

CORECOM

REGIONE PIEMONTE

*Direzione Amministrazione, Personale, Sistemi Informativi e Organismi di Garanzia
Settore Corecom Piemonte
Piazza Solferino, 22 - 10121 Torino
tel. 011 5757.128 - cell. 338 5019223*

corecom.cr.piemonte.it

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

La gestione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche (telefonia e pay-tv) 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 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.

All'origine dell'istituto della conciliazione in materia di telecomunicazioni sta la centralità e l'indifettibilità del servizio telefonico per la realizzazione di diritti e libertà civili ed economiche - centralità che è andata rafforzandosi con la diffusione di cellulari e smartphone - e la necessità che liti riguardanti malfunzionamenti e costi controversi inerenti a tale servizio possano trovare una composizione in sede alternativa a quella giurisdizionale; 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.

Nel 2018 l'istituto ha subito un cambiamento importante: è stato approvato dal Consiglio dell'Autorità il nuovo Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche ed è entrata in funzione la piattaforma telematica di gestione delle procedure denominata ConciliaWeb. Le delibere Agcom che regolamentano la materia sono pertanto le seguenti: 203/18/CONS recante *Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*, modificata dalla delibera 353/19/CONS e successivamente dalla delibera 390/21/CONS; 339/18/CONS recante *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, modificato dalla delibera 670/20/CONS; 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 12/10/2022, attraverso la delibera 358/22/CONS, è stato da ultimo modificato il quadro regolamentare in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche al fine di ricomprendervi anche le controversie nei confronti dei fornitori di servizi di media audiovisivi ai sensi dell'art. 40 del TUSMA.

Le nuove disposizioni troveranno applicazione a decorrere dal 1° febbraio 2023.

Il 14/12/2022, con la delibera n. 427/22/CONS, è stato approvato il nuovo Accordo Quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni.

Il suddetto Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31/03/2023, avranno comunque effetto retroattivo a far data dal 1° gennaio 2023.

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.

Le principali tipologie oggetto di contenzioso sono: la mancata o parziale fornitura dei servizi di telefonia, adsl, pay-tv; il ritardo nella fornitura; l'interruzione/sospensione del servizio; l'attivazione di prodotti/servizi non richiesti; le modifiche contrattuali; le spese/fatturazioni non giustificate; il traffico non riconosciuto; la mancata portabilità/migrazione del servizio; l'assenza di trasparenza contrattuale; i guasti delle

apparecchiature e della linea; il mancato/errato inserimento negli elenchi telefonici cartacei e/o informatici; gli omessi rimborsi.

Tentativo di conciliazione

Nell'anno **2022** il Corecom Piemonte ha ricevuto **4.313** domande di conciliazione e ne ha chiuse **4.440** (anche relative all'anno precedente). In udienza, alla presenza di gestore e utente, la percentuale di accordi è stata del 82,74%.

Definizione delle controversie

Nel **2022** il Corecom Piemonte ha ricevuto **370** istanze di definizione e ne ha concluse **479** (anche relative all'anno precedente). La percentuale di accordi in udienza è stata del 83,68%.

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 35.

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 **516** domande per le quali sono stati emessi **121** 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 e assistenza agli utenti

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.

Il Corecom, infine, con il supporto degli uffici URP regionali, presenti in ciascun capoluogo di provincia, ha costantemente fornito assistenza telefonica e informazioni necessarie per l'utilizzo del Conciliaweb da parte degli utenti.

Il Presidente
Vincenzo Lilli