

# CONCILIAZIONI TELEFONICHE



LA  
CONCILIAZIONE:  
UN DIRITTO







# LE COMUNICAZIONI: UN SETTORE CHE SI EVOLVE

L'evoluzione tecnologica degli ultimi anni, in particolare di questo primo decennio del XXI secolo, ha portato nelle vite dei popoli di tutto il mondo una crescente quantità di opportunità di comunicazione. Strumenti fino a poco tempo fa considerati ad esclusivo utilizzo di pochi e privilegiati utenti, sono divenuti nel giro di alcuni anni prodotti di massa, diffusi nella quotidianità di centinaia di milioni di persone, indispensabili nella vita privata o professionale di ciascuno.

In particolare una vera e propria rivoluzione culturale ha riguardato la telefonia e il trasferimento di dati attraverso le connessioni telefoniche. Nel volgere di poco tempo si è passati dalla tradizionale e semplice linea destinata al telefono fisso o, più raramente, al fax, alla massiccia diffusione di oggetti di consumo alla portata di tutti che permettono di essere costantemente collegati col mondo intero, che informano in tempo reale di ogni avvenimento, che permettono di vedere persone o luoghi lontani migliaia di chilometri.

A tutto ciò è corrisposto l'incremento dell'offerta di servizi da parte delle aziende che operano su tale mercato, con formule e soluzioni globalizzate che rendono molto simile l'approccio alle nuove tecnologie delle popolazioni di tutto il mondo, a prescindere dalle caratteristiche culturali e sociali. Nel volgere di poco tempo la popolazione mondiale è passata dall'aver il telefono fisso di casa o dell'ufficio (quando era possibile averlo) quale unico strumento di comunicazione 'attiva', a potersi interfacciare su scala planetaria con chiunque, raggiungendolo ovunque attraverso la trasmissione non solo della voce, ma di qualsiasi tipologia di dati, di testi, di immagini, di video.

Questa vera e propria rivoluzione è ben visibile nel nostro Paese, dove l'avvento dei 'telefonini', ad esempio, ha introdotto comportamenti e abitudini fino a qualche anno fa del tutto impensabili, talvolta forse non del tutto ortodossi o necessari, ma che sicuramente hanno cambiato il nostro modo di vivere.

Ma fra lo strumento tecnologico e il suo utilizzatore, è necessario che vi sia un soggetto intermedio: il fornitore di servizi di telefonia, i ben noti gestori di cui non è necessario elencare i nomi, anche perché rappresentano probabilmente le società più pubblicizzate dell'ultimo decennio. Un significativo sintomo della dimensione del business che ruota attorno al sistema dei servizi nelle telecomunicazioni, di cui ormai ciascun cittadino è utente, come confermano i dati sulla diffusione della telefonia in Italia.

Il fenomeno appare in maniera lampante se, ad esempio, ci si confronta, numeri alla mano, con la densità demografica di telefoni cellulari nel nostro Paese. Sulla base dei rapporti annualmente stilati da Eurostat, l'Ufficio statistico dell'Unione Europea, l'Italia risulta al primo posto nel Continente per il rapporto fra popolazione e utenze telefoniche mobili. Considerando che una fetta della popolazione non è in grado di adoperare gli apparecchi portatili, perché troppo giovani o troppo anziani, si può affermare che ogni italiano dispone in media di due telefonini attivi.

Gli stessi dati forniscono poi un'altra informazione sicuramente interessante e importante per comprendere il fenomeno dei servizi di comunicazione nel Belpaese: sono infatti sempre di più le persone che non dispongono di un contratto di telefonia fissa presso la propria abitazione e che usano come unico telefono il cellulare anche come numero telefonico casalingo per evitare costi che vengono considerati inutili e superflui.

C'è poi ovviamente l'ambito che riguarda Internet, benché al grande attaccamento degli italiani per il "telefonino" sembri non corrispondere altrettanta passione per il mondo della Rete, anche se va osservato come il fenomeno sia in un trend di costante incremento e riguardi comunque già milioni di utenti.

Ancora i rapporti statistici di Eurostat evidenziano come il numero di connessioni alla rete sia piuttosto ridotto, soprattutto se si escludono dal conteggio le utenze professionali. Nel nostro Paese sono collegate al web le case di quattro famiglie su dieci, contro una media continentale di sei famiglie su dieci e punte che si registrano in aree come la Germania, l'Olanda o la Norvegia dove circa l'80% dei nuclei familiari naviga abitualmente in Internet.

Risulta inoltre interessante, al fine di circoscrivere il fenomeno, osservare il profilo degli utenti delle diverse forme di comunicazione, così come la loro distribuzione geografica. Mentre i telefoni cellulari hanno una diffusione assolutamente eterogenea per età, attività lavorativa e condizioni economiche, i principali utilizzatori delle tecnologie avanzate risultano essere invece i giovani e le persone che esercitano professioni intellettuali. Analogamente, il Paese presenta nette differenze fra le sue diverse aree geografiche, con il Sud che si attesta su numeri decisamente inferiori a quelli del Settentrione per quanto riguarda l'utilizzo di Internet, mentre il divario si fa molto più sottile nell'ambito della telefonia mobile.

Alla luce di tutto ciò, appare piuttosto evidente l'importanza, all'interno di uno scenario così densamente strutturato, del ruolo dell'istituzione a garanzia tanto della libera concorrenza sul mercato delle telecomunicazioni, quanto del rispetto dei diritti dei consumatori. Un ruolo rivestito nel nostro Paese dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom), la cui rete decentrata sui territori è rappresentata dai Comitati Regionali per le Comunicazioni (Corecom).

## Un excursus storico-giuridico in materia di liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni.

Nell'introdurre il lettore ai contenuti di questo volume si ritiene di fare un breve cenno alle tappe che hanno portato alla liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni e, quindi, al passaggio da un servizio gestito inizialmente in regime di monopolio ad uno gestito, in seguito alla privatizzazione, in maniera concorrenziale.

Il primo e importante provvedimento in materia di telecomunicazioni è stato il "Libro Verde sullo sviluppo del mercato comune dei servizi e delle apparecchiature di telecomunicazione" del 1987, approvato dal Consiglio dei Ministri CEE il 30 Giugno 1988.

Il "Libro Verde" raccomandava l'introduzione di un'effettiva concorrenza in tutti i servizi e prodotti per le telecomunicazioni che dovevano essere liberalizzati.

La Commissione ha dato seguito ai principi enunciati nel Libro con la direttiva 88/301/CEE, che ha introdotto la concorrenza sulle attrezzature terminali negli Stati membri; la direttiva 90/388/CEE che ha avviato il processo di liberalizzazione e, quindi, di concorrenza nei servizi di telecomunicazioni; la direttiva 90/387/CEE sull'O.N.P. (c.d. *Open Network Provision*), con la quale il Consiglio europeo ha delineato il quadro normativo per l'uso delle reti e il loro libero accesso.

Con due successive direttive la Commissione estende il processo di liberalizzazione alle comunicazioni mobili e personali (direttiva 96/2/CE) e dispone la completa apertura alla concorrenza dei mercati di telecomunicazioni (direttiva 96/19/CE, c.d. "*full-competition*").

Accennando al quadro normativo italiano in materia, quella nazionale è prevalentemente una legislazione delle telecomunicazioni trasposta, cioè prodotta in recepimento di direttive comunitarie. I riferimenti costituzionali sono l'art. 41, comma 1 della Cost., che tutela l'iniziativa economica privata e, quindi, le imprese operanti nel settore e l'art. 43 della Cost. che, ai fini di utilità generale, consente di trasferire a determinate imprese o categorie di imprese attività che si riferiscono a servizi pubblici essenziali o a fonti di energia o a situazioni di monopolio ed abbiano carattere di preminente interesse generale.

In tale ambito rientra il settore delle telecomunicazioni, che veniva gestito in regime di monopolio attraverso imprese pubbliche e che, a partire dai primi anni Novanta, con la privatizzazione di queste ultime, è stato liberalizzato aprendo così il mercato a diversi operatori telefonici.

Per vigilare sul rispetto delle regole nel settore delle telecomunicazioni, il legislatore italiano ha emanato la legge 481/95 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”, nella quale all’art. 2, comma 1, è stabilito che “Sono istituite le Autorità di regolazione di servizi di pubblica utilità, competenti, rispettivamente, per l’energia elettrica e il gas e per le telecomunicazioni” e al comma 4, è disposto che “La presente legge disciplina [...] il settore dell’energia elettrica e del gas. Gli altri settori saranno disciplinati con appositi provvedimenti legislativi”.

## Le Autorità amministrative indipendenti

Le Autorità amministrative indipendenti, pur essendo entrate a far parte della nostra vita quotidiana al pari di altri enti e organi amministrativi, col conseguente usuale richiamo al loro ruolo da parte degli organi d’informazione, non sono ancora sufficientemente note ai cittadini. Vale quindi la pena spendere qualche parola per spiegarne genesi e caratteristiche.

Quello delle Autorità è un fenomeno che nasce in Francia con lo scopo di sottrarre ai poteri del governo alcuni settori particolarmente sensibili della pubblica amministrazione, in cui il conflitto tra interessi pubblici e interessi privati di rilievo costituzionale necessitava di una specifica attenzione e, in particolare, della gestione garantita dalla massima indipendenza possibile.

Più che l’istituzione di un quarto potere dello Stato – quelli universalmente riconosciuti sono il legislativo, l’esecutivo e il giudiziario – lo si può considerare un mescolamento e un bilanciamento dei tre poteri, che dà vita a un unico soggetto con una doppia missione: la regolazione sociale e la protezione delle libertà.

In Italia le Autorità indipendenti non hanno compiti di amministrazione attiva, poiché non sono titolari di interessi pubblici, e nell’esercizio delle loro funzioni hanno il compito di vigilare sul rispetto delle regole relative al proprio settore.

La Costituzione italiana non menziona espressamente le Autorità indipendenti, ma nemmeno esclude la creazione di nuovi organismi estranei ai tradizionali poteri dello Stato. Alla luce di ciò le Autorità Indipendenti sono ritenute compatibili con la Carta Costituzionale. Rappresentano comunque delle strutture anomale rispetto al modello tradizionale dell’apparato burocratico, storicamente basato su un sistema di ac-

centramento amministrativo articolato in ministeri. Si tratta infatti di vere e proprie organizzazioni a carattere amministrativo, dotate però di poteri che sconfinano dalla semplice amministrazione, come ad esempio quello di autoregolamentarsi.

Le Autorità non sono subordinate gerarchicamente né politicamente ai ministeri e quindi sono del tutto indipendenti rispetto a qualsiasi ingerenza ministeriale.

Come già accennato, le Autorità indipendenti operano in ambiti di particolare delicatezza, come ad esempio il settore radio televisivo, il settore del mercato e della concorrenza, il settore dei servizi pubblici essenziali. Va poi osservato come fra le differenti Autorità vi sia notevole disomogeneità e varietà di modelli, con l'unico tratto caratteristico comune dell'indipendenza, che si esplica sia sul piano organizzativo sia su quello operativo. Oggi nel nostro Paese le Autorità amministrative indipendenti sono la Commissione nazionale per le società e la borsa, l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private, la Commissione di Garanzia dell'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi pubblici, la Commissione di vigilanza sui fondi pensione, l'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici. Le più note al vasto pubblico sono però probabilmente l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, le Autorità per l'energia elettrica e il gas e il Garante per la protezione dei dati personali, oltre naturalmente all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## Agcom – Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

L'approvazione della legge n. 249 del 31 luglio 1997 ha rappresentato nel nostro Paese una tappa fondamentale per la regolamentazione e la disciplina del settore delle comunicazioni. Con tale atto normativo è stata infatti istituita l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni – l'Agcom – a cui sono state conferite le mansioni precedentemente di competenza dell'ex "Garante per la radiodiffusione e l'editoria", ma con funzioni più consone alle moderne esigenze di un ambito in costante evoluzione.

I principi costitutivi e qualificanti dell'Autorità sono l'indipendenza e l'autonomia, prerogative che ne caratterizzano quindi l'attività e le deliberazioni. Attività e deliberazioni che si sostanziano innanzitutto in una funzione di garanzia, come sancito dalla citata legge istitutiva, anche nota come legge Maccanico. Essa attribuisce all'Agcom due compiti chiaramente definiti: da una parte assicurare una corretta e trasparente competizione fra gli operatori sul mercato delle comunicazioni e, dall'altra, tutelare i cittadini nel loro ruolo di consumatori dei servizi offerti dal medesimo mercato.

In altri termini, l'Autorità ha assunto l'importante responsabilità di un controllo attivo del mercato delle comunicazioni, garantendo, oltre al rispetto delle norme del nostro Paese, a partire dalla Carta Costituzionale, anche l'osservanza dei principi del pluralismo, della libera concorrenza e dell'imparzialità,



nonché del rispetto dei diritti dei consumatori. Gli ambiti d'intervento spaziano quindi dal controllo tariffario alla verifica della qualità dei servizi, dalla vigilanza sull'informazione all'accertamento dell'attività delle aziende del settore.

Queste attribuzioni vengono espletate attraverso una struttura che, analogamente a quanto accade in Italia per le altre autorità previste dall'ordinamento giuridico, risponde del proprio operato direttamente ai due rami del Parlamento. È proprio il corpo legislativo dello Stato che, oltre ad averne definito i poteri e lo Statuto, ha il compito di nominare i componenti e gli organi dell'Agcom.

In particolare, gli otto commissari che ne fanno parte vengono designati per metà dal Senato della Repubblica e per metà dalla Camera dei Deputati, mentre il Presidente è scelto sulla base di una proposta formulata dal Presidente del Consiglio d'intesa con il Ministro delle Comunicazioni, mentre la nomina formale avviene con decreto del Presidente della Repubblica.

Oltre al Presidente, gli altri organi di cui si compone l'Autorità sono il Consiglio, organo collegiale che riunisce lo stesso Presidente e gli otto Commissari, la Commissione per le infrastrutture e le reti e la Commissione per i servizi e i prodotti, composte reciprocamente da quattro Commissari e dal Presidente.

Per ciò che concerne la carica del Presidente, il suo mandato ha una durata di sette anni e non è rinnovabile. Egli rappresenta ufficialmente l'Autorità ed ha il compito di convocare le riunioni degli Organi collegiali, stabilendone l'ordine del giorno e dirigendone i lavori. Egli assume inoltre l'incarico di vigilare sull'attuazione delle deliberazioni.

Oggi l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni è presieduta da Corrado Calabrò, nominato con decreto del Presidente della Repubblica il 9 maggio 2005.

L'ambito di garanzia dell'Autorità riguarda sia gli operatori del mercato delle telecomunicazioni, sia i cittadini utenti dei relativi servizi.

Per ciò che concerne gli operatori, le garanzie riguardano nello specifico:

- l'attuazione della liberalizzazione nel settore delle telecomunicazioni, con le attività di regolamentazione e vigilanza e di risoluzione delle controversie;
- la razionalizzazione delle risorse nel settore dell'audiovisivo;
- l'applicazione della normativa antitrust nelle comunicazioni e la verifica di eventuali posizioni dominanti;
- la gestione del Registro Unico degli Operatori di Comunicazione;
- la tutela del diritto d'autore nel settore informatico ed audiovisivo.

Relativamente alle garanzie offerte agli utenti, esse riguardano invece:

- la vigilanza sulla qualità e sulle modalità di distribuzione dei servizi e dei prodotti, compresa la pubblicità;
- la risoluzione delle controversie tra operatori e utenti;
- la disciplina del servizio universale e la predisposizione di norme a salvaguardia delle categorie disagiate;
- la tutela del pluralismo sociale, politico ed economico nel settore della radiotelevisione.

Pregiudiziale a ogni altro obiettivo è stata tuttavia e continua a essere l'innovazione tecnologica, destinata ad arricchire il quadro delle risorse disponibili, a innestare nuovi processi produttivi, a favorire la formazione di nuovi linguaggi e l'alfabetizzazione dei cittadini verso la società dell'informazione.

Infine va sottolineato come all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni siano state attribuite dal legislatore esclusive funzioni di regolamentazione e vigilanza che riguardano i settori delle telecomunicazioni, dell'audiovisivo e dell'editoria. L'Agcom viene pertanto definita un'autorità 'convergente', in quanto su un unico organismo convergono ambiti affini ma differenti all'atto pratico. Si tratta di una scelta giustificata dai profondi cambiamenti determinati dall'avvento della tecnologia digitale, che attenua, fino ad annullarle, le differenze fra i diversi mezzi, diventati veicolo di contenuti – immagini, voce, dati – sempre più interattivi. Telefono, televisione e computer sono destinati a integrarsi, a convergere sulla medesima piattaforma tecnologica, ampliando in tal modo la gamma dei servizi disponibili. Il modello adottato dall'Autorità rappresenta quasi un'eccezione nel panorama internazionale ed è guardato oggi con crescente interesse da molti paesi.

