



CONSIGLIO  
REGIONALE  
DEL PIEMONTE



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

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

## **Risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche avanti al Co.Re.Com. Piemonte**

Per il terzo anno consecutivo il resoconto dell'attività svolta nell'anno 2014 dal Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (Co.Re.Com.) in materia di controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti in ambito locale, quale esercizio di "giustizia alternativa" a quella ordinaria, viene inserito nella Relazione di apertura dell'anno giudiziario 2015: per questa possibilità che ci è stata data si ringraziano il dott. Mario Barbuto, già Presidente della Corte di Appello di Torino, e l'attuale Presidente reggente, dott. Giancarlo Girolami.

La gestione delle controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche rientra nelle c.d. procedure di A.D.R. (*Alternative Dispute Resolution*) ed è stata delegata ai Co.Re.Com. 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 Co.Re.Com. 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. Lo svolgimento della loro attività e l'operatività delle strutture tecnico-amministrative sono finanziati dal Consiglio regionale relativamente all'esercizio di compiti attinenti a funzioni proprie, mentre l'Autorità assegna un contributo finanziario per l'esercizio delle funzioni delegate, che devono essere svolte nell'ambito e nel rispetto dei principi e dei criteri direttivi dell'Agcom.

Il Co.Re.Com. Piemonte ha ricevuto nel 2004 le deleghe c.d. di "prima fase", tra le quali rientra il tentativo di conciliazione obbligatorio nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, mentre nel 2012 è stato investito delle c.d. deleghe "di seconda fase", compresa la definizione delle controversie.

L'attività che qui viene presentata è disciplinata dall'allegato alla delibera 173/07/CONS e s.m.i., *Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* e si articola in due procedimenti amministrativi distinti ed autonomi.

Il primo riguarda l'esperimento del **tentativo di conciliazione** che è **obbligatorio** – cioè costituisce condizione di procedibilità per agire in giudizio - e **gratuito**. Quando la conciliazione va a buon fine, l'accordo è vincolante per le parti e il verbale costituisce **titolo esecutivo** ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1985.

Il secondo procedimento concerne la **definizione delle controversie** ed è soltanto eventuale: infatti, 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 Co.Re.Com. di decidere la controversia, tenuto conto che la competenza del Comitato non comprende la valutazione di

richieste di risarcimento danni e che pertanto la decisione riguarderà l'applicazione del contratto di fornitura del servizio (indennizzi, storni e rimborsi di fatturazione), oltre al riconoscimento in favore dell'utente delle spese sostenute per l'espletamento della procedura, liquidate in base a criteri di equità e proporzionalità.

Anche questo procedimento è **totalmente gratuito** e non necessita dell'assistenza tecnica di un difensore. La decisione del Co.Re.Com. 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 severe sanzioni pecuniarie.

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.

Anche gli operatori telefonici e di pay-tv possono chiedere la conciliazione, ma solo nel caso in cui il credito relativo alle prestazioni effettuate, che è oggetto di controversia, sia stato contestato dall'utente.

Un obiettivo del Consiglio regionale del Piemonte è quello di rendere più accessibili i dati pubblici, ponendo come punto centrale la ricerca di un diverso approccio delle persone che interagiscono con l'Ente, grazie all'uso intelligente delle nuove tecnologie per avvicinare istituzioni e cittadini.

In questo ambito, si è realizzato il progetto, voluto fortemente dal Co.Re.Com. Piemonte, denominato "Il Consiglio è smart", che ha consentito di mettere in rete il Co.Re.Com. e che si basa sulle seguenti funzionalità:

- presentazione delle domande di conciliazione (UG e GU5), mediante l'utilizzo del catalogo digitale, cioè dei formulari in formato digitale;
- consultazione e condivisione della documentazione con gli operatori telefonici e di pay-tv (gestione documentale *Doqui Index* e *Shared Repository*) e con gli uffici URP della Regione;
- decentramento del servizio di conciliazione sul territorio, mediante la realizzazione delle udienze in video-conferenza (sistema *webconference*).

Si è trattato di interventi di riorganizzazione e razionalizzazione del servizio mediante l'uso di strumenti tecnologici che concorrono a dematerializzare l'iter amministrativo inerente a tale attività, in ossequio alle disposizioni contenute nel C.A.D. (Codice per l'amministrazione digitale) approvato con il D.Lgs. 82/2005.

Operativamente, il catalogo digitale Co.Re.Com. è stato pubblicato nel portale di servizi Sistema Piemonte ([www.sistemapiemonte.it](http://www.sistemapiemonte.it)), all'interno dell'Area servizi per la Pubblica Amministrazione. Esso consente:

1. la compilazione e l'invio online: il cittadino può accedere con le proprie credenziali (Username, Password e PIN, certificato digitale personale) all'area riservata del catalogo,

selezionare la richiesta di proprio interesse, compilarla e inviarla telematicamente. In seguito all'invio della richiesta il cittadino, previa autenticazione al catalogo, potrà visualizzare il modulo della richiesta inviata telematicamente e verificare l'arrivo di eventuali notifiche durante l'iter della conciliazione;

2. la compilazione e l'invio via PEC: il cittadino in possesso di una casella di posta elettronica certificata può scaricare il modulo di richiesta, compilarlo al computer e trasmettere il file con eventuali allegati via e-mail alla casella di posta certificata del Co.Re.Com. ([corecom@cert.cr.piemonte.it](mailto:corecom@cert.cr.piemonte.it));
3. la compilazione e la stampa: il cittadino, in assenza di credenziali di accesso o di casella di posta certificata, può scaricare il modulo di richiesta, compilarlo al computer, stamparlo e consegnare il formulario cartaceo al Co.Re.Com.

Per la consultazione dei fascicoli è stato creato un sistema di condivisione della documentazione digitale a cui è possibile accedere tramite apposite credenziali. In tal modo, gli uffici URP della Regione dislocati sul territorio possono fornire direttamente agli utenti le informazioni relative alle pratiche. Analogamente, i rappresentanti dei gestori con le proprie credenziali possono accedere tramite il portale web Sistema Piemonte ([www.sistemapiemonte.it](http://www.sistemapiemonte.it)) all'area riservata di consultazione dei dossier virtuali di propria competenza.

Le udienze di conciliazione si sono svolte in questi anni unicamente a Torino. Nonostante la gratuità del procedimento, la distanza dal capoluogo è di ostacolo alla effettiva possibilità per tutti gli abitanti della Regione di avvalersi dei servizi forniti dal Co.Re.Com. Piemonte.

