

**RISPOSTA DI ASSOTELECOMUNICAZIONI-ASSTEL ALL'INVIO DEL VERBALE DI AUDIZIONE
SPECIFICA EFFETTUATO DALLA DIREZIONE TUTELA DEL CONSUMATORE DELL'AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI IN DATA 1 SETTEMBRE 2011**

Roma, 16 settembre 2011

Con la presente, si propongono le osservazioni di Assotelecomunicazioni-Asstel alla bozza di verbale inviato alla stessa associazione in data 1 settembre 2011, in allegato e in modalità revisioni di word.

Inoltre, con riferimento alla richiesta formulata dall'AGCOM agli Operatori di telefonia nel corso dell'audizione del 18 luglio u.s., relativamente a:

- 1) necessità di individuare le “modalità tecniche” per lo svolgimento delle udienze a distanza e per la formazione del titolo esecutivo

ed

- 2) eventuali modifiche all'art. 4 *ter*, si osserva quanto segue.

- 1) Con riguardo al primo argomento, Asstel ritiene necessario operare un distinguo tra la problematica relativa all'individuazione delle possibili modalità tecniche atte allo svolgimento dell'“udienza a distanza” e quella concernente la formazione del titolo esecutivo.

- Quanto alle regole volte a presiedere lo svolgimento dell'udienza a distanza, la scrivente osserva come le diverse modalità praticabili siano tutte ugualmente degne di apprezzamento. Si osserva, infatti, che l'udienza senza la presenza fisica delle parti potrebbe svolgersi sia tramite mezzi di confronto in “tempo reale”, come conference call o video conference, sia per mezzo di strumenti a “risposta differita”,

quali la posta elettronica eventualmente anche certificata (PEC). Sotto questo profilo, Asstel non manifesta particolari preferenze, lasciando alla determinazione dell'Autorità, e conseguentemente dei Corecom, la scelta circa le modalità più opportune e di facile realizzazione della fattispecie "udienza a distanza". Resta inteso, invece, che è nell'interesse dei Gestori manifestare la necessità che le modalità di svolgimento dell'udienza a distanza, nel rispetto del principio del contraddittorio, siano bilaterali, consentendo agli Operatori di beneficiare della possibilità di svolgere l'udienza dalle loro sedi con conseguente risparmio di risorse, così da ottimizzare l'organizzazione in relazione ai volumi dell'attività sul territorio. Tuttavia, al fine di assicurare comunque nei casi in cui ciò sia necessario o opportuno la trattazione dell'udienza con la presenza "fisica" di un referente dell'Operatore, si auspica che venga in ogni caso mantenuta la facoltà degli Operatori di valutare l'opportunità di presenziare all'udienza stessa o di aderire alla modalità "a distanza".

- In relazione alla formazione del titolo esecutivo si pongono due ordini di problemi: l'identificazione dell'utente e dell'Operatore, nonché l'apposizione di una firma valida a tutti gli effetti di legge. Quanto alla necessità di prevedere un sistema certo di riconoscimento delle Parti, Asstel suggerisce un sistema di *password* a codici che il Corecom possa attribuire a ciascun Operatore per renderne agevole il riconoscimento anche a distanza. Naturalmente tale funzionalità non potrà applicarsi all'utenza, che pertanto dovrà sempre e comunque recarsi presso una sede territoriale di conciliazione, quanto più vicina possibile al proprio domicilio.

Ne consegue che il riconoscimento dell'utente, svolto dal funzionario del Corecom, pubblico ufficiale, non costituirebbe un problema.

La scrivente ritiene che il verbale di conciliazione potrebbe validamente perfezionarsi anche tramite le firme apposte via fax. Si potrebbe anche prevedere un sistema di posta certificata con firma digitale, ma ciò si tradurrebbe in una difficoltà eccessiva per l'utenza, spesso non munita di tale strumento.

In conclusione, appare che la formazione del titolo - in tempo reale - attraverso l'apposizione della firma, rispettivamente, da parte dell'Operatore a mezzo fax, e del cliente davanti al funzionario Corecom che certificherà la corretta sottoscrizione del verbale, sia il metodo più agevole per ottenere immediatamente il verbale cartaceo debitamente sottoscritto.

- 2) L'eventualità di apportare modifiche all'art. 4 ter sembrerebbe volta ad evitare il rischio che l'utente sia indotto a non partecipare all'udienza di discussione in considerazione dell'accordo raggiunto con l'Operatore, che ometta poi di rispettarlo. Ebbene, questo rischio non ci pare trovi alcun riscontro nella casistica dei Gestori, i quali concordemente riconoscono l'esistenza di questa evenienza solo in casi numericamente trascurabili, dovuti a meri disallineamenti informativi interni, cui la segnalazione dell'utente pone pronto rimedio. Attesa la minima consistenza di questi casi, Asstel non rinviene alcuna necessità di operare una revisione dell'art. 4 ter. Eventuali modifiche in tal senso potrebbero tradursi in un deterrente alla buona prassi di cercare sempre una chiusura bonaria prima dall'udienza, anche allo scopo di alleggerire l'attività dei Corecom.

Da ultimo, appare comunque utile ricordare l'assoluta contrarietà degli Operatori di telecomunicazioni e dell'associazione Asstel all'inclusione degli Organismi di mediazione tra i soggetti abilitati ad esperire conciliazioni nel settore delle comunicazioni elettroniche per le ragioni illustrate nel precedente posizionamento inviato ed in sede di audizione, a cui si fa rinvio. Tra l'altro sul punto, nel corso della audizione del 18 luglio u.s., tutti i partecipanti, incluse le Associazioni dei Consumatori hanno rappresentato la medesima posizione, senza eccezione alcuna.

Pertanto, alla luce di tutte le considerazioni espresse e condivise in questa sede, si auspica che l'AGCOM voglia prendere atto dell'inopportunità dell'inserimento degli Organismi di mediazione nel nuovo Regolamento.

Si ritiene inoltre opportuno ribadire la necessità di limitare il proliferare di comportamenti strumentali miranti ad aggirare l'obbligo di esperimento del tentativo di conciliazione; in particolare, al fine di evitare che le mancate comparizioni della parte istante vengano catalogate come conciliazioni negative con inevitabili ripercussioni sugli Operatori, si propone di archiviare il procedimento nei casi in cui la parte istante non si presenti all'udienza di conciliazione, o – almeno – che qualora il cliente non si presenti, sulla medesima controversia non possa essere avviato il cd “secondo grado di giudizio” e quindi andare in decisione di fronte al Corecom; solo in tal modo si ritiene che si possano concretamente evitare comportamenti opportunistici e di strumentalizzazione del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione e della sua obbligatorietà.

Allegato: verbale modificato secondo le osservazioni di Asstel