



Regulatory Affairs and Institutional
Relations
Licensing and Compliance
Via C.G. Viola, 48-00148 Roma
Tel. +39 06 83111
Fax +39 06 83113983

VIA POSTA ELETTRONICA
CERTIFICATA
agcom@cert.agcom.it
E
e.cotugno@agcom.it

Spett.le Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Centro Direzionale Isola B-5
Palazzo Torre Francesco
80143 Napoli

Alla c.a.
Avv. Enrico Maria Cotugno

Roma, 12 luglio 2011

Prot. N. RA.LC./860/11

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 in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS – Osservazioni di WIND alla proposta di modifiche

Con riferimento al tema in oggetto, si osserva che codesta Autorità ha inteso convocare una specifica audizione al fine di condividere le modifiche proposte rispetto al Regolamento (di seguito, "Regolamento") in oggetto.

A questo proposito si ritiene tuttavia di anticipare alcune specifiche osservazioni della Scrivente che saranno altresì oggetto di riflessioni congiunte in sede di audizione.

Preliminarmente, la Scrivente rileva con favore l'accoglimento dell'avanzata richiesta di procedere all'archiviazione del procedimento, se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, previa redazione di un verbale di mancata comparizione. In tal modo, si ritiene che si possano evitare possibili comportamenti opportunistici e di strumentalizzazione del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione, non raggirandone così l'obbligatorietà, evitando che venga ridotto a mera condizione di procedibilità dell'azione in sede giudiziaria e precludendo così alla parte assente la possibilità di chiedere la definizione della controversia.

Ancora, a ulteriore garanzia dell'efficacia dello strumento conciliativo e al fine di un corretto ed efficace svolgimento della procedura, codesta Autorità è intervenuta prevedendo espressamente la chiusura dell'udienza nel caso in cui una delle parti persista in condotte pregiudizievoli.

La scrivente Società condivide pertanto l'approccio introdotto dall'Autorità e finalizzato alla massima tutela del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Si apprezza altresì la proposta con cui, all'esito della conciliazione, si annoti nel verbale l'oggetto della controversia oltre che, a discrezione delle parti, la propria proposta di componimento. L'introduzione di tale previsione consente di dimostrare, nelle successive fasi, la buona fede manifestata dalla parte sin dal

tentativo obbligatorio di conciliazione, elemento che ben potrebbe essere valutato con favore sino in sede giudiziaria.

Con riguardo alla proposta di riduzione da sei a tre mesi del termine ultimo per il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità/Corecom dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione, la Scrivente concorda con quanto proposto, ritenendo che il termine attualmente proposto sia più coerente con la *ratio* della conciliazione di settore che è quella di creare uno strumento alternativo a quello classico giurisdizionale, con ogni conseguente beneficio in termini di rapidità ed efficacia nei rapporti con la clientela.

Precisato quanto detto, si ritiene tuttavia doveroso sollevare una forte criticità della proposta di modifica al Regolamento introdotta da codesta Autorità e attinente all'inclusione degli organismi di mediazione tra i soggetti abilitati ad esperire conciliazioni nel settore delle comunicazioni elettroniche.

La criticità attiene anzitutto al contrasto con la fonte normativa primaria che, nell'istituire gli organismi di mediazione, esclude esplicitamente l'applicazione del Decreto Legislativo sopra citato ai settori dell'energia e delle comunicazioni elettroniche.

La *ratio* di tale esclusione è certamente quella basata sulla sussistenza, quantomeno nel settore delle TLC, di numerosi meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie che già sono adeguatamente attrezzati per gestire efficacemente le questioni sollevate dall'utenza con riguardo al settore in questione.

In aggiunta alle conseguenze di natura legale che potrebbero derivare dall'introduzione di una delibera in violazione di una previsione di legge, si evidenzia altresì che gli organismi di mediazione di cui al D. Lgs. n. 28/2010 non dispongono, quantomeno allo stato attuale, delle competenze tecniche necessarie per gestire controversie complesse, quali quelle relative alle comunicazioni elettroniche.