Per tale motivo, con la riprogettazione complessiva del sistema gestionale informatico basato su un modello organizzativo supportato da uno strumento di business process management (BPM) e l'utilizzo della piattaforma *webconference*, sempre in ottica di decentramento, è stata avviata nel 2014 la realizzazione delle udienze in videoconferenza presso le sedi degli uffici URP della Regione dislocati in ciascun capoluogo di provincia.

Il programma informatico in dotazione al Co.Re.Com. consente, infatti, al funzionario conciliatore di collegarsi in *webconference* con le sedi degli uffici URP, dove l'utente può recarsi per partecipare all'udienza, anziché presentarsi a Torino. Dopo aver espletato l'udienza in tale modalità, il verbale viene sottoscritto dalle parti con firma digitale o con l'apposizione di firma grafometrica con dispositivo *tablet*.

Si tratta, ad oggi, di un'esperienza unica a livello nazionale, che consente di "avvicinare" il servizio pubblico al cittadino.

## **Il tentativo obbligatorio di conciliazione – dati 2014**

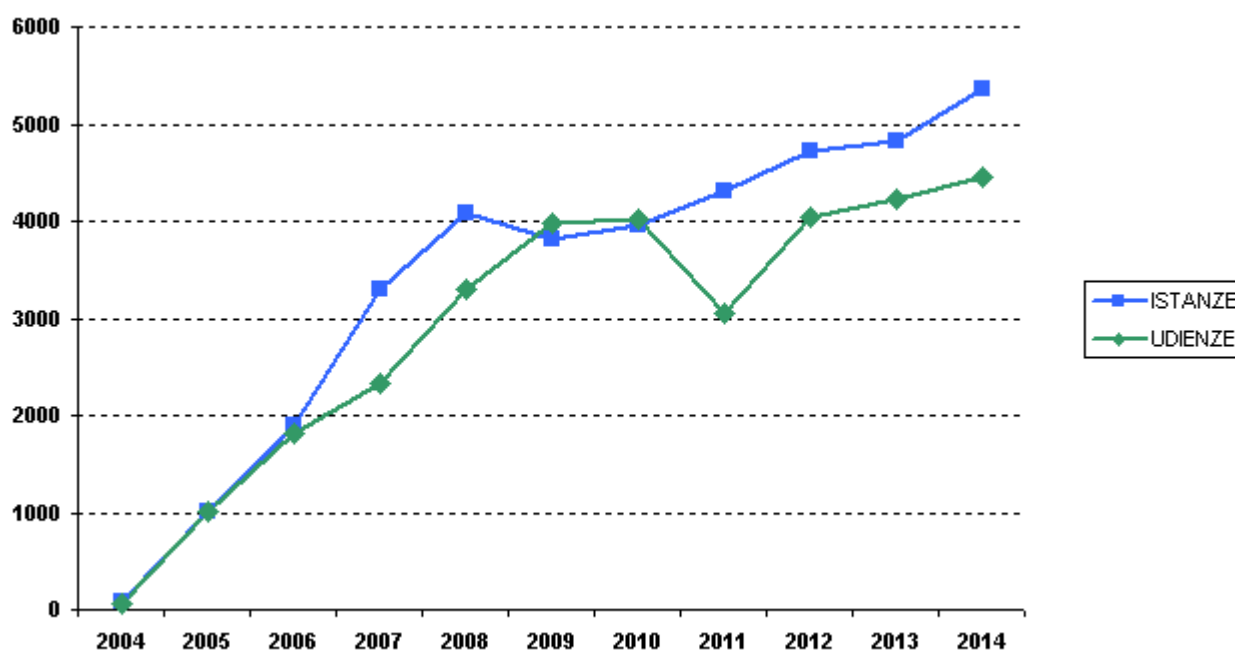
Secondo i dati che emergono dalla *Relazione annuale 2014 sull'attività svolta e sui programmi di lavoro* dell'Autorità, nel 2013 i Co.Re.Com. hanno ricevuto 71.692 istanze, in costante aumento rispetto agli anni precedenti, con un valore economico relativo ai procedimenti di conciliazione conclusi di oltre 25 milioni di euro su tutto il territorio nazionale.

Il continuo incremento delle domande di conciliazione si conferma anche per il Co.Re.Com. Piemonte, che nel 2014 ha ricevuto **5362** istanze, con un aumento di 542 pratiche rispetto all'anno precedente. Le udienze svolte sono state 4447. La tabella e il grafico che seguono rappresentano tale andamento.

**Tabella 1 – Storico istanze e udienze dal 2004 al 2014**

<b>ANNO</b>	<b>ISTANZE</b>	<b>UDIENZE</b>
2004	91	67
2005	1002	1005
2006	1907	1824
2007	3294	2336
2008	4075	3307
2009	3807	3985
2010	3960	4023
2011	4307	3047
2012	4728	4039
2013	4820	4225
<b>2014</b>	<b>5362</b>	<b>4447</b>

**Grafico 1 – Storico istanze e udienze dal 2004 al 2014**



Nel 2014 sono state portate a conclusione istanze relative anche all'anno 2013, per cui il numero complessivo delle pratiche trattate è di 5783: la tabella che segue ne illustra gli esiti.

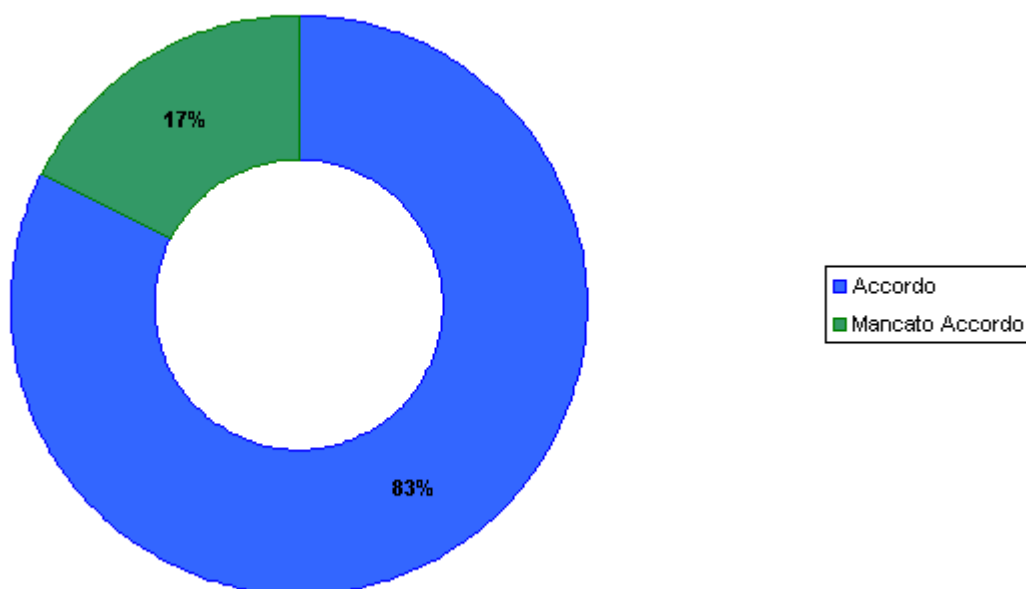
**Tabella 2 – Storico esiti verbali dal 2011 al 2014**

