



U.Di.Con Emilia Romagna
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

**LE FORME DI TUTELA
IN TEMA DI TELECOMUNICAZIONE
CON PARTICOLARE RIFERIMENTO
ALLE RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE
DELLE CONTROVERSIE
E SUL RISPETTO DEL CODICE
DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

**“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento
della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi
del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”**

LE FORME DI TUTELA IN TEMA DI TELECOMUNICAZIONE CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLE RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE E SUL RISPETTO DEL CODICE DELLE COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Tra pubblicità ingannevoli, pratiche commerciali scorrette e poca trasparenza: come affrontare le compagnie di telecomunicazione



I rapporti fra le compagnie di telecomunicazione (quelle telefoniche su tutte) e i consumatori è sempre stato difficile, questo a causa delle innumerevoli pratiche scorrette a danno dei cittadini.

Anche se spesso condannate e multate dalle autorità garanti, queste compagnie trovano sempre nuovi modi per aggirare

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

restrizioni e aggiungere nuovi pagamenti non meglio specificati; basti pensare alla fatturazione a 28 giorni o alla sottoscrizione, all'insaputa del consumatore, di servizi aggiuntivi e applicazioni.

Il codice delle comunicazioni elettroniche

Il codice delle comunicazioni elettroniche è una norma della Repubblica Italiana, emanata con il D. Lgs. 1^o agosto 2003, n. 259, che reca una normativa nazionale per il settore dei servizi e del mercato delle telecomunicazioni e delle radiocomunicazioni. Nella pratica è una raccolta di norme e comportamenti che le reti e i servizi di comunicazione devono rispettare e mantenere, sia in ambito pubblico, sia per quanto riguarda i servizi erogati ai privati.

Il codice definisce e regola anche il Servizio Universale, cioè l'insieme dei servizi messi a disposizione di tutti gli utenti finali a un livello qualitativo stabilito e a un prezzo accessibile, indipendentemente dalla posizione geografica. I servizi soggetti all'obbligo universale vengono revisionati ogni 2 anni dall'autorità garante.

Questi servizi sono:

- il servizio di fornitura di un accesso alla rete di comunicazione pubblica da postazione fissa (art. 54), per voce, fax e dati (ad una velocità pari a 56 kbps);
- Il servizio di telefonia pubblica (art. 56), che permetta anche chiamate gratuite d'emergenza;

“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”

- I servizi per i quali siano previste agevolazioni economiche riservate a categorie disagiate, quali famiglie a basso reddito (sconto 50% canone voce) e persone sorde (esenzione totale canone voce).

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni designa il soggetto incaricato di fornire il servizio universale e determina il metodo più efficace per garantire la fornitura ad un prezzo accessibile che ad oggi è stato indicato come TIM s.p.a. Ha inoltre il compito di verificare i prezzi finali delle prestazioni di servizio universale e di adottare le misure più idonee per consentire agli utenti di controllare la propria spesa.

Nel caso queste direttive non siano rispettate o le pratiche commerciali non tengano conto dei diritti del consumatore, così come sono sanciti dal codice del consumo, il cittadino ha tutto il diritto di rivalersi sulle compagnie di telecomunicazione. Prima di valutare un processo giudiziario, si possono però risolvere le controversie dei consumatori per via extragiudiziale in maniera più semplice, più rapida e meno costosa.

Negoziazioni paritetiche e Risoluzioni Alternative delle Controversie

Prima dell'introduzione delle risoluzioni alternative delle controversie in via ufficiale con il decreto 130 del 6 agosto 2015, la via alternativa fuori dal processo giudiziario era la Negoziazione Paritetica. Ovvero una conciliazione fra il consumatore e l'ente o azienda erogatrice senza un mediatore neutro di terze parti.

“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”



Le risoluzioni alternative extragiudiziali negli ultimi anni hanno fatto molti passi avanti, sia in termini di normativa, sia in termini di coperture. Si tratta di procedure semplici che consentono una risoluzione veloce ed efficace dei conflitti in materia di consumo, contribuendo con questo allo snellimento del carico giudiziario e al corretto funzionamento del mercato interno.

Le caratteristiche della procedura, infatti, incentivano il consumatore a procedere nei confronti dell'impresa senza ricorrere al giudice e a non rinunciare alla difesa dei propri diritti di fronte alle lungaggini processuali e ai costi esorbitanti del processo.

