



Direzione Amministrazione, Personale, Sistemi Informativi e Organismi di Garanzia

Settore Corecom Piemonte

Piazza Solferino, 22 - 10121 Torino

tel. 011 5757.128

corecom.cr.piemonte.it

Intervento 27.1.2024

Cerimonia di Inaugurazione Anno Giudiziario

Risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche avanti al Corecom Piemonte

La gestione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti in ambito locale rientra nelle c.d. procedure di A.D.R. (*Alternative Dispute Resolution*) il cui esercizio della funzione è stata delegata ai Comitati regionali per le comunicazioni (Corecom) dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Autorità o Agcom), in attuazione della legge 249/97 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*.

I Corecom sono organi di consulenza, di gestione e di controllo della Regione in materia di comunicazioni elettroniche, nonché soprattutto organi funzionali e di decentramento territoriale dell'Autorità.

Sin dal 2004, in attuazione della Convenzione sottoscritta in detto anno, il Corecom Piemonte svolge l'attività relativa all'esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione e alle richieste di intervento dirette a garantire la continuità dell'erogazione del servizio da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa.

La soluzione conciliativa in linea di principio risponde sia agli interessi del consumatore, che in tempi brevi e con costi contenuti in termini di spese e tempo può ottenere indennizzi per disservizi patiti ovvero rimborsi di somme non dovute, sia agli interessi dei gestori che, considerato il rilevante numero di potenziali contenziosi, possono auspicare risparmi complessivi sulle spese legali.

La ratio sottesa all'istituto della conciliazione, che nel corso degli anni e attraverso le modifiche regolamentari che si sono succedute è stato esteso da ultimo ai fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (operatori di comunicazioni elettroniche, fornitori di servizi media audiovisivi e fornitori di piattaforme di condivisione video), va rinvenuta nella necessità che contenziosi aventi a oggetto malfunzionamenti e costi controversi in tale ambito possano trovare una composizione in sede alternativa a quella giurisdizionale.

L'istituto della conciliazione è normato dall'Allegato alla delibera 203/18/CONS *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, così come da ultimo modificato dall'allegato B alla delibera 194/23/CONS; dall'Allegato alla delibera 339/18/CONS *Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*, così come modificato dall'Allegato C alla delibera 194/23/CONS; nonché dalla Delibera 73/11/CONS recante *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*, modificato dalla delibera 347/18/CONS.

Il 14 dicembre 2022 con delibera n. 427/22/CONS è stato approvato il nuovo Accordo Quadro tra l'Autorità, la Conferenza delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e Province autonome, a seguito del quale, in data 10 marzo 2023 il Consiglio regionale e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte hanno sottoscritto la Convenzione tra l'Autorità, il Consiglio regionale del Piemonte e il Corecom Piemonte, volta al rinnovo del conferimento delle attività delegate precedentemente assegnate.

Il tentativo di conciliazione è **obbligatorio**, ossia il suo esperimento costituisce condizione di procedibilità per agire in giudizio, e **gratuito**. Quando il tentativo di conciliazione si conclude positivamente, l'accordo è vincolante fra le parti e il relativo verbale è **titolo esecutivo** ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 481/1985.

Anche gli operatori possono avanzare istanza di conciliazione nei confronti degli utenti esclusivamente nel caso in cui il credito relativo alle prestazioni effettuate, che è oggetto di controversia, sia stato contestato dalla controparte.

Se il tentativo di conciliazione ha un esito totalmente o parzialmente negativo, l'utente può rivolgersi al giudice ordinario oppure, entro tre mesi, chiedere al Corecom la **definizione** della controversia. Il Comitato, ove riscontri il fondamento dell'istanza, può ordinare all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. È fatta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Anche questo procedimento è totalmente gratuito e non necessita dell'assistenza tecnica di un difensore.

La decisione del Corecom ha valore di ordine dell'autorità amministrativa e, quindi, obbliga la parte soccombente ad eseguire quanto stabilito nel provvedimento decisorio; in caso di inottemperanza l'Agcom può irrogare una sanzione pecuniaria.