<b>Esiti</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Accordo	2701	3234	3051	<b>3075</b>
Accordo parziale	3	2	0	<b>3</b>
Mancato accordo	463	582	538	<b>649</b>
Rinvio	223	258	310	310
Mancata Comparizione	355	349	326	410
Mancata Adesione	223	175	158	160
Chiusura Procedimento	729	802	993	1176
<b>Totale</b>	<b>4697</b>	<b>5402</b>	<b>5376</b>	<b>5783</b>

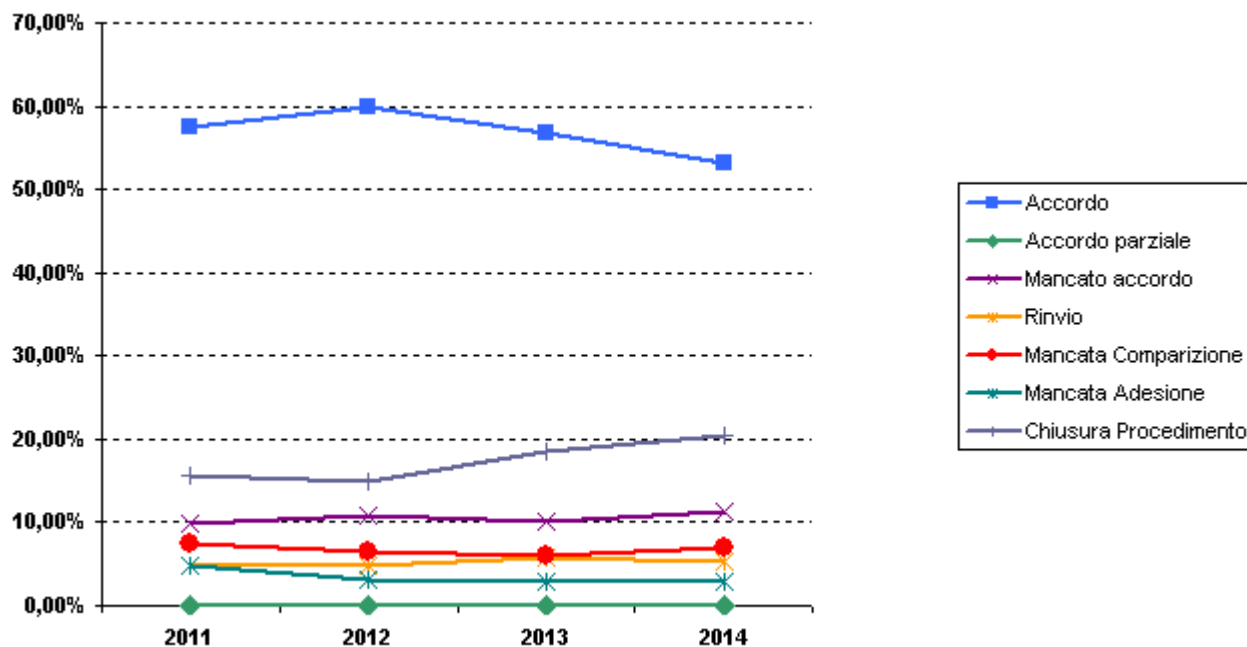
La voce **chiusura del procedimento**, di cui alla tabella sopra riportata, si riferisce ad accordi pre-udienza raggiunti tra le parti, grazie al ruolo attivo del Co.Re.Com. e comprende: rinuncia per proposta transattiva controfirmata dall'utente e risoluzione del problema prima dell'udienza. Nella voce sono altresì ricompresi i casi, in percentuale del tutto marginale, di chiusura del fascicolo per ricorso in sede giudiziaria e per ritiro della pratica prima della fissazione dell'udienza.

Il dato su cui occorre soffermarsi è quello relativo agli **esiti delle udienze portate a conclusione dal Co.Re.Com. alla presenza del conciliatore e di entrambe le parti (gestore e utente)**, che sono state **3727**, con un risultato positivo dell'**83%** (3075 accordi e 3 accordi parziali) e negativo del **17 %** (649).

**Grafico 2 – Esiti udienza in contraddittorio 2014**



**Grafico 3 - Storico esiti verbali dal 2011 al 2014**

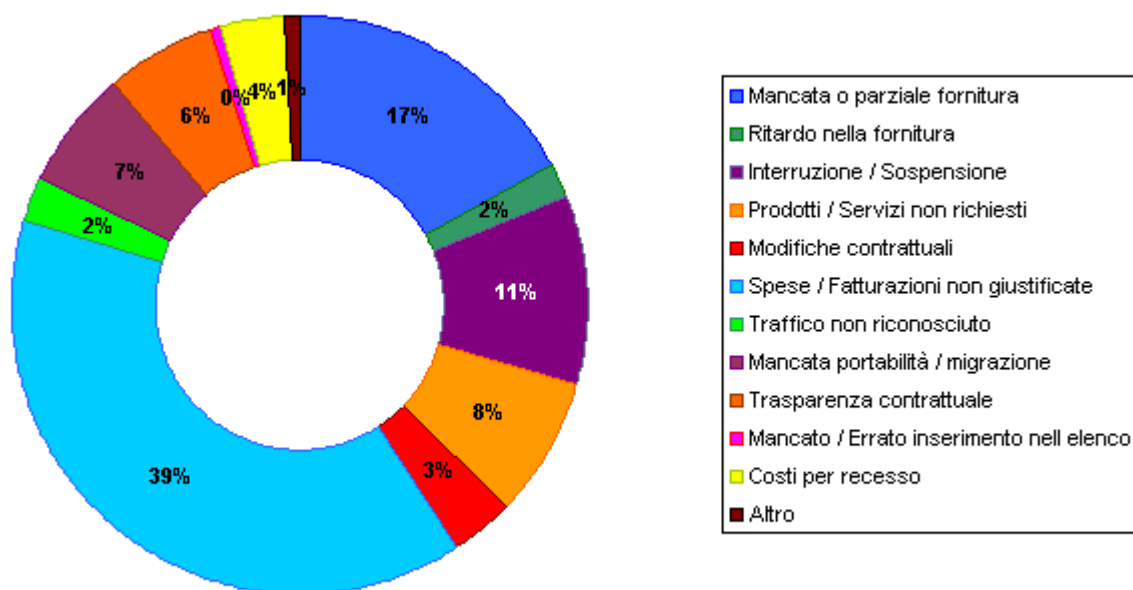


Di seguito, la suddivisione delle istanze pervenute per tipologia di contenzioso: il 39% (2090) di esse sono motivate da spese e fatturazioni non giustificate, seguono le problematiche relative a mancata o parziale fornitura del servizio (17%), le interruzioni/sospensioni del servizio (11%) e le altre tipologie con percentuali via via minori.