La sede dell'Autorità è a Napoli, presso il seguente indirizzo: Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco - 80143 Napoli  
Tel: 081 7507111 - Fax: 081 7507616

L'Autorità dispone inoltre di un Ufficio a Roma, il cui indirizzo è:  
Via Isonzo, 21/b – 00198 Roma  
Tel: 06 69644111 – Fax: 06 69644926

Il sito Internet dell'Autorità è [www.agcom.it](http://www.agcom.it) e l'indirizzo di posta elettronica è [info@agcom.it](mailto:info@agcom.it)

## I Corecom

Organi funzionali dell'Autorità di Garanzia, come sancito dalla sua stessa legge istitutiva, sono i Comitati Regionali per le Comunicazioni, detti comunemente Corecom. Il loro funzionamento è disciplinato dalle singole leggi che ciascun consiglio regionale ha definito, ma il loro ruolo è comune a tutti i territori del Paese: ispirati al principio costituzionale del decentramento territoriale, sono organi di governo, garanzia e controllo sul sistema delle comunicazioni in ambito locale.

L'art. 1, comma 13 della legge 249/97 definisce i Corecom "funzionalmente organi" dell'Autorità e prevede che essi possano essere istituiti con leggi regionali in sostituzione dei Comitati regionali radiotelevisivi

(Co.Re.Rat.), di cui assumono competenze e funzioni e prevede, inoltre, che l'Autorità possa delegare loro materie di sua competenza.

Per lo svolgimento della loro attività e per l'operatività delle relative strutture tecniche, sono finanziati dalle Regioni relativamente all'esercizio di compiti legati a specifiche esigenze locali, mentre è la stessa Autorità ad occuparsi del finanziamento necessario all'esercizio delle funzioni delegate, che devono essere svolte nell'ambito e nel rispetto dei principi e dei criteri direttivi dell'Agcom.

In particolare ai Corecom spetta, fra le diverse funzioni attribuite loro dalle norme, il compito di svolgere l'attività oggetto di questo volume: quella di conciliazione delle controversie in materia di telecomunicazioni tra utenti e operatori delle telecomunicazioni, con le modalità e le caratteristiche di seguito descritte.

### ***L'esercizio delle funzioni delegate***

In base a quanto definito dalla più volte citata legge istitutiva dell'Agcom e dai relativi provvedimenti attuativi, i Corecom regionali svolgono funzioni di gestione, garanzia, vigilanza e controllo delegate dall'Autorità stessa. Tali funzioni sono delegate ai Corecom a seguito dell'Accordo-quadro, approvato dall'Agcom in data 25 giugno 2003, nel quale sono stati individuati i principi generali per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni e si è prefigurato il contenuto delle singole convenzioni. Attraverso la stipula di tali specifiche convenzioni, sottoscritte dal presidente dell'Autorità, dal presidente del Consiglio Regionale del Piemonte e dal presidente del Corecom, sono riportate le singole funzioni delegate e le risorse assegnate per provvedere all'esercizio delle stesse.

In particolare, con la convenzione sottoscritta il 16 giugno 2004 tra il Consiglio Regionale del Piemonte e l'Agcom, il Corecom Piemonte è stato investito di nuove deleghe, tra cui vi è proprio quella relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione.

### ***Il quadro normativo di riferimento.***

Nel 2002 la Commissione europea ha approvato il Libro verde "Relativo alle modalità alternative di composizione delle controversie in materia civile e commerciale" (COM/2002/196 def., Bruxelles, 19 aprile 2002) nel quale per la prima volta si fa riferimento alle diverse forme di ADR (*Alternative Dispute Resolution*) quali istituti, appunto, di risoluzione alternativa delle controversie. Nel Libro verde viene confermato l'impegno degli organi dell'Unione per lo sviluppo di procedure atte a garantire ai cittadini europei l'accesso alla giustizia secondo modalità semplici e poco costose, ricorrendo all'adozione di procedure di composizione dei conflitti alternative rispetto al ricorso al giudizio ordinario. Questo in molteplici settori quali: controversie di lavoro, controversie societarie, controversie relative a contratti agrari, e così via.

Per quanto concerne il settore delle telecomunicazioni, già prima del licenziamento del Libro verde, gli organismi europei sono intervenuti in materia emanando diverse Direttive e Raccomandazioni tese a regolamentare l'ambito del contenzioso: Direttiva 97/51/CE, che dispone in merito alla necessità che gli Stati membri provvedano affinché vi siano opportuni meccanismi a livello nazionale mediante i quali gli utenti di telecomunicazioni abbiano il diritto di ricorrere davanti ad un organo indipendente dalle parti in causa; Direttiva 98/10/CE, denominata anche "*Voice Telephony*" che prevede l'obbligo in capo agli Stati membri a far sì che vengano rese disponibili, a livello nazionale, procedure di facile accesso e, in linea di massima, gratuite, per risolvere controversie telefoniche in modo equo, rapido e trasparente; Raccomandazione 98/257/CE, che fissa i principi per assicurare la fiducia dei consumatori nelle procedure extragiudiziali, "riguardante i principi applicabili agli organismi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo".

Di particolare importanza è, infine, la Raccomandazione del 4 aprile 2001 (2001/310/CE) riguardante i "Principi applicabili agli organismi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo". Essa, infatti, enuncia i principi-cardine a cui si devono ispirare le procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie in materia di consumo; si tratta di quattro criteri che devono informare ogni procedura conciliativa: imparzialità (i responsabili della procedura non devono trovarsi in posizioni di conflitto di interessi); trasparenza (deve esserci chiarezza e completezza di informativa sulle modalità di espletamento dell'intera procedura); efficacia (la procedura deve essere accessibile e disponibile anche attraverso l'ausilio di mezzi elettronici e deve essere fornita gratuitamente o mediante costi modici e i tempi devono essere brevi); equità (nella risoluzione della controversia si deve praticare un equilibrato contraddittorio delle parti).

Nell'ordinamento italiano le fonti normative che disciplinano il contenzioso nelle telecomunicazioni sono: la legge 481/1995 "Istituzione dell'Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità", che all'art. 2, comma 24, lettera b, impone di stabilire «i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio»; la legge 249/1997 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", che attribuisce all'Autorità competenze in materia di controversie tra operatori di telefonia e tra operatori ed utenti; il D.P.R. 318/1997 "Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni", che attribuisce all'Autorità il compito di prevedere procedure di conciliazione e definizione delle controversie facilmente accessibili e poco onerose; il D.P.R. 77/2001 "Regolamento di attuazione delle Direttive 97/51/CE e 98/10/CE in materia di telecomunicazioni", che prevede la possibilità di adire l'Autorità a tutte le parti interessate (utenti e fornitori di servizi) per avviare una procedura di conciliazione e soluzione delle controversie; il Regolamento Allegato alla Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. dell'Autorità, concernente la risoluzione delle controversie tra organismi di telecomunicazioni.



# LA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE

NEL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI

## Cosa sono le conciliazioni

La lentezza dei processi civili in Italia rappresenta ormai una caratteristica tristemente consolidata del sistema giudiziario del nostro Paese. La dilatazione dei tempi di conclusione dei processi si presenta come un fenomeno costante e progressivo, che è andato crescendo nel tempo: guardando agli ultimi trent'anni, dal 1975 al 2004 la durata delle cause civili è aumentata del 90% ed è noto come oggi, per compiere il percorso dei tre gradi di giudizio, sia necessario attendere parecchi anni.

Il protrarsi dei processi a carattere civilistico si ripercuote pertanto in modo negativo sulla vita economica e sociale, aggredendo alla radice sia interessi di natura pubblica, sia di natura privata e personale. Difsunzioni strutturali del sistema che condizionano la vita delle imprese e del sistema produttivo allo stesso modo dei cittadini; non solo nel momento in cui essi entrano direttamente nell'ingranaggio della Giustizia, ma anche soltanto nel loro ruolo di contribuenti, sulle cui spalle grava il peso di tale inefficienza. Senza contare le salate multe periodicamente comminate al Governo italiano per le ripetute violazioni della Convenzione Europea dei Diritti dell'Uomo, che riconosce il diritto di ogni persona a un processo equo.

Risiede perlopiù nello scenario descritto la ragione dello sviluppo, nel nostro Paese, di forme alternative al processo per la risoluzione delle controversie. Meccanismi di natura giudiziale e stragiudiziale, fondati sull'idea comune di sostituire la pronuncia di un organo giurisdizionale con accordi tra le parti in conflitto che possano risultare soddisfacenti per entrambi i contendenti.

Come già detto la conciliazione rappresenta, quindi, uno strumento alternativo al sistema giurisdizionale e rientra nei c.d. A.D.R. (*Alternative Dispute Resolution*) di risoluzione delle controversie. Nell'ordinamento italiano, il tentativo di conciliazione è stato introdotto nel 1993, quando con l'approvazione da parte del Parlamento della legge 580/93 concernente il "Riordinamento delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura", è stato previsto che tali enti pubblici locali non territoriali dotati di autonomia funzionale, sono investiti del compito di promuovere e formare apposite commissioni di conciliazione per la risoluzione di controversie riguardanti le imprese o le imprese e i consumatori. Tuttavia, bisogna precisare che la procedura stragiudiziale di risoluzione delle controversie nel settore delle telecomunicazioni trova il suo fondamento normativo nella legge 481/1995, la quale ha previsto all'art. 2, comma 24 lett. b), che con l'assunzione di uno o più regolamenti devono essere definiti i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio. La disposizione sopra citata prevede 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, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera a), della legge 29 dicembre 1993, n. 580. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo.

## I diritti dei consumatori e il servizio universale

Il mercato delle comunicazioni elettroniche è rappresentato da quei servizi che utilizzano una rete o una infrastruttura per trasmettere un segnale. Rientrano nel ventaglio di tali servizi di comunicazione elettronica: la telefonia fissa o mobile, Internet o i servizi per la trasmissione di dati, come fax, SMS o MMS, nonché anche la televisione a pagamento.

A livello nazionale, le norme fondamentali che governano il settore sono contenute nel decreto legislativo 259/2003, c.d. Codice delle comunicazioni elettroniche, attuativo di un insieme di Direttive europee. Nel dettaglio, poi, l'Agcom ha emanato alcuni regolamenti amministrativi attuativi delle norme che disciplinano il settore. Sia le norme contenute nel Codice, sia i provvedimenti dell'Agcom, si applicano agli utenti finali, cioè a tutti i soggetti che utilizzano un servizio di comunicazione elettronica senza la finalità di rivenderlo ad altri.

Con il Codice delle comunicazioni elettroniche viene introdotto nell'ordinamento un principio ritenuto centrale per l'utente: quello di servizio universale.

In seguito alla liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni, è sorta l'esigenza di tutelare l'utente finale dalla mera logica di mercato, assicurando un pacchetto minimo di servizi che l'operatore deve impe-

gnarsi a garantire all'utente a prezzo accessibile. La comunicazione è considerata infatti un diritto fondamentale dell'individuo e come tale non può essere lasciata del tutto in balia del mercato, con il rischio di creare esclusioni sociali. Proprio per questo scopo è stato introdotto il cosiddetto Servizio Universale: si tratta, appunto, di un insieme minimo di servizi di qualità che devono essere forniti ad un prezzo accessibile e che devono essere garantiti a tutti gli utenti che ne facciano richiesta, indipendentemente dalla posizione geografica sul territorio nazionale. Nel nostro Paese, l'operatore incaricato di fornire il Servizio Universale è Telecom Italia S.p.A.

Ad oggi, il Servizio Universale comprende la connessione alla rete telefonica fissa per chiamate locali, nazionali e internazionali; il servizio fax; e un efficace accesso a Internet tramite la rete fissa. Per quanto riguarda Internet, è normalmente considerato "accesso efficace" una connessione tramite rete fissa alla velocità di 56 kbit/secondo. Al momento è in discussione, in sede europea, la possibilità di estendere il Servizio Universale alla connessione Internet su banda larga. Oltre a questi servizi minimi, è prevista anche la distribuzione degli elenchi telefonici, la predisposizione di un servizio di informazioni per gli abbonati, la presenza di postazioni telefoniche pubbliche (le cabine telefoniche), e la chiamata gratuita ai numeri di emergenza (Fonte: Agcom, "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica", Roma 2011)

### **La Carta dei servizi e il contratto**

Gli utenti, nel mercato delle comunicazioni elettroniche, hanno il diritto di ottenere tutte le informazioni necessarie alla corretta comprensione del servizio e del suo funzionamento, nonché del livello di qualità che deve essere garantito; inoltre, gli utenti devono avere accesso alla descrizione dettagliata dei diritti e degli obblighi che nascono dal rapporto commerciale instaurato con l'operatore.

Tali informazioni sono generalmente reperibili all'interno della cosiddetta "Carta dei servizi e della qualità". Si tratta di un documento che tutti gli operatori nel settore delle comunicazioni elettroniche sono obbligati ad adottare per poter fornire agli utenti un rapido accesso a informazioni relative ai servizi offerti e alle modalità per utilizzarli; per indicare i diritti e gli obblighi generali del rapporto commerciale tra utente e operatore e per specificare il livello di qualità che il gestore si impegna a raggiungere all'interno del pacchetto di servizi che viene offerto.

La Carta dei servizi deve essere messa a disposizione del cliente prima di addivenire alla conclusione del contratto e per tutta la durata del rapporto con l'operatore. Per tale motivo è buona norma che le Carte dei servizi siano distribuite nei punti vendita dei singoli operatori e nei centri di assistenza e che vengano, quando possibile, pubblicate e rese liberamente accessibili su Internet e, comunque, sempre annesse al documento contrattuale, come previsto dalla Delibera n. 179/03/CSP.

Diversamente dal contratto, che solitamente contiene una descrizione il più possibile dettagliata dei diritti e degli obblighi scaturenti dal rapporto commerciale tra utente e gestore ed ha carattere vincolante per le parti, la Carta dei servizi è invece un documento di carattere informativo e deve essere trasparente e di facile consultazione, per permettere di conoscere velocemente l'operatore, i principi e le regole in vigore nei confronti degli utenti, i diritti riconosciuti in capo ad essi e la qualità dei servizi offerti. Si tratta, in generale, di informazioni sui termini e le modalità di erogazione dei servizi, nonché sulle possibili modalità di pagamento (bolletta, carta prepagata, etc.) comprese le eventuali somme aggiuntive richieste per il mancato o ritardato pagamento; sulle limitazioni tecniche che certi servizi possono subire; sulla possibilità e sulle condizioni di recedere dal contratto o di rinnovarlo. Sempre riguardo ai pagamenti, è bene che nella Carta dei servizi vengano elencate le possibilità di attivazione di controlli sulla spesa, ad esempio nel caso di raggiungimento di una certa soglia; l'operatore potrà poi inserire nella carta dei Servizi eventuali forme di tutela del cliente o autotutela dell'operatore stesso in caso di consumi anomali; inoltre, bisognerà illustrare le possibilità di impostare limitazioni o blocchi all'accesso al servizio (ad esempio, sull'accesso a Internet per i minori; oppure il blocco delle numerazioni a sovrapprezzo). Dovranno essere descritti i modi in cui richiedere assistenza in caso di guasto o malfunzionamento e le possibilità di ottenere un indennizzo in caso di inadempimento (o adempimento eccessivamente tardivo) ai propri obblighi da parte del gestore. Infine, va sottolineato che l'inserimento (o il mancato o errato inserimento) dell'utente negli elenchi telefonici, cartacei o virtuali che siano, costituisce spesso oggetto di controversia: a tale proposito occorre assicurarsi che la Carta dei Servizi contenga disposizioni e informazioni esaustive anche in questa materia, ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP.

Come accennato, diversamente dalla Carta dei servizi, il contratto di comunicazioni elettroniche è il documento che si stipula con un operatore per la fornitura di un servizio di comunicazione elettronica.

La tipologia contrattuale di cui il contratto delle comunicazioni elettroniche fa parte è disciplinata dal codice civile, mediante la previsione del cosiddetto "contratto di somministrazione": si tratta di un contratto con il quale una parte si obbliga, a fronte di un pagamento di importo prestabilito, ad eseguire in favore dell'altra parte una serie di prestazioni che possono essere periodiche oppure continuative. Ovviamente, la disciplina specifica del contratto delle comunicazioni elettroniche è più ampia e approfondita delle semplici previsioni del codice e contiene previsioni specifiche del settore relative, tra l'altro, agli obblighi di informazione sussistenti in capo al gestore, oppure a diritti riconosciuti in capo all'utente (ad esempio, sul recesso, sulla portabilità, sul diritto al credito residuo).