Le risoluzioni alternative, come dice la parola stessa, sono procedimenti extragiudiziali.

Il percorso Extragiudiziale

Senza coinvolgere organi giudiziari più importanti il consumatore può seguire una semplice procedura per iniziare a farsi valere in campo extragiudiziale.

Nel caso di problemi con il fornitore di servizi di telecomunicazioni o di televisione a pagamento (disservizi,

malfunzionamenti, errori di fatturazione, ritardi ecc.), l'utente deve:

- **Il reclamo:** presentare innanzitutto un reclamo al servizio di assistenza clienti dell'operatore, per posta, fax o telefono. I recapiti utilizzabili sono indicati nel contratto, nella Carta dei servizi e nelle fatture. Se il reclamo è fatto al telefono, si consiglia di prendere nota del codice identificativo del reclamo che il call center deve fornire. L'operatore deve sempre rispondere al reclamo, al massimo entro 45 giorni dal momento in cui lo riceve (o meno, se indicato nel contratto e/o nella Carta dei Servizi). Se respinge il reclamo, l'operatore è obbligato a fornire all'utente una risposta in forma scritta.
- **Il primo tentativo di conciliazione:** nei casi di rigetto del reclamo o di mancata risposta dopo 40/45 giorni, avviare il tentativo di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb, la piattaforma online predisposta dall'Autorità per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche.
- **La definizione della controversia:** Se il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo, chiedere la definizione della controversia, sempre online tramite Conciliaweb.




In questo caso è il Co.Re.Com, il comitato regionale per le telecomunicazioni, che si occuperà di raccogliere le rimostranze dei consumatori e fare da mediatore, cercando di dirimere la questione fra il consumatore e la compagnia di telecomunicazione, in base alle normative vigenti e ai diritti del cittadino.

Cos'è Conciliaweb?



Come abbiamo già accennato, molte di queste pratiche extragiudiziali passano per la piattaforma on-line “Conciliaweb”. Ma di cosa si tratta nello specifico?

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”



In breve, è una piattaforma telematica di gestione delle controversie. In particolare, l'utente che intenda presentare un'istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account. In questo caso l'udienza di conciliazione si svolge preferibilmente in web conference, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (virtual room), ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza.

In alternativa, qualora non vi sia la possibilità per l'utente di partecipare alla procedura in via telematica, lo stesso parteciperà all'udienza recandosi fisicamente presso la sede del CORECOM competente.

In udienza le parti intervengono personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante: le parti, ad ogni modo, possono sempre farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati, ma non vi è alcun obbligo in tal senso.

In sede di udienza di conciliazione, le parti espongono le rispettive ragioni e il Conciliatore le aiuta ad individuare una soluzione reciprocamente accettabile: in qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può suggerire alle parti una o più soluzioni per la composizione della controversia.

Se le parti raggiungono un accordo, il Conciliatore redige un verbale in cui si indicano i punti controversi e il contenuto dell'accordo.

I requisiti di una Risoluzione Alternativa

La facilità dell'uso delle risoluzioni alternative non vuol dire che non abbiano regole o limiti precisi.

Ogni risoluzione infatti deve rispettare criteri precisi per poter essere valida agli occhi dei controlli.

Questi criteri sono i seguenti:

- consentire alle parti di partecipare senza obbligo di assistenza legale
- essere gratuite o avere costi contenuti per i consumatori,
- concludersi entro il termine di 90 giorni dalla data di presentazione del fascicolo completo della domanda
- la possibilità per le parti di ritirarsi in qualsiasi momento.






Le parti, inoltre, devono essere informate del fatto che:

- Hanno la possibilità di scegliere se accettare o meno la soluzione proposta,
- La partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario
- La soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche.

“Realizzato nell’ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l’utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”



- Le parti, altresì, prima di accettare o meno di dare seguito a una soluzione proposta o acconsentire ad una soluzione amichevole, devono essere informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue e disporre di un periodo di riflessione ragionevole.

“Realizzato nell'ambito del Programma generale di intervento della Regione Emilia-Romagna con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello sviluppo economico. Ripartizione 2018”



U.Di.Con Emilia Romagna
UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI



U.Di.Con Emilia Romagna

UNIONE per la DIFESA dei CONSUMATORI

Associazione iscritta all'elenco Regionale delle Associazioni in difesa dei Consumatori - Decreto 175/2012 del Presidente G.R.

Numero Verde
800 135618