**Tabella 3 – Tipologia contenzioso 2014**

<b>Tipologia contenzioso</b>	
Mancata o parziale fornitura	915
Ritardo nella fornitura	94
Interruzione / Sospensione	565
Prodotti / Servizi non richiesti	428
Modifiche contrattuali	183
Spese / Fatturazioni non giustificate	2090
Traffico non riconosciuto	127
Mancata portabilità / migrazione	367
Trasparenza contrattuale	329
Mancato / Errato inserimento nell elenco	23
Costi per recesso	200
Altro	41
<b>Totale</b>	<b>5362</b>

**Grafico 4 – Tipologia contenzioso 2014**



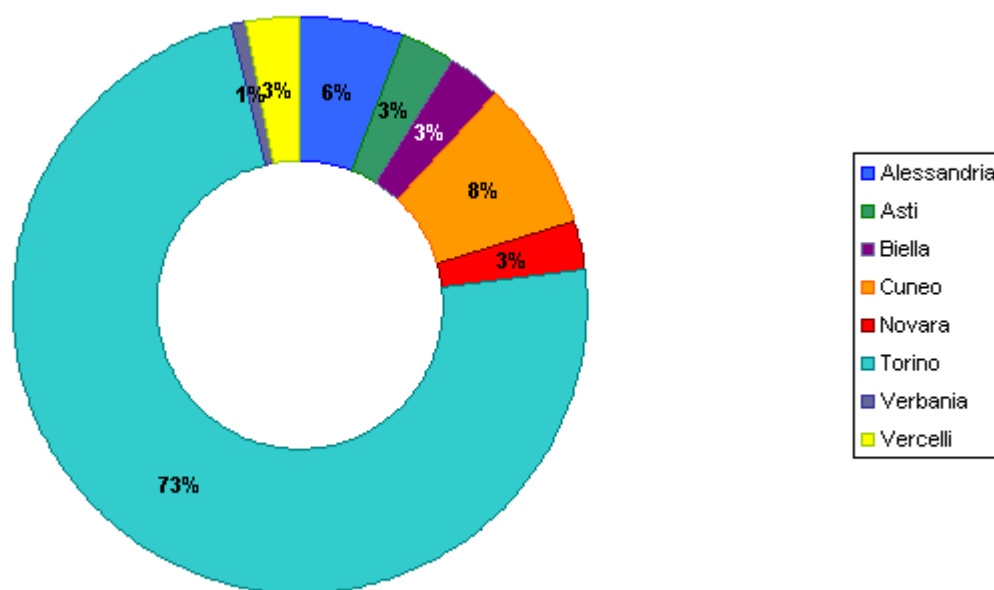
Un dato interessante riguarda la provenienza territoriale delle istanze, che riguardano per il 73% del totale la provincia di Torino. E' auspicio del Co.Re.Com. che il decentramento territoriale del servizio, come prima illustrato, favorisca l'accesso alla conciliazione anche agli abitanti delle altre province.

**Tabella 4 – Istanze pervenute suddivise per provincia 2014**

Province	Istanze
Alessandria	316
Asti	156
Biella	167
Cuneo	452
Novara	140
Torino	3924
Verbania	50
Vercelli	157
<b>Totale</b>	<b>5362</b>



## Grafico 5 – Istanze pervenute suddivise per provincia 2014



L'elevata percentuale di contenziosi risolti ha consentito agli utenti di ottenere, in termini di erogazioni/corresponsioni attraverso assegni, bonifici, accrediti su fatture o su sim card e di risparmi conseguenti a storno di fatture, una **somma complessiva di € 1.715.807,89**.

## Tabella 5 – Storico corresponsioni/storni dal 2012 al 2014

Valore economico	2012	2013	2014
Corresponsioni	€ 693.600,00	€ 680.965,41	€ <b>675.981,53</b>
Storni	€ 1.346.400,00	€ 1.448.453,80	€ <b>1.039.826,36</b>
Totale	€ 2.040.000,00	€ 2.129.419,21	€ <b>1.715.807,89</b>

L'attività di conciliazione è stata attivata anche da parte di enti e istituzioni pubbliche: ad esempio, un Comune del Canavese ha raggiunto un significativo accordo per il quale l'operatore telefonico ha provveduto allo storno delle fatture e al riconoscimento del disagio subito con un indennizzo in denaro. In questo modo, come un qualsiasi utente, una piccola municipalità, che poteva essere messa in crisi da spese telefoniche eccessive non dovute, ha rapidamente e gratuitamente risolto il problema.

Anche altri comuni ed enti, quali il Comitato locale della Croce Rossa Italiana e una ASL, hanno utilizzato con soddisfazione questo servizio nel 2014.

Si rileva inoltre che nello scorso anno, diversamente da quelli precedenti, anche gli operatori hanno presentato numerose istanze al Co.Re.Com. per il recupero del credito contestato da parte degli utenti.

