

Verbale dell'audizione specifica delle Associazioni di consumatori e delle imprese di comunicazioni elettroniche in ordine alla proposta di modifiche al Regolamento concernente le controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica

In data 30 giugno 2009, presso la sede di Napoli dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (nel seguito AGCOM), si è tenuta l'audizione specifica, ai sensi dell'art. 5 della delibera n. 418/04/CONS, avente ad oggetto la proposta di modifiche al Regolamento concernente le controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, approvato con delibera n. 173/07/CONS.

Per l'Autorità sono presenti il dott. Enrico Maria Cotugno, responsabile del procedimento, nonché la dott.ssa Alessandra De Nicolais, la dott.ssa Francesca Mariani e la dott.ssa Stefania Perlingieri, funzionari della Direzione tutela dei consumatori.

Per le Associazioni di consumatori sono presenti: avv. Melania Capasso (Assoutenti), Avv. Patrizio Barbieri (ADOC), avv. Giuliana Faedda (Adiconsum), avv. Giuseppe Sorrentino (Federconsumatori), avv. Alessandro Mostaccio (Movimento Consumatori), Sig. Fortunato Giaquinto (Unione Nazionale Consumatori).

Per le imprese che hanno comunicato la propria adesione sono presenti: dott.ssa Maria Grazia D'Urso e dott. Salvatore Guttadauro (Fastweb S.p.A.), dott.sa Raffaella Tondi ed ing. Ciro Campagna (H3G S.p.A.), avv. Vittorio Fusco (Telecom Italia S.p.A.), avv. Ettore Montella (Opitel S.p.A. e Vodafone Omnitel NV), dott. Antonio Martino e dott. Luca Cordelli (Vodafone Omnitel NV), avv. Cristina Piccardi e dott.ssa Ramona Guardascione (WIND Telecomunicazioni S.p.A.).

Sono presenti, inoltre, la dott.ssa Elisabetta Gonnelli del Corecom Toscana e la dott.ssa Paola Altieri della CCIAA di Napoli in qualità di auditori.

Alle ore 15.00 il dott. Cotugno dichiara aperta l'Audizione.

Preliminarmente vengono illustrate le modifiche al Regolamento oggetto della proposta in discussione, e le ragioni che le hanno ispirate.

Si passa, successivamente, all'analisi delle osservazioni pervenute, trasmesse dall'Associazione Adiconsum, dall'impresa H3G S.p.A. e dall'Associazione Italiana Internet Providers.

Infine si apre la discussione su entrambi gli argomenti precedenti. Un primo punto oggetto di confronto è quello relativo alla possibile introduzione di un onere per l'istante di comunicare preventivamente la propria intenzione di non partecipare all'udienza. In particolare sia Telecom Italia sia H3G segnalano che numerose udienze di conciliazione vengono disertate dagli stessi istanti, con conseguente dispendio di risorse, per cui si ritiene opportuna l'introduzione di un onere di comunicazione analogo a quello proposto nei confronti del convenuto. Le associazioni, pur

comprendendo le ragioni della richiesta, non si dichiarano favorevoli all'introduzione di un onere ulteriore a carico degli utenti.

Altro punto controverso attiene alla possibilità, richiesta dagli operatori, di poter verbalizzare, in caso di esito negativo della conciliazione, quantomeno la proposta di componimento avanzata al fine di una successiva valutazione del comportamento tenuto dalle parti. In particolare WIND evidenzia che una simile opportunità eviterebbe altresì il rischio, attualmente concreto, che il cliente faccia riferimento nella domanda di definizione a proposte della controparte riportate in termini non corrispondenti alla realtà. Le associazioni si dichiarano contrarie ad una simile proposta, eccezion fatta per il Movimento Consumatori, che sottolinea l'utilità della verbalizzazione delle proposte avanzate dalle parti al fine di scoraggiare condotte pretestuose o di principio.

Con riferimento, poi, alla delega della funzione decisoria al Corecom, H3G manifesta le proprie perplessità circa la validità di una simile scelta, soprattutto nell'ottica di garantire uniformità delle decisioni a livello Nazionale. A tal proposito Telecom Italia propone che, quantomeno, si lasci alle parti la possibilità di chiedere che, in casi particolari, la decisione venga adottata dall'Autorità in sede centrale.

Relativamente all'attività di monitoraggio previsto dall'articolo 22 del Regolamento, l'Adoc chiede che la stessa venga estesa anche alle altre procedure di conciliazione.

Infine, l'avv. Cotugno chiede il parere dei presenti circa la possibilità che la produzione di documenti e memorie nel corso del procedimento di definizione delle controversie preveda la trasmissione anche tra le parti del procedimento. Gli operatori manifestano apprezzamento per tale modalità di comunicazione in ottica di alleggerimento della procedura, mentre alcune associazioni pongono il problema dell'accessibilità a forme di comunicazione quali il fax o la email per particolari categorie di utenti.

Alle ore 17.00, non essendoci ulteriori argomenti di discussione, il dott. Cotugno dichiara conclusa l'Audizione.