



L'ESPERIMENTO DEL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE NELL'AMBITO DELLE CONTROVERSIE TRA OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE E UTENTI

Roberto Rodolfo De Lorenzi
Conciliatore Co.Re.Com. Liguria

Risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche

La legge 31 luglio 1997, n. 249¹ - che istituisce l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni – stabilisce che è rimessa alla competenza della citata Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche, tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative:

- al Servizio universale²,

¹ legge 31 luglio 1997, n. 249: "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo".

² Il servizio universale - la cui disciplina è definita dal Codice delle comunicazioni elettroniche agli artt. 43-64- è l'insieme minimo dei servizi di comunicazioni elettroniche che deve essere garantiti, a livelli qualitativi prestabiliti, a tutti i cittadini, anche se residenti in aree del territorio nazionale meno redditizie in termini di investimenti commerciali per gli operatori.

Il Servizio universale comprende:

- connessione in postazione fissa alla rete telefonica pubblica e accesso ai servizi telefonici in postazione fissa per effettuare e ricevere chiamate telefoniche locali, nazionali ed internazionali, facsimile e trasmissione di dati e per consentire un efficace accesso ad Internet

- ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.³

In conseguenza di ciò se un cittadino o una persona giuridica si trova ad avere problemi con il proprio operatore di comunicazioni elettroniche (telefonia mobile, telefonia fissa, pay-tv, internet), dovrebbe [suggerimento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni] seguire la seguente strada:

- *denunciare le violazioni tramite il modello D appositamente predisposto dall'Autorità. Tale modello non serve a risolvere direttamente il problema*

-
- elenco telefonico completo relativo alla rete urbana di appartenenza, aggiornato a scadenze regolari ed almeno una volta l'anno, e servizio completo di consultazione degli elenchi telefoni pubblici a pagamento e loro accessibilità per gli utenti disabili,
 - sono previste misure speciali per l'accesso ai servizi telefonici per gli utenti disabili e per i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari.

La società Telecom Italia è incaricata di fornire il servizio universale.

³ Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente.

Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del *Codice del consumo* nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della *privacy*.

segnalato, ma fornisce all'Autorità utili indicazioni per indirizzare la propria attività e procedere, sulla base dell'aggregazione delle varie segnalazioni, all'adozione di un provvedimento. In caso di truffa, la competenza è della Polizia Postale⁴;

- *presentare formale reclamo (via mail, via fax, via telefono) e attendere 45 giorni per la risposta dell'operatore; se il problema persiste, presentare istanza di conciliazione agli organismi riconosciuti dall'Autorità.*

Relativamente al “reclamo”, se i tempi non hanno permesso di formalizzarlo all'operatore prima di presentare l'istanza di conciliazione, questa – con

⁴ Ai sensi del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie approvato con delibera Agcom n. 136/06/CONS e s.m.i., gli utenti finali, i consumatori e le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, e gli altri soggetti interessati possono denunciare eventuali violazioni della normativa di settore e chiedere l'intervento sanzionatorio dell'Autorità.

L'Autorità, anche sulla base delle denunce ricevute, esercita l'attività sanzionatoria d'ufficio con l'obiettivo di far cessare condotte illecite e fornire tutela effettiva agli utenti.

Le denunce ricevute dall'ufficio competente vengono aggregate opportunamente in modo da procedere ad una valutazione d'insieme delle fattispecie denunciate con l'obiettivo di tutelare gli interessi generali dei consumatori ed utenti mediante interventi celeri ed efficaci.

l'avvio della piattaforma *ConciliaWeb*) può costituire come formale reclamo all'operatore.

Gli organismi, riconosciuti dall'Autorità a cui si può ricorrere per esperire il tentativo di conciliazione sono:

- *Co.re.com. territorialmente competente, tramite la piattaforma ConciliaWeb;*
- *organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;*
- *organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS⁵;*
- *Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.*

⁵ Organismo ADR: ogni organismo, di cui all'articolo 141, comma, 1, lett. h), del *Codice del consumo*, deputato a gestire le controversie nazionali e transfrontaliere tra consumatori e professionisti, residenti e stabiliti nell'Unione europea, in materia di consumo, con specifico riferimento alle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche, iscritto nell'elenco istituito, ai sensi dell'articolo 141-*decies* del *Codice del consumo*, con delibera n. 661/15/CONS.

