

Consultazione pubblica di cui alla delibera Agcom n. 422/17/CONS (pubblicata sul sito web dell'Autorità garante il 23 11 2017) avente ad oggetto la "modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti"

rispondente dr. Giuseppe Luigi Carmeni, *omissis...*

In ordine ai singoli quesiti posti dall'Autorità (Agcom) nell'ambito della consultazione pubblica exall.to B delibera Agcom 422/17 cons si risponde ed osserva quanto segue.

Omissis...

Quesito n. 1: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di circoscrivere il campo di applicazione del Regolamento alle controversie nelle quali la parte istante è l'utente, escludendo quelle relative al recupero del credito da parte dell'operatore, ancorché oggetto di contestazione? Sì, lo si condivide.

Quesito n. 2: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di restringere l'ambito di applicazione dell'art. 5 ai soli casi di sospensione/interruzione del servizio?

No, non lo si condivide, in quanto in tal caso rimarrebbero illogicamente senza tutela urgente e cautelare i non infrequenti casi di reiterati e irrisolti gravi malfunzionamenti e disservizi od altre abusive negligenti condotte od omissioni degli operatori verso gli utenti e contraenti deboli che sovente si traducono essi stessi nella sostanziale impossibilità di potere utilizzare in tutto o in grande parte i servizi contrattualmente dovutigli dai suddetti operatori.

Quesito n. 3: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di ridurre il termine (attualmente di tre mesi, decorrenti dalla conclusione del tentativo di conciliazione) per la proposizione dell'istanza di definizione, tenuto conto della semplicità di accesso alla procedura telematica? Sì, lo si condivide

Quesito n. 4: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere l'integrazione del contraddittorio al fine di coinvolgere operatori che potrebbero aver concorso a causare il disservizio, ancorché non aventi alcun rapporto contrattuale con l'utente disservito, al fine di accertarne le responsabilità in termini indennizzatori?

Sì, lo si condivide, con la precisazione che ciò sia prescritto come una discrezionale facoltà e non come un vincolante obbligo od onere procedurale per l'istante utente e contraente debole.

Quesito n. 5: Si condivide l'orientamento dell'Autorità di svolgere tramite i propri uffici i procedimenti inerenti ai disservizi nei passaggi tra operatori, per i quali potrebbe risultare necessario il coinvolgimento, ai sensi dell'art. 19, di operatori terzi, incluso l'operatore gestore della rete?

No. Non lo si condivide affatto per varie specifiche ragioni procedurali formali, preliminari (tra cui quelle interpretative e focalizzatorie del reale oggetto dei contenziosi) oltrechè sostanziali e in generale

per esigenze di coerenza, logica, tenuta ed equilibrio e di concentrazione e non sfaldamento del sistema delle risoluzioni di tali controversie utenti-operatori (faticosamente raggiunti in otto anni di esercizio delle deleghe in sede definitiva gu14 da parte dei Corecom regionali) che di seguito si espongono.

In via generale e preliminare si appalesa incontestabilmente anacronistico, in contrasto illogico, inattuale e penalizzante con la ratio e la sostanzialmente positiva esperienza degli ultimi 8 anni di conferimento e, poi, di concreto esercizio delle deleghe in sede definitiva gu14 da parte dei Corecom regionali (ed in specie di quelli di maggiore rilevanza nazionale e più attivi, creativi, indipendenti e dinamici e con più adeguate risorse e strutture istruttorie, focalizzatorie, interpretative e definitive dei contenziosi, quali lazio, lombardia ed altri) che, con la delibera 422/17 cons in oggetto, oggi l'Autorità, ritornando irragionevolmente sui suoi passi, intenda chiaramente recuperare e riservare in via esclusiva a Se Stessa una non indifferente parte (che, evidentemente, nell'esperienza pratica sarebbe infine assai più cospicua rispetto ai soli disservizi nel passaggio tra operatori, che, infatti, per logici criteri di connessione, accessorietà, continenza o interdipendenza tra plurimi aspetti di un singolo contenzioso, attrarrebbero poi sotto la esclusiva competenza definitiva Agcom ogn'altra differente e /o conseguente questione insorta tra utenti ed operatori) delle competenze definitive e di risoluzione delle controversie utenti – operatori che a decorrere dal lontano 2009 – 2010 la stessa Autorità ha integralmente trasferito a pressochè tutti i Corecom regionali italiani con, allo stato, le sole anomale e ingiustificabili eccezioni dei Corecom campania e veneto (per sopperire alle quali, al limite, sarebbe stato più logico e coerente al sistema, applicare presso tali due Corecom, per il relativo esercizio delle deleghe definitive gu14, risorse professionali della stessa Agcom per la controversie afferenti il Corecom Campania e, previo accordi regionali tra i Corecom, risorse professionali dei comitati di lombardia, emilia romagna e/o friuli per le controversie inerenti il vicino Corecom Veneto).

