

H3G S.p.A. - a Socio Unico -

Sede Legale:

Via Leonardo da Vinci, 1

20090 Trezzano S/N (MI) - Italia

Sede Operativa:

Via Alessandro Severo, 246

00145 Roma - Italia

www.tre.it

Direzione General Counsel

Milano: Tel. +39 02 4458.1

Fax +39 02 4458 2701

Roma: Tel. +39 06 5955.1

Fax +39 06 5955 6949



Spett.le AGCOM
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale
Isola B5, Torre Francesco
80143 NAPOLI

c.a. **Avv. Enrico Maria Cotugno**

Fax n. 081-7507828

Oggetto: Osservazioni sulla proposta di modifica al Regolamento, approvato con Delibera 173/07/CONS

Con riferimento alle proposte di modifica alla delibera n. 173/07/CONS, recante la disciplina delle controversie tra operatore e clientela, vorremmo sottoporre alla Vostra attenzione le seguenti considerazioni.

Art. 1 "Definizioni" ed art. 13 "Conciliazione presso altri organismi di conciliazione". Le modifiche proposte mirano ad ampliare il ventaglio degli Organismi di conciliazione alternativi ai Co.Re.Com., estendendo alla materia delle comunicazioni elettroniche - sino ad oggi oggetto di autonoma disciplina normativa (L. 249/1997, D.Lgs. 259/2003 e Delibera AGCOM 173/07/CONS, norme speciali *ratione materiae*) - l'istituto della **mediazione**, così come riconosciuto dal recente D.Lgs 28/10.

Tale istituto, attualmente, a differenza della conciliazione presso i Co.Re.Com e di quella istituita tra Operatori ed Associazioni di Consumatori rappresentative a livello nazionale, prevede (i) che l'accesso agli **organismi di mediazione** sia condizionato al versamento della somma minima di 105 € (il costo aumenta proporzionalmente al valore della vertenza) e (ii) che il mediatore formuli egli stesso una proposta scritta di possibile accordo.

CA

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
 Sede Legale:
 Via Leonardo da Vinci, 1
 20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
 Sede Operativa:
 Via Alessandro Severo, 246
 00145 Roma - Italia
 www.tre.it

Direzione General Counsel
 Milano: Tel. +39 02 4458.1
 Fax +39 02 4458 2701
 Roma: Tel. +39 06 5955.1
 Fax +39 06 5955 6949



Con la modifica in discorso, gli utenti interessati avrebbero la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione su quattro "tavoli" alternativi:

- **Co.Re.Com;**
- **Camere di Conciliazione** istituite presso le Camere di Commercio previa stipula di convenzione tra Unioncamere e l'Autorità;
- **Organismi di mediazione** di cui all'art. 1, come modificato, con i quali l'Autorità decida di stipulare protocolli di intesa;
- Organismi istituiti con accordi tra gli operatori e le **Associazioni di consumatori** rappresentative a livello nazionale.

Qualora tale proposta dovesse trovare accoglimento, questa si tradurrebbe in una parcellizzazione delle vie alla risoluzione delle controversie con forti difficoltà ed ingente dispendio di risorse da parte degli Operatori nel gestire i diversi canali esistenti. Inoltre, sarebbe estremamente difficile sul piano organizzativo, se non addirittura impossibile, per gli Operatori, essere presenti in sede di conciliazione presso organismi che verosimilmente saranno capillarmente dislocati sul territorio.

Infine, si teme che gli Organismi di mediazione non posseggano quella competenza, specializzazione e tecnica, proprie del Corecom e delle Associazioni dei Consumatori, necessarie ad affrontare una materia tanto complessa e densa quale quella delle telecomunicazioni. Tali difficoltà rischierebbero di depotenziare il meccanismo della conciliazione. Sarebbe preferibile una maggiore razionalizzazione delle procedure conciliative che accogliesse sia le legittime esigenze di tutela dei consumatori sia la necessità da parte degli operatori di poter partecipare alle procedure medesime, con sforzi sostenibili e garantendo la medesima specializzazione e competenza.

H3G S.p.A. - a Socio Unico -
Sede Legale:
Via Leonardo da Vinci, 1
20090 Trezzano S/N (MI) - Italia
Sede Operativa:
Via Alessandro Severo, 246
00145 Roma - Italia
www.tre.it

Direzione General Counsel
Milano: Tel. +39 02 4458.1
Fax +39 02 4458 2701
Roma: Tel. +39 06 5955.1
Fax +39 06 5955 6949



Art. 12 “Esito della conciliazione”. Attualmente, se una delle parti convocate non compare in udienza il tentativo di conciliazione si considera esperito con esito negativo. Con la modifica proposta, invece, se **la parte istante** (o entrambe), non compare l'esito è di **“archiviazione”** e dunque il tentativo di conciliazione non può considerarsi esperito: non è chiaro, però, se l'utente *consumi* il diritto di riproporre l'istanza di conciliazione o se possa reiterarla (e quante volte, nel caso continui a non comparire).

In tale ultima evenienza, qualora una tale prassi dovesse esser consentita, si verificherebbe un ulteriore ingiustificato aggravio degli oneri gravanti sugli operatori i quali sarebbero in balia delle scelte di “strategia” dei propri clienti, obbligati ad esempio a non disattivare l'utenza interessata da reiterata morosità, perché in pendenza del procedimento, con palese distorsione dello strumento conciliativo.

