

*La conciliazione dei consumatori
nello scenario delle ADR.
Secondo rapporto.*

Le ADR nel settore delle comunicazioni elettroniche

*Ing. Federico Flaviano
Direzione tutela consumatori
AGCOM*

Roma 2 Marzo 2011

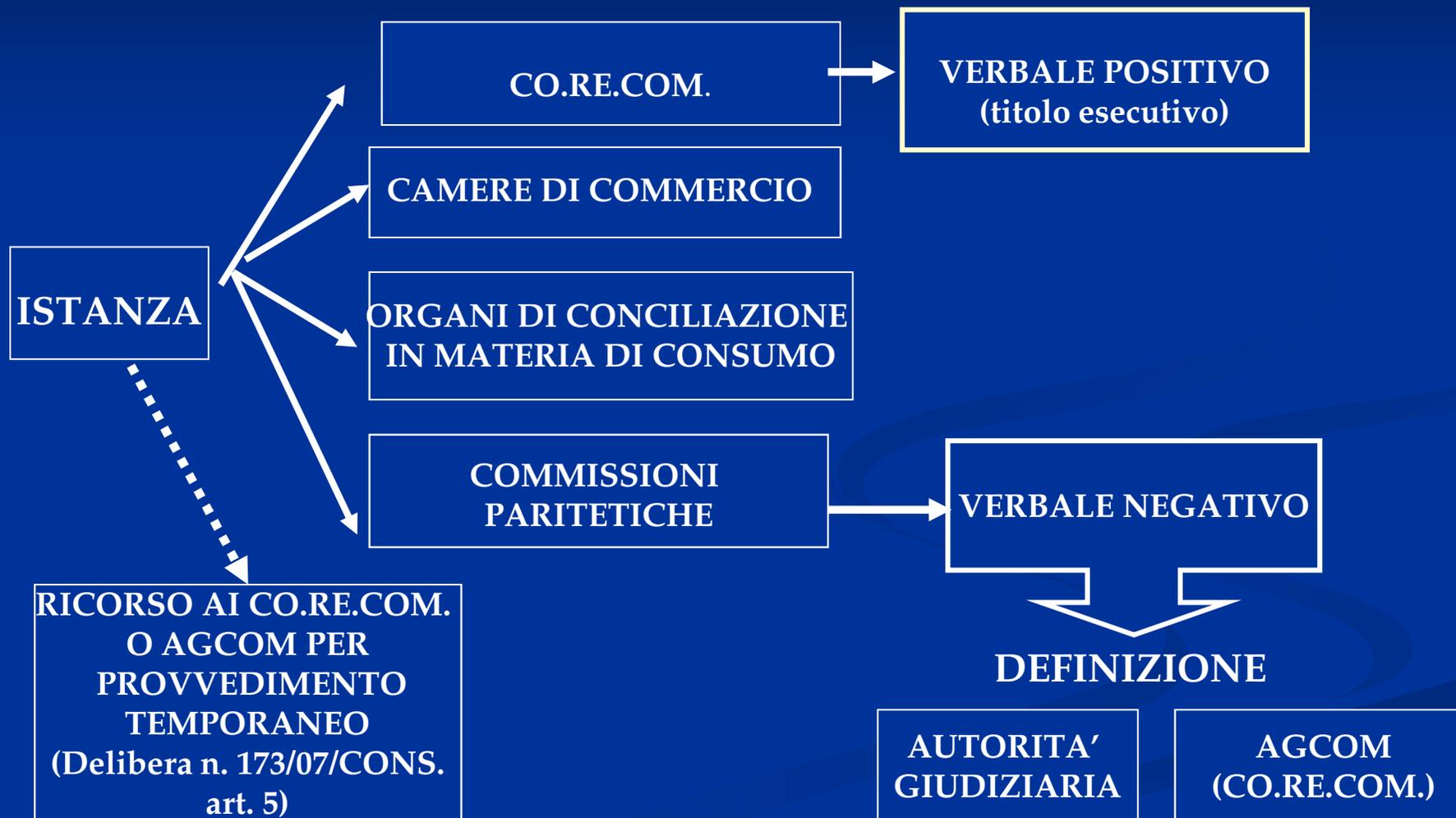
Strumenti alternativi di risoluzione delle controversie. Riferimenti comunitari

- Libro Verde Commissione Europea 1993
- Raccomandazione 98/257/CE del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.
- Raccomandazione n. 2001/310/CE del 4 aprile 2001 ampliativa dei principi (Imparzialità, Trasparenza, Efficacia, Equità) applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo.
- Direttiva Servizio Universale n. 2002/22/CE

