

LA CONCILIAZIONE PRESSO IL CORECOM

I Corecom, comitati regionali per le comunicazioni, sono organismi delle regioni che si occupano, fra le diverse competenze, della risoluzione a livello locale delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori.

Nascono con la legge 247/1997 che istituisce l'AGCOM e con la delibera, 182/02/CONS, alla quale sono state apportate poche varianti migliorative dalle delibere 137/06/CONS, 173/07CONS, 95/08/CONS, 502/08/CONS e 479/09/CONS, disposte dall'Autorità, che stabiliscono ruoli e funzioni dei Corecom.

Come l'AGCOM è l'Autorità Garante del sistema delle comunicazioni su scala nazionale, con funzioni di governo, garanzia e controllo, così i Corecom lo sono a livello locale.

Il cittadino nella veste di utente, singolo o associato, che ritenga ci sia stata la violazione di un proprio diritto in materia di telecomunicazioni (servizi di rete fissa, servizi mobili, internet, servizi di posta elettronica ed in genere tutto ciò che è relativo al servizio di telefonia), per dar voce alla sua richiesta, deve percorrere un iter procedimentale, che ha inizio una volta presentato all'operatore del caso il "reclamo".

La Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (deliberazione 179/03/CPS), all'articolo 8, dispone:

"Gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, per fax", inoltre, stabilisce che nelle rispettive carte dei servizi deve essere indicato il termine ultimo per la definizione dei reclami che non può essere superiore a 45 giorni dal loro ricevimento. Sussiste, infine, l'onere dell'operatore di comunicare all'utente l'esito del reclamo sia esso positivo o negativo.

In caso di insoddisfazione il consumatore deve rivolgersi al Corecom attraverso un tentativo "obbligatorio" di conciliazione, che se non esperimento non permette di adire la via giudiziaria.

L'interessato presenta al Corecom un'istanza nella quale a pena di inammissibilità devono essere indicate: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio del cittadino, l'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione del gestore di telecomunicazioni; inoltre, in modo sintetico, devono essere esposti i fatti che sono all'origine della

controversia, comunicati i precedenti tentativi di composizione ed esplicitate le richieste.

Al tavolo di conciliazione, il cittadino può partecipare personalmente o farsi assistere da un legale o da un rappresentante delle associazioni dei consumatori.

Occorre precisare che in ambito conciliativo le spese legali non sono riconosciute e quindi non sono rimborsabili.

Il cittadino può anche decidere di farsi sostituire da una persona di fiducia purché munita di una delega scritta corredata da fotocopia di documento di identità del delegante.

Il consumatore o utente che non si presenti personalmente, ha la possibilità di chiedere di spostare la data della conciliazione.

Il procedimento si conclude con la redazione del verbale riportante gli esiti del tentativo di conciliazione raggiunto e, infine, viene sottoscritto dalle parti e dal conciliatore.

Il verbale di conciliazione con esito positivo è titolo esecutivo degli impegni presi dalle parti e quindi, in caso di mancato rispetto dello stesso, ciascuna può farlo valere dinanzi all'Ufficiale Giudiziario (ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b, della legge n. 481 del 1995).

In caso di mancato accordo o di accordo parziale, entrambe hanno la possibilità di rivolgersi (ex articolo 14 delibera 173/07/CONS) allo stesso Corecom per la definizione della controversia o in alternativa all'Autorità Giudiziaria; in quest'ultimo caso, si apre una fase di natura contenziosa, che si conclude con atto che vincola i protagonisti contrapposti.

La procedura è gratuita e trascorsi 30 giorni dal ricevimento della domanda, le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche se la conciliazione dinanzi al Corecom non si è conclusa.

La competenza territoriale viene determinata, in caso di linea telefonica fissa, in base al luogo in cui si trova la postazione dell'utente, negli altri casi al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, presso la sua residenza o sede legale.

In tale contesto, riveste un ruolo indiscusso e fondamentale la figura del conciliatore, che pur non avendo la facoltà di assumere alcuna decisione in merito alla questione o di emettere alcun provvedimento dotato di autonoma efficacia giuridica, assumerà un ruolo strategico nella composizione della controversia; al conciliatore, infatti, spetta il non facile compito di orientare e guidare le parti nella ricerca di una soluzione che soddisfi le loro aspettative.

Il momento conciliativo, pertanto, da un lato, permette all'utente di veder realizzate le proprie pretese e dall'altro, consente all'operatore di recuperare il rapporto commerciale, fino a quel momento compromesso, col cliente affinché non venga interrotto.

I numeri relativi l'attività conciliativa esercitata dai Corecom nel 2010,ⁱ sono più che incoraggianti poiché, hanno esaminato in modo gratuito, con professionalità e in tempi rapidi, oltre 48 mila istanze di conciliazione e quasi 3 mila istanze di risoluzione delle controversie; di queste oltre il 70% hanno avuto esito positivo per un valore medio per conciliazione di 300 euro, pari, nel complesso, a circa 10 milioni di euro a vantaggio degli utenti e per il futuro si nutrono ulteriori positive conferme.

ⁱDATI DI FRANCESCO SORO PRESIDENTE COORDINAMENTO NAZIONALE DEI COMITATI REGIONALI DELLE COMUNICAZIONI (CORECOM).

Dott.ssa Longo Maria Maddalena.