



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

SEGNALAZIONE AL GOVERNO PER LA DESTINAZIONE DEGLI IMPORTI DERIVANTI DALLE SANZIONI IRROGATE DALL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI AL FINANZIAMENTO DELL' ATTIVITÀ DI CONCILIAZIONE PARITETICA SVOLTA DALLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI NEL SETTORE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito Autorità), nell'esercizio della funzione di segnalazione prevista dall'art. 1, comma 6, della legge n. 249/1997, ritiene opportuno proporre l'adozione di un intervento legislativo che preveda la destinazione di parte delle somme ricavate dalle proprie sanzioni al finanziamento dell'attività di *conciliazione paritetica* svolta dalle Associazioni rappresentative dei consumatori.

Tale intervento, per le ragioni che si esporranno nel prosieguo, consentirebbe alle predette Associazioni di rispondere con maggior efficacia alla crescente domanda di risoluzione tempestiva delle questioni controverse connesse all'erogazione dei servizi di comunicazioni elettroniche agli utenti, contribuendo, al contempo, a deflazionare il carico dei fori istituzionalmente previsti ed a garantire il buon funzionamento della tutela dei diritti dei consumatori.

ooo

Nel settore delle comunicazioni elettroniche le conciliazioni paritetiche svolte tra le Associazioni dei consumatori ed i principali operatori, insieme con le procedure di conciliazione praticate davanti ai Comitati regionali per le comunicazioni (Co.re.com) e alle Camere di Commercio (CCIAA), rappresentano una delle tre modalità alternative che gli utenti possono utilizzare per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla legge, a pena di improcedibilità dell'azione giurisdizionale, in caso di controversia con l'operatore che fornisce il servizio¹.

Infatti, vista la domanda crescente di risoluzione di questioni controverse legate all'erogazione dei servizi di comunicazioni elettroniche, l'Autorità ha promosso l'azione delle Associazioni dei consumatori favorendo lo sviluppo di modalità di risoluzione delle dispute che

¹ L'istituto della cosiddetta mediazione obbligatoria (*Alternative Dispute Resolution, ADR*), di recente esteso a tutte le controversie in materia civile e commerciale, nel settore delle comunicazioni elettroniche è stato delineato sia nella legge n. 481/1995 sia nella legge istitutiva dell'Autorità, n. 249/1997. L'Autorità ha disciplinato le procedure di conciliazione nel 2002 (delibera 182/02/Cons) e, successivamente, con il Regolamento approvato con delibera 173/07/Cons. In base ai dati acquisiti dall'Autorità, già solo negli ultimi cinque anni circa 130.000 utenti hanno risolto una controversia con il proprio operatore in via conciliativa presso i Comitati regionali per le comunicazioni, senza dover ricorrere alla Magistratura (e dunque senza dover gravare sul sistema giudiziario).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fossero idonee, per organizzazione e struttura, a garantire il buon funzionamento della tutela dei diritti al pari degli altri fori istituzionali.

In particolare, in considerazione della prossimità delle Associazioni agli utenti – per la diffusione capillare delle sedi su tutto il territorio nazionale – e della necessità di disporre di una forma di risoluzione anche per controversie di modico valore che, pur se lesive, non raggiungerebbero la soglia di tutela per altre vie, con il Regolamento sulla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori l’Autorità ha equiparato le conciliazioni paritetiche agli altri fori istituzionalmente previsti (Co.re.com e CCIAA), ai fini dell’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalla legge, nella misura in cui anch’esse si svolgono nel rispetto dei principi di trasparenza, equità ed efficacia previsti a livello comunitario dalle raccomandazioni in materia di ADR.

