

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

Osservazioni di

Assotelecomunicazioni-ASSTEL alle proposte di modifica

Assotelecomunicazioni-Asstel (d’ora in avanti Asstel) è l’associazione che nel sistema di Confindustria rappresenta la filiera delle telecomunicazioni, ricomprendendo gli Operatori di telecomunicazione fissa, mobile e internet (come Telecom Italia, Vodafone, Opitel-TeleTU, WIND, H3G, Fastweb, BT Italia, Tiscali, COLT, Brennercom e Welcome), gli Operatori di sviluppo e implementazione di servizi ICT applicati alle telecomunicazioni, gestione, manutenzione ed esercizio di impianti e reti di telecomunicazione (tra questi Ericsson, DMT, Italtel e Nokia Italia, Sielte), Servizi alla clientela (come ad esempio Almaviva, e-Care, Comdata e Visiant).

Relativamente alle proposte di modifica del regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra utenti e Operatori di comunicazione elettronica di cui alla del. 173/07/CON (di seguito “Delibera”), rese note dall’Autorità nell’ambito del procedimento avviato con la Convocazione di audizione specifica ai sensi dell’art. 5 della delibera n. 418/04/CONS, Asstel, esprime favore per la modifica volta a disciplinare il caso di mancata presentazione del cliente finale al tentativo obbligatorio di conciliazione; la norma proposta dall’Autorità va nella corretta direzione di una equa responsabilizzazione delle parti in causa e inserisce nel sistema un necessario correttivo di comportamenti opportunistici che si sono già ampiamente manifestati.

Asstel apprezza, altresì, l'introduzione esplicita della possibilità di presenziare alle sessioni di conciliazione da remoto, utilizzando gli strumenti di comunicazione elettronica che sarebbe illogico non prevedere nelle procedure di conciliazione che riguardano il settore; rispetto a tale proposta, Asstel richiede anzi che l'utilizzo di strumenti on-line che permettono la presenza da remoto non debba comportare alcun tipo di autorizzazione, ma debba piuttosto essere in tutto e per tutto equiparata alla presenza fisica delle Parti. La possibilità di utilizzare strumenti di videoconferenza, telematici e, comunque, virtuali garantisce da un lato la presenza capillare dell'Operatore sull'intero territorio nazionale, dall'altro il pieno e sicuro rispetto dei termini previsti dalla Delibera per la conclusione della procedura conciliativa; inoltre, tramite lo strumento telematico viene rispettata la - non ultima - esigenza di contenimento di costi e risorse dedicati. Pertanto si ritiene che ogni forma di autorizzazione o di accordo preventivo con il responsabile del procedimento finisce per svilire non solo le esigenze fin qui manifestate, ma anche l'esplicito riconoscimento, manifestato da codesta Autorità nel testo posto in consultazione, dello strumento telematico e virtuale..

Asstel, inoltre, concorda pienamente con l'Autorità sulla riduzione dei termini previsti all'art.14, essendo termini troppo lunghi e, in quanto tali, contrari alla logica stessa della conciliazione di settore voluta per creare un canale alternativo a quello classico giurisdizionale, con ogni conseguente beneficio in termini di rapidità ed efficacia nei rapporti con la clientela.

Sempre con riferimento alla ratio originaria della conciliazione nel settore delle telecomunicazioni, Asstel dichiara la propria contrarietà all'inclusione degli organismi di mediazione tra i soggetti abilitati ad esperire conciliazioni nel settore delle comunicazioni elettroniche; tale contrarietà si basa su una serie di motivi.

Il primo evidente contrasto è quello con il dato normativo di fonte primaria, con ogni conseguenza legale che deriverebbe da un eventuale provvedimento di codesta Autorità in violazione di legge. Il decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, nell'istituire gli organismi di mediazione, esclude esplicitamente l'applicazione del decreto legislativo al settore delle comunicazioni elettroniche. Tale esclusione si comprende perfettamente in considerazione del fatto che in tali settori sono già operanti specifici meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie efficaci e adeguatamente organizzati per comprendere e gestire la complessità dei settori in questione; caratteristica che gli organismi di mediazione, per loro natura di organismi "generalisti", non hanno.

Ad adiuvandum di ragionamento, si ricorda che la motivazione principale dell'introduzione dell'istituto della mediazione nell'ordinamento nazionale è da rinvenirsi nell'esigenza del sistema delle piccole e medie imprese di trovare un canale - anche in questo caso rapido ed efficace - di risoluzione alternativa delle controversie per il sistema produttivo in generale, stante i tempi della giustizia civile italiana, spesso incompatibili con la realtà d'impresa e con quelli della competizione sui mercati internazionali, su cui operano con successo le piccole e medie imprese manifatturiere nazionali.

