Intervista a Michele Petrucci

Presidente CORECOM Lazio

Ing. Petrucci, La ringrazio per il Suo intervento all'ultima Officina della Conciliazione, lo scorso 27 Settembre, sul tema centrale della risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche ...

"La risoluzione stragiudiziale delle controversie è forse lo strumento più concreto ed efficace attualmente previsto dall'Ordinamento europeo e nazionale, per assicurare le necessarie tutele e garanzie ai consumatori. Obiettivi che, *in materia di comunicazioni elettroniche,* il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio persegue con determinazione, anche attraverso sinergie istituzionali, come quella con l'Osservatorio dei conflitti e delle conciliazioni, di cui il Comitato, che ho l'onore di presiedere, ha voluto fortemente essere parte poiché rappresenta un riconoscimento importante e, al tempo stesso, grazie ad iniziative come quelle delle Officine, una preziosa opportunità per migliorare e far conoscere il ruolo svolto dal Co.Re..Com. Lazio".

A tal proposito, qual è il ruolo dei Co.Re.Com ed in particolare, di quello del Lazio che Lei presiede, in materia?

"Il Co.Re.Com del Lazio opera per garantire la equa risoluzione stragiudiziale delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e, non lo dimentichiamo, proprio perché hanno assunto un peso significativo, servizi di pay tv e consumatori, cioè coloro che, cittadini ed imprese del Lazio, per scopi personali o professionali sono utenti dei media locali e dei servizi di telefonia e pay tv, in ogni loro articolazione di contenuti e modalità di diffusione/fruizione. Un'attività svolta attraverso funzioni delegate dall'Agcom nazionale.

Sotto il profilo normativo, i Co.Re.Com nascono con la legge 249 del 1997 che ha istituito l'Agcom come evoluzione del Garante per l'editoria ed ha indicato nei Co. Re. Com., a loro volta evoluzione dei Comitati regionali per la radiotelevisione, il riferimento funzionale sul territorio. Oggi, ogni Regione ha il suo Co.Re.Com, un organismo indipendente che fa riferimento alle rispettive Assemblee Consiliari. Caso unico di riferimento territoriale di una Autorità amministrativa indipendente, i Corecom costituiscono, anche a seguito della riforma del Titolo V della Costituzione, la "*best practice*" della filiera istituzionale che svolge funzioni di governo e controllo del sistema delle comunicazioni nazionali, dando così concreta attuazione al decentramento ad architettura '*concorrente*' che il legislatore ha inteso perseguire.

Una scelta, rivelatasi efficace e lungimirante anche alla luce della previsione del legislatore di indicare l'Agcom e, su delega di questa i Co. Re. Com., come competente nella risoluzione stragiudiziale delle controversie nella regione di appartenenza".

Quando e perché ci si rivolge al Corecom per la conciliazione?

"Chiunque di noi abbia una controversia con un operatore di telefonia o pay tv può, dopo aver avanzato reclamo diretto (prerequisito, secondo le normative europee sul consumo), rivolgersi al Co.re.Com per chiudere la disputa ed ottenere un indennizzo, che verrà riconosciuto, se ci sono i presupposti giuridico-contrattuali, secondo una valorizzazione che l'Agcom ha definito con apposito regolamento. E' prevista anche la possibilità di richiedere provvedimenti temporanei che in pochi giorni ripristinino la corretta erogazione del servizio e la cessazione di eventuali forme di abuso. Va precisato che non sono ammesse richieste di risarcimento danni, per le quali è competente la giustizia ordinaria".

Quali vantaggi ha il consumatore nel rivolgersi al Corecom ed a che punto è la diffusione dello strumento conciliativo nelle controversie tra consumatori e operatori di comunicazioni elettroniche e pay tv?

"La rapidità, semplicità e completa gratuità delle procedure sono alla base del costante incremento in questi anni dell'attività dei Co.Re.Com. Pensi che nel 2017 sono stati restituiti circa € 3.304.000 ai cittadini e alle imprese solo del Lazio. Un risultato conseguito a fronte di oltre 11.000 istanze di conciliazione pervenute, di cui circa 1.550 provvedimenti di urgenza. In Italia, complessivamente, secondo l'Agcom, sono state superate le 90.000 conciliazioni per oltre 30 milioni di indennizzi. Una diffusione esponenzialmente crescente in larga misura dovuta, a mio parere, alla decisione di delegarne la gestione operativa ai Corecom, la cui terzietà e presenza sul territorio costituisce di per sé un valore aggiunto determinante nel dialogo tra le parti, requisito fondamentale per l'esito positivo della procedura. Il modello di gestione delle controversie Agcom-Corecom, innovativo ed originale, rappresenta infatti un sistema di collaborazione interistituzionale ben collaudato, per rispondere alle esigenze di soggetti che dal punto di vista contrattuale si trovano in una posizione tipicamente 'debole' e che, tendenzialmente, instaurano liti di entità economica contenuta .

Da non sottovalutare, inoltre, l'interesse 'generale' che tale scelta realizza, in quanto l'attività dei Co.Re.Com. consente, senza precludere la possibilità di rivolgersi all'autorità giudiziaria in ogni caso, la deflazione del contenzioso civile. La normativa stabilisce infatti che ci si può rivolgere al giudice ordinario, decorsi 30 giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione (tentativo obbligatorio) e, in

ogni caso, se l'esito della stessa non è positivo. A tal proposito, ricordo che anche la Corte di Cassazione si è pronunciata positivamente riguardo la obbligatorietà del tentativo di conciliazione in materia di comunicazioni elettroniche e pay tv, sentenziando inoltre che essa vige anche per le controversie volte a stabilire se sia stato o meno stipulato un contratto (sentenza 24334/2008), o per le controversie avente ad oggetto il danno derivante dall'attivazione di un servizio non richiesto dal cliente (sentenza 8362/2010).