Il tentativo di conciliazione presso il Co.re.com.

Il tentativo di conciliazione, presso i Co.re.com., è una **procedura gratuita** per risolvere le controversie tra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione (telefonia, internet, pay-tv) che deve essere obbligatoriamente esperita prima di ricorrere alla giustizia ordinaria. L'istanza di conciliazione può essere presentata **solo se è già stato fatto un reclamo formale al gestore**, i cui riferimenti devono essere riportati nell'istanza stessa.

Incontrandosi presso il Co.re.com. le parti (istante/ gestori dei servizi di telecomunicazione) possono tentare di risolvere amichevolmente la questione.

In caso di esito negativo della conciliazione, le parti possono scegliere:

- fare ricorso al Giudice (Giudice di Pace/Giudice ordinario);
- presentare istanza al Co.re.com. di definizione delle controversie.

Nel caso in cui venga sospesa l'erogazione del servizio, in pendenza di un

procedimento di conciliazione (ma anche di definizione delle controversie), può essere inoltrata al Co.re.com. una **richiesta di provvedimento temporaneo** di riattivazione sempre che ricorrano le condizioni individuate dal *Regolamento* sulle procedure di conciliazione.

Principale normativa di riferimento

- Legge 31 luglio 1997, n. 249: "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*"
- "*Codice delle comunicazioni elettroniche*" approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- "*Codice del consumo*", approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
- Delibera Agcom n. 353/19/CONS, che contiene, nell'allegato A, il: "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*"⁶,

⁶ Sostituisce la delibera Agcom n. 203/18/CONS: "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

- Delibera Agcom n. 339/18/CONS, che contiene, nell'allegato A, il *“Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”* (in fase di modifica).
- Delibera Agcom n. 347/18/CONS, che contiene, nell'allegato A, la *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS”*.

Entrata in vigore di alcune disposizioni⁷

L'articolo 3 (Entrata in vigore) della delibera Agcom n. 353/19/CONS, precisa che alcune norme inserite nel *Regolamento* entreranno in vigore solo dopo l'approvazione delle modifiche del *Regolamento applicativo*, oggi in vigore, approvato con delibera n. 339/18/CONS.

Le disposizioni che troveranno applicazione a seguito dell'entrata in vigore del nuovo *Regolamento applicativo* sono quelle previste dai seguenti articoli.

- **Art. 4, comma 2:** “L'utente che intende presentare un'istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un *account*. In alternativa, l'utente può presentare istanza e partecipare alla procedura tramite un **soggetto**

⁷ Art. 3, comma 2, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”

accreditato, al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare alla istanza a pena di inammissibilità. Le Associazioni di consumatori agiscono come soggetto accreditato solo per le controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica [...]”.

- **Art. 6, comma 5:** “Il CORECOM, qualora rilevi, anche su segnalazione dell’operatore, una **causa di inammissibilità dell’istanza**, ne dà comunicazione alla parte istante, che ha la facoltà di correggere o integrare l’istanza **entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione** ovvero fino al momento dell’udienza se fissata in data anteriore a detto termine. Decorso tale termine, o nel corso dell’udienza se anteriore, qualora la causa di inammissibilità non sia stata eliminata, il CORECOM comunica alle parti la conclusione della procedura, disponendone l’archiviazione”.
- **Art. 14, comma 4:** “4. Nel caso in cui l’istante abbia **omesso informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità** ovvero

abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il CORECOM può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento”.

Partecipazione alla conciliazione tramite la piattaforma *ConciliaWeb*⁸

Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Co.re.com. (e, ove previsto, dinanzi all'Autorità⁹) sono gestite – dal 23 luglio 2019 - tramite la piattaforma *ConciliaWeb*.

La presentazione di istanze senza l'utilizzo della piattaforma *ConciliaWeb*, sono **irricevibili**.