### ***I momenti di risoluzione del conflitto tra utente e operatore***

In caso di disservizi, è sempre consigliabile che l'utente, prima di intraprendere la fase contenziosa nei confronti del gestore, si rivolga allo stesso inoltrando un reclamo. Questo può consentire di risolvere in via



amichevole la problematica di cui l'utente si lamenta. Qualora ciò non porti a dirimere la controversia, l'utente può ricorrere in sede amministrativa.

Si possono individuare tre momenti attraverso cui viene affrontata la controversia nata nella sfera dell'utente: il reclamo, il tentativo obbligatorio di conciliazione e la definizione della controversia.

### **La procedura di reclamo**

Secondo quanto stabilisce la delibera n. 179/03/CSP, art. 1, comma 1, lettera d, il reclamo è una semplice richiesta con la quale l'utente si rivolge direttamente all'operatore telefonico per segnalare un disservizio oppure per risolvere una questione relativa all'oggetto, alle modalità o ai costi dei servizi (cfr. la pubblicazione dell'Agcom "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica" - anno 2011).

Il reclamo può essere presentato in vari modi: per telefono, per posta, per fax o per e-mail. Secondo quanto prevede la delibera sopra citata, i reclami devono essere tracciabili anche al fine di poter essere utilmente richiamati, in caso di controversia, nella corrispondenza tra le parti. L'operatore ha l'obbligo di rispondere ai reclami nel termine massimo di 45 giorni dal ricevimento, oppure nel termine più breve indicato nel Contratto e/o nella Carta dei Servizi.

Nel caso in cui il problema segnalato venga risolto l'operatore può provvedere a dare comunicazione anche informale della risoluzione del problema. Se il reclamo viene respinto, invece, l'operatore deve fornire una risposta adeguatamente motivata, informata scritta, indicando gli adempimenti svolti per affrontare il problema.

Qualora, invece, l'operatore non risponda e il problema continui a sussistere, l'utente può inoltrare un sollecito, oppure decidere di avviare la procedura di risoluzione della controversia in sede conciliativa. Rimane, comunque, fermo il diritto ad un indennizzo per la mancata risposta la reclamo

## L'attività di conciliazione dei Corecom

Nell'ambito descritto va collocata l'attività di conciliazione efficacemente svolta dai Corecom, attività di tipo stragiudiziale che riguarda specificatamente le controversie fra operatori e utenti in materia di comunicazioni elettroniche. Si tratta non soltanto di uno degli ambiti della materia più interessanti da approfondire, ma senz'altro anche il più sviluppato.

L'esigenza di far precedere da un tentativo di conciliazione le controversie tra le società di gestione di un servizio pubblico e i propri utenti "insoddisfatti" trova espressione fin dalla legge del 14 novembre 1995, n. 481, attraverso la quale furono istituite le Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità. È in base a

tale normativa, infatti, che il tentativo di conciliazione va considerato come “condizione di procedibilità”, stabilendo che i termini per l’azione di giudizio restano sospesi fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione e prevede espressamente che il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo.

Per quanto riguarda l’ambito specifico delle comunicazioni elettroniche, la legge 31 luglio 1997, n. 249, che istituisce l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, attribuisce alla stessa Agcom il compito di disciplinare, attraverso i propri regolamenti, le modalità per lo svolgimento del percorso stragiudiziale finalizzato a risolvere le controversie. Compito a cui l’Autorità ha dato attuazione delegando l’attività di conciliazione fra operatori e utenti ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, definiti organi funzionali a livello locale della struttura di controllo centrale.

Quindi sono rimesse alla competenza dell’Autorità e, di conseguenza, ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, le controversie in materia di comunicazioni elettroniche fra utenti finali ed operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali, stabilite dalle norme legislative, dalle delibere all’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi

Restano invece escluse dall’obbligatorietà del tentativo di conciliazione, prima di cominciare il percorso dell’azione giudiziaria, le controversie riguardanti il solo recupero di crediti relativi a prestazioni effettuate, nel caso in cui l’inadempimento non sia dipendente da contestazioni relative ai servizi forniti. In altri termini il gestore telefonico che vanta un credito nei confronti di un suo cliente potrà procedere direttamente all’azione giudiziale, a meno che il presunto credito non sia stato precedentemente contestato dall’utente. In ogni caso, l’utente finale non è tenuto ad esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione nell’ipotesi in cui intenda formulare eccezioni, proporre domande riconvenzionali ovvero opposizione a decreto ingiuntivo.

Caratteristiche diverse distinguono invece la regolamentazione della procedura riguardante i contenziosi fra gli operatori, la cui gestione resta compito esclusivo dell’Agcom per mezzo della commissione per le infrastrutture e le reti.

Restando all’oggetto di questa pubblicazione, la legge indica espressamente la cosiddetta ‘obbligatorietà’ del tentativo di conciliazione. Significa cioè che, per la soluzione delle controversie tra operatori e utenti, non è possibile effettuare ricorso in sede giurisdizionale fino a quando non vi sia stato l’obbligatorio tentativo di conciliazione, che deve essere completato entro 30 giorni dalla presentazione dell’istanza.

L’obbligatorietà del tentativo è stabilita dall’art. 1, comma 11 della legge n. 249/1997.

La volontà del legislatore, introducendo l’obbligo di un tentativo di conciliazione da esperirsi prima dell’azione giudiziaria, ha un intento deflativo nei confronti della giustizia ordinaria, sovraccarica di conten-

ziosi in materia di telecomunicazioni, spesso ritenuti, anche se non sempre a ragione, controversie di facile soluzione o di modico valore.

Va sottolineato come l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione sia stata recentemente ribadita dalla terza Sezione Civile della Corte di Cassazione con la sentenza del 30 settembre 2008 n. 24334 che ha sancito come, in assenza di tale tentativo, risulti impedita persino la conoscenza dell'esistenza o meno del contratto tra utente e operatore da parte di un organo giurisdizionale.

### ***Gli altri organismi di conciliazione in materia di telecomunicazioni***

Oltre che dinanzi al Corecom territorialmente competente, il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere alternativamente esperito presso le Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura (CCIAA), definite quali organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo ai sensi dell'art. 141, commi 2 e 3 del Codice del Consumo, nonché presso gli organismi istituiti con accordi tra gli operatori e le associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, purché detti organismi operino a titolo gratuito e rispettino i principi di trasparenza, equità ed efficacia di cui alla Raccomandazione 2001/310/CE e richiamati dall'art. 13 dell'Allegato alla delibera 173/07/CONS e s.m.i.. L'elenco aggiornato degli organi competenti è tenuto a cura dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed è visibile sul sito Internet <http://www.agcom.it>.

## La competenza territoriale

In base a quanto disposto dalla legge, il servizio di conciliazione tra gestori delle telecomunicazioni e utenti viene garantito dai Comitati Regionali per le Comunicazioni in ambito locale. Ciò significa che viene rispettata la competenza territoriale di ogni Comitato e la determinazione del Corecom territorialmente competente per il tentativo di conciliazione avviene sulla base di precise indicazioni normative. In particolare, il regolamento in materia dispone una distinzione tra postazione telefonica fissa, riferita sia alle utenze domestiche sia a quelle aziendali e professionali, e i servizi di telefonia mobile.

Relativamente al cosiddetto “telefono fisso” si deve fare riferimento al luogo geografico in cui la postazione ad uso dell'utente finale è collocata, mentre negli altri casi si tiene conto del domicilio indicato dall'utente al momento della sottoscrizione del contratto o della sede legale nel caso in cui si tratti di persone giuridiche.

In concreto, l'utente vittima di un disservizio sulla sua utenza di casa con prefisso 011, relativo quindi al distretto di Torino e provincia, dovrà avviare la procedura conciliativa presso il Corecom Piemonte in qualità

di comitato regionale territorialmente competente. Invece, nel caso in cui lo stesso utente avesse rilevato un problema riguardante il telefono installato nella sua abitazione per le vacanze, ad esempio situata a Bordighera in provincia di Imperia e quindi con prefisso 0184, egli avrebbe dovuto attivare la procedura conciliativa interpellando il Corecom della Liguria.

Va poi considerata, a titolo esemplificativo, l'opzione in cui l'utente possieda un'utenza mobile e la lite che lo riguarda sia inerente a tale contratto: nel caso in cui risieda nella città di Vercelli, ad esempio, la competenza territoriale spetterebbe al Corecom Piemonte, a meno che, al momento della stipula del contratto, non sia stata indicata quale domicilio una località di un'altra regione: nel caso in cui questa città fosse Aosta, la competenza territoriale sarebbe quindi del Corecom della Valle d'Aosta.

### *Il ruolo degli Uffici Relazioni con il Pubblico del Piemonte a supporto del Corecom Piemonte*

Da luglio del 2004 il numero di cittadini piemontesi che si è rivolto al Corecom Piemonte per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione è sempre regolarmente cresciuto. Dalla prima operatività della delega a tutt'oggi, infatti, si è verificato un costante ed elevato aumento delle istanze presentate dagli utenti nei confronti dei gestori telefonici.

Questa situazione ha determinato un incremento nella richiesta di informazioni sul servizio.

Di fronte a tale esigenza, il Corecom Piemonte ha individuato nuove modalità di gestione delle relazioni con i cittadini, promuovendo una concreta ed efficace cooperazione con il sistema informativo pubblico piemontese, nell'ottica di decentrare sempre di più, a livello locale, un servizio di grande utilità per la comunità regionale.

La collaborazione con le strutture informative pubbliche del Piemonte nasce proprio con l'idea di perseguire una duplice finalità: in primo luogo, quella di facilitare la comunicazione e l'informazione sul territorio a favore del cittadino, relativamente al servizio di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; in secondo luogo, quella di attivare l'utilizzo di strumenti e metodi di lavoro orientati all'ascolto, e in grado di supportare l'utenza (privati, imprese, enti, associazioni) in ordine ai disservizi lamentati, allo scopo di risolvere il contenzioso con gli operatori telefonici.

Per fare ciò, naturalmente, è necessario interagire con gli attori principali presenti in ciascuna area territoriale che sappiano fornire con efficacia ed efficienza tale servizio.

In tale ottica gli Uffici Relazione con il Pubblico (U.R.P.) della Giunta regionale dislocati in ogni capoluogo di Provincia e quelli delle Province piemontesi rappresentano gli interlocutori privilegiati sul territorio per attivare una collaborazione finalizzata a fornire un'informazione tempestiva e puntuale sul servizio che il Corecom fornisce per risolvere le controversie nel settore delle comunicazioni.

Gli U.R.P., infatti, sono strutture che hanno il compito di accogliere i cittadini, facilitare il loro accesso ai documenti, agli atti e alle procedure amministrative dell'Ente, orientarli verso la conoscenza dei servizi forniti dagli uffici regionali.

Al fine di fornire una distribuzione ancora più capillare del servizio, il Corecom Piemonte ha nel contempo intrapreso un percorso di collaborazione anche con le Province piemontesi, attraverso le strutture informative degli U.R.P. provinciali, con alcuni dei quali ha già firmato appositi Protocolli d'Intesa, che, nell'ambito delle rispettive competenze, hanno lo scopo di accrescere la cooperazione tra istituzioni tesa a facilitare l'accesso degli utenti al servizio di conciliazione del Comitato piemontese.

Il Protocollo d'Intesa tra il Consiglio regionale del Piemonte e la Provincia di Novara è stato sottoscritto il 12 dicembre 2009; quelli con le Province di Asti e di Verbania sono stati sottoscritti il giorno 8 febbraio 2010.

Sulla base di questa collaborazione, gli U.R.P. forniscono, oggi, l'assistenza necessaria agli utenti nella compilazione dei formulari di conciliazione (UG e GU5); le nozioni relative alle modalità di presentazione della domanda; le informazioni sullo stato della pratica presentata; l'assistenza telefonica in ordine a problematiche telefoniche generiche che possono essere richieste.

Grazie a questa rete collaborativa sarà quindi possibile esportare l'informazione sul servizio di conciliazione che viene fornito dal Corecom al di là della realtà torinese nel quale è nato, amplificando sempre di più la comunicazione del servizio su tutto il territorio regionale, favorendone la conoscenza e facilitando l'accesso.



# CONCILIARE PRESSO IL CORECOM: I SERVIZI

Entrando nel dettaglio del sistema previsto dalla norma nell'ambito delle telecomunicazioni, come più volte è stato detto sono i Corecom, organi a carattere regionale, i soggetti deputati ad occuparsi, a titolo gratuito, della procedura del tentativo obbligatorio di conciliazione prevista per le controversie tra operatori e utenti.

Conciliazione significa mediazione degli interessi: nel suo significato più generale la conciliazione è uno strumento di composizione di una controversia tra due o più soggetti. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è lo strumento attraverso il quale le parti in disaccordo, gestore o gestori e utente, opportunamente aiutata da una terza parte, il conciliatore, cercano una soluzione amichevole della controversia.

La conciliazione dinanzi al Corecom non è, quindi, un processo, cioè un'azione giudiziale, e non stabilisce chi ha torto e chi ha ragione, ma cerca di trovare una soluzione alla controversia insorta tra utente e operatore, con soddisfazione di entrambe le parti. In altre parole, si tratta di un servizio che viene prestato per creare le condizioni affinché possa essere composta una lite. E questo ruolo di mediazione viene svolto, come si vedrà più avanti, da un soggetto terzo *super partes*, il conciliatore, che non ha il potere di decidere sul contenzioso, in quanto sono le parti a discutere, confrontarsi e giungere alla composizione della lite.

Brevemente, si può dire che la conciliazione si caratterizza per: libertà delle parti di aderire o meno al procedimento conciliativo, non sussistendo nessun obbligo, se non quello di esperire il tentativo di conciliazione prima di rivolgersi alla sede giurisdizionale; libertà di porre fine al tentativo interrompendo la mediazione, sia che questa avvenga fuori dall'udienza, sia che ciò si verifichi in udienza; libertà di giungere o meno ad un accordo di definizione del contenzioso, attraverso la condivisione della stessa proposta dalle parti in

causa; tempi estremamente brevi (30 giorni per la convocazione delle parti in udienza davanti al Corecom) per la soluzione del contenzioso; costi esigui se non addirittura inesistenti (la conciliazione davanti al Corecom è gratuita e le parti intervengono in udienza personalmente, salvo il caso in cui le stesse intendano, di loro spontanea volontà, farsi rappresentare da altri soggetti secondo quanto è stabilito nella delibera 173/07/CONS e s.m.i.).

Più avanti sarà esposta la procedura da seguire per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione.

## Il conciliatore

Il tentativo di conciliazione fra le parti viene condotto da un soggetto terzo e neutrale, detto “conciliatore”, che si pone in una posizione di autonomia e indipendenza tra i protagonisti del contenzioso. Egli non ha modo di esercitare nessun tipo di potere nei confronti delle parti: il suo compito esclusivo nel corso dell’udienza è quello di adoperarsi affinché possa essere trovata una via di accordo, un elemento di armonia fra gli attori del conflitto. Tale obiettivo viene raggiunto cercando di facilitare il più possibile un dialogo sereno fra le parti, individuando con esse i punti chiave della controversia e facendo affiorare gli interessi e le necessità di ciascuno, al fine di riuscire ad orientare le parti nella direzione di una ricerca di accordi soddisfacenti per entrambe.

Le caratteristiche che un buon conciliatore deve incarnare per svolgere al meglio tale compito, secondo il prof. Nicola Soldati, docente presso l’Università di Bologna, sede di Rimini, sono: il controllo, la razionalità, la creatività, l’affidabilità e la tenacia.

Il controllo deve essere esercitato attraverso la dichiarazione di intenti, l’ordine procedimentale degli interventi e la vigilanza da svolgere sulle manifestazioni delle parti. La razionalità da parte del conciliatore va esercitata attraverso la non divagazione dall’obiettivo; la resistenza ad idee preconcepite; la capacità di separare la questione litigiosa dalla questione emotiva. La creatività inerisce alla presentazione dei benefici che possono discendere per le parti dall’accordo conciliativo e nell’elaborazione/suggerimento di soluzioni alternative. L’affidabilità consiste nel fatto che il conciliatore agli occhi delle parti e dei terzi deve dimostrare indipendenza, imparzialità e neutralità. La tenacia, infine, deve portare al convincimento che l’accordo è (sempre) possibile e che ciò deve avvenire nel rispetto dei termini stabiliti e riconoscendo e riducendo gli atteggiamenti ostruzionistici riconducendoli, se possibile, ad equità.

