

Roma 12.07.2011

Adoc
Adusbef
Adiconsum
Assoutenti
Cittadinanzattiva
Confconsumatori
Federconsumatori
Movimento Consumatori
Movimento Difesa del Cittadino

**Spett. le Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni**

posta certificata agcom@cert.agcom.it,
p. c. e.cotugno@agcom.it

Memoria
inerente alla proposta di modifiche del Regolamento concernente le
controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica.
(Termine 12.07.2011)

Audizione, ai sensi dell'articolo 5 della delibera n. 418/04/CONS,
avente ad oggetto la proposta di modifica al Regolamento concernente
le controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica
Napoli il 18.07.2011

Spettabile Autorità

Il presente documento è inviato tramite posta certificata (agcom@cert.agcom.it), al fine di presentare le considerazioni delle scriventi Associazioni dei Consumatori in merito alle proposte di modifica al Regolamento AGCOM in materia di controversie tra operatori e utenti.

Le proposte avanzate da AGCOM, a parere delle scriventi associazioni, introducono nuove regole che sono in gran parte *derogative in pejus* delle garanzie attualmente apprestate dalla normativa che regola le controversie tra consumatori e gli operatori.

Non comprendiamo la necessità di dover inserire nella stesura del nuovo regolamento gli “*organismi di mediazione*” dal momento che lo stesso d.l.vo 4 marzo 2010, n.28 esclude i casi in cui si trattano contenziosi riguardanti le Telecomunicazioni e le comunicazioni elettroniche, che già prevedono il tentativo di conciliazione obbligatorio disposto e regolamentato da Agcom. Riteniamo quindi necessario l’abolizione dal nuovo regolamento dei richiami, inseriti a vario titolo – tra l’altro in maniera vaga e non puntuale – relativi agli ORGANISMI di mediazione, quindi richiamati ed inclusi nel procedimento senza un ruolo chiaro, anzi come ricordato in opposizione alla normativa relativa alla medi-conciliazione. In tal senso il richiamo agli Organismi di mediazione convenzionati appare come il cercare di far rientrare dalla finestra, ciò che la legge ha inteso tenere fuori.

Riteniamo invece che sia necessario che le modifiche al regolamento prevedano che il passaggio obbligatorio conciliativo ante causam, possa dirsi assolto anche a seguito di esperimento di conciliazione dinanzi ad una commissione di conciliazione paritetica in base a protocollo accettato e volontariamente sottoscritto dall’impresa. La pratica della conciliazione paritetica, realizzata con protocollo d’intesa fra AA.CC. e aziende, è oramai consolidata ed i risultati – in termini di numeri e di soddisfazione dei consumatori-utenti, ma anche delle stesse imprese, dimostrano come sia possibile coniugare istanze di soluzione delle controversie con la celerità delle stesse e di tutto a costi contenuti per tutte le Parti sociali. Prova di ciò è che la stessa Commissione Europea si è aperta a tale soluzione extragiudiziale, valutandone gli effetti positivi in termini di risultati raggiunti, al contrario dell’esperienza del mediatore “terzo” che è attualmente oggetto di riflessione e attenta valutazione da parte dell’UE. In termini poi di trasparenza del Mercato interno, certamente lo strumento della conciliazione paritetica rispetta standards elevati di abbassamento del contenzioso (in gran parte risolto positivamente, lo dicono i numeri e le statistiche ufficiali), ma anche in termini più generali di trasparenza dei rapporti Impresa- Consumatore, dal momento che la soluzione raggiunta con l’accordo di conciliazione paritetica ben consente (è sempre l’esperienza a parlare con i numeri alla mano) la prosecuzione del rapporto di fiducia del consumatore con l’impresa, possibile proprio perché sono le stesse parti a confrontarsi ed a dimostrarsi – attraverso il protocollo sottoscritto – di essere “anticipatamente” pronti al dialogo, verificandosi eventualmente il contenzioso (reclamo non risolto). Per tutti questi motivi, non ultimi sociali, deve riconoscersi alla

conciliazione paritetica un ruolo centrale – anche rispetto all’efficacia - nella risoluzione delle controversie ed è quindi corretto chiedere che il regolamento oggi in discussione ne consacri il giusto ruolo.

