

Ministero della Giustizia

Commissione di studio per l'elaborazione di ipotesi di organica disciplina e riforma degli strumenti di degiurisdizionalizzazione, con particolare riguardo alla mediazione, alla negoziazione assistita e all'arbitrato

Audizione del Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

Prof. Angelo Marcello Cardani

Riforma organica degli strumenti giudiziali di risoluzione delle controversie

Roma, 11 maggio 2016

Premessa

Ringrazio il Presidente e i componenti della Commissione per avermi dato l'opportunità di partecipare ai lavori. Mi auguro che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni possa dare, anche in seguito a questo incontro di presentazione, un contributo attivo e costruttivo al loro lavoro, a fronte dell'esperienza maturata in questi anni su tematiche complementari.

La Commissione ha un compito arduo: armonizzare e razionalizzare, e in sostanza riformare organicamente, il quadro normativo sugli strumenti stragiudiziali di risoluzione delle controversie e di elaborare ipotesi di sviluppo di strumenti di degiurisdizionalizzazione quali la mediazione, la negoziazione assistita e l'arbitrato. Da un lato, infatti, in risposta alla normativa europea, sarà necessario promuovere la cultura della conciliazione nel Paese (in tutti i settori e verso l'intera popolazione), dall'altro far fronte alle disomogeneità e differenze che caratterizzano la diffusione di questi strumenti nei casi già operativi.

Il caso del settore delle comunicazioni, tra i primi a registrare l'avvio e lo sviluppo di forme di risoluzione extragiudiziale delle controversie, può rappresentare un esempio da cui trarre buone pratiche o criticità nell'elaborazione di un disegno ampio e armonizzato.

Questo primo incontro vuole essere, pertanto, il punto di partenza di una collaborazione costruttiva e di maggior dettaglio, laddove la Commissione lo ritenesse opportuno.

In questa sede mi limiterò a presentare la normativa di settore e le competenze dell'Autorità, a descrivere i risultati dell'operato svolto in questi anni in materia di risoluzione delle controversie operatori-consumatori, a inquadrare i compiti e il contributo dell'Autorità nell'attuazione della nuova disciplina in materia.

1. Il quadro normativo e regolamentare della risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori delle comunicazioni

La normativa nazionale ha previsto, già all'art. 2, comma 24 let. b) della legge 481/95¹ che l'Autorità adottasse “i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento al proprio interno di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i

¹ “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità”.

termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo”.

La legge 249/97² ha posto il divieto di proporre il ricorso in sede giurisdizionale avverso gli operatori delle comunicazioni elettroniche, senza la previa conciliazione ed in ipotesi predeterminate. In particolare, la legge attribuisce all’Autorità specifiche norme in materia prevedendo all’art. 1, comma 11, nell’ambito delle competenze del Consiglio, che: *“L’Autorità disciplina con propri provvedimenti le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie che possono insorgere fra utenti o categorie di utenti ed un soggetto autorizzato o destinatario di licenze oppure tra soggetti autorizzati o destinatari di licenze tra loro. Per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell’Autorità, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell’istanza all’Autorità. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione”*.

Il legislatore, pertanto, ha di fatto delegato l’Autorità per l’individuazione, con propri provvedimenti, di specifiche controversie tra utenti e operatori, ovvero tra questi ultimi, da assoggettare alla conciliazione “obbligatoria” pregiudiziale. L’art. 1, co. 11, della Legge 249/97 ha di fatto trovato attuazione con la deliberazione del Consiglio n. 53 del 28 aprile 1999 con cui AGCom procedeva alla delega della materia delle conciliazioni agli istituendi Comitati Regionali per le Comunicazioni presso le singole Regioni.

Successivamente il Codice delle comunicazioni elettroniche (decreto legislativo 259/2003), all’art. 84, ha ribadito la competenza di AGCom in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori delle comunicazioni, fissando alcuni criteri di semplificazione. In particolare la norma stabilisce che “l’Autorità, ai sensi dell’articolo 1, commi 11, 12 e 13 della legge 31 luglio 1997, n. 249, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l’esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali, tali da consentire un’equa e tempestiva risoluzione delle stesse, prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo”. E al secondo comma che: “L’Autorità, d’intesa con la Conferenza permanente Stato-Regioni, promuove la creazione, ad un adeguato livello territoriale, di uffici e di servizi on-line per l’accettazione di reclami, incaricati di facilitare l’accesso dei consumatori e degli utenti finali alle strutture di composizione delle controversie”.