Ciò per l'appunto sarebbe anche ingiustamente ed ingiustificabilmente penalizzante e di lesivo impatto proprio verso quei Corecom regionali più dinamici e giuridicamente creativi e diligenti e le loro indubbie professionalità che negli ultimi 7-8 anni hanno più volte costantemente dimostrato di potere offrire una maggiore, più focalizzata e mirata, più congrua, esaustiva e fondata specifica tutela giuridica, interpretativa e regolamentare in sede definitiva gu14 (inclusa l'applicazione esaustiva e corretta di principi e linee guida ex delibera Agcom 276/13 cons) alle richieste e posizioni degli utenti, consumatori o comunque contraenti deboli nell'istruzione e decisione di tali peculiari procedure di risoluzione stragiudiziale (o meglio "paragiurisdizionale") dei contenziosi tra utenti e gli operatori.

E ciò, "icti oculi" in molti casi, ben più congruamente e miratamente di quanto in fattispecie analoghe o assimilabili è stata in grado di assicurare (in particolare all'utenza prepagata e post pagata

consumer), in modo sovente stereotipato e generalizzato e con minori tempi, risorse e possibilità di necessari approfondimenti sul singolo precioso contenzioso in ogni suo aspetto preliminare, probatorio e di merito, la ormai pressochè residuale e marginale residua competenza definitiva in sede gu14 di tali contenziosi esercitata dalla stessa Agcom – direzione tutela consumatori Napoli (e dalla gradualmente sempre più ridotta Sua struttura deputata a tali residuali e marginali funzioni definitive gu14 contenziose) negli ultimi 7-8 anni in relazione a procedure definitive inerenti Corecom che in quel momento od ancor oggi erano e rimangono privi di delega di II grado. Infatti la chiara ratio delle deleghe definitive dei suddetti contenziosi ai vari Corecom regionali mirava invece, al contrario, a creare e poi a consolidare su base nazionale un sistema mirato, coordinato ed equilibrato in cui l'autorità garante trasferisse abbastanza celermente ai suddetti Corecom regionali (con ampie facoltà ed autonomie interpretative e di istruzione e decisione di rito e merito ad opera degli stessi) tutte le sue competenze definitive di tali contenziosi in sede gu14 proprio al fine chiaro e proficuo sul piano amministrativo di dedicarsi invece con sempre maggiore tempo, risorse ed efficienza alle già gravose sue distinte funzioni regolatorie e sanzionatorie nel settore de quo! Ma anche sul piano pratico applicativo scaturirebbero non indifferenti sfaldamenti ed impatti peggiorativi dell'attuale impianto regolatorio procedurale dei suddetti contenziosi fra utenti ed operatori e conseguenti sicuri pregiudizievoli allungamenti ed incertezze sui concreti iter di tali contenziosi ove la proposta di modifica regolamentare di recupero e riserva esclusiva di competenze definitive in sede gu14 di cui al 5° quesito Agcom trovasse una qualche approvazione in esito alla odierna consultazione pubblica. Si pensi ad esempio a quelle zone "grigie" assai frequenti, in sede focalizzatoria ed interpretativa di tali contenziosi, in cui in sede preliminare e di avvio procedurale si ritenga, con cognizione logicamente sommaria e non vincolante, che l'oggetto di un contenzioso gu14 rientri o non rientri nella oggi proposta competenza definitiva esclusiva dell'Agcom con i conseguenti provv.ti di avvio in Agcom (o rimessione al Corecom competente) di tale contenzioso ed alla concreta possibilità che, invece, all'esito dell'istruttoria ed esaustiva trattazione scritta (o orale) di detto contenzioso inter partes, l'Agcom debba invece rilevare la competenza su quel contenzioso di un Corecom regionale o viceversa quest'ultimo rilevi la competenza esclusiva dell'Agcom su di esso! In tali ed analoghe od altre fattispecie l'effetto di tale oggi proposta modifica si concreterebbe irragionevolmente proprio nel fondato rischio di sicure incertezze, appesantimenti (stante la possibilità di pretestuose e strumentali eccezioni di incompetenza ad opera delle parti ed in specie degli operatori) e conseguenti seri allungamenti ed aggravamenti degli iter, tempi ed oneri difensivi e controdeduttivi delle parti in sede procedurale che non potrebbero poi che pregiudicare

immancabilmente proprio diritti ed aspettative degli utenti, parti deboli di detti proc.ti!