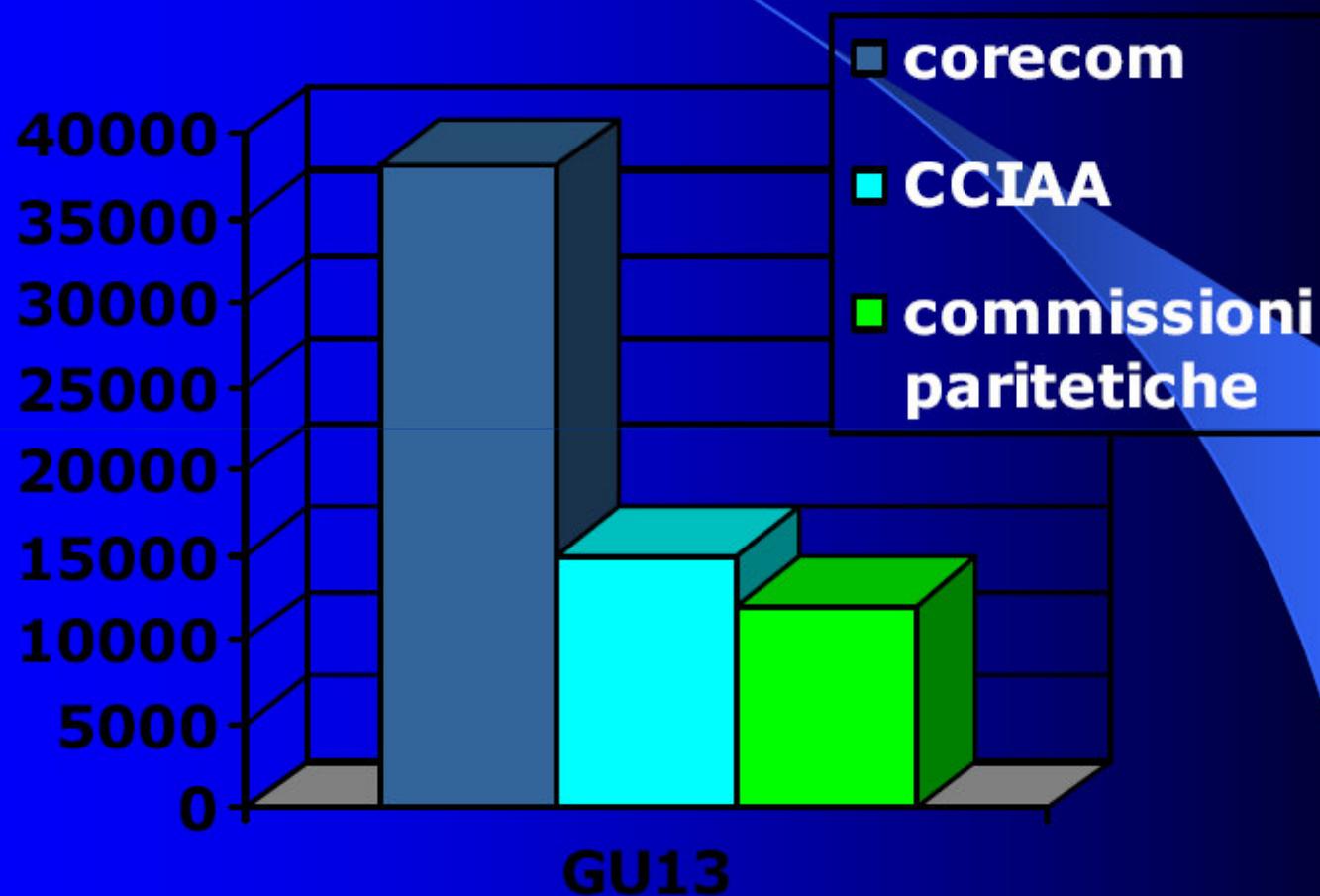
La risoluzione delle controversie tra operatori ed utenti. Normativa nazionale di settore

- Legge n. 481/1995 istitutiva delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità
- Legge n. 249/1997 art. 1, comma 6, lett. a) n. 14, art. 1, comma 11
- Delibera n. 182/02/CONS
- D.lgs. n. 259/2003 (Codice delle comunicazioni elettroniche), art. 84
L'Autorità, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali, prevedendo un sistema di rimborso o di indennizzo.
- Delibera n. 173/07/CONS

Tentativo obbligatorio di conciliazione (capo II, artt. 3-13, Delibera n. 173/07/CONS)