Nel 2011 sono state trasferite ad AGCom anche le competenze di regolamentazione, vigilanza e tutela nel settore dei servizi postali. In questo settore, la disciplina comunitaria (nei considerando

² “Legge istitutiva dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, da ora in avanti AGCom.

della direttiva 97/67/CE e della direttiva 2008/6/CE) fissa il principio che deve essere garantita all'utente una valida alternativa alla strada del ricorso giurisdizionale: *“le eventuali controversie...devono essere [siano] risolte in modo rapido ed efficiente”* (considerando n. 35) attraverso l'adozione di *“procedure di soluzione extragiudiziale delle controversie”* (considerando 45), così da garantire all'utente un'equivalente – ma altrettanto efficace - alternativa alla più gravosa strada del ricorso giurisdizionale. La direttiva 97/67/CE prevede all'art. 19 due fasi distinte e successive per la gestione dei reclami degli utenti dei servizi postali: una interna³, presso il fornitore dei servizi, e una esterna⁴, dinanzi all'autorità nazionale competente.

La normativa nazionale di adozione, all'articolo 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261⁵ - dopo aver previsto l'obbligo del fornitore di *“adottare procedure ...per la gestione dei reclami”* e *“procedure conciliative”* - contempla la possibilità per l'utente, ancora insoddisfatto, *“di rivolgersi all'Autorità di regolamentazione”* (comma 3 dello stesso articolo).

Sulla base delle previsioni normative relative al settore delle comunicazioni elettroniche (telefonia, dati, TV), l'AGCom ha adottato dapprima nel 2002 e via via riformato i regolamenti di procedura, fino alla deliberazione 173/07/CONS (Regolamento attualmente in vigore). A questo va ad aggiungersi il Regolamento sugli indennizzi (delibera 73/11/CONS).

Il procedimento di risoluzione delle controversie operatori/utenti è articolato in due fasi, entrambe avviate su impulso di parte, mediante il deposito di un'apposita istanza: una prima fase, necessaria, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione, che costituisce condizione di procedibilità per qualsivoglia azione di tutela (giudiziaria o amministrativa) che l'utente intenda successivamente intraprendere; e una seconda fase, eventuale dal momento che si instaura solo in caso di mancato accordo, di definizione della controversia.

In virtù del combinato disposto dell'art. 3 e dell'art. 13 del Regolamento di procedura, il tentativo di conciliazione può essere esperito alternativamente presso i Co.Re.Com⁶, le Camere di Commercio

³ La procedura interna presso il fornitore del servizio postale, sempre secondo la direttiva, deve assicurare una gestione del reclamo trasparente, semplice e poco onerosa e, inoltre, deve consentire *“di risolvere le controversie in maniera equa e celere, prevedendo, nei casi giustificati, un sistema di rimborso e/o compensazione”*.

⁴ Nella procedura esterna, invece, *“gli utenti (...) poss(ono) presentare all'autorità nazionale competente i casi in cui i ricorsi (questi ultimi da leggersi come “reclami” “denunce”, atteso che nel testo in inglese è usato il termine “complaints”) presentati dagli utenti alle imprese che forniscono servizi nell'ambito del servizio universale non abbiano ottenuto risultati soddisfacenti”* (art. 19, paragrafo 2, della direttiva 97/67).

⁵ Decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, *“Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio”* come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58.

⁶ I Comitati Regionali per le Comunicazioni sono organismi regionali che svolgono sia funzioni proprie, sia funzioni delegate dell'Agcom sulla base di convenzioni bilaterali, tra le quali quella di conciliazione e definizione delle controversie tra utenti ed operatori.