Art. 14 “Istanza di definizione della controversia”. Attualmente il diritto dell'utente di accedere alla definizione decade nel termine di 6 mesi. Con la modifica proposta invece, il termine è ridotto a tre mesi decorrenti dal ***primo tentativo di conciliazione***. Non è chiaro cosa si intenda per “primo” tentativo di conciliazione; sembrerebbe confermata la possibilità per l'utente di riproporre l'istanza qualora deliberatamente optasse di non presenziare alla prima convocazione, consentendo un utilizzo strumentale del Regolamento, seppure con il correttivo del ridotto limite temporale entro il quale avanzare istanza di definizione.

Art. 16 “Procedura”. Attualmente una delle parti o il responsabile del procedimento di definizione possono chiedere di essere convocati ad una udienza di discussione. Con la modifica proposta, invece, l'udienza di discussione può essere convocata solo se a chiederlo è il responsabile del procedimento, con esclusione di analogo diritto

H3G S.p.A. - a Socio Unico -

Sede Legale:

Via Leonardo da Vinci, 1

20090 Trezzano S/N (MI) - Italia

Sede Operativa:

Via Alessandro Severo, 246

00145 Roma - Italia

www.tre.it

Direzione General Counsel

Milano: Tel. +39 02 4458.1

Fax +39 02 4458 2701

Roma: Tel. +39 06 5955.1

Fax +39 06 5955 6949



per una delle parti. H3G segnala, da un lato, la limitazione del diritto al contraddittorio, dall'altro, la non utilità della limitazione proposta, atteso che la prassi ha dimostrato come, assai spesso, le parti raggiungano un accordo proprio nel corso di tale udienza.

Si condividono le altre proposte di modifica, con speciale riguardo alla preclusione della procedura di definizione per l'utente che non sia comparso in conciliazione.

H3G coglie l'occasione fornita dalla revisione che si intende apportare al Regolamento approvato con Delibera 173/07/CONS, per sottoporre le proprie istanze di modifica, utili ad avviso della scrivente per ovviare a difficoltà che la pratica di questi anni ha evidenziato.

A tal proposito:

- si auspica di inserire la frase ***"Il computo del termine segue la disciplina prevista dall'art. 155 c.p.c."*** come ultimo capoverso degli artt. **5 comma 6** e **16 comma 2**.

Infatti, nei casi in cui il termine assegnato per l'inoltro della memoria di parte cada in giorno festivo o di domenica, vi è assoluta confusione sulla legittimità di considerare la scadenza prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo. Sono conseguentemente stati emessi provvedimenti temporanei di riattivazione, nonostante l'inoltro (tempestivo, si ritiene) della memoria e la sostanziale legittimità dell'adozione da parte dell'operatore del comportamento contestato.

Si chiede di fare, sul punto, chiarezza.

- Si auspica di porre un limite alle istanze di definizione presentabili da ciascun utente in un lasso temporale predeterminato.

H3G S.p.A. - a Socio Unico -

Sede Legale:

Via Leonardo da Vinci, 1

20090 Trezzano S/N (MI) - Italia

Sede Operativa:

Via Alessandro Severo, 246

00145 Roma - Italia

www.tre.it

Direzione General Counsel

Milano: Tel. +39 02 4458.1

Fax +39 02 4458 2701

Roma: Tel. +39 06 5955.1

Fax +39 06 5955 6949



Utenti scaltri e di pochi scrupoli approfittano infatti della tutela prevista, per porre in essere effetti gravemente e colpevolmente distorsivi degli scopi del Regolamento in esame, determinando un loro ingiustificato arricchimento a danno del gestore.

Si consideri che un utente è arrivato a proporre ben 15 istanze di definizione nel 2011, chiedendo la ragguardevole somma di euro 139.100,00.

I procedimenti sono pendenti.

Lo stesso utente ha poi trasformato in un business la proposizione di istanze di definizione in rappresentanza di altri soggetti, su più Corecom.

- Si auspica che vengano riuniti e trattati congiuntamente i procedimenti a richiesta di una delle parti, se vi è il consenso del responsabile del procedimento.

Talvolta capita che vengano aperti tanti procedimenti di definizione quante sono le utenze riconducibili all'utente, pur nell'identità della problematica lamentata. L'attuale formulazione "*Il responsabile del procedimento, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti aventi ad oggetto controversie omogenee*" impedisce tale riunione nel caso in cui l'utente frapponga il proprio veto (motivato dal miraggio di ottenere maggiori indennizzi e spese di procedura). Opportuno sarebbe chiarire che il parere delle parti interessate non è vincolante.

- Si auspica, da ultimo, che i Formulari UG e GU14 siano completi in ogni parte, inclusa la descrizione del reclamo, a pena di inammissibilità; diversamente, risulta difficoltoso evincere la ragione del reclamo - spesso infatti gli allegati non vengono trasmessi al gestore - e si contribuisce, da una parte, a legittimare veri e propri atti giudiziali di avvocati che giustificano così la propria attività dinanzi al cliente e, dall'altra, data l'indeterminatezza e la confusione dei documenti, a comprendere quale sia il disservizio lamentato.

H3G S.p.A. - a Socio Unico -

Sede Legale:

Via Leonardo da Vinci, 1

20090 Trezzano S/N (MI) - Italia

Sede Operativa:

Via Alessandro Severo, 246

00145 Roma - Italia

www.tre.it

Direzione General Counsel

Milano: Tel. +39 02 4458.1

Fax +39 02 4458 2701

Roma: Tel. +39 06 5955.1

Fax +39 06 5955 6949



Nell'auspicio che i rilievi sopra rappresentati possano trovare recepimento nella revisione del Regolamento approvato con Delibera 173/07/CONS, si ringrazia per l'attenzione prestata.

Con osservanza,

Roma, 13 luglio 2011

Antongiulio Lombardi

Direttore Affari Regolamentari e Istituzionali Direttore

Giulia Lo Turco

Counseling & Litigation