L'utente che intende presentare un'istanza al Co.re.com. accede alla piattaforma tramite:

- le proprie credenziali SPID,
- mediante la creazione di un account.

⁸ Art. 4, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”.

⁹ Ad esempio le controversie in materia di “migrazioni”, che accedono al secondo grado: definizione delle controversie

In alternativa, l'utente può presentare istanza e partecipare alla procedura tramite un **soggetto accreditato** (avvocati/associazioni consumatori), al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare alla istanza a pena di inammissibilità.

Le Associazioni di consumatori agiscono come soggetto accreditato solo per le controversie per le quali non sia possibile il ricorso alle procedure di negoziazione paritetica.

La piattaforma *ConciliaWeb*, a seguito della registrazione dell'istanza, notifica alle parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

L'operatore, qualora non intenda partecipare alla procedura di conciliazione, ne dà comunicazione al Co.re.com., che redige un verbale con il quale si dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione.

Il Co.re.com. comunica alle parti il nome del Conciliatore designato entro venti giorni dalla proposizione dell'istanza, nel caso di conciliazioni semplificate, o, comunque, prima dell'udienza, negli altri casi.

L'utente interessato, qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica, può avvalersi della **strumentazione** messa a disposizione presso la sede del Co.re.com. competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo Co.re.com.

Le modalità e i termini concernenti l'accesso al sistema, il caricamento e la firma di atti e documenti, nonché la accessibilità per gli utenti sono stabiliti da un apposito *Regolamento applicativo*.

Tempi delle procedure di conciliazione

La procedura telematica, attraverso la piattaforma *ConciliaWeb* prevede nei primi 20 giorni dalla presentazione dell'istanza telematica (**periodo di negoziazione diretta**), che le parti abbiano la possibilità di **dialogare tra di loro (senza intervento del Co.re.com.)**, tramite la piattaforma, per scambiare eventuali proposte di accordo.

Se le parti raggiungono un accordo transattivo, tramite questa procedura di negoziazione, la piattaforma *ConciliaWeb* rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto e il procedimento è archiviato.

Decorso inutilmente tale periodo, se è stata presentata un'istanza di "conciliazione semplificata", la procedura continuerà con l'intervento del conciliatore del Co.re.com., e si attiverà uno scambio di proposte tra le parti (se le parti istante/operatore telefonico parteciperanno attivamente) con l'intervento fattivo del conciliatore che potrà, a sua volta, formulare eventualmente delle proprie proposte.

Negli altri casi verrà convocata una **udienza di conciliazione**, alla quale si potrà partecipare accedendo alla **stanza virtuale in videoconferenza**, cliccando sul link che verrà comunicato via mail e che troverà nel fascicolo elettronico.

Il termine per concludere la procedura è stabilito in 30 giorni dal deposito dell'istanza, tuttavia, a seconda del numero di istanze ricevute, il termine potrebbe slittare oltre tale termine.

In ogni caso, decorsi 30 giorni, l'utente è libero di rivolgersi alla Giustizia ordinaria, avendo formalmente adempiuto all'onere di svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Conciliazione: definizione

Una definizione molto semplice di mediazione (nel nostro caso il termine mediazione deve essere sostituito da conciliazione, anche se il termine conciliazione si riferisce più al risultato che alla procedura) è la seguente:

Consenso facilitato da una persona neutrale di fiducia

(Consensus facilitated by a trusted neutral person)

Consenso: è quello che si raggiunge – concordando su una proposta di soluzione - superando personalità, comportamenti, posizioni, presupposti, offuscamenti, indecisioni, tattiche, mezze verità, bugie, fraintendimenti esagerazioni, pretese, minacce, confusione tra desideri e necessità, distrazioni, e altre **interferenze** che spesso caratterizzano discussioni, trattative e dialogo.

Facilitato: la “facilitazione” è l’atto di fornire assistenza – da parte del conciliatore - per agevolare la ricerca delle parti del raggiungimento del proprio obiettivo.

In questa direzione è il Conciliatore “assegnato” che durante il procedimento, si attiva, con il proprio impegno personale, per “facilitare” l’incontro tra le parti (udienza di conciliazione compresa).