## Procedura d'urgenza per l'attivazione del servizio sospeso – dati 2014

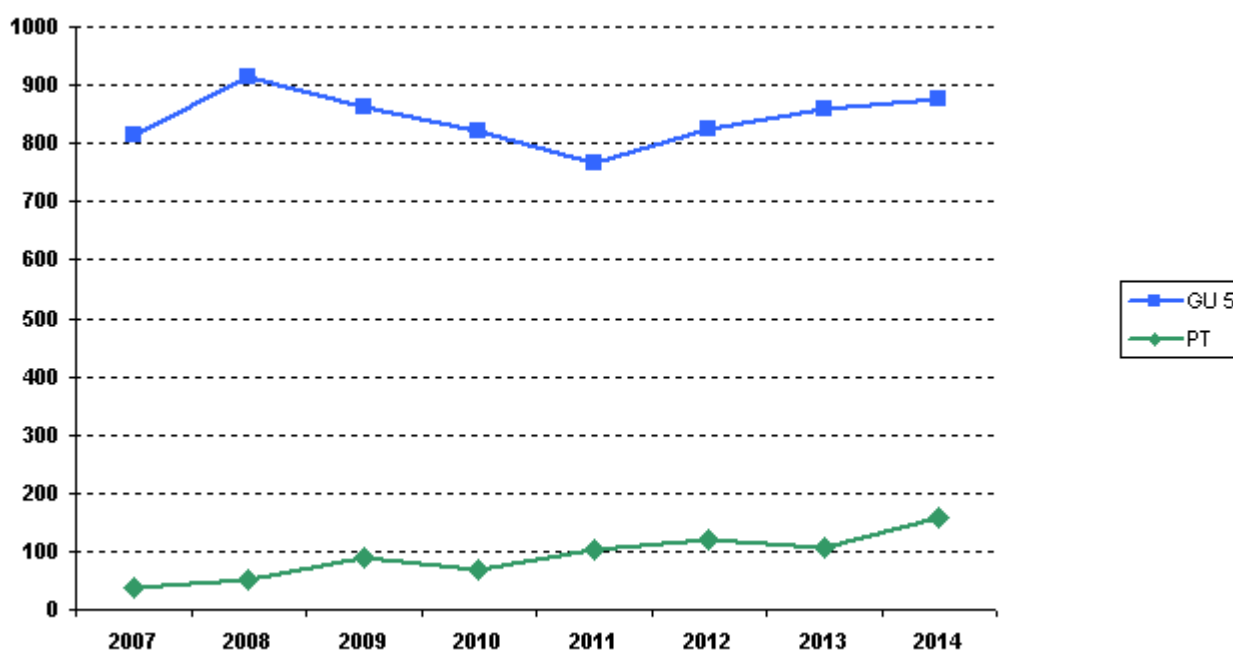
Nei casi di sospensione del servizio e di altre forme di abuso o di scorretto funzionamento ritenuti illegittimi, l'utente, **contestualmente all'istanza di conciliazione o in pendenza del procedimento**, può attivare una **procedura di urgenza (GU5)** finalizzata a garantire, tramite l'adozione di un provvedimento temporaneo, la continuità nell'erogazione del servizio o la cessazione delle forme di abuso o di scorretto funzionamento fino alla conclusione del procedimento principale.

Il numero di istanze di natura cautelare presentate nel 2014 è stato di **878**; di queste, ben **708** si sono risolte positivamente con la riattivazione del servizio entro 10 giorni dalla richiesta avanzata dal Co.Re.Com. all'operatore. Per le **170** istanze in cui il servizio non è stato riattivato, il Co.Re.Com. ha emesso in **158** casi un **provvedimento temporaneo (P.T.)**, intimando al gestore la riattivazione del servizio entro il termine in esso stabilito, e in **12** casi ha respinto la richiesta dell'utente con **provvedimento di rigetto (P.D.R.)**.

**Tabella 6 – Storico GU5 presentati e PT assunti dal 2007 al 2014**

ANNO	GU 5	PT
2007	816	39
2008	914	50
2009	861	89
2010	822	70
2011	768	103
2012	824	119
2013	858	106
<b>2014</b>	<b>878</b>	<b>158</b>

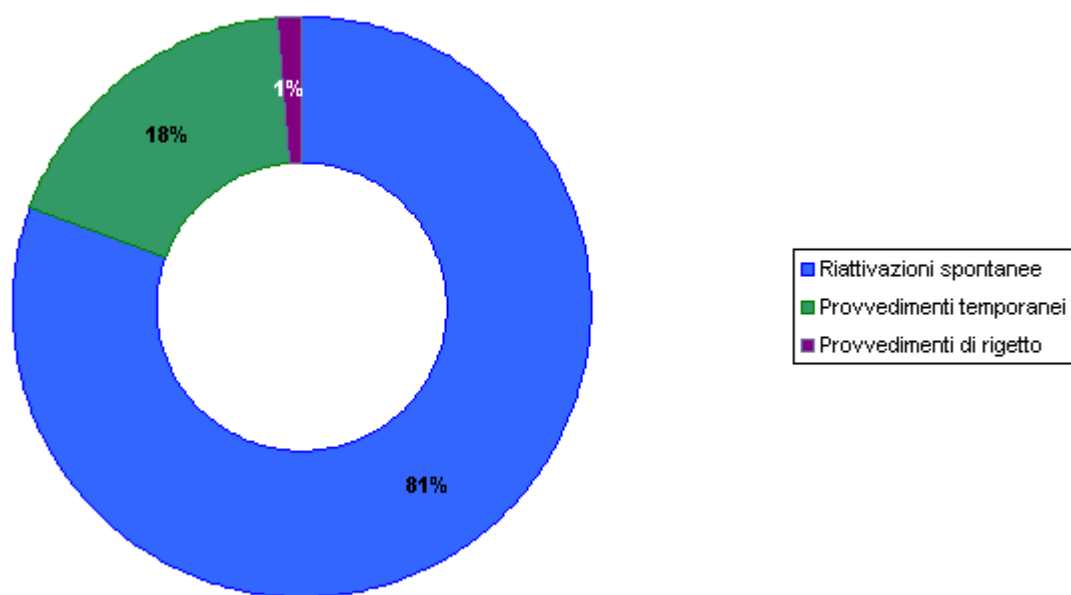
**Grafico 6 – Storico GU5 presentati e PT assunti dal 2007 al 2014**



**Tabella 7 – Storico esiti procedura di urgenza dal 2011 al 2014**

Anno	Riattivazioni spontanee	Provv. temporanei	Provv. di rigetto	Tot
2011	665	103	0	768
2012	705	119	0	824
2013	745	106	7	858
<b>2014</b>	<b>708</b>	<b>158</b>	<b>12</b>	<b>878</b>