Compiti del conciliatore sono: facilitare la comunicazione fra le parti; ascoltare attivamente le parti e raccogliere informazioni sul fatto che ha portato al contenzioso ed analizzarle; essere imparziale nel condurre l’udienza; essere flessibile; non anticipare giudizi e non emettere sentenze; essere paziente; farsi rispettare dalle parti; avere un buon contatto con le parti e facilitare l’accordo.

Partendo dall'esperienza maturata mediante lo svolgimento di tale ruolo, presso il Corecom Piemonte è stato redatto un apposito Vademecum sulle norme di comportamento dei Conciliatori.

Tutti coloro i quali svolgono il ruolo di conciliatore sono tenuti all'osservanza di alcuni doveri di comportamento. Specificamente, il conciliatore:

1. deve essere formato adeguatamente e deve mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione in tecniche di composizione dei conflitti. Il conciliatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato;
2. deve comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza e imparzialità o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità rispetto alla lite. Il conciliatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, in seguito all'incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale;
3. deve assicurarsi che, prima dell'inizio dell'incontro di conciliazione, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato:
  - le finalità e la natura del procedimento di conciliazione;
  - il ruolo del conciliatore e delle parti;
  - gli obblighi di riservatezza a carico del conciliatore e delle parti;
4. deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dall'importo e dalla tipologia della controversia;
5. non deve esercitare alcuna pressione sulle parti;
6. deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla conciliazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la conciliazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico. Qualsiasi informazione confidata al conciliatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti senza il consenso della parte stessa, salvo che riguardi fatti contrari alla legge.

## I servizi offerti ai clienti dagli operatori telefonici e dai gestori di pay TV

Nell'ultimo decennio i servizi offerti ai clienti da parte dei gestori telefonici si sono moltiplicati. Per cui, conoscere la tipologia di tali servizi e le regole che li disciplinano, significa sapere come agire nel caso in cui si verifichi una fornitura diversa o addirittura una interruzione degli stessi, rispetto a quanto concordato con le compagnie telefoniche. Si ritiene utile, pertanto, fornire una panoramica dei servizi più diffusi dai quali si possono generare i contenziosi che poi vengono affrontati in sede di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche avanti al Corecom.



Il mercato delle comunicazioni elettroniche comprende tutti i servizi che, utilizzando reti o infrastrutture come antenne, cavi o centrali, trasmettono o trasportano segnali. Tali servizi vengono definiti appunto “servizi di comunicazione elettronica”, e comprendono la telefonia fissa o mobile, i servizi Internet o quelli per la trasmissione di dati (come fax, SMS o MMS).

Anche la radio e la televisione a pagamento sono considerate servizi di comunicazione elettronica perché, pur essendo regolati da una disciplina diversa, utilizzano le stesse reti e infrastrutture del settore.

In particolare, i servizi di telefonia permettono di scambiare messaggi vocali, cioè parlare, a distanza; si dividono in servizi fissi (il telefono di casa) e servizi mobili, come i cellulari.

I servizi Internet permettono all’utente di connettersi alla rete mondiale e scambiare qualsiasi tipo di informazione, come file di testo, file musicali, video, foto. Lo scambio può avvenire tra computer fissi o portatili o ancora grazie a dispositivi mobili, come gli *smartphones* di ultima generazione, sempre sfruttando i collegamenti alle reti di comunicazione elettronica.

Infine, i servizi di trasmissione dati utilizzano segnali diversi dalla voce: si tratta ad esempio dei fax, degli SMS ed MMS, che vengono usati per scambiare informazioni scritte, messaggi di testo o immagini.

Il servizio televisivo, infine, trasmette allo stesso tempo contenuti visivi e sonori, permettendo all’utente di vedere e sentire contemporaneamente il programma trasmesso – a differenza del servizio radiofonico, che trasmette esclusivamente contenuti sonori.

Si ritiene utile a questo punto procedere alla trattazione dei servizi più rilevanti.

### **Telefonia fissa**

I servizi di telecomunicazione da postazione fissa si dividono in servizi di trasmissione vocale (telefono) e servizi di trasmissione dati (Internet). Per attivare tali servizi è necessario stipulare un apposito contratto con l’operatore prescelto. La Carta dei Servizi o il contratto stesso definiscono solitamente i tempi e le modalità di attivazione; è possibile che l’attivazione sia dilazionata per via di guasti o difficoltà tecniche, ma in questi casi l’operatore è tenuto a informare tempestivamente l’utente e a mantenere un comportamento il più trasparente possibile.

La fatturazione periodica verrà emessa dall’operatore prescelto. Anche nelle bollette vige l’obbligo di trasparenza dell’operatore nei confronti dell’Utente: per evitare bollette “pazze”, cioè contenenti fatturazioni elevatissime a causa di collegamenti spesso involontari verso numerazioni a sovrapprezzo (i numeri che iniziano con 89...), tutti gli operatori di telefonia fissa sono obbligati ad attivare automaticamente ai propri

utenti uno sbarramento selettivo delle chiamate in uscita, ossia un vero e proprio blocco delle chiamate, verso alcune numerazioni considerate a rischio.

Qualora si desideri conoscere un numero telefonico specifico, si può usufruire dei servizi di consultazione elenchi chiamando una delle società che offrono tale servizio oppure consultando gli elenchi cartacei. L'utente può richiedere di essere escluso dalla compilazione degli elenchi, in modo che il proprio numero non venga reso pubblico.

### **Telefonia mobile**

I servizi di telefonia mobile permettono di comunicare a voce e di trasmettere dati (collegandosi a Internet) in mobilità, senza fare riferimento a una postazione fissa. Per utilizzare la rete di telefonia mobile è necessario disporre di un telefono cellulare e di una carta SIM, portatrice di un numero di telefono. La prima generazione di telefoni cellulari era conosciuta come TACS e non è ormai più in commercio. La telefonia mobile si è successivamente evoluta con la tecnologia GSM, anche conosciuta come 2G, ovvero "seconda generazione". La cosiddetta terza generazione (3G) è costituita dalla tecnologia UMTS, che consente maggiori velocità per la trasmissione dei dati su rete mobile, permettendo l'accesso a Internet e la comunicazione multimediale (ad esempio, le videochiamate).

Esistono due tipi di utenza mobile: con contratto prepagato, quando l'utente acquista porzioni di traffico sotto forma di credito, che può essere ricaricato dall'utente con varie modalità (contanti, Bancomat, attraverso l'acquisto di apposite carte); oppure postpagato, che prevede la stipula di un contratto tra operatore e utente e la fatturazione periodica in base al traffico effettuato e al tipo di contratto stipulato. In Italia, alle utenze postpagate viene applicata una apposita tassa di concessione governativa.

I principali servizi erogati su reti mobili sono la possibilità di effettuare chiamate telefoniche, l'accesso ad Internet e gli SMS (brevi messaggi di testo scambiabili tra i diversi utenti), o gli MMS (messaggi multimediali); inoltre, possono essere offerti servizi supplementari a pagamento.

Deve essere possibile per l'utente controllare il proprio credito residuo ogni volta che si desidera, attraverso chiamate gratuite a numeri appositi o attraverso il sito web dell'operatore.

Qualora l'utente ritenga che il proprio piano tariffario non sia adatto al proprio profilo di consumo, deve avere la possibilità di cambiarlo con uno più adeguato alle proprie esigenze tra quelli offerti dallo stesso operatore; qualora l'offerta dell'operatore non sia soddisfacente, è possibile cambiare operatore semplicemente acquistando una nuova scheda SIM e quindi cambiando numero, oppure ottenere la portabilità del proprio numero cambiando operatore senza cambiare il numero stesso.

## Internet

È oggi possibile connettersi a Internet sia tramite rete fissa che tramite rete mobile. La connessione tramite rete fissa può avvenire tramite connessione dial-up in tecnica analogica, connessione dial-up in tecnica digitale ISDN, o connessione in tecnica digitale ADSL. Tutte e tre le tecnologie utilizzano la rete telefonica fissa per effettuare la connessione: la prima, nota anche come connessione a banda stretta, comporta che la rete rimanga occupata durante la connessione a Internet; la linea ISDN richiede l'installazione di un modem specifico; per quanto riguarda l'ADSL, o connessione a banda larga, gli operatori che offrono tale servizio solitamente forniscono anche gli accessori necessari al collegamento, quali il modem ADSL e i filtri da installare presso l'utente.

La tecnologia in fibra ottica, a sua volta, presenta una velocità massima di trasferimento dei dati estremamente elevata, ed offre la possibilità di fare contemporaneamente comunicazioni vocali, di vedere la televisione digitale e di accedere ad Internet. ADSL e fibra ottica non sono, ad oggi, disponibili sull'intero territorio nazionale: si tratta del cosiddetto Digital Divide, o divario digitale.

Attualmente sono presenti diverse formule di abbonamento ai servizi Internet tramite telefonia fissa. Le principali sono la formula flat (un pacchetto contenente un tempo illimitato di collegamento ad un prezzo fisso mensile); semi-flat (permette un tempo limitato di collegamento ad un costo fisso mensile, cui può aggiungersi un costo variabile, tariffato a consumo, a seconda dei collegamenti effettuati oltre il pacchetto), in questi casi l'operatore è tenuto a informare l'utente quando quest'ultimo supera consistentemente la cifra fissata; oppure a consumo, ossia in base alla quantità di dati trasferiti oppure alla durata della connessione.

Per quanto riguarda la velocità della connessione, gli operatori sono tenuti ad indicare, per tutte le offerte Internet da rete fissa, all'atto del contratto, gli standard specifici di velocità promessa. Fino a tempi recenti, invece, nei contratti veniva indicata la velocità massima raggiungibile, preceduta dalla dicitura "fino a".

Oggi è possibile collegarsi a Internet anche tramite rete mobile. Per farlo, è necessario avere a disposizione un'utenza mobile e un modem (di cui alcuni cellulari sono dotati).

In alternativa, esistono in commercio dei modem sotto forma di chiavette USB (cosiddette "Internet Key" o "chiavette Internet") che contengono una SIM per il collegamento ad Internet.

## Pay Tv

Pay TV è la contrazione dell'espressione inglese *PayTelevision*, ovvero televisione a pagamento. Il servizio consiste nell'abilitazione alla visione di programmi dietro il pagamento di una tariffa: i programmi, non trasmessi in chiaro, non sarebbero altrimenti accessibili all'utenza.

I servizi di Pay TV possono essere erogati su diverse piattaforme, tra cui le principali sono il digitale terrestre, la piattaforma satellitare e, recentemente, anche tramite Internet (la cosiddetta IPTV).

Per ottenere i servizi di Pay TV si deve procedere come con qualunque altro contratto di telecomunicazione: una volta scelto l'operatore di Pay TV che si preferisce e l'offerta o il piano più adatto alle proprie esigenze, si può sottoscrivere il contratto presso un rivenditore autorizzato oppure rivolgendosi direttamente all'operatore per telefono o tramite Internet.

La *Pay per View* (letteralmente "paga per vedere") è una modalità di televisione a pagamento che permette all'utente di vedere il singolo evento o programma semplicemente pagando per il servizio.

Come tutti gli operatori di comunicazioni elettroniche, anche gli operatori di Pay TV devono adottare una Carta dei servizi che, in ossequio a quanto stabilito nella Delibera n. 278/04/CSP, ha valore contrattuale e contiene gli impegni e gli obblighi assunti dall'operatore nei confronti dei clienti e gli impegni relativi al livello di qualità dei servizi.



# CONCILIARE PRESSO IL CORECOM: I PROBLEMI

Quali sono i principali disservizi lamentati dagli utenti nel mondo delle telecomunicazioni? In base all'esperienza e alla casistica accumulate in questi anni dal Corecom Piemonte, in termini generali è possibile ricondurre ad alcune tipologie tipiche le principali ragioni di confronto fra i gestori e gli utenti di servizi di telefonia. Si passa così dall'impropria attribuzione di costi, al traffico non riconosciuto verso numerazioni speciali e a sovrapprezzo; dall'assenza di una corretta sottoscrizione del contratto, all'attivazione di servizi non richiesti; dalla sospensione del servizio, ai guasti delle apparecchiature e della linea; dalle problematiche di natura strettamente contrattuale alla mancata o ritardata attivazione del servizio; dall'errato o mancato inserimento negli elenchi telefonici cartacei e informatici, agli omessi rimborsi o alla contestazione del recupero del credito.

Vediamo qualche caso concreto, facendo una rapida panoramica su una serie di situazioni realmente verificatesi e sottoposte all'azione conciliatoria del Corecom, ma che rappresentano soltanto qualche goccia nel "mare" delle vicissitudini degli utenti.

C'è così il caso dell'anziano il cui numero di telefono è stato riportato per sbaglio sugli elenchi al posto dei recapiti di un noto ristorante cittadino e che riceve tutte le sere telefonate di sconosciuti "clienti" dai quali riceve richieste di prenotazioni per un tavolo. Forse peggio ancora è andata a quella famiglia a cui è invece stato attribuito un numero di telefono nuovo, ma che fino a pochissimo tempo prima apparteneva ad un night club. Il tragicomico risultato è facile a immaginarsi: telefonate ad ogni ora della notte per prenotare anche qui tavoli, ma non soltanto... e per dormire la linea andava staccata ogni sera.

Altro caso emblematico è invece quello della signora che, dopo aver chiesto l'attivazione di una nuova utenza telefonica, si vede arrivare a casa prontamente i tecnici del gestore, che in poco tempo le collegano la linea e se ne vanno. Il tempo di qualche telefonata ad amici e parenti per comunicare il nuovo numero e poi la cornetta rimane muta. Inizia così il suo calvario con i famigerati call-center: usando il telefono di una vicina chiama il numero dell'assistenza clienti, ma per ben tre volte agli appuntamenti concordati con il personale tecnico dell'azienda non si presenta nessuno. Nell'appartamento della cliente non è arrivata anima viva e nemmeno ha più saputo nulla del suo problema dai solerti addetti del call center, i quali come unica soluzione hanno continuato a proporle ulteriori appuntamenti con i tecnici.

Sempre in tema di elenchi numerici, appare piuttosto sgradevole la storia capitata a uno psichiatra che, per privacy professionale, ha da sempre omesso la pubblicazione del proprio numero telefonico privato e, in particolare, dell'indirizzo del proprio domicilio, limitandosi a far indicare quello dello studio in cui esercita la professione. Peccato che, per qualche oscura ragione, nelle nuove guide telefoniche compaiano sia il numero sia la residenza personali del medico, che non soltanto inizia a ricevere le telefonate di pazienti, ma si vede piombare sotto casa persone affette da disturbi mentali anche gravi, con un certo disagio, se non pericolo, per lui e per la sua famiglia.

Poi c'è il "fronte" Internet, con tutte le sue varie sfaccettature, ambito a cui queste pagine dedicano più avanti un approfondimento, con la narrazione di un episodio specifico, raccontato attraverso l'intervista all'utente protagonista del contenzioso, risolto proprio con la formula della conciliazione dal Corecom Piemonte.

Ad esempio, vale anche la pena ricordare il caso del cliente di una compagnia di telecomunicazioni per i soli servizi di telefonia fissa, a cui viene allacciata una linea ADSL mai richiesta né utilizzata e per la quale riceve addirittura delle fatture. Al contrario, un utente della provincia di Torino ha atteso quasi due anni prima che il gestore, sostenendo di non avere i permessi dall'amministrazione comunale, gli attivasse la linea ADSL. Dopo il primo anno i permessi se li è procurati da solo e li ha spediti via fax, ma sono comunque trascorsi altri 10 mesi prima di avere la connessione funzionante.

Dopo questa rapida carrellata di episodi realmente accaduti, vediamo ora più dettagliatamente le singole tipologie di contenzioso, suddivise per "famiglie". Per ciascuna di esse sono indicati anche alcuni suggerimenti su come comportarsi se ci si trovasse in situazioni analoghe. Va comunque detto che, nel dubbio, è sempre bene consultare gli uffici del Corecom, al fine di evitare di incorrere in problemi di questo genere o, nel caso in cui fosse tardi per scansare il pericolo, per farsi indicare le modalità con cui agire per evitare un aggravarsi della questione e vedere tutelati propri diritti.

## La mancata sottoscrizione del contratto

La mancata sottoscrizione di contratto rappresenta il tipico caso, frequentemente riscontrato in passato nelle udienze al Corecom Piemonte, in cui il cliente di un determinato gestore si vede recapitare fatture emesse da un altro fornitore di servizi telefonici con cui non è consapevole di avere alcun rapporto contrattuale. In realtà scoprirà poi di essere diventato, a sua insaputa, nuovo cliente del gestore, solitamente in seguito alla telefonata promozionale effettuata da personale del servizio clienti dell'azienda, che propone all'utente l'adesione contrattuale ai propri servizi.