Da persona di fiducia/neutrale: la mediazione richiede l’accettazione delle parti del fatto che la persona neutrale (nel nostro caso il conciliatore) abbia la competenza necessaria per agevolare effettivamente la discussione, gestendo il procedimento, identificando i problemi e generando opzioni di soluzione di reciproco guadagno.

Attraverso la conciliazione (non siamo nel campo giurisdizionale, ma amministrativo) non si stabilisce chi ha torto e chi ha ragione, ma si cerca di trovare una **soluzione condivisa alla controversia insorta tra le parti.**

Schematicamente, i principi fondamentali cui deve ispirarsi la conciliazione possono essere così sintetizzati:

- valorizzazione della centralità delle parti;
- ripristino della comunicazione tra le parti;
- superamento delle posizioni giuridiche ed emersione dei reali interessi sottesi alla lite;

- soluzione della lite non basata solo sulle norme applicabili al singolo caso;
- non c'è chi vince e chi perde, ma si persegue il più ampio soddisfacimento possibile di tutte le parti.

Procedura di conciliazione dinanzi al C.Re.Com.

Per accedere alle procedure presso il Co.re.com. occorrerà individuare il **Comitato territorialmente competente**¹⁰ per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

La competenza si identifica:

- per la linea fissa: facendo riferimento al luogo in cui è ubicata la postazione fissa utilizzata dall'utente;
- per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse: facendo riferimento **al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto** o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.

¹⁰ Art. 3, comma 3, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione, sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla **scadenza del termine per la conclusione della procedura**.

Il termine per concludere la procedura è stabilito in 30 giorni dal deposito dell'istanza¹¹, tuttavia, a seconda del numero di istanze ricevute, il termine potrebbe slittare.

In ogni caso, decorsi 30 giorni, l'utente è libero di rivolgersi alla Giustizia ordinaria, avendo formalmente adempiuto all'onere di svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione. Infatti, dice il Regolamento, *“Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza”*.

¹¹ Art. 3, commi 3 e 4, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*.

Esclusione¹²

Presso il Co.re.com. non possono essere proposte controversie attinenti unicamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate dall'operatore, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dall'utente.

Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37¹³, 139¹⁴, 140¹⁵ e 140-bis¹⁶

¹² Art. 2, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”.

¹³ Le associazioni rappresentative dei consumatori, di cui all'articolo 137 del C.C., le associazioni rappresentative dei professionisti e le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, possono convenire in giudizio il professionista o l'associazione di professionisti che utilizzano, o che raccomandano l'utilizzo di condizioni generali di contratto e richiedere al giudice competente che inibisca l'uso delle condizioni di cui sia accertata l'abusività ai sensi del presente titolo.

¹⁴ Le associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco di cui all'articolo 137 del C.C. sono legittimate ad agire, ai sensi dell'articolo 140, a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e degli utenti. Oltre a quanto disposto dall'articolo 2, le dette associazioni sono legittimate ad agire nelle ipotesi di

del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o di tutela della privacy.

violazione degli interessi collettivi dei consumatori contemplati nelle materie disciplinate dal presente codice, nonché dalle seguenti disposizioni legislative.

¹⁵ Procedure di cui all'articolo 139.

¹⁶ I diritti individuali omogenei dei consumatori e degli utenti di cui al comma 2 nonché gli interessi collettivi sono tutelabili anche attraverso l'azione di classe, secondo le previsioni del presente articolo

Inammissibilità di un'istanza presentata al Co.re.com.¹⁷

Per essere dichiarata **ammissibile** un'istanza presentata al Co.re.com. deve contenere:

- a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche;
- b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;
- c) la denominazione dell'operatore interessato;
- d) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;

¹⁷ Art. 6, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*

e) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.

Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali **reclami** presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.

Azioni del Co.re.com. in caso di mancanza di elemento di ammissibilità¹⁸

Il Co.re.com., qualora rilevi, anche su segnalazione di un operatore, una causa di inammissibilità dell'istanza, ne dà comunicazione alla parte istante, che ha la facoltà di correggere o integrare l'istanza **entro il termine di dieci giorni dalla comunicazione** ovvero fino al momento dell'udienza se fissata in data anteriore a detto termine.

