



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione tutela dei consumatori

AUDIZIONE SPECIFICA DELLE ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI ED UTENTI E DELLE IMPRESE IN ORDINE ALLA PROPOSTA DI MODIFICHE AL REGOLAMENTO CONCERNENTE LE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Il giorno 18 del mese di luglio 2011, alle ore 14.30, si è tenuta in Napoli, presso la sede dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, giusta convocazione, l'audizione delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'elenco previsto dall'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, in relazione alla proposta di modifiche al Regolamento concernente le controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (di seguito "Regolamento").

Sono presenti per l'**Autorità** (di seguito anche AGCOM) l'avv. Enrico Maria Cotugno, dirigente dell'Ufficio controversie e sanzioni, della Direzione tutela dei consumatori, l'avv. Alessandra de Nicolais e la dott.ssa Claudia Stazi, funzionari della medesima Direzione. E' presente, inoltre, il dott. Sergio Del Grosso, dirigente dell'Ufficio qualità, servizio universale e rapporti con le Associazioni.

All'audizione sono presenti le **associazioni dei consumatori** di seguito indicate: il *Movimento difesa del Cittadino*, rappresentata dal dott. Francesco Luongo, la *Federconsumatori*, rappresentata dalla dott.ssa Vanna Pizzi, l'associazione *Cittadinanza Attiva*, rappresentata dalla dott.ssa Liliana Ciccarelli, l'*Adoc*, rappresentata dalla dott.ssa Elvira Cocca, l'*Adiconsum*, rappresentata dal dott. Mauro Vergari.

Sono, poi, presenti gli **operatori di comunicazioni elettroniche** di seguito indicati: *Asstel*, rappresentata dalla dott.ssa Marzia Minozzi, *Vodafone Omnitel N.V.*, rappresentata dal dott. Ettore Montella, dal dott. Leone Vitali e dalla dott.ssa Cecilia Lugato, *Wind Telecomunicazioni S.p.A.*, rappresentata dalla dott.ssa Ramona Guardascione, dalla dott.ssa Cristina Calandrini e dal dott. Luigi Mechilli, *Coop S.p.A.* rappresentata dal dott. Giorgio Di Stefano, *H3G S.p.A.*, rappresentata dal dott. Aldo Coppola e dalla dott.ssa Raffaella Tondi, *Fastweb S.p.A.*, rappresentata dalla dott.ssa Maria Grazia D'Urso e dal dott. Salvatore Guttadauro, *RTI S.p.A.*, rappresentata dal dott. Alessandro Daffara e dal dott. Leonardo Castaldi, *Poste mobile S.p.A.*, rappresentata dal dott. Alberto De Luca e dalla dott.ssa Paola La Pinta, *Telecom Italia S.p.A.*, rappresentata dal dott. Vittorio Fusco, dalla dott.ssa Patrizia Docimo e dal dott. Massimo Bonelli.

L'AGCOM apre l'audizione che riguarda le proposte di modifica del regolamento concernente le controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche e invita le associazioni dei consumatori ad esprimere le proprie osservazioni al riguardo e ad illustrare il contributo inviato a

questa Autorità e sottoscritto dalla maggior parte delle associazioni, ad eccezione dell'Associazione *Codici* che ha inteso inviare un proprio contributo.

L'associazione *Movimento Difesa del Cittadino* si riporta al documento comune depositato all'Autorità ribadendo la necessità che nella modifica del Regolamento l'Autorità tenga conto delle osservazioni svolte. Inoltre l'associazione chiede che la revisione non riguardi fondamentali elementi di garanzia per l'utente come l'obbligatorietà della conciliazione all'art. 2 comma 2 della Del. 173/07/CONS quanto alla fattispecie del recupero crediti per servizi oggetto di contestazione da parte del consumatore.

L'associazione *Federconsumatori* si focalizza sui punti ritenuti maggiormente problematici della proposta di modifica del Regolamento, ed in particolare su quelli concernenti l'archiviazione del procedimento in caso di mancata comparizione dell'istante all'udienza di conciliazione (art. 12, comma 4-bis), l'inclusione degli organismi di mediazione di cui all'art. 16, del d.l.vo n. 28/2010 tra quelli deputati a svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del Regolamento (artt. 2 e 13, comma 1), l'eliminazione del termine "gratuità" dall'articolo 13, comma 2.