Un disservizio molto prossimo al raggio, che come ulteriore conseguenza presenta per l'utente il problema che, per tornare con il gestore precedente, dovrà sostenere una spesa relativa al contributo di attivazione.

In verità gli utenti riferiscono il più delle volte di aver rifiutato la proposta o, al limite, di aver richiesto di visionare la proposta commerciale per iscritto al fine di analizzarla con calma ed eventualmente sottoscriverla in un secondo momento.

In questi casi il nuovo gestore difende il proprio operato sulla base della normativa applicabile al contratto di somministrazione del servizio telefonico che può perfezionarsi a distanza anche attraverso l'adesione telefonica. Ciò è vero ma, in ogni caso, il gestore deve necessariamente dimostrare di essere in possesso di una registrazione vocale che dimostri la reale volontà dell'utente di aderire al servizio. Nella grande maggioranza dei casi è stato invece riscontrato come il gestore non abbia effettuato tale registrazione, oppure l'abbia effettuata in modo non completo o senza avvertire l'utente di ciò che la stessa avrebbe comportato.

È comunque bene raccomandare agli utenti di agire con cautela in tali circostanze: questo tipo di abuso può essere prevenuto precisando sempre, esplicitamente e in modo inequivocabile, le proprie intenzioni al personale del servizio clienti, dando conferma dell'adesione ai servizi offerti solo se pienamente convinti e interessati.

## L'attivazione di servizi non richiesti

Si tratta della tipica tipologia di disservizio in cui l'utente si rende amaramente conto del problema solo al momento della consultazione della fatturazione periodica. Può succedere, infatti, che ci si accorga così dell'attivazione, a carico della propria utenza, di un servizio che non è mai stato richiesto, magari al posto di un servizio realmente voluto oppure in aggiunta ai servizi attivati.

In questo caso per l'utente è bene contattare immediatamente il proprio gestore, domandando innanzitutto la cancellazione del servizio, unitamente alla restituzione delle cifre eventualmente e ingiustamente pagate dall'errata attivazione del servizio stesso.

Capita, purtroppo spesso, che il reclamo inoltrato al gestore venga del tutto disatteso. In tal caso all'utente non resta che rivolgersi al Corecom competente, a cui è possibile formulare le stesse richieste per mezzo di un'istanza di conciliazione. Si tratta comunque di un genere di contenzioso a cui la stessa Autorità ha cercato di porre un freno, attivando una decisa azione di vigilanza presso tutti gli operatori del mercato, grazie a cui il problema si manifesta oggi in misura minore rispetto al passato.

## Gli addebiti non riconosciuti

Altra tipologia piuttosto frequente di problematica è quella che si verifica quando vengono chiesti al cliente pagamenti che gli risultano estranei, perché superiori rispetto a quanto apparentemente dovuto o comunque relativi a prestazioni che non sono state sottoscritte consapevolmente. In altri termini, l'utente contesta il costo di un determinato servizio oppure una specifica voce di spesa indicata in fattura che non trova giustificazione nel rapporto contrattuale con l'operatore.

Esempio classico è quello che riguarda l'addebito, per un servizio effettivamente richiesto, di una cifra più alta rispetto a quella pattuita. La fattura può talvolta essere stata "gonfiata" dall'operatore con le voci più diverse, che vanno dall'inclusione delle spese di invio al computo delle tasse di concessione governativa. Ma vi sono anche casi in cui, rispetto alle condizioni contrattuali che il cliente crede di aver firmato, il costo del servizio stesso è maggiore del previsto. Situazioni del genere possono verificarsi quando un gestore di telecomunicazioni si affida a dei promotori che inducono l'utente a stipulare un contratto senza informarlo adeguatamente su tariffe e condizioni.

Questi scopre così, al ricevimento della fattura, l'esistenza di voci di spesa inattese e che non sarebbero dovute comparire oppure di importo più elevato rispetto a quanto affermato dal promotore al momento della stipula del contratto. L'elemento di delicatezza in condizioni simili è rappresentato dal fatto che di solito la fatturazione non è errata, anzi, risulta in linea con quanto scritto nel contratto. Manca però la consapevolezza delle condizioni realmente sottoscritte e il problema risiede nella fiducia riposta nelle parole del venditore e dalla conseguente stipula del contratto senza un'approfondita lettura dello stesso. In termini generali bisogna pertanto fare attenzione a non siglare mai nessun contratto senza averlo prima letto attentamente e, nel caso in cui risulti di difficile comprensione, è consigliabile farlo leggere ad una persona di fiducia in grado di spiegarne i contenuti e le caratteristiche.



Se il promotore è in buona fede e intende proporre un servizio di qualità senza inganni, non avrà nessun problema a lasciare all'utente il tempo necessario per informarsi dettagliatamente sulla proposta.

## Il traffico non riconosciuto verso numeri speciali e a sovrapprezzo

Negli ultimi tempi se ne parla forse meno rispetto a qualche tempo fa, quando il problema è stato diffusamente affrontato dai mezzi d'informazione, con articoli sui giornali e trasmissioni televisive dedicate al tema. Ma quella dei numeri telefonici 'speciali' o a sovrapprezzo resta una questione che continua a riguardare negativamente un buon numero di utenti. In particolare il problema è rappresentato dal computo di telefonate a cifre particolarmente alte verso numeri satellitari e speciali, cioè con numerazioni che iniziano con codici tipo 899, 892, 166 eccetera.

Analogamente ad altri casi precedentemente affrontati, la spiacevole scoperta avviene al momento del ricevimento della fattura. La questione oggi riguarda, oltre che il normale traffico telefonico che consente un maggior controllo delle numerazioni non consentite, soprattutto la navigazione in Internet, ambito in cui capita che gli utenti si trovino addebitate connessioni web a sovrapprezzo mai consapevolmente effettuate.

Il problema risulta essere particolarmente grave, poiché il costo del traffico telefonico così utilizzato può arrivare a costare decine di euro al minuto, con 'bollette' finali salatissime, talvolta lievitare a diverse migliaia di euro!

Il meccanismo che genera tali situazioni si innesca durante la navigazione in Internet effettuata con computer non sufficientemente protetti. Le macchine possono essere attaccate dai cosiddetti dialer, software nascosti che sostituiscono automaticamente il numero normalmente utilizzato per la connessione con una numerazione a tariffa maggiorata. In questo modo l'utente si ritrova inconsapevolmente ad utilizzare una connessione diversa dalla propria e con un costo ben più alto, accorgendosene solo all'arrivo della fattura.

Per porre un freno al problema l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato si sono mosse di comune accordo, intervenendo attraverso la possibilità di bloccare automaticamente tali numerazioni.

Vi sono comunque alcuni metodi che ciascun utente di servizi Internet può attuare al fine di proteggersi dal rischio. Il primo è rappresentato dalla scelta di contratti che prevedano le cosiddette formule 'tutto compreso', caratterizzate dal costo fisso del canone, cosicché, anche nel caso in cui si incorresse in connessioni deviate, il costo del servizio sarà sempre quello della tariffa prescelta. Altro accorgimento utile è

l'utilizzo della tecnologia ADSL, la cui elevata velocità di connessione riesce a impedire il passaggio delle numerazioni in questione. Infine è possibile richiedere al proprio gestore di rilascio di un codice di blocco da utilizzare per proteggere la propria linea telefonica dal traffico non desiderato.

## La sospensione e l'interruzione del servizio

Il disagio maggiore per un utente è certamente rappresentato dalla sospensione o dalla interruzione del servizio, che lo priva drasticamente del collegamento telefonico con evidenti disagi che, talvolta, possono costituire un serio problema (basti pensare a tutte quelle persone, spesso anziane, che vivono isolate o da sole o che non dispongono di telefono cellulare).

Si tratta infatti dell'interruzione dei cosiddetti 'servizi universali' delle telecomunicazioni, che sono specificatamente regolamentati anche a livello europeo e a cui ciascun cittadino ha il diritto di poter accedere in qualunque località del Paese. I servizi universali contemplano la connessione alla linea telefonica per chiunque ne faccia richiesta, la fornitura annuale degli elenchi cartacei degli abbonati, la copertura territoriale con postazioni telefoniche pubbliche (accessibili ai disabili) e la fornitura di una connessione con prestazioni di base alla rete Internet. Non sono quindi contemplati, al momento, né la telefonia mobile né la cosiddetta banda larga (fibra ottica, wireless, ADSL, ecc.). La norma prevede in realtà la revisione con cadenza annuale dei servizi in elenco alla luce dei progressi della tecnologia, per determinare nuovi obblighi del servizio, ma non si è finora data attuazione con regolarità al precetto.

In particolare, in caso di sospensione il funzionamento delle linee è parziale in quanto fruibile solo in ricezione, mentre nell'ipotesi dell'interruzione il disservizio è totale, con l'impossibilità per l'utente sia di effettuare, sia di ricevere chiamate.

Nel caso in cui un utente subisca la sospensione/interruzione del servizio di telefonia, egli dovrà innanzitutto accertare la natura del problema. Se il disagio dipende da una questione di carattere tecnico è necessario contattare quanto prima il servizio clienti del gestore di appartenenza. Ovviamente, nel caso di totale assenza di linea, va individuata un'alternativa per telefonare, magari grazie alla disponibilità di un altro utente o impiegando un telefono portatile. In questo caso bisogna segnalare la disfunzione e farsi rilasciare dall'operatore il relativo codice di guasto, unitamente a una previsione sui tempi di riparazione della linea e di ripristino delle condizioni normali di utilizzo.

Solitamente la tempistica dell'intervento in casi di questo genere è indicata nelle condizioni di abbonamento sottoscritte dall'utente, così come dalle carte dei servizi dei vari gestori. La prassi vuole che si considerino necessarie 48 ore dalla segnalazione per risolvere il problema, al cui scadere, se l'interruzione del servizio persiste, l'operatore dovrà corrispondere all'utente un rimborso. Si tratta di un importo giornaliero

per ogni giorno di disservizio, calcolato come frazione del canone mensile versato oppure espressamente prevista dalle regolamentazioni contrattuali.

Talvolta invece la sospensione del servizio dipende da un'azione autonoma e volontaria, effettuata dal gestore con il preciso intento di interrompere la linea telefonica dell'utente.

In questo caso, come spesso accade, una volta contattata l'assistenza clienti, si scopre che la sospensione è stata disposta dal gestore a seguito di un presunto mancato pagamento delle spettanze dovute.

Ciò significa quindi che una fattura emessa dall'azienda non è stata pagata oppure è stata pagata in ritardo oppure ancora è stata contestata, ma senza seguire le corrette procedure. Il contratto fra utente e operatore è infatti un contratto tecnicamente detto a "prestazioni corrispettive": significa che l'accordo di fornitura prevede che l'operatore fornisca il proprio servizio di telecomunicazioni a fronte del pagamento di un prezzo pattuito.

L'utente si impegna quindi ad una prestazione economica nei confronti del gestore, in assenza della quale, fermo restando l'obbligo di informare l'utente con un certo preavviso, può essere disposta la sospensione e successivamente l'interruzione del servizio (solo per il servizio interessato al mancato pagamento se tecnicamente fattibile, diversamente la sospensione riguarderà l'intero servizio).

L'azione di sospensione può essere legittimamente esercitata dal gestore solo nei casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti. Non però nel caso di addebiti contestati da parte del cliente, il cui omesso pagamento non può essere preso in considerazione al fine dell'interruzione del servizio. Questo vale lungo tutto il periodo della procedura di reclamo o di conciliazione o di definizione della controversia, fino alla conclusione dei relativi iter (compresi gli intervalli di tempo tra le diverse procedure) per un massimo di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

Inoltre la normativa vigente precisa che il ritardato o il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se, nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura, i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi. Si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno 15 giorni oltre la scadenza e tranne i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

Tutta questa serie di indicazioni mostra quante e quali siano le tutele che l'Agcom ha attuato per contrastare lo strapotere dei gestori nell'utilizzo delle sospensioni di linea. Nonostante ciò presso il Corecom Piemonte si riscontrano quotidianamente casi di sospensione di linea in palese violazione della normativa.

In questi casi si consiglia l'utente di chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa.

## I guasti

I guasti possono riguardare sia le apparecchiature fornite dal gestore per accedere ai servizi, sia la linea utilizzata per erogare il servizio stesso. Qualunque sia la loro natura, i guasti generano quasi sempre il mancato funzionamento del servizio, con tutte le spiacevoli conseguenze del caso, analogamente al caso di disservizio precedentemente illustrato.

L'assistenza tecnica per la riparazione dei guasti è purtroppo uno dei punti più deboli nel sistema di gestione della telefonia italiana. È ben nota l'intricata rete di call-center e tecnici esterni, spesso integrati da imprese terze, in cui l'utente è costretto a muoversi e che raramente riesce a intervenire in tempo utile per risolvere tutti i casi segnalati. Basti pensare che negli ultimi anni solo il 60% dei guasti è stato riparato entro due giorni dalla segnalazione da parte del cliente.

Spesso persone anziane, che vivono in zone isolate, possono rimanere senza telefono fisso (cioè senza telesoccorso e/o sistemi di antifurto collegati via telefono) anche per parecchi giorni. Anche le utenze affari (come negozi, alberghi, ristoranti) rimangono per giorni con le linee fuori uso, POS e Internet compresi.

Non esistono dati precisi per quanto riguarda i guasti ADSL ma anche in questo campo le proteste si fanno sentire; spesso non si riesce a parlare con un operatore tecnico e si viene dirottati automaticamente dai servizi clienti a operatori commerciali che non possono intervenire.

Come nel caso della sospensione del servizio, quando si riscontra un'inerzia da parte del gestore nella risoluzione del guasto segnalato, si consiglia di richiedere al Corecom Piemonte, oltre alla fissazione di un'udienza dove discutere l'indennizzo, l'emissione di un provvedimento temporaneo per imporre all'operatore di intervenire e risolvere definitivamente il problema.

## Le problematiche contrattuali

Si tratta della tipologia di disservizio che comprende la casistica più vasta, riguardante tutti i casi di inottemperanza del gestore rispetto a quanto sancito e previsto dal contratto sottoscritto con l'utente. Dalle incomprensioni sulle tariffe applicate, ai problemi relativi alla portabilità del numero telefonico con

due gestori coinvolti, all'applicazione di un piano tariffario anziché quello prescelto e molto altro ancora.

Vi sono esempi di grande attualità, come il problema riscontrato negli ultimi mesi generato dalla portabilità del numero fisso su un'utenza mobile. Il tema si pone quando, non andando a buon fine la portabilità o per ragioni diverse, l'utente chiede di ripristinare la situazione precedente. Ma quando la linea fissa viene trasferita su una SIM card, il cavo è fisicamente rimosso dalla centrale: ci si trova in presenza di un'utenza virtualmente esistente, ma priva del supporto fisico che le consenta di poter nuovamente funzionare su una postazione fissa. Come si intuisce, il coinvolgimento di due operatori e la necessità di ripristinare fisicamente il supporto della linea fissa rendono la procedura assai complicata e lunga. In casi simili è consigliabile presentare la procedura d'urgenza presso il Corecom Piemonte nei confronti di entrambi gli operatori coinvolti.

Merita attenzione anche il disservizio generato dall'utilizzo delle cosiddette chiavette USB per la connessione a Internet tramite computer portatile. Queste chiavette sfruttano una connessione wireless per mezzo di una SIM Card che si connette al server del gestore di telefonia mobile prescelto. In Italia non vi è ancora un gestore che abbia proposto la connessione su rete mobile con tariffa flat, ossia con tariffa tutto compreso. Le tariffe proposte, infatti, prevedono o la connessione a consumo, di solito poco conveniente, oppure un pacchetto a tempo o a megabyte di traffico scaricato, a fronte di una tariffa fissa mensile. Il problema nasce quando l'utente, che non viene messo nelle condizioni di calcolare esattamente quanto ha usufruito del pacchetto acquistato, sfora tale soglia. Il traffico oltre soglia, infatti, comporta degli addebiti decisamente più onerosi per l'utente, il quale, nel caso in cui possieda una ricaricabile, vedrà azzerarsi in pochi minuti il traffico residuo della sua SIM, oppure, nel caso in cui abbia un abbonamento, vedrà recapitarsi una fattura da capogiro, come si è purtroppo potuto riscontrare in alcuni recenti fatti di cronaca. In questi casi si raccomanda di utilizzare con estrema attenzione questo strumento, controllando lo stato del pacchetto acquistato, in termini di tempo ancora da utilizzare e di megabyte ancora da scaricare.