La proposta, è piena di insidie soprattutto rispetto a quanto emerge dal:

1. comma 3 dell’articolo 2, laddove esclude, dall’ambito di applicazione del provvedimento, le controversie attinenti a profili tributari o fiscali. In tal modo, infatti, un elemento importante del rapporto contrattuale tra il consumatore e il gestore verrebbe sottratto al diritto del consumatore stesso di avvalersi del tentativo obbligatorio previsto nell’ambito delle telecomunicazioni. Le esperienze maturate dalle associazioni dei consumatori in questi anni, altresì, confermano la necessità di mantenere il comma precedentemente indicato così come formulato nel regolamento attualmente in vigore, anche in considerazione del fatto che spesso tali profili costituiscono una parte inscindibile e assolutamente complementare rispetto alle contestazioni oggetto della richiesta conciliativa;
2. combinato disposto degli **artt. 12 co. 4 bis, 4 ter e 14 co. 1** poiché se venissero approvate le modifiche indicate ne deriverebbe che se il **solo** consumatore ovvero il consumatore e l’operatore solo se insieme, **non compaiono in udienza** avanti al Co.Re.com, **non potrà più essere chiesta la definizione della controversia**, con evidenti ripercussioni per la tutela della parte contraente debole,” in claris non fit interpretatio”. Più opportuno sarebbe prevedere la possibilità di un rinvio a breve (15 gg massimo) per la comparizione di entrambe le parti. Qualora, anche in questa seconda convocazione l’istante non compaia, vi sarà comunque L’ONERE PER IL Co.reCom. di redigere un verbale di MANCATA CONCILIAZIONE, MAGARI PERÒ CON LA SPECIFICA DELLA CAUSA, ovvero mancata comparizione dell’istante. La modifica inoltre risulta assai pericolosa in quanto, come si vedrà in seguito, l’inopinata apertura agli organismi della media conciliazione comporterebbe ad esempio che l’operatore potrebbe avviare una conciliazione tramite un organismo avente sede in altra regione rispetto alla residenza del consumatore.
3. L’art. **12 co. 3** : **VIOLAZIONE PRINCIPIO DELLA RECIPROCIITÀ** a seguito dell’introduzione del principio secondo cui, all’esito della conciliazione **ciascuna delle parti può chiedere di dare atto, all’interno del verbale della propria proposta conciliativa, senza più prevedere la reciprocità**. La previsione della verbalizzazione

della propria proposta di comportamento avrebbe un senso all'interno dell'istituto regolamentato dalla legge 28/2010, peraltro tutt'ora oggetto di controversie giudiziarie e proposte di modifica legislativa e regolamentare, in ragione dei riflessi sull'eventuale giudizio successivo, ma in sede Corecom o Camera di Commercio o commissione paritetica non rilevano tali tipologie di verbalizzazione essendo altre sedi di risoluzione alternativa delle controversie. Ne del resto l'istruttoria semplificata che caratterizza le procedure di conciliazione nel settore delle comunicazioni elettroniche pone soprattutto l'utente in grado di avanzare o valutare egli stesso le proposte dell'operatore aventi spesso natura non solo economica ma anche di carattere tecnico inerenti il servizio. La previsione di formalizzare la proposta per il solo operatore risulterebbe così in contrasto con le norme di fonte superiore(si veda a titolo esemplificativo le norme di derivazione europea) che in tema di conciliazione ribadiscono quale principio cardine delle procedure di ADR quello della riservatezza. Ne discende che ove il consumatore non sia d'accordo a formulare in caso di mancato accordo alcuna proposta, L'operatore non può certo formalizzare la propria proposta transattiva

4. l'art **14 co. 2°** poiché restringe molto i tempi per il consumatore (**tre mesi** dalla data di conclusione del **primo tentativo**) per presentare l'istanza di definizione, limitando le possibilità di tutela.
5. **L'art. 16 co. 4°** in cui si attribuisce **solo al responsabile la decisione della convocazione delle parti**, non essendo più prevista tale convocazione nel caso una della parti ne faccia richiesta (in prevalenza era il consumatore a fare tale richiesta).
6. **L'art 16 co. 1** invece è derogativo *in pejus* dal punto di vista della tempistica facendo aumentare da 150 a 180 giorni i termini della CONCLUSIONE della procedura, in tal modo aumentando i tempi per la P.A. di definire le controversie (ed il lavoro) derogando così alla stessa legge Brunetta.