Tentativo di conciliazione

Nell'anno **2023** il Corecom Piemonte ha ricevuto **4.160** domande di conciliazione e ne ha chiuse **4.279** (anche relative all'anno precedente). In udienza, alla presenza di gestore e utente, la percentuale di accordi è stata del 85,11%.

Definizione delle controversie

Nel **2023** il Corecom Piemonte ha ricevuto **353** istanze di definizione e ne ha concluse **375** (anche relative all'anno precedente). La percentuale di accordi in udienza è stata del 82,86%.

In particolare, le procedure per le quali non è stato possibile addivenire a transazione tra le parti e che sono quindi state definite con provvedimento decisorio del Comitato (delibera) o del dirigente (determinazione) risultano essere 51.

Provvedimenti Temporanei

Nei casi di sospensione, problemi tecnici o guasti dei servizi di telefonia, Adsl o pay-tv, l'utente, contestualmente all'istanza di conciliazione o definizione, o in pendenza del procedimento, può attivare una **procedura d'urgenza** finalizzata a garantire, tramite l'adozione di un provvedimento temporaneo da parte del Corecom entro 10 giorni della richiesta, la continuità dell'erogazione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali a esso associati o della numerazione in uso. Tale provvedimento esaurisce i propri effetti con la chiusura del procedimento di conciliazione o definizione.

Sono pervenute **473** domande per le quali sono stati emessi **100** provvedimenti temporanei. Sono state effettuate **2** segnalazioni di mancata ottemperanza all'AGCOM. Le istanze residue sono state soddisfatte con la riattivazione spontanea da parte dell'operatore.

Udienze in videoconferenza.

È importante sottolineare come l'utilizzo della piattaforma telematica Conciliaweb di Agcom per la gestione delle istanze abbia consentito, anche con lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità agile, di gestire la totalità del contenzioso a seguito del ricevimento delle domande tramite compilazione del modulo on line. E' stato determinante l'utilizzo delle virtual room o delle audioconferenze per le udienze, con accesso alla documentazione in formato elettronico su fascicolo virtuale e firma digitale dei documenti attraverso l'invio di OTP. La totale flessibilità e facilità d'uso si è rivelata risolutiva anche nei confronti degli utenti sprovvisti di dotazione informatica completa, essendo sufficiente l'uso dello smartphone, ormai presente in ogni famiglia italiana.

Prevenzione e contrasto del cyberbullismo

L'entrata in vigore della legge regionale 5 febbraio 2018, n. 2 Disposizioni in materia di prevenzione e contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo ha visto il coinvolgimento del Corecom Piemonte in questa materia così complessa, investendolo anche del ruolo di osservatorio.

Tra gli interventi già adottati negli scorsi anni vanno ricordati l'attivazione della casella di posta elettronica nocyberbullismo@cr.piemonte.it per il ricevimento delle segnalazioni in materia di cyberbullismo da parte dei soggetti interessati.

Nel 2023 il Comitato ha sottoscritto un nuovo Protocollo d'Intesa con il Garante per la protezione dei dati personali volto all'attivazione di una collaborazione strategica tra le parti, nell'ambito delle rispettive competenze, per la realizzazione dei compiti demandati al Garante dalla legge n. 71/2017 e al Corecom dall'art. 14-bis, comma 1, della legge regionale n. 1/2001, nel quadro degli obiettivi di prevenzione e contrasto del fenomeno del cyberbullismo e del *revenge porn*.

Il Corecom fa parte del Tavolo Tecnico Regionale per la prevenzione e il contrasto dei fenomeni del bullismo e del cyberbullismo previsto dalla l.r. 2/2018 e concorre alla predisposizione del relativo Piano regionale.

L'obiettivo del suddetto Tavolo regionale è creare una rete di protezione per le bambine e per i bambini, per le ragazze e per i ragazzi rispetto ai fenomeni di bullismo e cyberbullismo cercando di ascoltare il loro punto di vista.

Il Presidente
Vincenzo Lilli