

Telecom Italia S.p.A.

**Public & Economics Affairs
Antitrust e Tutela del Consumatore
Tutela dei Consumatori**

Prot. 0003775 - TI

00198 ROMA **11 luglio 2011**
Corso d'Italia, 41

**Egr. Signor
Ing. Federico Flaviano
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI**

"Posta certificata: agcom@cert.agcom.it"

**Egr. Signor
Avv. Enrico Maria Cotugno
Autorità per le Garanzie nelle
Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Centro Direzionale Isola B5
Torre Francesco
80143 NAPOLI**

Oggetto: Convocazione di audizione specifica ai sensi dell'art. 5 della delibera n. 418/04/CONS avente ad oggetto la proposta di modifiche al Regolamento concernente le controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, approvato con delibera n. 173/07/CONS. Osservazioni e memorie inerenti alla proposta di modifiche oggetto dell'audizione.

Con la presente, Telecom Italia, informa codesta Autorità della sua partecipazione all'audizione di cui in oggetto prevista per il giorno 18/7 p.v., ed, al riguardo, ritiene opportuno, in primo luogo, esprimere un giudizio di massima positivo sulle modifiche che si intendono apportare alla normativa de quo.

In particolare, prendendo atto che alcune modifiche proposte in questa sede sono state oggetto di specifiche audizioni da parte di Telecom Italia, si esprime grande soddisfazione, sottolineando come sia stato positivamente interpretato lo spirito di piena ed ampia collaborazione nel processo di conciliazione delle controversie (ci riferiamo, in particolare, alla problematica relativa ai clienti ripetitivi e poco corretti, all'impossibilità di accedere alla

fase di definizione in caso di mancato esperimento del tentativo di conciliazione per colpa dell'istante).

Nel merito delle proposte riportate nel testo non definitivo, riteniamo opportuno evidenziare quanto segue.

Relativamente alle modifiche previste per l'art. 5 << *Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio* >> della procedura di cui all'allegato 173/07/CONS, Telecom Italia sottolinea come, già da tempo, procede ad informare il responsabile del procedimento, con apposite mail, quanto alle attività svolte in relazione al caso concreto. Pertanto, ritiene più che soddisfatto l'obbligo di informazione e comunica la propria contrarietà a richieste di comunicazioni formali epistolari.

Quanto alla norma relativa all'esecuzione dei provvedimenti, Telecom Italia ritiene opportuno evidenziare che l'espressione "esecuzione del provvedimento adottato....", così come riportato nel comma 9 del suddetto art. 5, appare non corretto e degno 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 la quale era stato introdotto. Non è più utilizzato, dunque, esclusivamente ai fini della riattivazione per sospensione dovuta a morosità, ma è oggi il mezzo per richiedere la riattivazione del servizio nei casi più svariati e, tra questi, appare di grande impatto, in termini numerici, l'utilizzo del GU5 ai fini della risoluzione delle problematiche riguardanti il passaggio da un operatore ad un altro.

Si ritiene, pertanto, che si debba introdurre, ai fini dell'inottemperanza agli obblighi imposti con il provvedimento da segnalare ad AGCOM, la necessità di valutare i casi specifici e di considerare, come ad esempio nei casi di passaggio tra operatori di risorse, se le attività previste dalle Delibere di settore siano state attivate nei tempi indicati dal provvedimento e, non, se siano concluse (si consideri al riguardo che le delibere di settore prevedono tempistiche specifiche per quanto attiene la gestione del passaggio delle risorse tra operatori).

Si auspica una nuova immediata attivazione del tavolo avviato, congiuntamente dalla Direzione Tutela del Consumatore e dalla Direzione Reti e Servizi, al fine di individuare ed ottimizzare le attività di gestione delle richieste di attivazione urgenti, aventi ad oggetto problematiche di passaggio tra operatori, per stabilire definitivamente le modalità di comportamento - di fronte a casi di particolare e complessa risoluzione - dei gestori coinvolti nelle controversie aventi ad oggetto passaggi (e/o rientri) da operatori alternativi, al fine, altresì, di agevolare il compito del responsabile del procedimento, allorquando si renda comunicazione (come esplicitato alla nuova formulazione dell'articolo in questione) delle attività svolte per la soluzione del caso. A ciò si aggiunga la necessità di disciplinare e regolamentare la problematica del ripensamento del cliente in caso di presentazione di GU5.

Si esprimono, altresì, dubbi sull'interpretazione della formulazione del comma 2 dell'art 7 << *Procedura di conciliazione dinanzi al Co.re.com* >>, ultimo capoverso.

La previsione di allegare attestazione dell'avvenuto pagamento delle spese di procedura, se previste..., senza indicare per quali procedure sarà previsto il pagamento delle spese, sembra aprire la strada al pagamento di oneri per tutte le procedure conciliative.

Telecom Italia, infatti, è assolutamente convinta che, per ottenere i migliori risultati in tema di conciliazione (quantunque obbligatoria), non si deve prescindere dal requisito della gratuità. A tale riguardo, non può non venire in mente l'esperienza delle conciliazioni ex art. 3 esperite di fronte ai Co.re.com. territorialmente competenti, i risultati dei quali sono evidentemente eccellenti.

