



# Centro per i Diritti del Cittadino

**CODICI**  
**ONLUS**



CENTRO SERVIZI  
DIRITTI del CITTADINO

**Organizzazione non Lucrativa  
di utilità Sociale (O.N.L.U.S.)  
Dec. Leg. 460/97**

**Associazione di Volontariato  
L. 266/91**

**Associazione nazionale di  
promozione sociale  
L. 383/00**

**Associazione per la Tutela del  
Diritto alla Salute  
Dec. Leg. 502/92**

**Associazione di Consumatori  
ed Utenti  
L. 281/98**

**Associazione di assistenza e  
solidarietà a soggetti  
danneggiati da attività estorsive  
e dell'usura  
L. 44/99**

## AUTORITA' PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

### AUDIZIONE SPECIFICA AD OGGETTO: PROPOSTA DI MODIFICHE AL REGOLAMENTO CONCERNENTE LE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

In relazione alle proposte di modifica al Regolamento concernente le controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica ed alla relativa audizione specifica prevista per il 18 luglio 2011 questa associazione, iscritta al Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti e pertanto rappresentativa a livello nazionale degli utenti e consumatori, formula le seguenti osservazioni.

1. **EQUIPARAZIONE DELLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE EX D. L.vo 28/10 AL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE.** Non si può non rilevare che tra le proposte di modifica quella che maggiormente risalta è l'equiparazione possibile delle forme di tentativo obbligatorio di conciliazione finora diffuse e praticate (conciliazione Corecom, commissioni paritetiche, conciliazione camerale) alla mediazione giuridica introdotta dal Decreto Legislativo 4.3.10 n. 28 (Art. 13, co. 1).

È quasi inutile evidenziare che la mediazione giuridica – per natura giuridica, procedura, financo terminologia – è cosa diversa dalla conciliazione come conosciuta in Italia e regolata dai principi di cui alla Raccomandazione 310/2001 CE. Prova ne è il fatto che la normativa che introduce la mediazione civile obbligatoria non parifica le procedure di conciliazione esistenti al nuovo istituto, ma si limita, al comma 2 dell'art. 1, a non precludere l'esistenza delle stesse – nonostante in sede di Gruppo di Lavoro Conciliazione al CNCU, e chi scrive ne è stata diretta parte, sia stata votata una proposta di emendamento che equiparava le procedure – che però di fatto rimangono accantonate dalla nuova disciplina; a testimoniare ulteriormente l'alterità della disciplina della mediazione civile rispetto alla conciliazione il fatto che l'obbligatorietà non sia sovrapponibile, nel senso che le materie per cui la conciliazione di cui tratta il Regolamento di cui si propongono le modifiche non sono quelle per cui è obbligatoria la mediazione civile.

**Viale Guglielmo Marconi, 94 - 00146 Roma - Tel. 06.55301808 - Fax 06.55307081 - cell. 3338012449  
C.F. 96237770589 Posta elettronica [codicin@codici.org](mailto:codicin@codici.org) - <http://www.codici.org>**





**Organizzazione non Lucrativa  
di utilità Sociale (O.N.L.U.S.)  
Dec. Leg. 460/97**

**Associazione di Volontariato  
L. 266/91**

**Associazione nazionale di  
promozione sociale  
L. 383/00**

**Associazione per la Tutela del  
Diritto alla Salute  
Dec. Leg. 502/92**

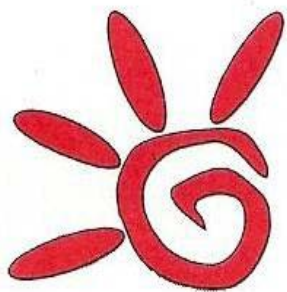
**Associazione di Consumatori  
ed Utenti  
L. 281/98**

**Associazione di assistenza e  
solidarietà a soggetti  
danneggiati da attività  
estorsive e dell'usura  
L. 44/99**

# Centro per i Diritti del Cittadino

Stando in questi termini le cose, l'equiparazione che si propone appare frutto più che di un necessario adeguamento di una precisa scelta che questa Associazione contesta. Riteniamo che l'esperienza della conciliazione cd. "telefonica" - e mi riferisco in particolare alle conciliazioni paritetiche ed a quelle davanti ai Corecom, in cui le Associazioni dei Consumatori hanno assunto una specifica funzione, ritagliandosi uno spazio .. - seppur con questioni da rivedere soprattutto per quel che attiene al rapporto tra aziende ed associazioni, costituisca una straordinaria esperienza di tutela rapida dei diritti degli utenti in particolare in una serie di controversie cd. bagattellari che in mancanza difficilmente avrebbe potuto avere rappresentanza, soprattutto con il mutato regime da qualche anno delle spese di giustizia; un unicum nel panorama della giustizia italiana, in cui le soluzioni alternative rispetto al giudizio, le cd. adr, non hanno mai avuto troppa fortuna. Ebbene, se questo è il quadro appare preferibile lasciare alla competenza degli attori attuali le conciliazioni telefoniche, ed evitare una equiparazione di cui non si avverte il bisogno né giuridico né tantomeno in termini di opportunità; anche perché il rimando ai successivi eventuali protocolli d'intesa con gli organismi di mediazione, in mancanza di ulteriori specificazioni, appare troppo labile e senza un appiglio regolamentare certo. Al riguardo - seppur non perfettamente attinente alla materia in oggetto - si sollecita l'Autorità ad attivare tutte le procedure di sua competenza per la regolarizzazione degli organismi di conciliazione e la piena attuazione dell'art. 140 del Codice del Consumo.

**Viale Guglielmo Marconi, 94 - 00146 Roma - Tel. 06.55301808 - Fax 06.55307081 - cell. 3338012449  
C.F. 96237770589 Posta elettronica [codicin@codici.org](mailto:codicin@codici.org) - <http://www.codici.org>**



# Centro per i Diritti del Cittadino

**CODICI  
ONLUS**

2. **REGOLAMENTO DELLE SPESE.** Richiamandosi a quanto testè detto in tema di importanza e necessità delle procedure di conciliazione obbligatoria, appare preoccupante il richiamo (art. 7 co. 2 lett. D) alla possibilità che la procedura conciliativa davanti ai Corecom possa essere gravata da spese di procedura. La ragione del successo e dell'efficacia delle conciliazioni telefoniche finora è anche nella gratuità della procedura, che come si diceva ha fatto sì che una serie di questioni di parvo valore economico avessero la possibilità di trovare una soluzione rapida ed efficace, a costi assolutamente limitati. Introdurre la possibilità di spese di procedura – atteso che dal Regolamento come modificato non appare neanche chiaro se siano previste obbligatoriamente o meno e chi possa poi operare una tale previsione - avrebbe l'effetto di limitare l'efficacia dello strumento, e di reintrodurre uno squilibrio a favore degli operatori. Pertanto la valutazione sull'introduzione di spese di procedura è assolutamente negativa e se ne chiede l'espunzione.

Da valutare, se del caso per contemperare, la possibilità di un limite di valore al di sotto del quale non prevedere spese, e l'accesso al gratuito patrocinio.

Da valutare altresì la possibilità di riconoscere, analogamente alla procedura di definizione innanzi all'Agcom, spese a favore dell'istante in caso di accoglimento delle istanze.

Pertanto, per tutti i motivi indicati, la scrivente Associazione rappresentativa degli utenti e consumatori "Centro per i Diritti del Cittadino CODICI" rassegna le elencate osservazioni e ne chiede l'accoglimento.

Napoli, 12.7.11

Con osservanza  
Avv. Giuseppe Ambrosio  
Resp. Nazionale Telecomunicazioni Codici