Industria Artigianato e Agricoltura (CCIAA)⁷ e le commissioni paritetiche⁸, senza alcuna differenza se non per la natura del verbale di accordo, che nel caso delle commissioni paritetiche non è di titolo esecutivo.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione obbligatoria, in alternativa al giudizio civile, l'utente (o entrambe le parti congiuntamente) può deferire la controversia all'AGCom (o al Corecom delegato) per la definizione in via amministrativa della controversia.

Inoltre, in pendenza delle suddette procedure, gli utenti hanno la possibilità di richiedere al medesimo organo amministrativo un provvedimento di urgenza.

Con la delibera 184/13/CONS AGCom ha introdotto le regole per la definizione delle controversie derivanti dai reclami degli utenti per il settore postale. Si è cercato di delineare una procedura celere, semplice e poco onerosa per la definizione di quelle controversie che, dopo le fasi di gestione del reclamo e di conciliazione che si svolgono presso l'operatore, non abbiano ancora trovato una definizione soddisfacente per l'utente. Tale procedura fa salva, comunque, la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo e dell'istanza di conciliazione. Il regolamento per la risoluzione delle controversie nel settore postale si differenzia rispetto a quello relativo al settore delle comunicazioni elettroniche, innanzitutto, in ragione delle previsioni di rango legislativo che caratterizzano queste ultime (tentativo di conciliazione che si svolge di fronte all'Autorità e che costituisce condizione di procedibilità dell'azione giudiziale). Sono state, inoltre, introdotte alcune semplificazioni per rendere la procedura più celere e coerente con le specificità del settore regolato: le controversie hanno ad oggetto, in genere, singole prestazioni, e non rapporti di carattere continuativo, di valore economico non particolarmente rilevante.

2. Iter e organizzazione del processo per la risoluzione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche

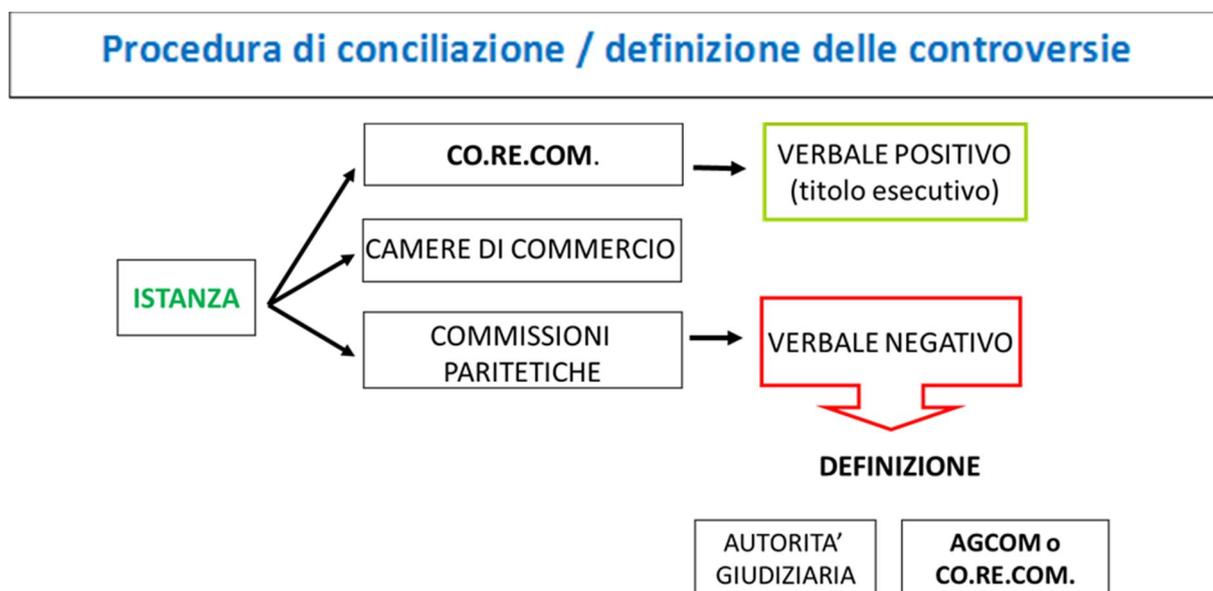
Le procedure per risolvere i contenziosi tra utenti ed operatori nel settore delle comunicazioni sono regolate da una particolare e specifica disciplina definita in dettaglio dall'Autorità con il Regolamento di procedura per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvato il 19 aprile 2007 (di cui all'allegato A alla delibera n. 173/07/CONS).