Contro l'inclusione in discussione si portano, inoltre, evidenze più strettamente attinenti alla funzionalità e all'economicità del rodato meccanismo delle conciliazioni nel settore delle tlc come attualmente strutturato; estendere l'esercizio della conciliazione settoriale agli organismi di mediazione rischia di inserire nel sistema attori che, quantomeno allo stato, non dispongono delle competenze adeguate per gestire la complessità tecnica delle controversie che potrebbero dover trattare; inoltre, significherebbe frammentare sul territorio le attività, con inevitabili e pesanti aumenti di costo a carico degli Operatori, tali da mettere a rischio il razionale economico della scelta conciliativa, oltre che la stessa presenza capillare dell'Operatore sul territorio. In altre parole, si ritiene che ogni ulteriore strumento conciliativo finirebbe non solo con il porsi in contrasto con la normativa di rango primaria, ma nulla aggiungerebbe agli strumenti già esistenti e sempre più operativi e funzionali.

Quest'ultimo argomento conduce a evidenziare un'ulteriore criticità rispetto alle proposte dell'Autorità e che attiene specificatamente all'eliminazione del principio di gratuità della procedura di conciliazione per il cliente finale. A tal proposito, in considerazione dell'esiguità del valore medio delle controversie nel settore delle telecomunicazioni, l'eventuale introduzione di compensi per l'accesso alla procedura di conciliazione determinerebbe un'inutile e ingiustificata barriera per l'accesso al contenzioso da parte del cliente finale, con ogni conseguente svilimento, anche in questo caso, dei principi sulla base dei quali nasce lo strumento della conciliazione, ovverosia un accesso non solo più rapido ed efficace, ma anche economico per la soluzione di una controversia.

Asstel desidera altresì cogliere l'occasione del procedimento di revisione del Regolamento ex del. 173/07/CONS per rappresentare all'Autorità alcune criticità inerenti le previsioni dell'art.5 e

avanzare una propria proposta per ovviare ad alcune lentezze riscontrare in specifici territori nell'esperimento delle procedure di conciliazione davanti ai CoReCom.

Relativamente alle *modifiche previste per l'art. 5* della procedura di cui all'allegato 173/07/CONS << *Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio*>>, si osserva che l'espressione "esecuzione del provvedimento adottato...." così come riportato nel comma 9 del suddetto art. 5, appare non corretta e comunque necessita quanto meno di una maggiore specificazione.

Come noto, infatti, il c.d. provvedimento d'urgenza di cui all'art. 5 ha assunto negli ultimi anni una funzione ben più ampia rispetto a quella per cui era stato introdotto. Non è più utilizzato, dunque, esclusivamente ai fini della riattivazione del servizio per sospensione dovuta, ad es., ai casi di morosità, ma è oggi lo strumento maggiormente utilizzato per richiedere la riattivazione del servizio nei casi più svariati e complessi e tra questi appare significativo l'utilizzo del GU5 ai fini della risoluzione delle problematiche riguardanti il passaggio da un operatore a un altro, che soprattutto nel settore della telefonia fissa presenta inevitabili complessità tecniche-operative, oltre all'intervento nel processo di portabilità di diversi attori con diversi ruoli.

Si auspica quindi la ripresa del tavolo di confronto avviato sotto l'egida congiunta della Direzione Tutela del Consumatore e della Direzione Reti e Servizi che aveva l'obiettivo di ottimizzare le attività di gestione delle richieste di attivazione urgenti, aventi ad oggetto problematiche di passaggio tra Operatori fissi stabilendo modalità più fluide e condivise di comportamento, al fine di individuare come gestire in modo più realistico ed efficace quelle situazioni in cui sia difficoltoso rispettare, stante le complessità oggettiva dei casi e del processo, la stringente tempistica prevista per l'esecuzione di provvedimenti di questo tipo.

Da ultimo, Asstel propone che il cliente possa adire il giudizio per la risoluzione della controversia solo se in possesso di un verbale di mancato accordo in conciliazione. Per evitare che il cliente rimanga nell'impossibilità di rivolgersi alla giustizia ordinaria in quei casi in cui non sia possibile organizzare in tempi brevi l'udienza di conciliazione, si potrebbe prevedere un termine di 60 giorni dalla domanda di conciliazione oltre il quale il cliente possa adire la giustizia ordinaria anche senza un verbale di mancato accordo. Ciò al fine di conciliare da un lato l'esigenza di giustizia dell'utente, dall'altro quella di evitare strumentalizzazioni e indebolimenti dello strumento conciliativo.