Un punto di particolare riflessione merita il poi fatto che, viene introdotto in questa materia, la questione

7. della mancata previsione nell'art. 1 lett. O) **dell'art. 141 co. 2 e 3 del Codice del Consumo, infatti in tale lettera ora si fa riferimento alla normativa sulla mediazione** introducendo implicitamente in tal modo, *in subiecta materia*, il

riconoscimento di competenza agli “**organismi di mediazione**”, quando in realtà le controversie in tema di telecomunicazioni non è ricompresa nel D.lgs. 28/2010. A differenza di altre materie, come ad esempio quella relativa ai contratti bancari e finanziari, il legislatore non ha ritenuto opportuno “attrarre” nel decreto legislativo 28 anche in contenzioso nel settore delle telecomunicazioni come invece avrebbe potuto al pari di quanto realizzato con le controversie del settore bancario.

A ragion veduta quindi il legislatore non è intervenuto sulla modalità di svolgimento della condizione di procedibilità regolamentato nel settore delle telecomunicazioni.

Non si reputa opportuno pertanto, nella normativa di rango regolamentare, innestare la disciplina della mediazione delle controversie civili e commerciali nella quale è inserito un elenco preciso di materie oggetto di tentativo obbligatorio di mediazione tra le quali non rientra il settore delle telecomunicazioni per il quale quindi volutamente il Legislatore ha mantenuto ferma e inalterata la disciplina .

Il riferimento inoltre agli organismi di mediazione previsti dalla normativa sulla mediazione avrebbe dei riflessi significativi anche in tema di competenza territoriale degli stessi con importanti svantaggi e rischi per il consumatore in quanto come è noto non vi è competenza territoriale determinata per la individuazione degli organismi a differenza di quanto avviene con la individuazione del Corecom, delle sedi camerale e delle sedi di svolgimento delle procedure paritetiche.

E’ bene inoltre avere presente che gli organismi hanno una notevole discrezionalità in ordine al Regolamento di attuazione della procedura come previsto dall’art 7 del DM 180/2010.

Possono quindi differenziarsi notevolmente per le politiche tariffarie, per ruolo e poteri del mediatore.

Ancora in riferimento alle modifiche ivi proposte non vi è motivo di escludere il riferimento all’art 141 del Cod. al Consumo proprio per il riferimento che esso contiene alle diverse procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie di consumo.

Infine, ultimo punto di riflessione è dato dal fatto che viene:

8. **eliminato il riferimento alla gratuità nelle conciliazione paritetiche (ex art. 13 della emananda normativa regolamentare**, nella parte in cui si prevede la possibilità per l’utente di: *“rivolgersi agli organismi istituiti con accordi tra gli operatori ed associazioni di c., purché detti organismi operino nel rispetto dei principi di*

trasparenza”).Viene così formalmente eliminata la gratuità ed introdotta implicitamente la possibilità dell’ operatività di tali organismi a titolo oneroso in contrasto con il principio di efficacia stabilito dalla Raccomandazione 2001/310/CE considerando 13 e Capo c n. 3.

Sul punto però occorre chiarire a carico di chi ed in quale misura tali costi debbano ricadere.

Dovrebbe essere quindi introdotto il principio secondo cui la procedura potrebbe essere gratuita o poco onerosa per il consumatore contrante debole

Con osservanza.

Per Federconsumatori
Avv. Vanna Pizzi

Per Cittadinanzattiva
Avv. Liliana Ciccarelli

Per Adoc
Dott.ssa Elvira Cocca

Per Adiconsum
Dott. Pietro Giordano

Per Assoutenti
Dott. Mario Finzi

Per Adusbef
Dott. Mauro Novelli

Per il Movimento Difesa del Cittadino
Avv. Francesco Luongo

Per Confconsumatori

Dott.ssa Francesca Arnaboldi

Per Movimento Consumatori

Avv. Roberto Barbieri