⁷ Sulla base di un protocollo d'intesa tra l'Autorità e l'Unioncamere, l'ultimo, firmato il 7 maggio 2014, sta per essere rinnovato anche per il triennio 2016-2019.

⁸ Per Commissioni paritetiche si intendono quelle istituite sulla base di protocolli tra i singoli operatori e le Associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale e costituite, di volta in volta, da un rappresentante dell'impresa ed uno designato dalle Associazioni al fine di individuare una soluzione condivisa della vertenza da sottoporre all'accettazione dell'utente interessato.

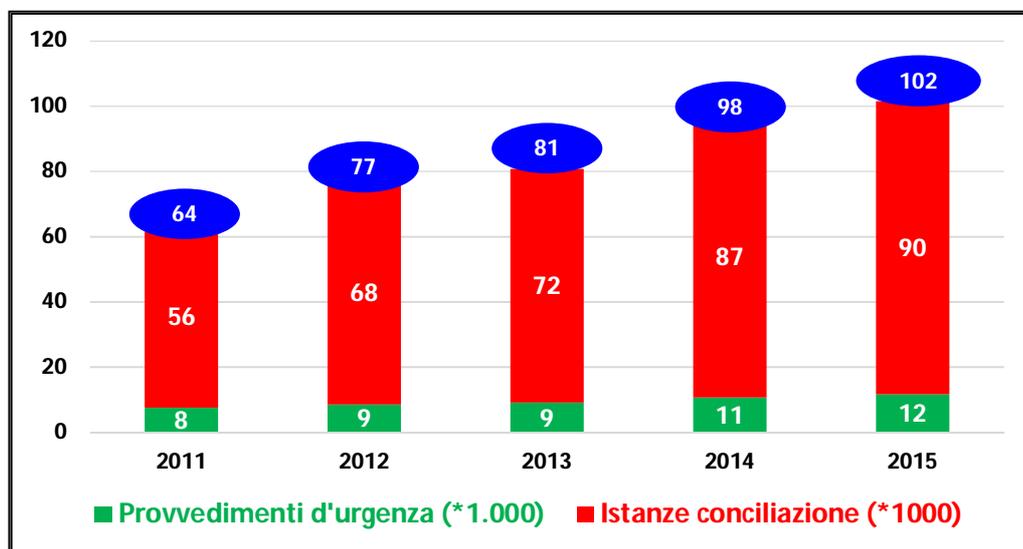
L'utente nei casi in cui non riesca, attraverso un reclamo, a risolvere un problema insorto nel rapporto con il fornitore di servizi di comunicazione elettronica, può instaurare un contenzioso con l'operatore per tutelare le proprie ragioni. La particolarità principale della disciplina in questione sta nella circostanza che gli utenti devono obbligatoriamente esperire un tentativo di conciliazione prima di agire in giudizio per la violazione di un proprio diritto. Il tentativo di conciliazione è una procedura con la quale l'utente e l'operatore, aiutati da una parte terza (tra cui i Co.re.com. su delega di funzioni dell'Autorità), cercano una soluzione bonaria alla controversia. Se tale soluzione non si raggiunge, l'utente può chiedere all'Autorità, e ai Co.Re.Com da essa delegati, la definizione della controversia o può rivolgersi alla giurisdizione ordinaria.

Contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o per la definizione della controversia, o nel corso delle relative procedure, l'utente può chiedere ai Co.Re.Com delegati o all'Autorità l'adozione di provvedimenti temporanei e urgenti (esito di una sommaria istruttoria di durata non superiore a 10 giorni) diretti a garantire la continuità nell'erogazione del servizio o a far cessare forme d'abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa o di definizione.