**Grafico 7 – Storico esiti procedura di urgenza dal 2011 al 2014**



### **La definizione delle controversie – dati 2014**

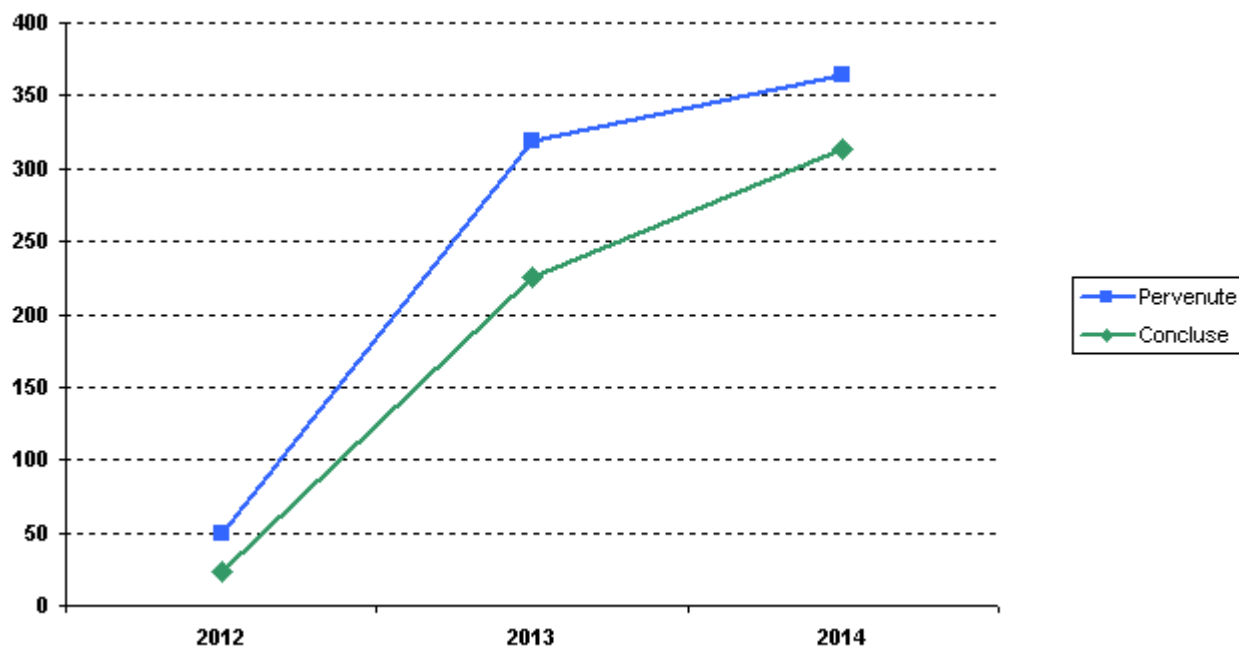
Il Comitato, da risolutore di controversie mediante lo strumento della conciliazione, è venuto ad assumere anche un ruolo para-giudiziario con indubbi vantaggi in termini di costi e di tempi per i ricorrenti. Specificamente, con il provvedimento che definisce la controversia, il Co.Re.Com. può condannare l'operatore ad effettuare il rimborso delle somme risultate non dovute o il pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, fatta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Nell'anno trascorso sono pervenute **364** istanze di definizione e si sono svolte 190 udienze di discussione. Queste ultime non sono obbligatorie, ma possono essere convocate nel caso in cui il Co.Re.Com. lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, ovvero su espressa richiesta di una delle parti. Se nel corso dell'udienza emerge la possibilità di raggiungere un accordo conciliativo, si può esperire un nuovo tentativo di conciliazione e, in caso di accordo, redigere un verbale che è titolo esecutivo. In caso di mancato accordo, il Co.Re.Com. provvede a definire la controversia.

**Tabella 8 - Storico istanze di definizione dal 2012 (1° ottobre) al 2014**

Anno	Pervenute	Concluse
2012	50	24
2013	319	226
<b>2014</b>	<b>364</b>	<b>314</b>

**Grafico 8 - Storico istanze di definizione dal 2012 (1° ottobre) al 2014**



Sono state portate a conclusione **314** pratiche, 63 delle quali per archiviazione dovuta a inammissibilità/improcedibilità, 46 in seguito a rinuncia all'istanza o transazione ante udienza, 152 attraverso transazioni raggiunte durante o anche successivamente all'udienza di discussione e 53 mediante le decisioni assunte dal Comitato. Inoltre, anche in fase di definizione, è attivabile la **procedura di urgenza**: nel 2014 sono pervenute 18 istanze di richiesta di emissione di provvedimento temporaneo per la riattivazione dei servizi, che in 3 casi hanno portato all'emissione del provvedimento temporaneo del Co.Re.Com. con l'ordine di riattivazione e nei rimanenti casi si sono risolte con la riattivazione spontanea dei servizi da parte degli operatori.

**Tabella 9 - Storico esiti dal 2012 (1° ottobre) al 2014**

Esiti	2012	2013	2014
Inammissibilità / Improcedibilità	4	34	63
Rinunce / Transazioni ante udienza	13	74	46
Accordi in udienza	7	106	140
Transazioni dopo udienza	0	9	12
Provvedimenti di definizione	0	3	53
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>226</b>	<b>314</b>

