

L'INTERVISTA A ... ENRICO MARIA COTUGNO

Dirigente Direzione Tutela dei Consumatori AGCOM

- 1) In qualità di responsabile dell'Ufficio di Agcom competente in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori, come valuta, specialmente in tempi di pandemia, la conciliazione telematica? In particolare, la piattaforma ConciliaWeb ha dato i frutti sperati a tutela degli utenti da quando è stata attivata?**

“Partiamo dalla seconda domanda: nei rapporti tra utenti e operatori di tlc il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato introdotto dalla l. 249/97, che ha affidato all'Agcom il compito di disciplinarne la procedura. A partire dal 2002, dunque, sulla base del primo regolamento in materia, gli utenti italiani hanno potuto tutelarsi attraverso questo sistema di ADR (strutturato in due fasi, quella conciliativa obbligatoria, ma anche quella successiva ed eventuale di definizione della controversia), che prevedeva una procedura di tipo tradizionale, da svolgere presso gli uffici regionali dei Corecom. Da subito tale sistema ha dimostrato una grande efficacia, attestandosi su percentuali di successo della conciliazione superiori al 70%, nonostante il numero sempre crescente di istanze (altre 90 mila nel 2017).

Con l'intento di rendere più efficiente la procedura, l'Agcom ha lanciato, il 23 luglio del 2018, la piattaforma Conciliaweb, grazie alla quale tutti i passaggi della conciliazione (dall'inserimento dell'istanza, allo svolgimento degli incontri, fino alla redazione del verbale), sono svolti in via telematica. Questo approccio ha portato subito notevoli risultati, sia in termine di maggiore accesso alla procedura (+30% di istanze nel primo anno di attività), sia in termini di efficienza, con una riduzione drastica della tempistica. A partire dal 2020, infatti, il numero di procedure concluse è superiore di circa il 20% rispetto a quello delle istanze incamerate, il che sta portando a esaurire rapidamente il *backlog* causato dalla lentezza della procedura “analogica”.

In effetti, per lo svolgimento della procedura basta avere un accesso a internet, anche da smartphone, per cui tutte le parti sono agevolate, potendo seguirne i passaggi in qualsiasi situazione, anche straordinaria come quella pandemica che stiamo vivendo.

E così veniamo alla prima domanda. Grazie alla procedura telematica lo svolgimento delle procedure di conciliazione tramite ConciliaWeb da parte dei Corecom non si è mai interrotto, neanche nel periodo emergenziale di lockdown. Anzi. I dati dimostrano come proprio nel trimestre più critico di chiusura degli uffici (marzo-maggio 2020), mentre il numero di istanze presentate è

leggermente calato, il numero di udienze svolte e di procedure concluse è addirittura aumentato (circa 30%) rispetto al trimestre precedente”.

2) Alla luce della riforma Cartabia sul processo civile e in materia di ADR, Lei che è un esperto della materia, crede che il nuovo approccio alla risoluzione delle controversie, richiestoci anche dall'Europa, possa realmente costituire un cambio di rotta? Oppure questo potrebbe valere solo per alcune materie, dove la mediazione è obbligatoria, come quella delle comunicazioni elettroniche?

“La legge delega contiene sicuramente degli spunti interessanti, volti a intervenire laddove sono stati individuati alcuni aspetti critici, che finora potrebbero aver “zavorrato” la mediazione civile e commerciale, ed ha il pregio di un approccio olistico alla materia, a cominciare dalla previsione di un maggiore coinvolgimento di tutti gli operatori del diritto, *in primis* i magistrati (auspicando un più diffuso ricorso alla mediazione “delegata”), ma anche le Università e gli ordini professionali. Vi è poi, un allargamento delle materie per le quali il tentativo di mediazione costituisce condizione di procedibilità per l’azione giurisdizionale. Si tratta sicuramente di correttivi importanti, che manifestano la consapevolezza del legislatore, sia europeo che nazionale, circa la irrinunciabilità della Giustizia alternativa, soprattutto nell’ottica della effettiva tutela delle parti più deboli, più che in ottica deflattiva del contenzioso civile. Un esempio di tale nuovo approccio può rinvenirsi nel recente recepimento della c.d. Direttiva SMAV, in occasione del quale sono state previste forme di risoluzione alternativa delle controversie relative alle piattaforme che forniscono servizi di media in *streaming on-line* e di *video-sharing*”.

3) L'Osservatorio ha da sempre a cuore il tema delle Carte dei servizi e standard di qualità. Come valuta l'attuale situazione nel settore delle Telecomunicazioni?

“L’Agcom, sin dal principio, ha puntato molto su questo strumento, dettando una direttiva generale sulle carte dei servizi già nel 2003, alla quale sono seguite direttive specifiche relative alle diverse tipologie di servizi (incluso il servizio di assistenza ai clienti e la PayTV). Di recente, poi, è stato avviato un procedimento per la definizione di regole analoghe anche nei confronti della piattaforma DAZN. In effetti, rendere trasparenti gli obblighi degli operatori nei confronti dei propri utenti, anche sotto il profilo degli indennizzi applicabili in caso di disservizi, rappresenta un tassello essenziale per la tutela dei consumatori, sia dal punto di vista della comparabilità delle offerte -e quindi per operare scelte

consapevoli- sia nella prospettiva di una efficace tutela sotto il profilo compensativo, nel caso in cui qualcosa non vada nel verso giusto. L'esperienza nel settore delle tlc ha mostrato che regole chiare e parametri certi per la valutazione degli eventuali pregiudizi sono il presupposto essenziale per portare avanti procedure di giustizia alternativa di successo. Anche da questa esperienza, quindi, si potrebbero trarre insegnamenti utili per il cambio di rotta richiesto dall'Europa".