Il sistema così architettato è riconosciuto, a livello europeo, come un modello di risoluzione extra-giudiziale delle controversie di successo anche alla luce della consistenza quantitativa (nel 2015, il numero complessivo di conciliazioni svolte attraverso i tre “canali” ha superato le 100.000 unità. Per un confronto comparativo si consideri che le procedure gestite dall’Arbitro Bancario Finanziario-ABF nello stesso anno sono state un decimo di quelle delle comunicazioni, a fronte di un rapporto delle transazioni commerciali di un terzo); del livello di utilizzo della procedura da parte dei

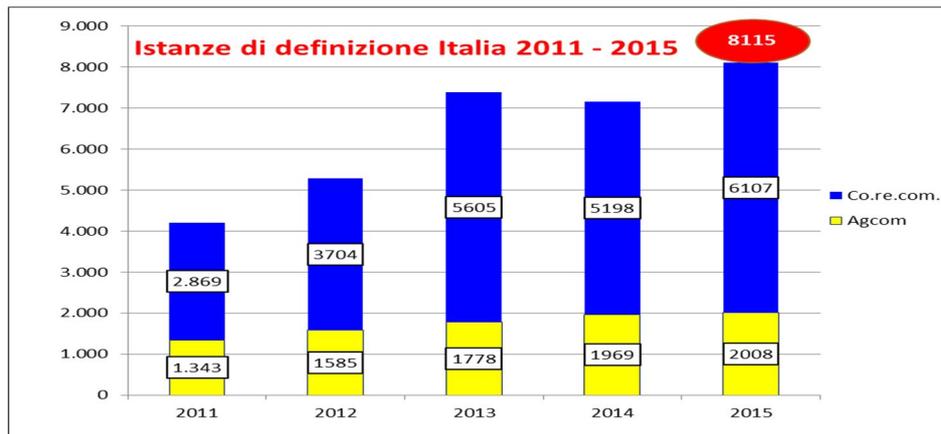
consumatori (utilizzata per oltre il 90% dei casi rispetto alla scelta della giurisdizione ordinaria); dei risultati raggiunti nella risoluzione (l'esito positivo ha raggiunto l'80% dei casi nelle procedure di conciliazione dinanzi ai Co.Re.Com e ha superato il 90% dei casi nelle conciliazioni paritetiche).



Si tratta di dati assolutamente rilevanti, sia rispetto ai risultati raggiunti dalla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali di natura giurisdizionale prevista dal decreto legislativo 28/2010, sia in comparazione al contesto europeo ed internazionale. La durata media delle procedure dinanzi ai Co.Re.Com nel 2015 è stata pari a 71 gg, a fronte del termine di 30 gg previsto dalla legge 249/97. Va tenuto presente, tuttavia, che il dato medio è influenzato dalle diverse performance dei Co.Re.Com, sia in virtù di un naturale meccanismo di apprendimento (le performance migliorano negli anni a partire dalle deleghe e la sottoscrizione della convenzione) e di problemi e criticità organizzative che caratterizzano alcuni Co.Re.Com più di altri.

Anche sul fronte dei procedimenti per la definizione delle controversie, i risultati sono decisamente positivi: circa la metà delle controversie per le quali il tentativo di conciliazione si chiude con un mancato accordo dà luogo ad una istanza di definizione in via amministrativa, innanzi al medesimo Co.Re.Com. oppure all'AGCom nelle Regioni per le quali il Comitato non ha ancora ottenuto la delega per le funzioni così dette di "seconda fase"⁹.

⁹ Attualmente le Regioni Campania, Sardegna, Valle d'Aosta e Veneto.



Di tali procedimenti, la gran parte (oltre il 70%) non giunge alla naturale conclusione mediante un provvedimento decisorio, ma si chiude con un accordo tra le parti raggiunto durante l'udienza di discussione o, comunque, nel corso della procedura. La durata media di tali procedure è inferiore a quella massima di 180 giorni, stabilita dal regolamento di procedura.

3. La disciplina introdotta dal d.lgs. 130/2015 e la relazione con la procedura dell'AGCom

Con il d. lgs. 130/2015 (che modifica e integra il Codice del Consumo) il legislatore nazionale ha introdotto il titolo II-bis alla parte V (risoluzione extra-giudiziale delle controversie) recependo nell'ordinamento italiano la normativa europea (direttiva 2013/11/UE) in materia di risoluzione delle controversie extragiudiziali tra consumatori e professionisti stabiliti nell'Unione Europea e finalizzata a creare una rete di organismi di ADR (*Alternative Dispute Resolution*) idonea a garantire la tendenziale copertura di tutti i settori del mercato, con un adeguato standard qualitativo minimo.