O si pensi inoltre alle fattispecie molto diffuse in cui da una originaria questione contenziosa inerente un pur certo e chiaro disservizio in sede di passaggio tra operatori siano scaturite e scaturiscano anche connesse o conseguenti questioni di altra natura e tipologia di chiara e certa competenza invece del corrispondente Corecom regionale, nel qual caso le parti e immancabilmente soprattutto l'utente contraente debole subirebbero analoghi plurimi aggravamenti di oneri ed incumbenti procedurali e difensivi/controdeduttivi in quanto per tutelare ammissibilmente tutte le loro ragioni sorte nell'ambito di un singolo contenzioso sarebbero costrette ad instaurarne e coltivarne ben due (uno presso l'Agcom per i disservizi in sede di passaggio tra gli operatori ed un altro presso il Corecom per le restanti questioni)! Oppure, in alternativa, in tal caso si verificherebbe un ingiustificabile cospicuo svilimento delle funzioni, professionalità, risorse e competenze dei Corecom ove, presumibilmente, all'esito di codesta consultazione, in tali ipotesi la soluzione fosse quella di regolamentare che l'originaria competenza esclusiva Agcom su questioni di disservizio nei passaggi tra operatori possa attrarre per criteri di connessione propria od impropria, accessorietà, interdipendenza o continenza, sotto l'integrale competenza definitoria della stessa Agcom in sede gu14 anche le rimanenti differenti questioni di tali contenziosi!

In definitiva, ad avviso del sottoscritto rispondente e per logica e coerenza e semplificazione ulteriore dell'intero impianto regolatorio procedurale dei suddetti contenziosi la soluzione di migliore impatto dovrebbe porsi ed indirizzarsi di converso all'esatto ragionevole opposto e cioè da un lato in una definitiva integrale dismissione ad opera dell'Agcom (che nei fatti oggi è già pari al 95% od oltre dei contenziosi su base nazionale) di ogni sua competenza definitoria gu14 su tali contenziosi utenti – operatori (ponendo definitivo o quantomeno provvisorio differente rimedio, previo accordi in sedi regionali o di conferenza tra gli stessi Comitati, alle isolate anomalie dei residui Corecom privi di delega definitoria di II grado!) in favore invece di una migliore e più mirata valorizzazione e di un definitivo consolidamento delle integrali e riaffermate competenze definitorie gu14 di tutti i Corecom delegati e d'altro canto nel senso di una più proficua allocazione e concentrazione delle proprie risorse e strutture ad opera dell'Agcom nei soli già di per se gravosi ed impegnativi diversi settori della produzione ed integrazione regolamentare e della irrogazione delle sanzioni nella subjecta materia!

Quesito n. 6: Si condivide l'orientamento generale dell'Autorità sulle modalità di svolgimento delle procedure tramite il portale ConciliaWeb? Si lo si condivide, a patto che, per l'ineludibile esigenza di assicurare in tali procedure ad utenti e contraenti deboli il pieno ed esaustivo esercizio dei propri diritti ed oneri difensivi, controdeduttivi e, ove sussistenti, anche probatori, i nuovi formulari ug, gu5

e gu14, proprio perchè ora prescritti a pena di inammissibilità delle rispettive procedure con essi instaurate, vengano modificati presso tutti i Corecom (e la stessa agcom) nel senso di contenere un più congruo ed adeguato maggiore spazio espositivo editabile (ben visualizzabile) nei loro vari riquadri inerenti in particolare la esposizione dei fatti, la indicazione dei reclami e dei precedenti tentativi di composizione del contenzioso, le motivazioni giuridiche regolamentari, normative e fattuali di tali istanze, le richieste conclusive e la indicazione degli allegati documentali prodotti con tali istanze.