Decorso tale termine, o nel corso dell'udienza se anteriore, qualora la causa di inammissibilità non sia stata eliminata, il Co.re.com. comunica alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione.

Per questa norma vale quanto detto precedentemente: occorre aspettare la modifica del *Regolamento applicativo*.

¹⁸ Art. 6, comma 5, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”.

Riproposizione del tentativo di conciliazione¹⁹

Il tentativo di conciliazione – o meglio l'**oggetto** di un tentativo di conciliazione - non è proponibile dinanzi al Co.re.com. se, per la medesima controversia (oggetto della controversia), sia già stato esperito (anche in organismi diversi dal Co.re.com.) un tentativo di conciliazione.

Questa disposizione è superata se la richiesta di esperimento del tentativo di conciliazione è disposto dall'Autorità giudiziaria.

¹⁹ Art. 6, comma 4, Allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”

Attori della conciliazione

I principali *attori* che intervengono nella conciliazione sono:

- l'**utente**, ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
- l'**operatore** 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 **delegato**, la persona che viene delegata dall'istante a partecipare all'udienza di conciliazione;
- il **conciliatore**, la persona fisica incaricata dello svolgimento della procedura di conciliazione, anche attraverso la formulazione di proposte non vincolanti.
- i **soggetti accreditati**.

Soggetti accreditati²⁰

Il nuovo *Regolamento* sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ha introdotto la figura del “soggetto accreditato”, per consentire agli utenti di poter accedere alle procedure telematiche, sin dalla fase di presentazione dell’istanza, anche per il tramite di soggetti terzi qualificati,²¹ che possono, quindi, presentare direttamente le istanze in nome e per conto dei propri assistiti;

Chi sono questi “soggetti accreditati”:

- **le Associazioni di consumatori riconosciute a livello nazionale;**
- **gli Avvocati iscritti agli albi professionali.**

Per quanto attiene le associazioni dei consumatori occorre tenere presente che l’Autorità, in considerazione che molte delle Associazioni partecipanti al

²⁰ Art. 4, comma 2, allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”.

²¹ Ogni soggetto accreditato deve preventivamente registrarsi sulla piattaforma ConciliaWeb ai fini della sua immediata riconoscibilità.

Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) hanno sottoscritto con i principali operatori di comunicazioni elettroniche protocolli di intesa in virtù dei quali le controversie con gli utenti (associati o meno) possono essere rimesse alle commissioni paritetiche²² composte da rappresentanti delle Associazioni e degli operatori, ha ritenuto appropriato, al fine di ridurre il carico di istanze che potrebbero gravare sulla piattaforma *ConciliaWeb* che le Associazioni di consumatori possono presentare istanze di conciliazione in nome e per conto dei propri assistiti tramite la piattaforma *ConciliaWeb* nelle sole ipotesi in cui non sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica.

Occorre precisare, altresì, che tale innovazione diventerà operativa solo all'approvazione ed alla entrata in vigore delle modifiche del *Regolamento applicativo* approvato con delibera n. 339/18/CONS.

²² Art. 141-ter del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del Consumo;

Conciliazione semplificata o conciliazione in udienza

Con l'introduzione della procedura di conciliazione attraverso la piattaforma *Conciliaweb* è stata data la possibilità all'utente/istante di "scegliere" due metodologie di conciliazione:

- **la conciliazione semplificata** (art. 8 del *Regolamento*).
- **La conciliazione "in udienza"** (art. 9 del *Regolamento*).

La "scelta" tra queste due opzioni non avviene a discrezione dell'istante, ma è regolamentata sulla base della **materia/oggetto del contendere**.

Conciliazione semplificata²³

La procedura di conciliazione “semplificata” si applica solo alle controversie aventi a oggetto le seguenti materie (oggetto di contenzioso):

- 1. addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;*
- 2. addebiti per servizi a sovrapprezzo;*
- 3. restituzione del credito residuo;*
- 4. restituzione del deposito cauzionale;*
- 5. spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;*
- 6. omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.*

La fatturazione – ad esempio – non può rientrare nella conciliazione “semplificata”.