Inoltre, la previsione di un pagamento anticipato degli oneri implicherebbe per Telecom Italia difficoltà organizzative di non poco conto. Ciò, in particolare, se si dovesse aprire la conciliazione nel campo delle TLC ad altri organismi di mediazione. In tale campo, infatti, il Ministero di Grazia e Giustizia ha specificato, con propria circolare, l'obbligatorietà del pagamento anticipato delle spese (€40). Come noto, infatti, i sistemi aziendali non consentono il pagamento di somme prima della fruizione di servizi e/ o acquisto di beni. Si richiede, pertanto, di voler procedere ad una modifica della formulazione del capoverso in questione.

Relativamente all'art. 13 <<Conciliazione presso altri organismi di conciliazione>> della delibera in questione, si chiede una riflessione sull'opportunità di prevedere l'eventuale individuazione di altri organismi di conciliazione (osservanti i noti principi di trasparenza equità ed efficacia).

A tal riguardo, Telecom Italia appare assai perplessa relativamente alla prospettazione che anche i mediatori – o meglio – gli organismi di mediazione, possano rivestire i panni del conciliatore, considerato che la loro naturale veste è quella individuata dal Dlgs.vo 28/2010 che inquadra in altri settori merceologici ma soprattutto con caratteristiche e logiche conciliative diverse (ed in conflitto con la procedura di cui alla delibera 173/07/CONS) la loro attività.

Verrebbe, innanzitutto, a mancare la visione unitaria dei fenomeni riguardanti le problematiche relative alle telecomunicazioni, sino ad oggi assicurate dai Co.re.com. che agiscono in stretta ed efficace connessione con le linee guida emanate da AGCOM. Inoltre, verrebbe a cadere la formazione dei conciliatori, sino ad oggi assicurata da AGCOM, compromettendo gli equilibri che, sino ad oggi, hanno caratterizzato la conciliazione nelle tlc con i risultati raggiunti.

Tuttavia, qualora, si dovesse concretizzare l'inclusione degli organismi di mediazione tra gli enti/organismi di conciliazione, si auspica che il protocollo d'intesa, richiamato al primo comma dell'art. 13, sia chiaro nell'individuare l'ambito di operatività della conciliazione, ossia quello ispirato dalla legge 249/97 e, quindi, delineato dalla delibera 173/07CONS, tutto ciò per non incorrere in possibili distonie con la procedura appena richiamata, una fra tutte la previsione (innanzi agli organismi di mediazione) della corresponsione di somme di danaro a titolo di risarcimento del danno, voce, questa, al di fuori di logiche meramente conciliative.

Sempre in ordine a questo punto, Telecom Italia precisa che un'apertura ad altri organismi di conciliazione avrebbe, inoltre, impatti negativi sulla presenza (e sappiamo cosa significhi per il gestore non partecipare ad una conciliazione) di Telecom Italia stessa ai tavoli di discussione. Questo perché si andrebbero ad allargare i confini entro cui organizzare una capillare ed efficiente partecipazione dei vari rappresentanti, oltre ad una non omogenea gestione della controversia da parte di conciliatori (ad es. mediatori), abituati a diverse



procedure, tanto da far risentire ai consumatori degli effetti negativi degli eventuali e possibili differenti coordinamenti procedurali.

Infine, va evidenziato che la stessa normativa in tema di mediazione (D. Lvo. 28/2010 art 23 comma 2) recita: <<Restano ferme le disposizioni che prevedono i procedimenti obbligatori di conciliazione e mediazione, comunque denominati, nonché le disposizioni concernenti i procedimenti di conciliazione relativi alle controversie di cui all'articolo 409 del codice di procedura civile. I procedimenti di cui al periodo precedente sono esperiti in luogo di quelli previsti dal presente decreto>>. E' di tutta evidenza che il Legislatore ha voluto salvaguardare le professionalità specifiche nel campo delle conciliazioni che sono in vigore e le procedure ad esse attinenti. L'eventuale introduzione di nuovi organismi dovrebbe pertanto salvaguardare non solo la procedura di cui alla normativa di cui oggi si discute ed alle norme correlate, ma soprattutto TUTTI i principi sino ad oggi individuati da AGCOM.

Un'ultima annotazione va a nostro parere evidenziata. L'art. 2, 2° comma, del "nuovo" testo della Deliberazione 173/07/CONS dell'A.G.COM., resta, in realtà, inalterato, per cui l'affermata esclusione dall'applicazione del presente Regolamento delle "controversie attinenti esclusivamente al recupero del credito relativo alle prestazioni effettuate" continua a risultare condizionato alla "non dipendenza" dell'inadempimento (ossia, la morosità) da "contestazioni relative alle prestazioni medesime".

Tale, non chiarissima, formulazione ha fornito, nel tempo, spazio alla proposizione, da parte di "morosi" (ed in sede di opposizione a decreto ingiuntivo), dell'eccezione di mancato esperimento del tentativo obbligatorio di Conciliazione avverso, appunto, il decreto ingiuntivo presentato da Telecom Italia. Andrebbe, se possibile, e "sic et simpliciter", tolto proprio l'inciso "qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime".

Nulla da evidenziare sulle ulteriori modifiche che sono state proposte e che sin da ora si ritengono accettabili.

Nel rimanere a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, si inviano distinti saluti.

Il Responsabile
Monica Placidi