Grafico 9 - Esiti 2014

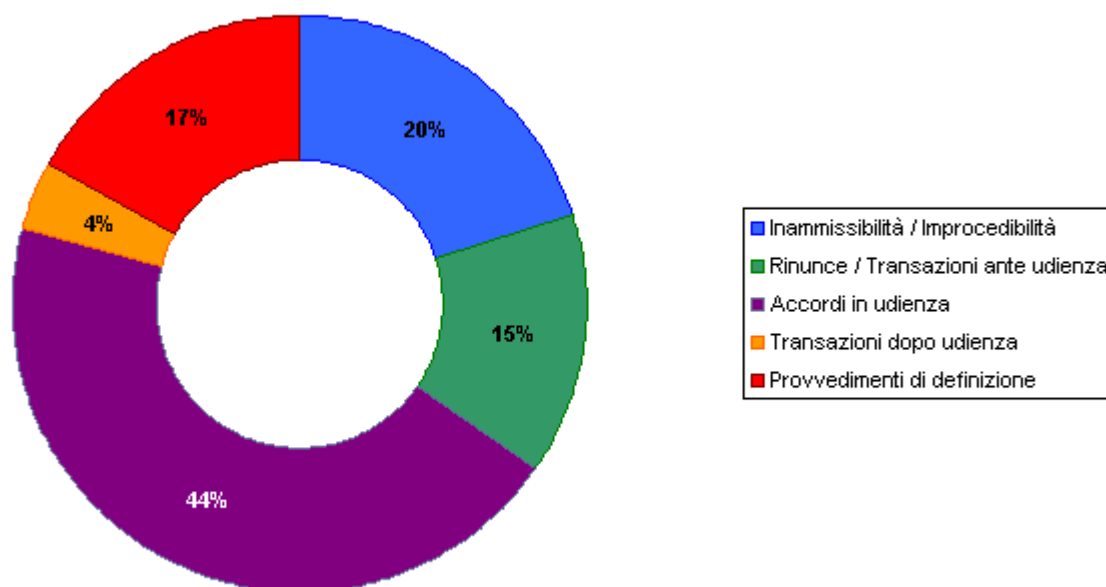
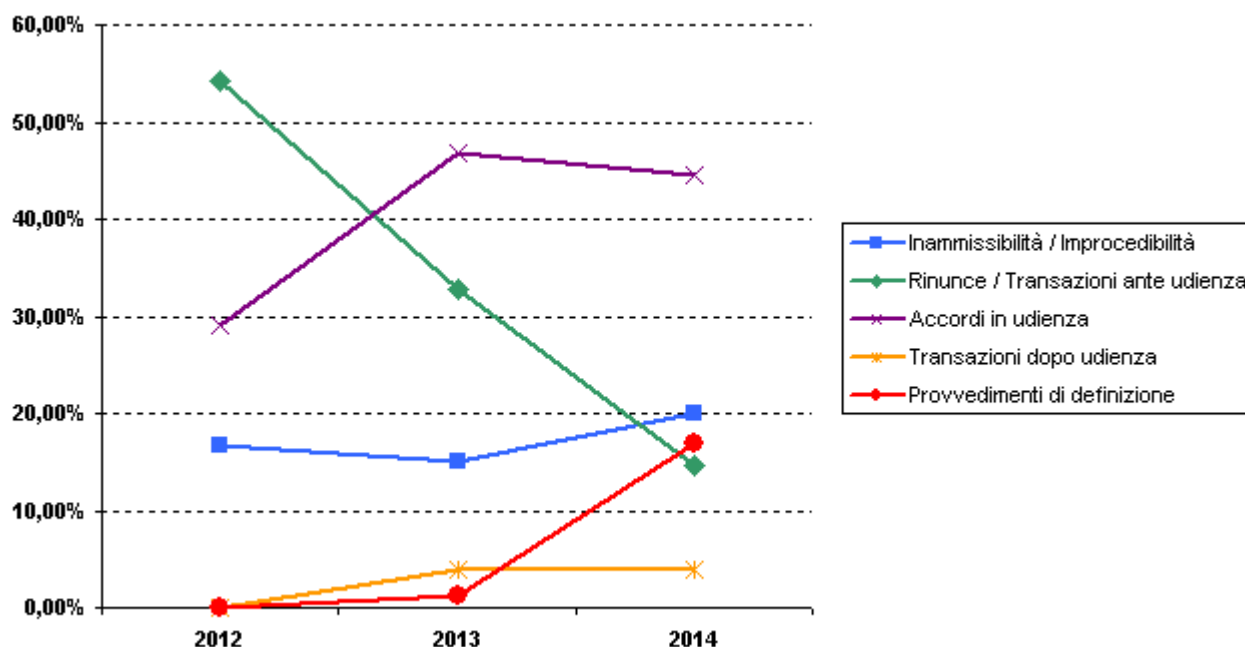


Grafico 10 - Storico esiti dal 2012 (1° ottobre) al 2014



Il grafico sopra riportato evidenzia, in particolare, come nel corso del 2014 siano diminuite in maniera percentualmente rilevante le transazioni antecedenti all'udienza, mentre siano aumentate nettamente le pratiche portate a conclusione attraverso l'emissione del provvedimento decisivo del Comitato.

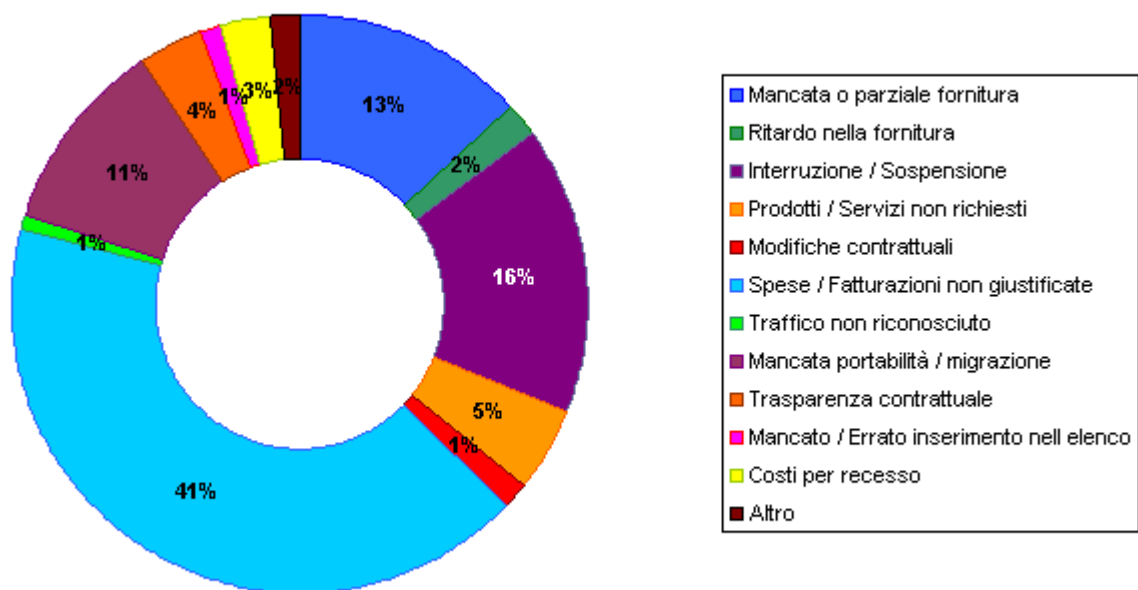
La suddivisione delle pratiche secondo la tipologia della controversia mostra come, analogamente a quanto accade in conciliazione, il principale oggetto di istanza sia la fatturazione ritenuta dall'utente non giustificata (41%), seguito dalla interruzione del servizio (16%) e dalla mancata o parziale fornitura del servizio (13%).

**Tabella 10 – Tipologia delle controversie – pratiche ammesse anno 2014**

**TIPOLOGIA CONTROVERSIE**

Mancata o parziale fornitura	39
Ritardo nella fornitura	6
Interruzione / Sospensione	49
Prodotti / Servizi non richiesti	14
Modifiche contrattuali	4
Spese / Fatt. non giustificate	126
Traffico non riconosciuto	3
Mancata portabilità / migrazione	32
Trasparenza contrattuale	11
Errato inserimento nell'elenco	4
Costi per recesso	8
Altro	5
<b>Totale</b>	<b>301</b>

**Grafico 11 – Tipologia delle controversie – pratiche ammesse anno 2014**



Di particolare interesse, risulta la ripartizione delle controversie per tipologia di contratto: oltre alle **26** istanze nei confronti di operatori pay-tv, sono **275** le istanze dirette nei confronti degli operatori telefonici, a loro volta ulteriormente suddivisibili tra utenze affari e private e tra utenze fisse e mobili, come riportato nella tabella che segue.

