriori chiarimenti in merito al presente parere si inviano distinti saluti

Liliana Ciccarelli
Responsabile settore conciliazione