Quello che svolge il Co.Re.Com. Lazio è dunque una funzione di supporto alle parti, sempre più apprezzato, per promuovere una facile, rapida, soddisfacente e condivisa risoluzione della lite agevolando il raggiungimento dell'accordo e facendo ad esso da garante. Normalmente, infatti, grazie alla professionalità consolidata e, per certi versi unica, dei funzionari conciliatori, chi si rivolge al Corecom risolve la sua controversia in meno di un mese e soprattutto senza pagare nulla".

Nel Suo intervento ha anche parlato di sviluppo della rete e della multimedialità, in che misura e direzione sta avvenendo tutto questo e come si collega alle attività dei Co.Re.Com.?

"Lo sviluppo della rete e della multimedialità digitale costituisce di per sè un importante fattore di crescita socio-economico. La tecnologia digitale, infatti, ha rivoluzionato il vivere quotidiano modificando radicalmente, come accade in presenza di cambiamenti rapidi in un mercato altamente competitivo, comportamenti, usi e strumenti delle comunicazioni, spingendo gli operatori ad innovare completamente la propria offerta ed i consumatori ad avere esigenze sempre più 'sofisticate'. Se, dunque, da una parte cresce l'influenza dei nuovi media come ambienti sociali fatti di relazioni, esperienze, partecipazione e condivisione, dall'altra parte, il moltiplicarsi, per scopi personali o professionali, di servizi, prodotti e contratti, ha comportato la crescente 'consumerizzazione' del mercato delle comunicazioni elettroniche, con un fisiologico aumento della conflittualità ed una proliferazione di controversie anche di basso valore economico (la cosiddetta 'litigation society'). Così accade che le norme adatte a un contesto 'analogico' risultano non più efficaci in ambiente 'digitale' e che, per regolare le asimmetrie che si vengono a creare tra operatori e utenza, contemperando il diritto del consumatore con altri diritti fondamentali, come la libertà di espressione, di informazione e d'impresa, occorre prima di tutto adeguare le norme. Le accresciute esigenze dell'utente in tal senso impongono l'applicazione di adeguati sistemi che affianchino l'apparato normativo-giudiziario. Quest'ultimo, infatti, sebbene teso alla 'equa, efficace e sollecita gestione dei procedimenti', non è in condizione di assicurarle. L'eccessiva mole di contenzioso e l'impossibilità/incapacità di snellimento dei

processi, può indurre i cittadini a rinunciare ai propri diritti e gli operatori a confidare in tale rinuncia.

Si sta rendendo, pertanto, necessario un sostanziale ripensamento della normativa primaria degli strumenti di regolamentazione, vigilanza e giustizia: è di tutta evidenza come, ai fini della tutela efficace dei consumatori, anche la normativa più puntuale perda di efficacia senza strumenti che consentano procedure semplici, rapide ed economiche di risoluzione del contenzioso. Ecco, quindi, che il ruolo dei Co.Re.Com. nella gestione delle controversie tra utenti ed operatori nel settore delle comunicazioni costituisce un caso esemplare di risoluzione alternativa (le cosiddette ADR, Alternative Dispute Resolution), uno strumento unico per fare rapidamente giustizia ed aiutare il consumatore a superare le difficoltà del sistema giudiziario.

Occorre dunque puntare su sistemi alternativi ed efficaci, che favoriscano l'accordo tra le parti coinvolte per una risoluzione tempestiva delle problematiche riscontrate e che, anche in una prospettiva di 'giustizia 2.0', possano avvalersi di strumenti informatici ed applicazioni web. In questa direzione, è stato recentemente fatto un ulteriore passo avanti con l'introduzione del Conciliaweb. realizzato dall'Agcom, di cui i Corecom stanno supportando l'implementazione sul territorio".

In cosa consiste concretamente?

"Si tratta di un portale web che permette la gestione e risoluzione online delle controversie, velocizzando ulteriormente le procedure: gli utenti, in sostanza, possono presentare direttamente le contestazioni contro i disservizi, senza la necessità di venire in Co.Re.Com ma accedendo al portale dal proprio PC, tablet o smartphone. Collegandosi, cioè, da qualsiasi luogo fisico (da casa, dall'ufficio, in tram) ed in qualsiasi momento (24 ore su 24) si può proporre l'istanza e poi, tramite una chat asincrona (ovvero senza nemmeno il vincolo di contemporaneità) avere l'udienza a cui, sempre tramite portale, parteciperanno, dai loro uffici, il rappresentante dell'operatore ed il conciliatore Corecom. Un sistema che a regime, si stima, dimezzerà i già rapidissimi tempi di risoluzione delle controversie (oggi in media circa 40 gg). Ovviamente, chi vuole, perché magari non è molto pratico di web, può comunque continuare a venire in Corecom, dove troverà i nostri operatori pronti ad accoglierlo e supportarlo, per assicurare, come a tutti gli stakeholders, la tutela di diritti e garanzie nel più breve tempo possibile".

Michele Petrucci