Si consideri altresì che la Scrivente è già in maniera capillare presente su tutto il territorio nazionale; l'introduzione di ogni ulteriore strumento conciliativo finirebbe non solo con il porsi in contrasto con la normativa di rango primario ma nulla aggiungerebbe agli strumenti già esistenti e sempre più funzionali.

Al fine di garantire agli utenti finali uno "strumento" sempre più efficiente, l'Autorità ha espressamente previsto la possibilità di partecipare all'udienza in videoconferenza o tramite strumenti telematici o altro strumento virtuale.

A questo proposito si intende sollevare l'esigenza a che non venga vincolato il ricorso alla suddetta modalità ad un preventivo accordo con il responsabile del procedimento; al contrario, occorre prevedere l'esplicita facoltà di ciascuna parte di farne richiesta di utilizzo, previa comunicazione al responsabile del procedimento, lasciando altresì salva la facoltà dell'altra parte di presenziare di persona presso la sede stabilita dal responsabile del procedimento. In tal modo, si ritiene di poter garantire una presenza capillare dell'operatore sull'intero territorio nazionale oltre che consentire il pieno rispetto dei termini previsti dalla Delibera per la conclusione della procedura (anche a fronte di una scarsa numerosità di istanze pendenti); il tutto, nel pieno rispetto di un'ottica di contenimento di costi e risorse a ciò dedicati.

Con riguardo alla proposta con cui codesta Autorità intende eliminare il principio di gratuità della procedura di conciliazione per il cliente finale, si evidenzia che in considerazione dell'esiguità del valore medio delle controversie nel settore delle telecomunicazioni, l'eventuale introduzione di compensi per la procedura di conciliazione determinerebbe un'inutile ed ingiustificata barriera all'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 non solo un accesso più rapido ed efficace, ma anche economico per la soluzione di una controversia.

Infine, un cenno merita la proposta di modifica dell'art. 5 del Regolamento e recante *"Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio"*.

Come noto, sebbene tale previsione nasceva al fine di garantire al cliente la riattivazione del servizio, essa viene oggi utilizzata con riguardo a qualsivoglia provvedimento d'urgenza che codesta Autorità intenda rivolgere all'operatore.

La previsione di modifica che pone palesemente l'accento sull'esecuzione, da parte degli operatori interessati, dei provvedimenti adottati a norma di tale articolo rendendone comunicazione all'Autorità delle attività svolte, non considera una forte criticità che nell'operativo si delinea, ovvero quella consistente nella necessità frequente di dover ricorrere all'intervento di altri operatori per la risoluzione definitiva della questione sollevata con provvedimento d'urgenza. Infatti, in una consistente numerosità di casi, il malfunzionamento non è determinato dall'operatore cui il provvedimento d'urgenza è rivolto, ma piuttosto è determinato da altri operatori coinvolti. Si pensi ai casi in cui per l'attività richiesta è necessario l'intervento dell'*incumbent*, o ai casi di migrazione nei quali ben potrebbe sussistere un rifiuto causato dall'altro operatore cui il cliente intende migrare/da cui migra.

La centralità di quanto sopra si evidenzia ancor più in considerazione del fatto che codesta Autorità di sovente avvia procedimenti sanzionatori per mancata ottemperanza ai provvedimenti di cui all'art. 5 del Regolamento, casi nei quali molto spesso la mancata ottemperanza non è determinata né causata dall'operatore nei confronti è avviato il procedimento sanzionatorio, pur se quest'ultimo sarà presumibilmente tenuto al pagamento della sanzione.

A questo proposito, si auspica pertanto la riapertura del tavolo tecnico di confronto che, con la collaborazione della Direzione Tutela dei Consumatori e della Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica, aveva l'obiettivo di ottimizzare le attività di gestione delle richieste di attivazione urgenti.

Restando a disposizione per ogni ulteriore informazione che potrà essere fornita anche in sede dell'audizione specifica appositamente convocata, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Riccardo Logozzo