²³ Art. 8, Allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”.

Nella conciliazione “semplificata” non c’è la convocazione di un’udienza di conciliazione, ma “lo scambio **non simultaneo** di comunicazioni tra le parti e il Conciliatore”.

L’importanza del “non simultaneo” deve essere ricercata nel fatto che nei **trenta giorni di durata del procedimento**, c’è il tempo (se si partecipa attivamente da parte di tutte le parti (istante/operatore/conciliatore) per ponderare proposte e controproposte, e adottare una decisione.

In questo tipo di conciliazione il Conciliatore ha la facoltà concreta anche di proporre una soluzione conciliativa della controversia, che ciascuna delle parti può accettare o rifiutare.

L’innovazione apparsa dal nuovo *Regolamento* è legata al fatto che il verbale²⁴, redatto dal conciliatore, deve **dare atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni con le parti** (è bene ricordare che tutto lo scambio di comunicazioni, proposte, ecc. tra le parti rimane agli atti del *ConciliaWeb* e può essere utilizzato, ai fini di una valutazione sul comportamento delle parti, nella fase di definizione delle controversie.

²⁴ Il verbale viene redatto ai sensi dell’articolo 12, commi 1, 2 e 3, del Regolamento.

Udienza di conciliazione²⁵

In tutti i casi che hanno per oggetto una controversia con un operatore telefonico o di Pay tv, non riferita alle materie prima esaminate per la conciliazione semplificata, si attiva la conciliazione attraverso un'udienza a cui partecipano:

- istante (o suo delegato),
- soggetti accreditati,
- operatore (o più operatori nel caso di necessario coinvolgimento come nel caso delle migrazioni),
- conciliatore.

La piattaforma (entro 15 giorni dalla proposizione dell'istanza) notifica alle parti l'avviso circa la data e l'orario individuati per l'udienza di conciliazione

²⁵ Art. 9, Allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*

(data e orario possono essere modificati dal conciliatore d'ufficio o su richiesta di una delle parti).

L'udienza di conciliazione **può** svolgersi:

- preferibilmente in *web conference*, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (*virtual room*),
- mediante altre modalità di comunicazione a distanza (telefono principalmente),
- partecipando di persona presso gli uffici del Co.re.com. (obbligatorio evidentemente per gli "utenti deboli").

In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante.

Gli istanti possono farsi rappresentare da altri soggetti appositamente individuati dall'istante: delegati/soggetti accreditati.

In qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può **suggerire** alle parti **una o più soluzioni per la composizione della controversia**.

Riunione delle procedure pendenti²⁶

Il Co.re.com., sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti, aventi a oggetto controversie che siano **connesse sotto il profilo soggettivo o oggettivo**.

²⁶ Art. 10, Allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”.

Esito dell'udienza di conciliazione²⁷

Sia nella conciliazione “semplificata” che nella conciliazione “in udienza” ci possono essere 3 esiti.

Positivo:

le parti raggiungono un accordo e il Conciliatore redige un verbale nel quale si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo, specificandone il contenuto²⁸.

Negativo:

le parti non raggiungono un accordo e il Conciliatore redige un sintetico verbale in cui si annota esclusivamente l'oggetto della controversia e che la stessa è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo; nel verbale le parti:

²⁷ Art. 12, Allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”.

²⁸ Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995.

- possono indicare l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano;
- ciascuna parte può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento (proposta che avanza alla controparte).

Mancata comparizione:

se la parte convenuta (operatore) non compare in udienza, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'**esito negativo** della procedura di conciliazione; se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, il Conciliatore redige un verbale di **mancata comparizione** e il procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento, prontamente comunicati al Co.re.com., per i quali può disporsi un rinvio.

Il verbale è sottoscritto dalle parti, mediante firma elettronica o altra modalità telematica idonea a garantirne la provenienza ai sensi delle disposizioni vigenti, e dal Conciliatore, mediante firma digitale, il quale attesta la veridicità di quanto verbalizzato.

Qualora non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa di forza maggiore, il Conciliatore firma il verbale attestando che lo

stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione.