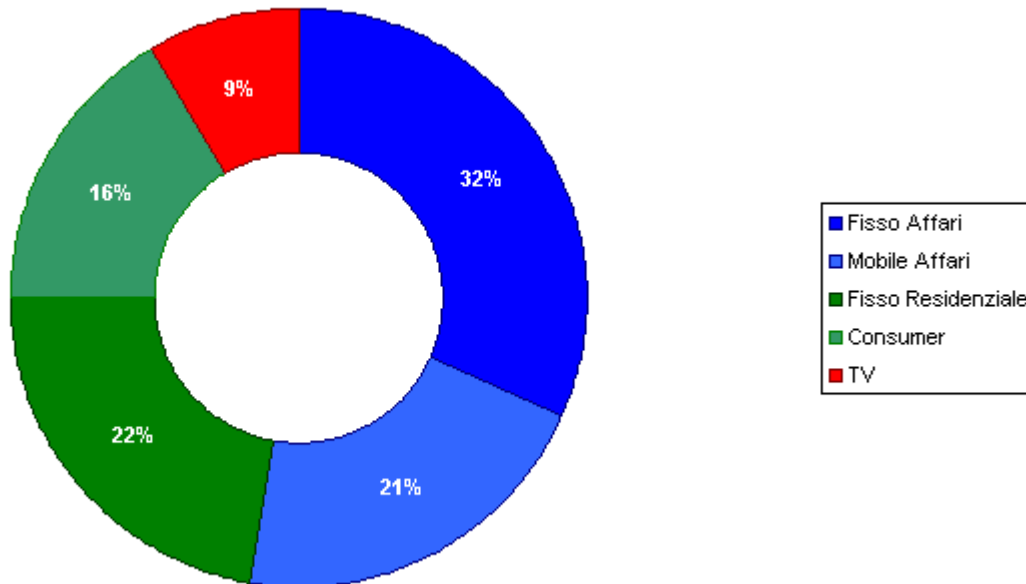
**Tabella 11 – Tipologia del contratto - pratiche ammesse anno 2014**

Fisso affari	Mobile affari	Fisso residenz.	Mob. consumer	Pay-TV	Totale
95	64	67	49	26	<b>301</b>

Il totale di pratiche riguardanti i contratti affari (fisso più mobile) è quindi pari a **159** (53%), ossia nettamente superiore alla somma delle istanze riguardanti l'utenza privata (sempre con riferimento al fisso più mobile), che sono **116** (38%).

L'alta percentuale di istanze di definizione presentate da titolari di utenze affari conferma l'utilità del servizio offerto dal Co.Re.Com.: la rapidità e la gratuità con cui vengono date risposte a contenziosi tra soggetti produttivi e operatori delle telecomunicazioni assume particolare valore quando i servizi di telefonia e Internet sono essenziali nel lavoro quotidiano.

**Grafico 12 – Tipologia contratto - pratiche ammesse anno 2014**

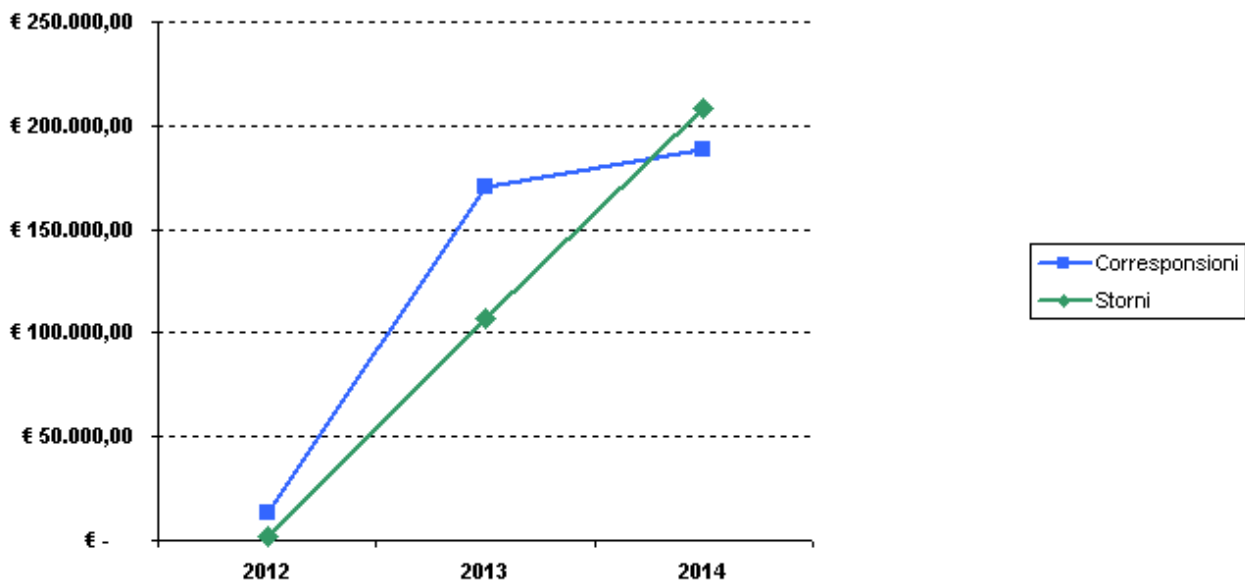


Infine, nel 2014 le pratiche concluse hanno determinato un valore in termine di corresponsioni (ossia, rimborsi e indennizzi) di **€ 188.531,56** e in termini di storni di fatture di **€ 207.959,85**, per un totale di **€ 396.491,41**, il che significa un incremento del 43% rispetto al totale dell'anno precedente.

**Tabella 12 – Storico corrisposizioni e storni dal 2012 (1° ottobre) al 2014**

Erogazione credito	2012	2013	2014
Corrisposizioni	€ 13.500,00	€ 170.356,00	€ 188.531,56
Storni	€ 1.535,00	€ 107.039,00	€ 207.959,85
<b>Totale</b>	<b>€ 15.035,00</b>	<b>€ 277.395,00</b>	<b>€ 396.491,41</b>

**Grafico 13 – Storico corrisposizioni/storni dal 2012 (1° ottobre) al 2014**



**Grafico 14 – Storico valore economico totale dal 2012 (1° ottobre) al 2014**

