



Spett. le Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni  
c.a Avv Enrico Cotugno.  
Torre B1  
Napoli

Roma, 15-09-2011

posta certificata [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it),  
p. c. [e.cotugno@agcom.it](mailto:e.cotugno@agcom.it)

Prot. 462 /2011/PG/ar

## INTEGRAZIONE AUDIZIONE DI ADICONSUM

**OGGETTO:** modifiche del Regolamento concernente le controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, audizione del 18.07.2011, ai sensi dell'articolo 5 della delibera n. 418/04/CONS,

Spettabile Autorità,

come concordato nell'audizione del 18.07.2011, si inviano le integrazioni a quanto già verbalizzato, relative **artt. 12 co. 4 bis, 4 ter e 14 co. 1** della proposta di modifiche in discussione.

Adiconsum ritiene che in nessun caso la conciliazione presso i Corecom possa trovare la sua conclusione con una archiviazione della stessa. Qualsiasi motivo comporti la conclusione dell'iter previsto dal regolamento deve, comunque e sempre, garantire al consumatore la possibilità di poter procedere – anche in caso di mancata comparizione – il contenzioso per via giudiziaria ritenendosi assolto il tentativo obbligatorio di conciliazione, con consegna di apposita documentazione.

L'assenza di una della parti, certamente impedisce il corretto svolgimento della conciliazione allungando i tempi e rallentando tutta l'attività conciliativa dei Corecom. Tale evenienza deve quindi essere limitata ma non può mai, in nessun caso, danneggiare oltremodo il consumatore, privandolo di diritti riconosciutigli dalla stessa legge. Va inoltre tenuto presente che le motivazioni per le quali il consumatore non si presenta all'udienza possono essere le più varie, fra cui anche



gravissimi motivi, personali o indotti, per esempio dalla controparte in attesa di un accordo che poi non si chiude. Tutte ipotesi - ma la casistica è ben ampia e varia - che condurrebbero alla prospettata ipotesi di archiviazione, in base a quanto previsto dal regolamento in discussione, ma che evidente non garantirebbero né parità di trattamento, né una corretta risoluzione, ne tanto meno il possibile e legittimo proseguo della controversia.

Si propone quindi, in caso di assenza di una delle parti, di prevedere una seconda audizione a trenta giorni dalla prima, comunicata attraverso raccomandata A.R., nella quale venga evidenziato che l'ulteriore assenza non giustificata comporterà l'interruzione della conciliazione presso il Corecom e presso Agcom, impedendo l'accesso anche alla seconda istanza per l'Autorità. Nella stessa comunicazione il consumatore dovrà essere informato che – anche in caso di rinnovata assenza – è comunque possibile richiedere al Corecom il documento che gli permette di continuare il contenzioso per via giudiziaria. In tal maniera sarebbe assicurata tanto la certezza temporale della procedura conciliativa, quanto il rispetto dei diritti dei consumatori.

Pertanto Adiconsum, per i sue esposti motivi, ribadisce la propria contrarietà alle proposte di modifiche apportate agli articoli sopra indicati - presentate durante l'audizione - perché si creerebbe un **IMPEDIMENTO** (nei confronti della parte istante che non abbia partecipato al tentativo di conciliazione) alla possibilità di **chiedere la definizione della controversia** a livello giudiziario, provocando pregiudizio ad un'effettiva tutela del **CONSUMATORE**, parte contraente già debole.

Nel ringraziare per l'attenzione si porgono i migliori saluti.

Il Segretario Generale  
Pietro Giordano