Nelle pagine seguenti tratteremo diffusamente il tema proponendo uno specifico caso riguardante proprio questa problematica.

## L'erroneo e il mancato inserimento negli elenchi telefonici

Può purtroppo accadere che il nominativo di un utente, la ragione sociale di un'azienda o il nome di un libero professionista, da un anno all'altro, scompaiano completamente dagli elenchi telefonici o vi compaiano con indicazioni errate nel nome, nell'indirizzo, nel numero di telefono o vengano riportati corretti ma sotto un'altra località e non nel comune di residenza. Errori e omissioni che possono riguardare i soli elenchi cartacei, così come quelli on-line o tutti e due.

Verificato tale disservizio l'utente, attraverso la procedura di urgenza, potrà ottenere l'immediato inserimento o correzione negli elenchi telematici. Una correzione importante poiché proprio questi elenchi on-line vengono utilizzati per stilare, a fine anno, le versioni cartacee per l'anno successivo.

È facile comprendere il danno che tale tipo di disservizio comporta per le attività professionali: la erronea o mancata indicazione del nominativo di una società nell'elenco telefonico, oltre a determinare un danno risarcibile per l'eventuale perdita di ricavi relativa al periodo dell'elenco 'incriminato', può anche causare una perdita di clienti acquisiti, con un conseguente danno permanente per l'attività. Si tratta di danni difficilmente quantificabili che vengono qualificati, secondo quanto espresso dalla giurisprudenza recente, come irreparabili.

La difficoltà nella quantificazione emerge soprattutto quando l'attività che subisce il disservizio ha appena aperto e quindi l'erroneo o il mancato inserimento in elenco riguarda una nuova utenza ed i dati ad essa correlati. In questo caso sarà infatti ancora più difficile dimostrare il nesso di causalità tra il disservizio in questione e la perdita di avviamento.

In particolare si è ritenuto che, in considerazione dell'attività svolta dal ricorrente, l'irreparabilità del danno subito non possa essere riscontrata nella semplice perdita dei ricavi, ma sussista, invece, con riferimento al presumibile sviamento della clientela, con conseguente pregiudizio per l'avviamento commerciale, anche in considerazione del fatto che, ragionevolmente, l'errore compiuto nell'inserimento dei dati è tale da impedire agli altri utenti di rintracciare l'abbonato.

Su un piano più strettamente normativo, poi, merita solo ricordare l'approvazione del Codice delle Comunicazioni (D.Lgs. n. 259/03), con la quale è definitivamente venuto meno il meccanismo di esonero dalle responsabilità a favore dei concessionari del servizio di telefonia per i danni da essi provocati all'utente in conseguenza dell'inserimento negli elenchi telefonici di informazioni errate.

Gli indennizzi, infatti, vanno richiesti ai gestori di telecomunicazioni, in quanto sono essi i responsabili della compilazione dei dati degli utenti, fatta eccezione per le omissioni e gli errori contenuti su Pagine Gialle (cartacee e on-line), che offre un servizio puramente pubblicitario e che, come tale, non è soggetto all'obbligatorietà del tentativo di conciliazione in materia di telecomunicazioni.

## Mancati rimborsi e contestazione del recupero del credito

Un disservizio di natura puramente amministrativa e contabile riguarda il mancato rimborso e la contestazione del recupero del credito, che si verifica quando l'utente vanta un credito nei confronti del gestore che però tarda a liquidarlo. Le ragioni del credito possono essere le più diverse (errori in eccesso su pre-

cedenti pagamenti, restituzione cauzioni a fine contratto ecc.) e l'utente, documentando il proprio credito nei confronti del gestore, dopo aver chiesto il pagamento al servizio clienti del gestore senza soddisfazione, può presentare istanza di conciliazione al Corecom Piemonte allegando copia del documento che certifica il credito.

Diversa cosa è la contestazione del recupero del credito.

Come già detto in precedenza, il gestore che vanta un credito nei confronti di un suo contraente, potrà procedere direttamente con l'azione giudiziale, salvo che il presunto credito non sia stato preventivamente contestato. Pertanto, l'utente che riceve un sollecito di pagamento da parte dello stesso operatore o da parte di una società di recupero del credito incaricata dal gestore e che non riconosce la sua morosità, deve contestarla con lettera raccomandata. Così facendo bloccherà l'azione legale del gestore di ingiunzione di pagamento, costringendo lo stesso ad un preventivo ed obbligatorio tentativo di conciliazione.

## Mancata o ritardata attivazione del servizio

L'utente richiede al proprio gestore l'attivazione di un nuovo servizio e il servizio non viene fornito. Oppure, nel passaggio da un operatore all'altro, un servizio di cui in passato disponeva, non viene più fornito. Anche in questo caso il cliente ha diritto di rivalersi sul proprio fornitore.

In caso di richieste di attivazione di un servizio, l'operatore è tenuto ad informare immediatamente l'utente se non è in grado di fornirlo. In assenza di tale informazione e, quindi, di una attesa vana dell'attivazione – la cui tempistica è contrattualmente prevista – l'utente ha diritto a un indennizzo per ogni giorno di ritardo, oltre che al risarcimento dei danni subiti, dimostrabili con idonea documentazione, a causa dell'impossibilità di utilizzare il servizio richiesto e mai attivato.

Si precisa che, salvo i casi di sospensione del servizio, i casi di mancata o ritardata attivazione non sono passibili di adozione di un provvedimento temporaneo che imponga al gestore l'immediata attivazione del servizio.

Agli utenti interessati da tale ipotesi di disservizio rimane la facoltà di presentare istanza di conciliazione e di richiedere al gestore la corresponsione dell'indennizzo.

## Le nuove regole per indennizzare gli utenti per i disservizi subiti

Fino a poco tempo fa, in sede di definizione delle controversie potevano essere applicati indennizzi di varia entità per ristorare l'utente del disservizio eventualmente subito. Solitamente, l'importo di tali indenniz-

zi era determinato sulla base dei principi e delle linee guida in materia di indennizzi contenuti nella Carta dei Servizi di ciascun gestore.

Nel marzo 2011, l'Agcom è intervenuta in materia con la Delibera 73/2011/CONS, che ha introdotto un criterio minimo di calcolo da applicare per la determinazione dell'indennizzo dovuto in relazione a certe fattispecie di disservizi, qualora tale indennizzo non venga riconosciuto direttamente dall'operatore.

Il nuovo regolamento dell'Agcom in materia di indennizzi si pone l'obbiettivo di soccorrere ad alcune mancanze mostrate dal sistema precedente: innanzitutto, prima dell'adozione del provvedimento in oggetto non era infrequente che agli utenti venisse riconosciuta una somma inferiore rispetto a un altro utente che lamentasse il medesimo disservizio, oppure una cifra inadeguata rispetto al pregiudizio subito. Al contrario, con la nuova normativa si cerca di garantire maggiormente la parità di trattamento tra gli utenti che lamentano il medesimo disservizio, e allo stesso tempo si prevede una diversificazione degli importi riconosciuti in base alla gravità e alla durata dei disservizi subiti.

Inoltre, non basandosi più solamente sulle previsioni delle singole Carte dei Servizi, la nuova disciplina sugli indennizzi permette di prevedere l'adozione di misure compensative anche per quei casi che generalmente non vengono inclusi dagli operatori nelle Carte: ad esempio, l'omessa o ritardata portabilità del numero, la perdita della numerazione, l'attivazione di profili tariffari non richiesti e persino l'omesso o errato inserimento negli elenchi telefonici. Per di più, viene introdotto l'obbligo di erogazione automatica dell'indennizzo (con accredito nella prima fattura utile) a seguito della sola segnalazione del problema da parte dell'utente. Questa previsione è relativa a un numero limitato di fattispecie, quali il ritardo nell'attivazione dei servizi richiesti e l'ingiustificata sospensione o cessazione dei servizi.

Nella tabella riassuntiva nella pagina che segue, sono riportate le fattispecie di disservizi e i relativi indennizzi previsti dalla Delibera 73/2011/CONS.



Fattispecie	Indennizzo
Omessa o ritardata attivazione del servizio	€ 7,50 per ogni giorno di ritardo; 2,00 per cambio operatore senza interruzione; per servizi accessori ½ del canone specifico o 1 €
Sospensione o cessazione del servizio	€ 7,50 per ogni giorno di sospensione, per servizi accessori ½ del canone specifico 1 €
Malfunzionamento del servizio	€ 5,00 per ogni giorno di interruzione
Omessa o ritardata portabilità del numero	€ 5,00 per ogni giorno di ritardo; 2,5 per utenze mobili
Attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection	€ 2,50 per ogni giorno di attivazione o disattivazione
Attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti	€ 5,00 per ogni giorno di attivazione
Perdita della numerazione per causa imputabile all'operatore	€ 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo del numero
Omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	€ 200,00 per ogni anno di disservizio
Mancata o ritardata risposta ai reclami	€ 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00

# CONCILIARE PRESSO IL CORECOM: LA PROCEDURA

## La procedura ordinaria

### *La soggetti interessati al tentativo di conciliazione*

I soggetti interessati al tentativo obbligatorio di conciliazione sono sostanzialmente due: il primo è l'operatore di telecomunicazioni, ossia ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento; il secondo è l'utente, cioè ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico. Gli utenti e gli enti gestori del servizio di telecomunicazioni, che lamentino la violazione di un proprio diritto o delle disposizioni relative al servizio universale tutelati dalla legge, dalle norme in materia di telecomunicazioni di competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, prima di avviare una causa in sede giudiziaria, devono promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, oppure rivolgersi presso le Camere di Commercio o le sedi di Commissioni paritetiche istituite con accordi tra i gestori e le associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale.

### *La presentazione e l'ammissibilità dell'istanza*

Il primo passo da compiere per l'attivazione della procedura di conciliazione è la presentazione dell'apposita istanza al Comitato regionale competente. La proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione è disciplinata dal Regolamento approvato con Delibera 173/07/CONS e s.m.i..

Nello specifico, per quanto riguarda il nostro territorio, la domanda deve essere inoltrata al Corecom Piemonte. Si può presentare un'istanza in carta semplice oppure utilizzare il formulario UG disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità, sul sito del Corecom Piemonte o presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico del Consiglio e della Giunta Regionale. L'istanza deve essere presentata insieme alla fotocopia di un documento di identità dell'utente e ad eventuali allegati riguardanti la questione della controversia.

La consegna può essere effettuata a mano, dietro rilascio di ricevuta, presso la sede dell'Ufficio relazioni con il pubblico del Consiglio regionale del Piemonte. Diversamente, l'istanza può essere spedita a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno al Corecom Piemonte, inviato a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata.

Nell'istanza presentata al Corecom che introduce il procedimento di conciliazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore.

Nella domanda devono essere altresì riportati: i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti, gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia, le richieste dell'istante, i documenti che si allegano. L'istanza, a pena di inammissibilità, deve inoltre essere sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata.

Il Corecom, verificata l'ammissibilità della domanda provvede a convocare l'udienza, come si dirà più avanti. Qualora ravvisi invece una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa, dichiara, con atto motivato, l'improcedibilità del tentativo di conciliazione, comunicandolo all'istante.

A questo punto si mette in moto il rapido iter della procedura conciliativa: il termine per la conclusione della stessa è, infatti, di 30 giorni dalla presentazione della domanda. La presentazione dell'istanza sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura. Decorso tale termine può essere proposto ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata esperita.

Specificamente, alla scadenza del periodo di 30 giorni, la persona che ha inviato la domanda (giuridicamente definita istante) può eventualmente agire innanzi all'autorità giurisdizionale competente (Giudice di Pace per importi fino a € 5.000, Tribunale Ordinario per importi superiori), considerando conclusa la procedura di conciliazione. In tal caso è necessario trasmettere la comunicazione della propria decisione in forma scritta al Corecom, che prenderà atto della volontà di abbandonare la procedura conciliativa e procederà alla chiusura della pratica.

### *L'avviso di convocazione delle parti*

Il Corecom, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti il giorno e l'ora fissati per l'udienza, entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza. L'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione può essere trasmesso con raccomandata con ricevuta di ritorno, a mezzo fax o mediante PEC.

In tale avviso sono specificamente indicati: la data di iscrizione al protocollo dell'istanza, la data e il luogo fissati per la conciliazione, l'oggetto della procedura, il responsabile del procedimento, le modalità di comunicazione dell'adesione alla procedura (riservate alle parti che non ha proposto l'istanza), la data entro la quale deve concludersi il procedimento e gli ulteriori rimedi esperibili, l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti.

### *Lo svolgimento dell'udienza di conciliazione*

Nell'udienza di conciliazione le parti intervengono di persona oppure, se si tratta di persone giuridiche (come società o enti), per mezzo del legale rappresentante.

Eventualmente le parti possono anche farsi rappresentare da terze persone, munite di procura idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Possono, altresì, farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni dei consumatori o da avvocati.

L'udienza può svolgersi anche in videoconferenza con le modalità stabilite da apposito provvedimento. Il Corecom Piemonte ha già avviato le azioni necessarie per realizzare, in un vicino futuro, lo svolgimento delle udienze sfruttando tale tipo di tecnologia. Ciò permetterà agli utenti e ai rappresentanti dei gestori di non dover raggiungere la sede del Corecom a Torino per partecipare all'udienza di conciliazione, con notevole risparmio di risorse per entrambi.

L'udienza si svolge dinanzi al conciliatore, il quale deve cercare di individuare una possibile soluzione che possa risultare reciprocamente accettabile.

In particolare, il conciliatore, dopo aver brevemente spiegato alle parti il proprio ruolo di facilitatore e non di giudice, verifica la legittimità della presenza delle parti in udienza e la loro facoltà di transigere la controversia. Quindi invita l'utente, o chi lo rappresenta, ad esporre i fatti che sono all'origine della contestazione. Quando l'utente termina di esporre le sue ragioni, invita il rappresentante del gestore ad intervenire: specificamente, quest'ultimo avrà il compito di fornire le spiegazioni necessarie inerenti al disservizio causato, giustificando il comportamento del gestore telefonico con motivazioni concernenti le clausole contrattuali a cui sono soggette le parti.

Dopo che il rappresentante della compagnia telefonica ha esposto le ragioni e fornito le spiegazioni necessarie, il conciliatore invita l'utente a formulare le proprie richieste, secondo quanto già esposto nell'istanza, interpellando successivamente nuovamente il legale del gestore, il quale potrà condividere o formulare controproposte.

In qualsiasi fase della conciliazione, il conciliatore può suggerire alle parti una o più soluzioni alternative per la composizione della controversia, che non hanno alcun potere vincolante, ma che possono spingere le parti a ragionare sulla realizzabilità di tale tipo di soluzione.

Nel momento in cui si giunge a una soluzione condivisa e comunemente accettata, la conciliazione ha successo e viene redatto il relativo verbale, in cui si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo specificandone il contenuto e le caratteristiche. Il procedimento si conclude con la sottoscrizione del verbale riportante l'esito del tentativo di conciliazione. Il verbale deve essere sottoscritto seduta stante dalle parti insieme al conciliatore e assume il valore di titolo esecutivo.

Vale la pena ricordare che il titolo esecutivo è il documento che, se il gestore non dovesse rispettare i termini dell'accordo, consente di rivolgersi alla giustizia civile per promuovere l'esecuzione forzata, nel nostro caso, quindi, per ottenere quanto stabiliti nell'udienza di conciliazione.

Anche in caso di fallimento della procedura è necessario redigere un verbale che attesta la ragione dell'insuccesso del procedimento, sia che derivi dall'assenza ingiustificata di una delle parti o dal mancato raggiungimento dell'accordo.

### ***Il differimento ed il rinvio di udienza***

La differenza tra differimento e rinvio di udienza si riferisce al momento in cui si richiede e, di conseguenza, viene concesso il posticipo dell'udienza nel tempo.

Il differimento viene richiesto prima dell'udienza, il rinvio durante l'udienza.

Qualora alle parti risulti impossibile essere presente personalmente all'udienza, oppure delegare un'altra persona, possono chiedere il differimento (cioè lo spostamento) dell'udienza. In questo caso è necessario inviare tempestivamente al Corecom una richiesta scritta motivata e corredata da documentazione che comprovi l'impossibilità a presenziare all'udienza.

La richiesta deve essere necessariamente presentata in forma scritta e deve essere motivata e corredata da idonea documentazione, a dimostrazione dell'impossibilità a presenziare.

Valutata la richiesta, il Corecom provvede a concedere o a negare il differimento, dandone comunicazione all'interessato. Se il differimento è concesso, viene contestualmente comunicata agli interessati la

nuova data di udienza. Se è negato, viene ribadita all'interessato la data e l'ora di udienza già fissata e la sua assenza all'udienza viene considerata come volontà di non comparire.