In sostanza, come recitano le premesse della direttiva europea, l'obiettivo perseguito è quello di *contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno garantendo che i consumatori possano, su base volontaria, presentare reclamo nei confronti di professionisti dinanzi a organismi che offrono procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque di risoluzione alternativa delle controversie*, lasciando impregiudicata la legislazione nazionale che prevede l'obbligatorietà di tali procedure, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario.

La direttiva e il relativo decreto di attuazione non sembrano imporre in via escludente i requisiti essenziali per gli organismi che svolgono attività di ADR in materia di consumo, quanto, piuttosto, sono finalizzati a garantire che nei vari settori vi sia la presenza di un certo numero di organismi che rispondano ai requisiti di professionalità ed affidabilità stabiliti, ai quali i consumatori dell'Unione

potranno dirigersi con fiducia per la volontaria soluzione extra-giudiziale delle controversie, in quanto sottoposti a preventiva verifica da parte di soggetti istituzionali.

Gli artt. 141 e ss. che compongono il nuovo titolo II-bis del Codice del consumo (integrato con il d. lgs. 130/2015), in sintesi disciplinano i seguenti aspetti:

- L'ambito di applicazione della disciplina e delle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie tra consumatori e professionisti gestite dall'organismo ADR (art. 141, commi 4-8).
- I requisiti necessari per il riconoscimento degli organismi ADR, essenzialmente requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, trasparenza e tendenziale non onerosità per il consumatore (art. 141-bis).
- Specifiche condizioni e prescrizioni relative alle procedure (art. 141-quater, commi 3 e ss.).
- Le Autorità (tra le quali AGCom) competenti (art. 141-octies) nella tenuta dell'elenco degli organismi ADR per i vari settori interessati, ai sensi degli artt. 141-nonies e 141-decies e per le ulteriori funzioni di cooperazione (art. 141-septies) e coordinamento (art. 141-octies, comma 3).

Entrando nel merito alla relazione tra la nuova disciplina del Codice del Consumo e quanto già svolto da AGCom, l'ambito di applicazione della nuova disciplina, in linea generale al citato comma 4 dell'art. 141 statuisce che *“[l]e disposizioni di cui al presente titolo, si applicano alle **procedure volontarie di composizione extragiudiziale** per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'Unione europea, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole e, in particolare, agli organismi di mediazione per la trattazione degli affari in materia di consumo iscritti nella sezione speciale di cui all'articolo 16, commi 2 e 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e **agli altri organismi ADR istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità di cui al comma 1, lettera i), previa la verifica della sussistenza dei requisiti e della conformità della propria organizzazione e delle proprie procedure alle prescrizioni del presente titolo. Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano, altresì, alle eventuali procedure, previste ai sensi del comma 7, in cui l'organismo ADR adotta una decisione**”*. Il successivo comma 5, poi, espressamente estende l'applicazione della disciplina *de qua* anche alle procedure paritetiche, così come descritte dal successivo art. 141-ter.

Con specifico riferimento alle procedure di competenza di questa Autorità, va innanzitutto evidenziato che il comma 6 dell'art. 141 fa espressamente salva, *inter alia*, la disposizione dell'art.

1, comma 11, della l. 249/97, che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle comunicazioni elettroniche. Inoltre, il successivo comma 9 si preoccupa di precisare che le disposizioni del titolo II-bis “*non precludono il funzionamento di eventuali organismi ADR istituiti nell’ambito delle norme e provvedimenti, di cui ai commi 6 e 7¹⁰, ed in cui i funzionari pubblici sono incaricati delle controversie e considerati rappresentanti sia degli interessi dei consumatori e sia degli interessi dei professionisti*”.

Infine, il comma 7 dell’art. 141 stabilisce che le procedure svolte nel settore di competenza di AGCom (così come quelle svolte in altri settori regolati) “*sono considerate procedure ADR [...] se rispettano i principi, le procedure e i requisiti*” di cui al titolo II-bis del Codice del consumo.