Ricordiamo che è negativo anche il verbale che certifica la scelta dell'operatore, di non partecipare alla procedura di conciliazione.

Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura²⁹

Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale, giurisdizionale o giustiziale, 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 a una composizione bonaria della controversia.

²⁹ Art. 11, Allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”.

Descrizione dei fatti

La descrizione dei fatti è di fondamentale importanza, perché deve poter consentire a tutti i soggetti (le parti e il Conciliatore) che partecipano alla conciliazione di comprendere come si sono realmente svolti i fatti.

Caratteristiche principali della descrizione dei fatti:

- **chiara nell'esposizione**
- **sintetica nella descrizione dei fatti**
- **precisa nell'indicare la sequenza cronologica dei fatti contestati**
- **pertinente all'oggetto della controversia**
- **con prove documentali a corredo di quanto affermato.**

L'istanza da presentare al Co.re.com. attraverso, la piattaforma *ConciliaWeb*, dà la possibilità, oltre a predisporre una precisa descrizione dei fatti, di inserire:

- i dati relativi all'utenza,
- le informazioni aggiuntive per “comprendere meglio il problema”,
- i disservizi subiti,

- i precedenti (intesi come attività svolta dall'istante per superare la problematiche, ad esempio reclamo),

Si viene al Co.re.com., ai fini di esperire un tentativo di conciliazione, per tre fondamentali motivi:

- riuscire a far cessare la condotta lesiva, da parte di un operatore telefonico o di Pay tv, dei diritti dell'utente/consumatore;
- richiedere rimborsi, a un operatore telefonico o di Pay tv, di somme risultate non dovute (problemi fondamentalmente legati alla fatturazione);
- richiedere a un operatore telefonico o di Pay tv, di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione l'utente può integrare l'istanza, tramite la piattaforma *Conciliaweb*, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza.

L'istanza di conciliazione non può occuparsi di **danni**, lucro cessante, danno emergente, ecc., di competenza del Giudice di Pace o del Tribunale, a seconda dell'entità delle richieste avanzate.

In particolare la descrizione dei fatti deve poi essere il più dettagliata possibile, in modo particolare, per poter individuare:

- le somme contestate, ad esempio nella fatturazione (la cosa auspicabile che in caso di contestazione di una fattura o serie di fatture le stesse venissero indicate e accanto comparisse la cifra richiesta, la cifra eventualmente pagata, la cifra contestata);
- i termini temporali esatti del disagio subito (occorre tenere presente che gli indennizzi possono essere considerati come una sorta di *penalità da inadempimento predeterminata dalle parti*, ed infatti sono indicati nei documenti contrattuali (Condizioni generali di contratto e Carte dei servizi), cui deve essere fatto riferimento per l'individuazione del loro ammontare *pro die*.

Va tenuto anche presente che l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma **che la questione (oggetto dell'istanza) in discussione sia la medesima**, perchè altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Analogamente come l'oggetto anche le richieste fatte in conciliazione devono essere le stesse che si inseriscono nell'istanza di definizione.

Documenti da allegare

Occorre precisare che fino all'esperimento del tentativo di conciliazione,³⁰ l'istante può integrare l'istanza, tramite la piattaforma *ConciliaWeb*, portando a sostegno o a giustificazione, ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza.

In ambito di conciliazione, non essendo una fase “probatoria”, non sarebbe necessario allegare tutta la documentazione necessaria come in sede di definizione (fase sicuramente “probatoria”).

E' bene però tenere presente che – per quanto si diceva sopra (oggetto della richiesta di conciliazione = a oggetto istanza di definizione) nulla vieta che già in sede di conciliazione l'istante provveda a inserire nel “fascicolo

³⁰ Per la conciliazione “semplificata” il riferimento è alla scadenza dei trenta giorni dall'avvio della procedura, art. 8, comma 3: “*Decorsi trenta giorni dall'avvio della procedura, il Conciliatore, salvo che non ritenga opportune ulteriori interlocuzioni con le parti ai fini del raggiungimento di una soluzione conciliativa della controversia, redige e sottoscrive un verbale ai sensi dell'articolo 12, commi 1, 2 e 3, dando atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni con le parti*”.

documentale” tutta la documentazione utile a confermare quanto detto nella “descrizione dei fatti” e nelle “richieste”.