Durante l'udienza di conciliazione, su richiesta motivata anche di una sola delle parti, il conciliatore può fissare un'ulteriore udienza.

Il conciliatore è, dunque, tenuto a scegliere se concedere o meno il rinvio richiesto da una o da entrambe le parti. Specificamente, se ritiene utile demandare l'aggiornamento del dibattito in una data successiva, per modificare la situazione di stallo creatasi durante l'udienza, allora dovrà concedere il rinvio. Diversamente, il rinvio non sarà accordato.

È, quindi, corretto concedere un rinvio se si percepisce che il tempo intercorrente tra un'udienza e l'altra può portare le parti a modificare le proprie posizioni e le proprie richieste, venendosi incontro e convergendo verso la soluzione.

Non è corretto accordare un rinvio, invece, quando già nel corso della prima udienza è emerso in modo palese che le posizioni sono molto lontane e manca la volontà di conciliare da parte di entrambe. In questo caso si procede con una verbalizzazione negativa.

### *La riunione dei procedimenti*

Il Corecom, sentite le parti, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti dinanzi a sé ed aventi ad oggetto controversie omogenee.

Per quanto concerne l'esperienza piemontese, il Corecom provvede alla riunione dei procedimenti nel caso in cui un utente presenti differenti istanze di conciliazione per problemi diversi, riguardanti la stessa utenza e nei confronti del medesimo gestore. In casi simili si procede con la riunione di queste controversie in un'unica udienza di conciliazione, con risparmio di tempo per entrambe le parti interessate.

Viceversa, si è riscontrata la difficoltà di riunire controversie presentate da soggetti differenti, sia pur nei confronti del medesimo operatore di telecomunicazioni, in quanto si è constatato come i disservizi non siano mai identici, dal momento che possono presentarsi con svariate modalità e portare a richieste disparate.

L'utilizzo della class-action (azione collettiva) può rappresentare la risposta alle questioni sollevate. In caso di azione collettiva di conciliazione, infatti, verrebbe presentata un'istanza formulata per tutelare i diritti ed ottenere l'indennizzo da parte di un'intera classe di utenti.

### *I limiti all'utilizzabilità delle informazioni*

Il Regolamento pone dei limiti all'utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura di conciliazione.

Salvo diverso accordo tra le parti, infatti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio promosso dinanzi all'autorità giudiziaria o a qualsiasi altra Autorità indipendente, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione al fine di pervenire ad una composizione bonaria della controversia.

Questa regola è dettata da due esigenze. La prima è quella di favorire l'individuazione di soluzioni possibili per addivenire ad un accordo. Grazie a questa regola, infatti, le parti sanno che ogni proposta, ogni "passo in più", ogni "strappo alla regola", ogni impegno sottoscritto in conciliazione per quella specifica udienza non crea un precedente e quindi può essere concesso anche per quel solo caso concreto.

La seconda esigenza è di non influenzare in alcun modo colui che, in caso di esito negativo della conciliazione, sarà chiamato a giudicare la controversia. Questi, infatti, deve conoscere il contenzioso *ex novo*, entrare nel merito della questione, istruire il procedimento giudicante ed arrivare ad una decisione senza essere in alcun modo influenzato da quanto le parti hanno espresso in sede di conciliazione.

Le parti possono tuttavia richiedere di inserire nel verbale le rispettive proposte di componimento.

### *L'esito della conciliazione prima dell'udienza: la rinuncia all'udienza, la risoluzione della controversia prima dell'udienza e la mancata adesione della parte convenuta*

Normalmente la procedura del tentativo obbligatorio di conciliazione si esperisce con l'udienza di conciliazione, dove intervengono le parti interessate alla presenza del conciliatore.

Conclusasi l'udienza, le parti firmano un verbale che, oltre a contenere l'esito del contenzioso, dichiara concluso il procedimento.

Non sempre è così. Vi sono infatti tre casi in cui la procedura si conclude senza che vi sia stata l'udienza di conciliazione: la rinuncia all'udienza, la risoluzione della controversia prima dell'udienza e la mancata adesione della parte convenuta.

Il caso della rinuncia all'udienza si verifica quando la parte che ha proposto l'istanza di conciliazione trasmette agli Uffici del Corecom una comunicazione scritta in cui comunica che non prenderà parte all'udienza di conciliazione, rinunciando al procedimento.

Si precisa che questa comunicazione non necessita di motivazione.

I casi più ricorrenti si verificano quando l'utente, vedendo che l'udienza è stata fissata oltre il termine di 30 giorni previsto dalla legge per l'esperimento del tentativo, preferisce adire l'autorità giudiziaria.

In questi casi il Corecom, dopo aver protocollato la dichiarazione, procede immediatamente alla stesura di un verbale di conclusione del procedimento, dandone comunicazione alla controparte e sostituendo l'udienza dell'utente rinunciatario con quella richiesta da un altro utente.

Il verbale di conclusione del procedimento è firmato solamente dal Responsabile del procedimento e chiude la procedura conciliativa.

Un altro caso è quello della risoluzione della controversia prima dell'udienza.

Può capitare, infatti, che il gestore, prima dell'udienza di conciliazione, contatti l'utente al fine di trovare un accordo. Si è infatti notato che la presentazione di un'istanza al Corecom porta spesso ad una maggiore attenzione dell'operatore nei confronti di quell'utenza e, di conseguenza, ad una maggiore probabilità di risoluzione del problema rispetto alla semplice segnalazione al call-center (che si consiglia, comunque, sempre di effettuare come prima azione per tentare la risoluzione del disservizio).

Se ciò si verifica e se l'utente invia documentazione scritta al Corecom, dichiarando di rinunciare al tentativo di conciliazione in quanto ha già trovato un accordo con il gestore, il Corecom Piemonte, come nel caso precedente, procede alla redazione di un verbale di conclusione del procedimento e alla sostituzione dell'udienza.

La parte che non ha proposto l'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione dell'udienza, ha l'onere di comunicare al Corecom la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa.

In mancanza di tale comunicazione, ovvero in caso di dichiarazione esplicita di non voler aderire al tentativo di conciliazione, trasmessa entro il medesimo termine, il responsabile del procedimento redige un verbale di conclusione del procedimento per mancata adesione, con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo, inviandolo tempestivamente alla parte istante.

Con questa procedura si esperisce il tentativo obbligatorio di conciliazione e l'utente una volta ricevuto il verbale di conclusione del procedimento per mancata adesione del gestore, può proseguire nei confronti dell'operatore con una eventuale azione da intraprendersi presso l'Agcom o in sede giurisdizionale.



### ***L'esito della conciliazione in udienza***

L'esito naturale del tentativo obbligatorio di conciliazione è la discussione del contenzioso in udienza di conciliazione.

A seconda dell'esito, l'udienza può concludersi con un verbale di accordo raggiunto, un verbale di rinvio dell'udienza, un verbale di mancata conciliazione, un verbale di mancata comparizione.

Nei verbali sono indicate le parti in contenzioso, il numero del verbale, la data dell'udienza, il luogo in cui la stessa si svolge, il nome del conciliatore, che, tra le altre cose, ha anche il compito di redigere il verbale. Vengono inoltre indicati i nomi dei soggetti che partecipano all'udienza, il riferimento ai fatti oggetto dell'istanza mediante il richiamo del protocollo e della data, l'esito, la dichiarazione della chiusura del procedimento (tranne che nei verbali di rinvio), la firma delle parti e del conciliatore che certifica l'autografia delle sottoscrizioni.

Nei verbali, poi, tranne che in quelli di rinvio e di mancata comparizione, viene inserita la clausola di riservatezza secondo la quale, come in precedenza indicato, nessuna delle parti, salvo diverso accordo tra le stesse, può utilizzare, in occasione di altro procedimento le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione.

### ***Il verbale di accordo e il suo valore di titolo esecutivo***

In caso di esito positivo della conciliazione si stipula un verbale di accordo che il conciliatore redige riportando la soluzione che è stata accettata.

Nel verbale viene inserito il dispositivo, ossia l'impegno delle parti ad effettuare, entro un termine stabilito, quanto hanno deciso nel dibattito dell'udienza di conciliazione.

Ad esempio, il dispositivo può contenere l'impegno del gestore a stornare una fattura, a restituire una somma, a pagare un indennizzo, a ritirare una pratica di recupero del credito, etc.; oppure l'impegno dell'utente a restituire un apparato ancora in proprio possesso, a saldare una fattura, a rimettere una querela, etc.

In particolare, poi, i verbali di accordo stipulati presso il Corecom costituiscono titolo esecutivo, ai sensi dell'articolo 2 comma 24, lettera b), della legge n. 481/95.

Con il verbale di accordo raggiunto, che ha valore di titolo esecutivo, l'utente entra in possesso di un documento che gli consente, in caso di mancato rispetto dei termini dell'accordo da parte del gestore, di promuovere l'esecuzione forzata per ottenere quanto stabilito in udienza.

Il titolo esecutivo, infatti, può formarsi anche fuori dal processo. In questo caso si parla di titolo stragiudiziale. Sono titoli esecutivi stragiudiziali (art 474 c.p.c.) la cambiale e gli altri titoli di credito (ad esempio l'assegno bancario o circolare), le scritture private autenticate limitatamente alla sola obbligazione di denaro in essa contenuta, l'atto ricevuto da notaio o da altro pubblico ufficiale autorizzato dalla legge a riceverli (art. 474 c.p.c.). Alla stessa stregua va considerato il verbale di accordo raggiunto sottoscritto dalla parti e dal conciliatore in sede Corecom.

Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo e rientra nel novero dei titoli esecutivi richiamati dall'art. 474 n. 1) c.p.c. ultimo periodo: "gli altri atti ai quali la legge attribuisce espressamente efficacia esecutiva".

Per anni ci si è chiesti se il verbale di conciliazione che, come detto, è titolo esecutivo, per poter essere posto in esecuzione, debba essere munito della formula esecutiva, che è la seguente: "Comandiamo a tutti gli ufficiali giudiziari che ne siano richiesti e a chiunque spetti, di mettere a esecuzione il presente titolo, al pubblico ministero di darvi assistenza, e a tutti gli ufficiali della forza pubblica di concorrervi, quando ne siano legalmente richiesti".

L'esigenza di fare chiarezza sulla questione è poi diventata fondamentale in seguito all'orientamento espresso dal Tribunale di Milano, che ha respinto una richiesta, presentata in cancelleria, di apposizione della formula esecutiva sul verbale di conciliazione, perché la stessa, a suo dire, doveva essere apposta dal Corecom.

Sul punto si è finalmente espressa l'Avvocatura Generale dello Stato, in seguito a richiesta di parere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, argomentando il suo parere sull'interpretazione degli artt. 474 e 475 c.p.c.

Secondo l'Avvocatura, sussiste una perfetta simmetria tra i due articoli citati del codice di procedura civile, dal momento che l'art. 475 c.p.c. individua tra i titoli esecutivi menzionati dall'art. 474 c.p.c. tre sole categorie che devono essere munite delle formula esecutiva: le sentenze e gli altri provvedimenti dell'autorità giudiziaria, gli atti ricevuti da notaio e gli atti ricevuti da altro pubblico ufficiale.

Non richiedono, pertanto, l'apposizione della formula esecutiva gli altri atti ai quali la legge attribuisce espressamente efficacia esecutiva che sono proprio i verbali di conciliazione sottoscritti in sede Corecom.

Questi ultimi, rientrando nella previsione di cui all'art. 474, n. 1) ultimo periodo c.p.c., sfuggono alla necessità dell'apposizione della formula esecutiva, alla stregua degli atti, per così dire, a formazione ammi-

nistrativa (da cui si distinguono), quali l'ordinanza/ingiunzione di cui alla Legge n. 689/1981, l'ingiunzione fiscale ex Regio Decreto n. 639/1910, il ruolo per la riscossione delle entrate tributarie.

Né la circostanza che il responsabile della procedura designato dal Corecom "certifichi l'autografia delle sottoscrizioni" dei verbali di conciliazione costituisce elemento sufficiente perché i verbali di conciliazione possano essere fatti rientrare nell'ambito dell'art. 474, n. 3) c.p.c. quali "atti ricevuti da altro pubblico ufficiale", che necessitano, per essere posti in esecuzione, dell'apposizione della formula esecutiva.

Questi ultimi, infatti, costituiscono espressione dell'autonomia privata laddove il pubblico ufficiale interviene solo con un ruolo di certificazione di attività posta in essere da privati.

Diversamente, invece, avviene nel caso del verbale di conciliazione, laddove il funzionario designato dal Corecom interviene, con un ruolo anche propositivo, nell'ambito di un procedimento amministrativo.

Sulla base delle considerazioni espresse dall'Avvocatura Generale dello Stato, si può affermare che il verbale di conciliazione sottoscritto dalle parti e dal conciliatore in sede Corecom è esente dall'apposizione della formula esecutiva e dalla conseguente spedizione in forma esecutiva.

### ***Le altre tipologie di verbali: il verbale di accordo parziale, il verbale di rinvio dell'udienza, il verbale di mancata conciliazione e il verbale di mancata comparizione***

Il verbale di accordo parziale si stipula quando le parti si accordano solo su alcuni aspetti della controversia, riservandosi di adire altre sedi sui punti rimasti controversi.

Il verbale di accordo parziale deve contenere l'espressa indicazione che la controversia sottoposta a conciliazione è stata risolta solamente per alcuni aspetti.

L'accordo parziale che ne deriva viene inserito nel dispositivo ed ha valore di titolo esecutivo, mentre per i punti ancora controversi le parti potranno proseguire con la successiva ed eventuale fase giudicante.

Come accennato in precedenza, durante l'udienza di conciliazione, su richiesta motivata anche di una sola delle parti, il conciliatore può fissare un'ulteriore udienza.

In questo caso viene redatto un verbale di rinvio dell'udienza, nel quale si indica il motivo del rinvio e la data e l'ora dell'udienza successiva.

I motivi di rinvio di un'udienza di conciliazione possono essere la necessità di integrare il contraddittorio con la presenza in un'udienza successiva di un altro gestore, la necessità, da parte dell'utente, di esibire un

documento al momento non in suo possesso, l'esigenza del rappresentante del gestore di richiedere specifica autorizzazione per riformulare una proposta conciliativa, etc.

Il verbale di rinvio dell'udienza è l'unico a non dichiarare esperimento il tentativo di conciliazione, in quanto questo si concluderà in un'udienza successiva.

Se in udienza non si raggiunge l'accordo sui punti controversi, il conciliatore redige un verbale in cui si annota che la controversia è stata sottoposta a tentativo di conciliazione e si prende atto che non è stato raggiunto un accordo.

Il verbale di mancata conciliazione è quindi il verbale che si stipula in caso di esito negativo della conciliazione.

Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al conciliatore di procedere con la redazione del verbale di mancata conciliazione.

Nel rispetto della clausola di riservatezza, nel verbale di mancata conciliazione, salvo diverso accordo tra le parti, non possono essere inserite né le dichiarazioni formulate durante il dibattimento in udienza, né le proposte conciliative, né qualsiasi altro tipo di dichiarazione resa. Tuttavia, le parti possono richiedere di inserire nel verbale le rispettive proposte di componimento, come già detto.

Il verbale di mancata conciliazione è condizione di procedibilità per la successiva ed eventuale fase giudicante. In tal caso l'utente può ricorrere, alternativamente, all'Agcom o all'autorità giudiziaria.

Se una o entrambe le parti non si presentano in udienza, il conciliatore, verificata la regolarità della convocazione, redige un verbale di mancata comparizione in cui dà atto dell'assenza di una o di entrambe le parti, dichiara concluso il procedimento. Anche in questo caso il verbale consente alle parti di procedere con la fase giudicante.

### ***La riammissione al tentativo di conciliazione per giustificato motivo***

Nel caso in cui l'utente sia stato regolarmente convocato, ma non si sia presentato in udienza e l'assenza sia dipesa da giustificati motivi prontamente comunicati, il responsabile del procedimento, valutata la richiesta della parte e la documentazione probante l'impedimento ad intervenire in udienza, fissa una nuova udienza per la prima data disponibile, dandone comunicazioni alle parti.

### ***L'azione successiva all'esito negativo della conciliazione***

In seguito al fallimento del tentativo obbligatorio di conciliazione e, quindi, nei casi di mancata conciliazione, di mancata comparizione di una o di entrambe le parti o di mancata adesione della parte convenuta,

l'utente che vuole definire la controversia deve passare alla fase successiva, ossia incaricare una parte terza, che ha il potere di entrare nel merito della controversia, ma che, a differenza del conciliatore, decide chi ha torto e chi ha ragione.