L'associazione *Cittadinanza Attiva* sottolinea l'importanza del fatto che la procedura di risoluzione delle controversie disciplinata dal Regolamento resti sostanzialmente gratuita. Detta Associazione, inoltre, riportandosi a quanto già evidenziato nel contributo inviato all'Autorità, ribadisce l'esigenza di non inserire gli organismi di mediazione di cui all'art. 16, del d.l.vo n. 28/2010 tra quelli deputati allo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del Regolamento.

L'*Adoc* rileva come due siano gli aspetti maggiormente problematici che la proposta di modifiche al Regolamento presenta ed, in particolare, quello concernente l'esclusione delle controversie attinenti ai profili tributari o fiscali dall'ambito di applicazione del Regolamento (art. 2), chiedendo che una simile esclusione venga in qualche modo circoscritta alle controversie esclusivamente vertenti su detti profili, e quello relativo all'allungamento del termine previsto per la conclusione del procedimento di definizione della controversia da centocinquanta a centottantaggiorni.

L'*Adiconsum* formula delle considerazioni di massima sulla necessità di tenere presente, nella proposta di modifica di detto Regolamento, la condizione di debolezza in cui si trova l'utente rispetto alla controparte contrattuale e rileva l'importanza di introdurre e/o mantenere misure che tengano conto di detta condizione.

Si passa di seguito alla presentazione delle proprie osservazioni da parte degli operatori.

Asstel ripercorre brevemente i punti oggetto di specifica trattazione nel contributo inviato dall'Autorità e si sofferma sulla questione concernente l'estensione della procedura oggetto del Regolamento agli organismi di mediazione di cui all'art. 16, del d.l.vo n. 28/2010 (artt. 2 e 13, comma 1), dichiarandosi contraria. Oggetto di specifica trattazione da parte di detta società è inoltre la questione concernente la problematica connessa alla ottemperanza ai provvedimenti temporanei, specie nei casi in cui siano coinvolti più operatori.

Vodafone Omnitel N.V. si riporta innanzitutto a quanto contenuto nel documento condiviso *Asstel* e accenna poi ad alcune delle problematiche procedurali legate alle tempistiche previste nel Regolamento, come quelle concernenti la presentazione di memorie.

Wind Telecomunicazioni S.p.A. esprime innanzitutto apprezzamento in ordine alla proposta di introdurre l'art. 4-bis nell'art. 12 del Regolamento, concernente l'archiviazione del procedimento in caso di mancata comparizione dell'istante all'udienza di conciliazione; essa, inoltre, condivide la proposta di ridurre il termine per il deferimento della soluzione della controversia al Co.re.com ovvero all'Autorità da sei a tre mesi. Contrarietà viene invece espressa da detta società in relazione

alla proposta di includere gli organismi di mediazione di cui all'art. 16, del d.l.vo n. 28/2010 tra quelli deputati a svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione.

La società *Coop S.p.A.* conviene con le proposte di modifiche dell'Autorità.

La società *H3G S.p.A.* condivide le perplessità espresse dai partecipanti nel corso dell'audizione circa la proposta di includere gli organismi di mediazione di cui all'art. 6, del d.l.vo n. 28/2010 tra quelli deputati a svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del Regolamento.

La società *Fastweb S.p.A.* si dichiara in linea di massima favorevole con le proposte di modifica del Regolamento presentate dall'Autorità.

La società *R.T.I. S.p.A.* dichiara di condividere le osservazioni presentate dalla società Asstel nel contributo inviato all'Autorità.

La società *Telecom Italia S.p.A.* si riporta al contributo inviato all'Autorità e al contenuto del documento condiviso Asstel.

La società *Poste mobile S.p.A.* si concentra innanzitutto sulle problematiche legate all'inclusione degli organismi di mediazione di cui all'art. 6, del d.l.vo n. 28/2010 tra quelli deputati a svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del Regolamento. Essa poi svolge qualche breve considerazione sull'art. 16 del Regolamento sottolineando l'utilità dell'udienza di discussione della controversia. Sul punto tutti gli operatori sostengono l'opportunità di non rimettere alla scelta del responsabile del procedimento la decisione sullo svolgimento o meno della predetta udienza.

Segue poi il dibattito sulle questioni sollevate nel corso dell'audizione, al termine del quale l'AGCOM chiede ai partecipanti di voler fornire, entro il 15 settembre p.v., un ulteriore contributo sui seguenti specifici aspetti:

- Modalità tecniche per lo svolgimento delle udienze a distanza e per la formazione del titolo esecutivo;
- Eventuali modifiche alla disposizione di cui all'art. 4 *ter* al fine di scongiurare il pericolo che la mancata partecipazione dell'istante all'udienza di discussione possa essere indotta dall'operatore.

L'audizione termina alle ore 17.40.