Si tenga conto che quando si presenta un’istanza di definizione – a seguito di verbale negativo in sede di conciliazione – la documentazione presentata in sede di conciliazione viene richiamata automaticamente dalla piattaforma *ConciliaWeb* nell’stanza di definizione.

La documentazione, sia in sede di conciliazione che in sede di definizione delle controversie, ha un’obbligatorietà funzionale per l’istante, in quanto solo con la documentazione che allega riesce a **poter dimostrare quanto si è precisato nella descrizione dei fatti e nelle richieste avanzate all’operatore.**

La mancata presentazione della documentazione “probatoria”, potrà influire negativamente – per l’istante/delegato/soggetto accreditato:

- nella **discussione** in sede di conciliazione;
- nella **decisione** assunta del Co.re.com. in sede di definizione delle controversie.

Richieste all'operatore

Il procedimento di conciliazione, come quello di definizione, non rientrano nell'ambito giurisdizionale, ma puramente "amministrativo".

Si viene al Co.re.com. – concetto già precisato -solo per i tre motivi:

- **far cessare la condotta lesiva,**
- **richiedere rimborsi di somme risultate non dovute (fatturazione);**
- **richiedere indennizzi.**

Per i danni, competenza "non amministrativa", occorre rivolgersi al Giudice di Pace/Tribunale, esaurite le fasi presso il Co.re.com.: conciliazione/definizione.

In sede Co.re.com. – e in particolare in conciliazione – si possono richiedere gli indennizzi sulla base del contratto, delle carte dei servizi, delle disposizioni normative o delle delibere dell'Autorità.

Nell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", all'articolo 2 (Ambito di

applicazione e finalità), comma 1, si precisa che: *“Il presente regolamento stabilisce i criteri per il calcolo degli indennizzi **applicabili nella definizione delle controversie** tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell’articolo 14 del Regolamento di procedura”*.

Nulla vieta all’operatore telefonico di applicarli (e all’utente di tentare di chiederli) già in sede di conciliazione, ma l’operatore è libero però di offrire solo quanto contrattualmente previsto.

Procedura di conciliazione su istanza dell'operatore³¹

È bene ricordare che anche gli operatori telefonici possono presentare istanze di conciliazione nei confronti di utenti. Il caso più diffuso è la “morosità dell'utente”.

La procedura non è affidata alla piattaforma *Conciliaweb*.

La presentazione della richiesta avviene a mezzo di un'istanza “cartacea” al Co.re.com., cui seguirà la convocazione di un'udienza di conciliazione, sulla base di una procedura definita dal Capo IV del *Regolamento*.

³¹ CAPO IV – Artt. 23-26, Allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”.

Provvedimenti temporanei³²

L'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento³³ con l'obbligo di informare l'utente **con congruo preavviso**.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al co.re.com. l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a:

³² ³² Art. 11, Allegato A, delibera Agcom n. 353/19/CONS: "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*".

³³ 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, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento.

Il mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione non risultano ulteriori fatture insolute.

garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati, o della numerazione in uso³⁴.

Della richiesta è dato avviso all'operatore, che nei cinque giorni successivi può produrre eventuali memorie e documentazione.

Il Co.re.com., entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza, può:

- adottare un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio,
- rigettare la richiesta, dandone comunicazioni alle parti.

Nel caso in cui risulti che la sospensione dipende dal comportamento di uno o più operatori diversi da quello indicato nell'istanza, il Co.re.com. può estendere il procedimento nei confronti di tali operatori.

I provvedimenti adottati a norma del presente articolo devono essere eseguiti entro il termine da essi indicato. In caso di inottemperanza il

³⁴ Ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e) della legge 14 novembre 1995, n. 481. 4

Co.re.com. informa tempestivamente Agcom per l'applicazione della sanzione³⁵.

³⁵ Ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della Legge 31 luglio 1997, n. 249

GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Roberto Rodolfo De Lorenzi
Genova, 28 ottobre 2019