I soggetti che possono occuparsi di questa seconda ed eventuale fase giudicante, secondo le rispettive competenze, sono l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e l'autorità giudiziaria ordinaria.

### ***La definizione delle controversie presso l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni***

Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere all'Agcom di definire la controversia.

Il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di sei mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'autorità giudiziaria.

L'istanza con cui viene deferita all'Agcom la risoluzione della controversia deve essere inoltrata con le stesse modalità adottate per la presentazione della domanda di conciliazione in sede Corecom.

L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e può essere inoltrata anche compilando il formulario GU14, disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il termine ordinatorio per la conclusione del procedimento è di centocinquanta giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.

Si precisa che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni è competente a decidere unicamente su storni, rimborsi, indennizzi e che, pertanto, non può decidere su richieste riguardanti il risarcimento del danno subito, di esclusiva competenza dell'autorità giudiziaria ordinaria.

L'istanza per la definizione della controversia deve essere presentata al Corecom della propria regione/provincia autonoma, qualora esso sia tra quelli delegati dall'Autorità allo svolgimento della funzione di definizione delle controversie. Il Corecom Piemonte non è tra quelli che hanno ricevuto la delega in materia di definizione delle controversie, per cui l'utente deve presentare l'istanza all'Autorità.

Le parti non hanno l'obbligo di presenziare alle udienze: esse, infatti, possono limitarsi ad adire l'Agcom per la risoluzione delle controversie ed attendere la decisione senza l'onere di raggiungere la sede dell'Autorità.

### *Il ricorso all'Autorità giurisdizionale: il Giudice di Pace e il Tribunale Ordinario*

L'autorità giudiziaria ordinaria, a differenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, oltre che su storni, rimborsi ed indennizzi, è competente a decidere anche sulle richieste di danni patrimoniali, morali ed esistenziali lamentati dagli utenti.

Va ricordato che, davanti all'autorità giudiziaria, è chi ha subito un danno che ha l'onere di provarlo e di dimostrare il cosiddetto nesso di causalità tra il disservizio occorso e il danno subito.

L'utente che, fallito il tentativo di conciliazione, decide di rivolgersi all'autorità giudiziaria deve essere in grado di dimostrare al giudice, mediante mezzi di prova documentali, dichiarazioni di testimoni ed eventuali perizie tecniche, che il distacco della linea ad uso commerciale, piuttosto che l'omissione della numerazione negli elenchi telefonici ha causato la perdita economica che lamenta e che quindi il disservizio provocato dal gestore è la principale, se non l'unica, causa delle spese che ha dovuto sostenere (danno emergente) e della perdita di chance (lucro cessante) che ha subito.

In caso di ricorso all'autorità giudiziaria, l'utente deve valutare il valore della controversia, per decidere se deve proporre ricorso giurisdizionale al Giudice di Pace o in Tribunale.

Si precisa, al riguardo, che, secondo quanto stabilito dall'art. 10 del codice di procedura civile, il valore della causa si determina in base alla richiesta formulata nella domanda.

Va inoltre sottolineato che la richiesta contenuta nel ricorso giurisdizionale non dipende in alcun modo da quanto è stato richiesto nell'istanza di conciliazione.

La richiesta contenuta nella domanda di conciliazione, infatti, non vincola l'utente nell'entità delle richieste che intende formulare ricorrendo all'autorità giudiziaria.

L'utente, in caso di fallimento della conciliazione e nell'ipotesi in cui intenda adire l'autorità giudiziaria ordinaria, deve ricorrere al Giudice di Pace territorialmente competente se la richiesta che intende formulare nella domanda, e quindi il valore della causa, è inferiore o uguale ad € 5.000, così come stabilito dall'art. 7 c.p.c.

Le cause in materia di telecomunicazioni di valore superiore a € 5.000 sono, invece, di competenza del Tribunale, secondo quanto stabilito dall'art. 9 c.p.c.

## La procedura d'urgenza: la sospensione e la riattivazione temporanea del servizio

Il gestore del servizio telefonico, come stabilito dall'art. 5 del Regolamento, fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso e salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento. Solo qualora ciò non fosse possibile, l'operatore può procedere con la sospensione dell'intero pacchetto di servizi nel quale è incluso quello interessato dal mancato pagamento.

Sul concetto di mancato pagamento, a tutela dell'utenza, è stata adottata la Delibera n. 95/08/CONS, la quale, integrando il citato art. 5, ha stabilito che non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui, con riferimento a tali addebiti, siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia, fino alla loro conclusione e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

Sul concetto di ritardato o mancato pagamento, poi, l'art. 5 del Regolamento precisa anche che non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi.

Si può infatti considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

La sospensione del servizio, comunque, può dipendere non solo da problematiche amministrative e contabili, ma anche da problemi tecnici e da guasti in generale.

In tutti questi casi l'utente, se la segnalazione al servizio clienti del proprio operatore non risolve il problema, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa.

Secondo quanto enunciato nelle linee guida contenute nella Delibera 529/09/CONS, «mentre la casistica appare tutto sommato di semplice lettura nel caso di interruzione del servizio, per cui l'ordine, eviden-

temente, consiste nella richiesta di assicurare il ripristino dello stesso da parte dell'operatore tenuto a farlo, maggiori problemi ermeneutici ha comportato, negli anni passati, l'individuazione delle "forme di abuso", pure previste quale presupposto per l'emanazione dei provvedimenti temporanei.

Al fine di dare una chiave di lettura univoca, per "forme di abuso" vanno ritenuti quei comportamenti non conformi alla disciplina legislativa o regolamentare, per cui in questi casi il provvedimento temporaneo non deve fare altro che imporre un comportamento conforme al dettato normativo. Così, ad esempio, le istanze finalizzate a ottenere il passaggio ad altro operatore in *number portability*, sia fissa che mobile, o l'allacciamento della linea o l'attivazione di un servizio, possono essere accolte nel senso di imporre a ciascun operatore di porre in essere le attività previste dalla normativa, nel rispetto dei tempi stabiliti. Ne discende, quindi, che anche per tale tipologia eterogenea di condotte, il contenuto precettivo è omogeneo e tipizzato nell'ordine di porre in essere le attività amministrative e gestionali previste da una certa delibera o dalla legge.

Di contro, sono da ritenere inammissibili le istanze che hanno l'esclusivo fine di anticipare il contenuto della definizione della controversia (si pensi ad esempio all'istanza di definizione con la quale sia stato chiesto di verificare la correttezza degli importi addebitati dall'operatore secondo il piano tariffario sottoscritto, con condanna alla restituzione degli importi superiori eventualmente percepiti, o alla richiesta di provvedimento temporaneo avente ad oggetto la "corretta fatturazione da parte dell'operatore")».

### **La presentazione e l'ammissibilità della domanda.**

L'utente, in modo contestuale oppure successivamente alla richiesta di conciliazione, può chiedere al Corecom l'adozione di un provvedimento temporaneo che gli garantisca l'erogazione del servizio o che consenta di far cessare forme di abuso o scorretto funzionamento da parte dell'azienda di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa.

La richiesta, a pena di inammissibilità, deve contenere il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore e deve essere accompagnata da fotocopia di un documento di identità dell'interessato. Deve inoltre essere corredata, ove non presentata contestualmente ad essa, da copia dell'istanza di conciliazione, della quale deve essere comprovato l'avvenuto inoltro.

La richiesta è poi sottoscritta dall'utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale, e deve essere consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata.

Per la compilazione della domanda può essere utilizzato il formulario GU5 disponibile sul sito web del Corecom Piemonte o tramite una semplice istanza che contenga i dati sopra enunciati.



### *La richiesta di memorie al gestore, l'emissione del provvedimento temporaneo o il rigetto della domanda.*

Una volta che la richiesta di adozione di provvedimento temporaneo perviene al Corecom, il funzionario addetto, valutata l'ammissibilità della stessa secondo i criteri di cui si è accennato in precedenza, provvede a trasmetterne copia all'operatore di telecomunicazioni interessato, assegnando ad esso un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

Riguardo la decisione di emettere o di rigettare la domanda di emissione di provvedimento temporaneo per la riattivazione di un servizio il Corecom, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

È importante, quindi, secondo quanto previsto dalla normativa, che la decisione assunta in favore dell'utente (provvedimento temporaneo) o del gestore (rigetto della domanda) sia motivata, in modo che le parti possano avere ben chiare le ragioni della scelta effettuata dal Corecom.

A questo punto, a seconda del comportamento dell'operatore, possono verificarsi tre situazioni diverse.

Quando il gestore produce le proprie memorie nel termine stabilito e, indipendentemente dall'assunzione o meno di responsabilità per quanto occorso, provvede spontaneamente alla riattivazione del servizio fino alla data dell'udienza, il Corecom prende atto dell'esito positivo della procedura di urgenza, e chiude il procedimento senza adottare alcun provvedimento temporaneo.

Nel caso di mancato ricevimento delle memorie da parte del gestore, il Corecom, nell'arco dei successivi cinque giorni, deve decidere se emettere il provvedimento temporaneo o rigettare la richiesta, basandosi sulla sola documentazione prodotta dall'utente e sulle sue eventuali ulteriori integrazioni.

In ultimo, può verificarsi che l'operatore di telecomunicazioni trasmetta nel termine di cinque giorni la memoria richiesta, motivando le ragioni che lo hanno spinto a sospendere il servizio in questione e chiedendo al Corecom di rigettare la richiesta di riattivazione formulata dall'utente. Anche in questa circostanza, come nel caso della mancata risposta del gestore, il Corecom, nell'arco dei successivi cinque giorni, deve decidere se emettere il provvedimento temporaneo oppure rigettare la richiesta.

### *Il coinvolgimento di operatori terzi.*

Nel corso del procedimento per la riattivazione di utenze sospese, possono essere richiesti atti ed informazioni anche ad operatori terzi, che risultino coinvolti nella controversia.

In particolare, nel caso in cui risulti che la sospensione o l'abuso dipendano dal comportamento di un

operatore diverso da quello citato nell'istanza, il Corecom può estendere, su impulso dell'utente, il procedimento nei confronti del suddetto operatore.

In questo modo l'operatore terzo viene coinvolto solamente nella procedura d'urgenza e non nella procedura inerente al tentativo obbligatorio di conciliazione, che rimane in piedi solo tra le parti originariamente interessate dal contenzioso.

### ***Il mancato rispetto dei provvedimenti temporanei e la relativa procedura sanzionatoria.***

Nel caso in cui il Corecom adotti il provvedimento temporaneo richiesto, questo deve essere eseguito entro il termine in esso riportato.

Tale termine diverge a seconda del tipo di abuso o di disservizio posto alla base della sospensione o interruzione. A seconda dei casi, infatti, il gestore può necessitare di un periodo diverso, valutabile in base all'ostacolo da rimuovere con l'intervento, risolvendo definitivamente la forma di abuso o di sospensione del servizio.

In caso di inottemperanza il Corecom ne informa tempestivamente la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, che provvede, ove i presupposti siano fondati, a sanzionare il gestore contravventore.

In particolare, secondo quanto stabilito dall'art. 1, comma 31 della legge 249/1997, i soggetti che non ottemperano agli ordini e alle diffide dell'Autorità sono puniti con la sanzione amministrativa pecuniaria da € 10.329,14 a € 258.228,45. Tali sanzioni amministrative pecuniarie sono irrogate direttamente dall'Autorità.

Se poi, la violazione è di particolare gravità o reiterata, può essere disposta nei confronti del gestore anche la sospensione dell'attività, per un periodo non superiore ai sei mesi, ovvero la revoca.

Dall'asprezza delle sanzioni amministrative previste in caso di inottemperanza del gestore, si capisce la forza dello strumento del provvedimento temporaneo emanato dal Corecom, una procedura completamente gratuita davvero in grado di obbligare l'operatore di telecomunicazioni a far cessare forme di abuso e a ripristinare un servizio sospeso.

## La delega ai Corecom per la definizione delle controversie

A partire dal 2008 è stato avviato un processo che introduce elementi di grande innovazione, connotando ancor più i Comitati regionali come strutture a carattere spiccatamente decentrato.

Il 4 dicembre 2008 l'Autorità di garanzia per le comunicazioni, i Consigli e le Giunte regionali, hanno definito un nuovo accordo quadro in cui si prevede una delega ai Corecom per l'attribuzione di ulteriori funzioni originariamente assegnate dal legislatore nazionale all'Agcom e, in particolare, della delega per l'autonoma definizione delle controversie in sede di ricorso amministrativo.

In altri termini, i Corecom non hanno più la sola possibilità di accompagnare le parti in conflitto verso il raggiungimento di un accordo condiviso, ma possono rivestire il ruolo di veri e propri "decisori", determinando autonomamente, per dirla con termini d'uso corrente, la ragione e il torto. L'utente, nel caso in cui il tentativo di conciliazione si sia concluso con un mancato accordo o un accordo parziale, potrà presentare, dopo l'udienza, istanza per la definizione della controversia direttamente al Corecom, se questo ha già ricevuto dall'Agcom l'esercizio della delega di definizione della controversia.

Si tratta di una situazione del tutto nuova rispetto a quanto accaduto fino a oggi, per fronteggiare la quale i Corecom dovranno necessariamente strutturarsi al fine di garantire una separazione tra la funzione di conciliazione attualmente svolta e quella di definizione delle controversie attribuita dalla delega. Dovranno quindi essere definite le figure professionali in grado di assicurare la corretta gestione di queste attività, sulle cui spalle ricadrà la responsabilità di istruire la pratica valutando il merito del contenzioso, anche dal punto di vista tecnico, definendo l'entità degli eventuali indennizzi, quantificando il rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della procedura e, in conclusione, emettendo il provvedimento.

Le figure professionali incaricate di svolgere le nuove funzioni saranno inevitabilmente caratterizzate dalla competenza giuridica specifica, con ampie conoscenze tecniche nell'ambito delle telecomunicazioni, nonché dall'assoluta imparzialità e da un'adeguata formazione. In considerazione della complessità delle nuove attività assegnate dalla delega, i Corecom dovranno poi non soltanto dotarsi di qualificate professionalità, ma avranno la necessità di definire un assetto organizzativo interno volto all'esercizio, nel miglior modo possibile, delle funzioni arbitrali.

Non va sottovalutato come altrettanto importante appaia l'esigenza di garantire a livello nazionale l'armonizzazione delle procedure, dei contenuti, delle professionalità, assicurando un comportamento omogeneo da parte di tutti i Corecom italiani.

In particolare, sul territorio regionale, l'evoluzione in corso prevede un ampliamento non soltanto dell'esercizio delle funzioni del Corecom, ma anche della loro diffusione territoriale. L'obiettivo è quello di garantire ai cittadini più lontani dal capoluogo la possibilità di fruire di un'attività di conciliazione decentrata.

Riguardo il conferimento ai Corecom della delega di definizione delle controversie è necessario soffermarsi su tre fondamentali aspetti, che il prof. Giacinto della Cananea individua, nella Relazione presentata

all'incontro di studio sui Corecom organizzato dall'Agcom a Roma in data 19 marzo 2009; nella base giuridica, nei requisiti di indipendenza e di separazione delle competenze e nei controlli sull'esercizio dell'attività.

La base giuridica è costituita dalla legge 249/97 che riconosce le esigenze del decentramento. Queste esigenze nel nuovo assetto istituzionale venutosi a delineare sono oggi valorizzate sia dal Codice delle comunicazioni (art. 84), sia dalla prassi applicativa.

Riguardo i requisiti, bisogna dire che il conferimento delle deleghe ai vari Comitati regionali è un atto condizionato nel senso che, perché si possa procedere al conferimento dell'esercizio della nuova funzione, è necessario che si realizzino alcuni presupposti. Specificamente, è essenziale che sussista l'indipendenza della struttura amministrativa regionale preposta allo svolgimento dell'attività delegata rispetto all'organo di indirizzo e controllo, in tale ambito deve essere garantita la separazione, sul piano procedurale, tra le competenze istruttorie e quelle decisorie. Tale garanzia dovrà essere attuata mediante la netta separazione di incarichi tra coloro i quali si occupano di conciliazioni e coloro che si occuperanno di definizione delle controversie.

Terzo e fondamentale aspetto è il potere di controllo ed eventualmente di sostituzione che deve comunque spettare all'Autorità. Suo compito è di effettuare controlli sull'osservanza dei requisiti richiesti e sulla correttezza dell'applicazione della normativa prevista. In caso di inosservanza, l'Agcom deve adottare le misure necessarie per porvi rimedio, anche attraverso l'utilizzo di poteri sostitutivi, intervenendo in caso di accertata inerzia o di ritardi dei Comitati regionali.