L’efficacia della scelta dell’Autorità rispetto alle conciliazioni effettuate dalle Associazioni trova conferma nei dati, che dimostrano come negli ultimi anni considerevole sia stato il ricorso degli utenti a questa modalità di conciliazione stragiudiziale, con il duplice effetto positivo di permettere al sistema complessivo di raggiungere un equilibrio sostenibile – in termini di velocità delle procedure, adeguatezza delle risorse umane e gradimento degli utenti – e di impedire il sovraccarico delle aule giudiziarie.

Va allora notato, però, che il numero di istanze di conciliazione paritetica che grava sulle Associazioni² – se, da un lato, conferma il gradimento del mezzo – dall’altro evidenzia la necessità di un impulso finanziario volto a garantire la prosecuzione del loro buon funzionamento.

Tuttavia, mentre l’attività dei Co.re.com è in parte finanziata dall’Autorità e quella delle Camere di Commercio è basata su un sistema tariffario³, l’attività di conciliazione paritetica è svolta *volontariamente* dalle Associazioni dei consumatori ed è, dunque, *completamente* a loro carico (al più, è richiesto il versamento della quota associativa all’utente).

²Nel 2011 sono state censite circa 12.000 domande di conciliazione paritetica nel settore delle comunicazioni elettroniche, che costituiscono ben il 72% delle conciliazioni paritetiche di tutti i settori (nonché oltre il 20% delle istanze presentate ai Co.re.com); è inoltre utile sottolineare che nel 96% dei casi l’accordo è stato raggiunto (dati Consumers’ Forum, *Terzo Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche*, 2012).

³Più specificamente, l’attività dei Co.re.com è finanziata dall’Autorità sulla base di una tabella annessa all’Accordo quadro sulle deleghe, strutturata per scaglioni suddivisi per numero di controversie trattate da ciascun Comitato. Le CCIAA, invece, in base al recente Protocollo siglato dall’Autorità con Unioncamere, per le controversie in materia di comunicazioni elettroniche applicano un tariffario ridotto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Si ritiene, pertanto, che il riconoscimento di una forma di finanziamento, peraltro richiesta dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti in un'apposita audizione dello scorso luglio, potrebbe essere utilmente ricavata da un'assegnazione alle attività svolte dalle predette Associazioni, di una quota parte del ricavato delle sanzioni che l'Autorità commina ai gestori nell'esercizio dei suoi poteri di vigilanza, permettendo così alle Associazioni di far fronte al costante incremento delle istanze e di continuare a fornire il loro prezioso ausilio nell'accesso alla giustizia degli utenti dei servizi di comunicazione elettronica.

Si osserva, peraltro, che la destinazione di una quota parte delle sanzioni a favore di Associazioni dei consumatori per finalità a vantaggio degli utenti è già prevista nell'ordinamento in relazione a situazioni analoghe e, precisamente, per le somme ricavate dall'attività sanzionatoria svolta da altre Autorità indipendenti⁴.

ooo

Si auspica, quindi, che si possa pervenire all'approvazione di una norma che preveda il reimpiego, perlomeno pro-quota, delle somme ricavate dalle sanzioni irrogate dall'Autorità nella materia della tutela dei consumatori (ammontanti, nell'anno 2010, a oltre 6 milioni di euro e, nel 2011, a circa 4 milioni di euro) al rimborso dell'attività di conciliazione paritetica svolta dalle Associazioni dei consumatori, previa puntuale rendicontazione periodica da parte degli organismi di conciliazione paritetica e verifica da parte dell'Autorità secondo i criteri di congruità e pertinenza all'uopo stabiliti.

⁴ Per l'Autorità antitrust il riferimento è a quanto previsto, dall'articolo 148 della legge 23 dicembre 2000, n. 388 (legge finanziaria 2001), per l'AEEG quanto previsto dall'articolo 11 bis, comma 1, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, convertito, con modificazioni, dalla legge 14 maggio 2005, n. 80, poi emendato dall'art. 2, comma 142, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria 2008) e, infine, per l'Autorità dei trasporti, dall'articolo 37, comma 2, lettera l), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 6, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214.