La lettura del combinato disposto delle predette disposizioni porta a concludere che la disciplina dettata dal Titolo II-bis, essendo destinata alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale, lascia impregiudicata la procedura delineata dal Regolamento di cui alla delibera n. 173/07/CONS con riferimento al tentativo obbligatorio di conciliazione, di cui alla l. 249/97.

Parallelamente, tuttavia, la nuova disciplina attribuisce all’Agcom il compito di tenuta del ruolo degli organismi ADR abilitati ad esercitare la funzione conciliativa nelle procedure volontarie ricadenti nel settore di propria competenza, al quale avranno facoltà di iscriversi, al ricorrere dei requisiti di legge, anche i Co.Re.Com (ai sensi dell’art. 141, comma 9, già citato), ovvero le commissioni paritetiche e le CCIAA.

4. Gli sviluppi del sistema di AGCom attraverso le procedure telematiche

Il sistema, in assenza di interventi tempestivi, potrebbe rimanere vittima del proprio successo, in quanto la rapidità ed efficacia delle procedure (che hanno reso il ricorso giurisdizionale un’opzione scarsamente utilizzata) stanno producendo un numero di istanze tale da non poter essere più sostenibile in molte Regioni.

Sulla scorta di tali evidenze, l’Ufficio competente, d’intesa con i Co.Re.Com, sta studiando una serie di misure volte, per un verso, a rendere più veloce la gestione dei flussi procedimentali, attraverso un ricorso sempre maggiore alla informatizzazione, per altro verso, a scongiurare l’utilizzo massivo e pretestuoso delle procedure, che sta creando seri problemi, soprattutto in alcune aree geografiche.

¹⁰ La disposizione cita erroneamente i commi 7 e 8, ma è già prevista la correzione di tale errato riferimento.

In particolare, l’Autorità sta lavorando allo sviluppo di un sistema di ODR (*on-line dispute resolution*), ovvero un sistema informatico di gestione delle controversie, in grado di condurre in modalità automatica (almeno nella fase di conciliazione vera e propria) o semi-automatica l’intera procedura di risoluzione della controversia, ivi inclusa la decisione della controversia. Una simile soluzione avrebbe l’indubbio vantaggio di deflazionare il carico di procedimenti rimessi ai Co.Re.Com, senza incidere sulla garanzia di tutela a favore di tutti gli utenti, che resta uno dei punti di forza della nostra procedura¹¹.

5. Conclusioni

Il successo del modello di risoluzione alternativa delle controversie disegnato da AGCom è sicuramente frutto di diversi fattori (specializzazione dei conciliatori, individuazione di criteri di calcolo per le compensazioni, concomitanza di poteri regolatori e sanzionatori in capo all’Autorità, valore mediamente limitato delle controversie); tuttavia, in ottica di sistema, può ritenersi decisiva per il raggiungimento dei risultati sopra illustrati l’attribuzione di poteri di regolamentazione e vigilanza complementari alla funzione conciliativa affidata all’Autorità.

Di fatto, l’alto tasso di partecipazione della parte “convenuta” alle procedure conciliative, così come quello relativo al raggiungimento di un accordo transattivo, va ricondotto, essenzialmente, alla consapevolezza delle parti in causa circa il fatto che l’alternativa al mancato accordo è quella di pervenire, comunque, ad una definizione del contenzioso in tempi brevi ed a costi contenuti. Il che, evidentemente, scoraggia condotte dilatorie o pretestuose e favorisce, invece, un approccio collaborativo delle parti.

L’esperienza maturata da AGCom attraverso la competenza assegnatale dalla legge istitutiva e dalle attività interne per il miglioramento e lo sviluppo delle regole e le procedure di funzionamento del sistema AGCom - che dovrà armonizzarsi a quello previsto dalla nuova disciplina ADR – può costituire un valido supporto ai lavori di questa Commissione. Ci rendiamo pertanto disponibili a futuri incontri per una collaborazione maggiormente operativa.

¹¹ In molti Paesi europei, infatti, il ricorso all’Autorità di settore è precluso per controversie di valore inferiore ad un certo limite.