

## 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'esperimento 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'indefettibilità 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 un indennizzo per disservizi patiti ovvero il rimborso di somme non dovute, sia agli interessi dei gestori che, visto il numero enorme di potenziali liti, 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*, modificato dalla delibera 353/19/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; 71/11/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 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 per le parti e il 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, ma solo 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 **2020** il Corecom Piemonte ha ricevuto **8.079** domande di conciliazione, registrando rispetto al **2019** un decremento delle istanze del **13%**.

In udienza, alla **presenza** di gestore e utente, la percentuale di accordi è stata dell'**86%**.

## Definizione delle controversie

Nel **2020** il Corecom Piemonte ha ricevuto **690** istanze di definizione (**+14%** rispetto al **2019**) e ne ha chiuse **651 (+23%** rispetto al **2019**).

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 **69**.

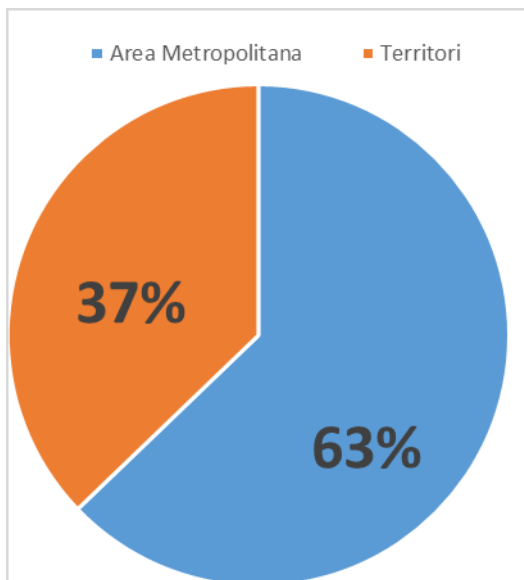
## Provvedimenti Temporanei

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 **822** domande (-11% rispetto al **2019**) per le quali sono stati emessi **262** provvedimenti temporanei e **2** provvedimenti di rigetto. Sono state effettuate **14** segnalazioni di mancata ottemperanza all'AGCOM. Le istanze residue sono state soddisfatte con la riattivazione spontanea da parte dell'operatore.

## Distribuzione territoriale del contenzioso

**Grafico 1 – Distribuzione territoriale del contenzioso**



Escludendo le domande provenienti da istanti residenti fuori regione (218), le **8.551** domande restanti sono così suddivise: Alessandria **714** (8,3%), Asti **241** (2,8%), Biella **315** (3,6%), Cuneo **846** (9,9%), Novara **475** (5,5%), Torino **5.372** (62,8%), Verbania **227** (2,7%), Vercelli **361** (4,2%).

## Udienze in videoconferenza e assistenza agli utenti

Seppure in periodo di emergenza epidemiologica, il Corecom ha continuato a svolgere le attività senza alcuna interruzione fornendo tutti i servizi all'utenza in maniera efficiente ed efficace attraverso il ricorso al lavoro agile. Grazie all'utilizzo della piattaforma telematica ConciliaWeb da parte di tutti gli attori coinvolti nei procedimenti e all'effettuazione delle udienze in videoconferenza, peraltro già precedentemente di utilizzazione consueta, si è avuta la totale e piena fruibilità di detti servizi. Infine, il potenziamento del "numero verde", l'aggiornamento costante del sito istituzionale e il ricorso al supporto degli uffici URP regionali, presenti in ciascun capoluogo di provincia, hanno consentito di fornire costantemente le informazioni e l'assistenza necessarie per l'utilizzo del ConciliaWeb da parte degli utenti.

Il Presidente  
Alessandro De Cillis