Istanze di conciliazione settore comunicazioni - 2009

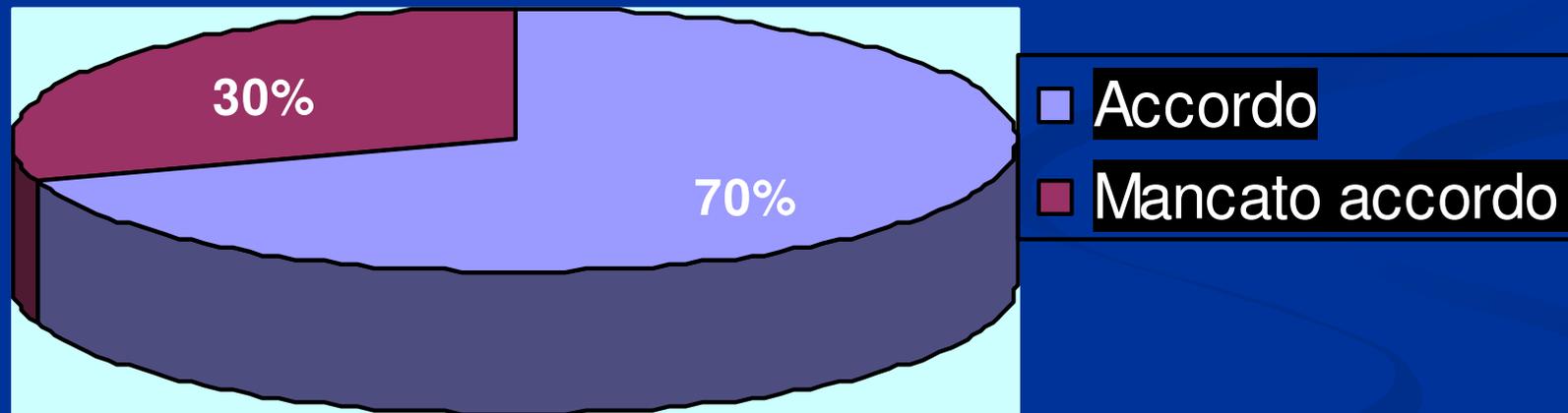


CONCILIAZIONI CO.RE.COM. 2010

- Istanze di conciliazione: circa 48.000
- Tasso di risoluzione positiva di circa il 70%
- Percentuale di mancate comparizioni: circa il 20%
- Valore medio per conciliazione di 300 euro, pari a circa 10 milioni di euro a vantaggio degli utenti.

Risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori: qualche dato

Esito dei tentativi di conciliazione Corecom (%) nel 2010



La conciliazione paritetica

- Art. 13, comma 2, Delibera n. 173/07/CONS e Racc. 2001/310/CE
- L'utente ha altresì la facoltà di rivolgersi agli organismi istituiti con accordi tra gli operatori ed associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, purché detti organismi operino a titolo gratuito e rispettino i principi di trasparenza, equità ed efficacia di cui alla Raccomandazione 2001/310/CE
- Accordo tra Associazioni dei consumatori rappresentative a livello nazionale (art. 137 Cod. Consumo) e gestori telefonici: Telecom – Tim, Wind, H3G (revocata la sola iscrizione), Fastweb, Tele tu, Vodafone, Poste Mobile.
- Modello di conciliazione paritario: la commissione paritetica è composta da un conciliatore in rappresentanza del cliente e da uno in rappresentanza dell'azienda

Conciliazioni paritetiche gestite dai principali operatori

- TELECOM: n. 18.543 (2008); n. 10.448 (2009)
- WIND: n. 2.078 (2008); n. 2.360 (2009)
- H3G: n. 900 (2008); n. 865 (2009)

TOTALE 2008: 21.521

SUCCESSO: 95%

TOTALE 2009: 13.673

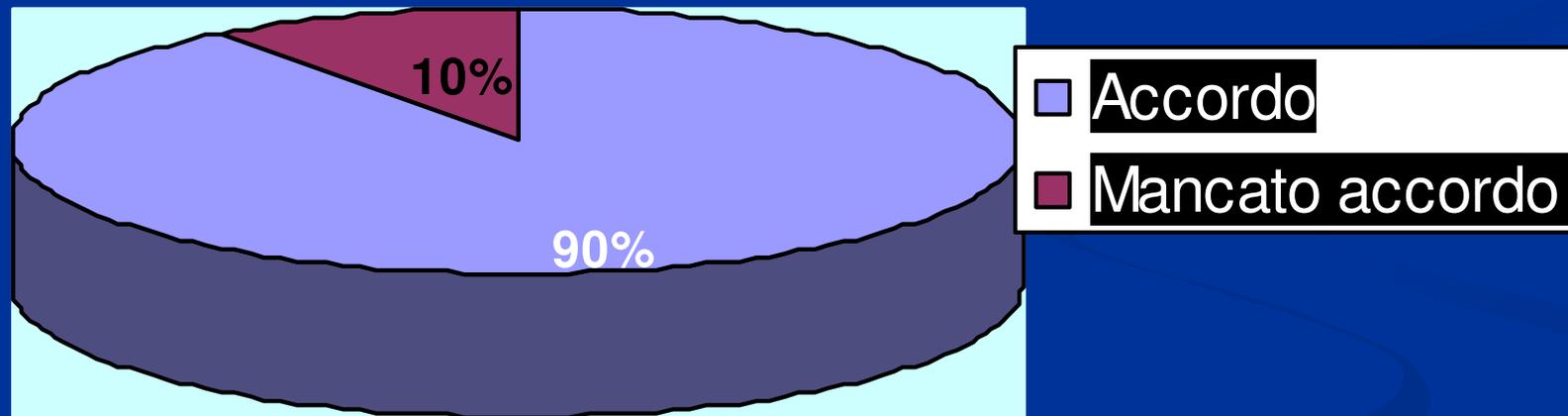
SUCCESSO: 92%

STIMA 2010: circa 20.000

SUCCESSO: 95%

Conciliazione paritetica: qualche dato

STIMA dell'esito delle conciliazioni paritetiche (%) nel 2010



Definizione della controversia: procedimento (Delibera n. 173/07/CONS, artt. 14-21)

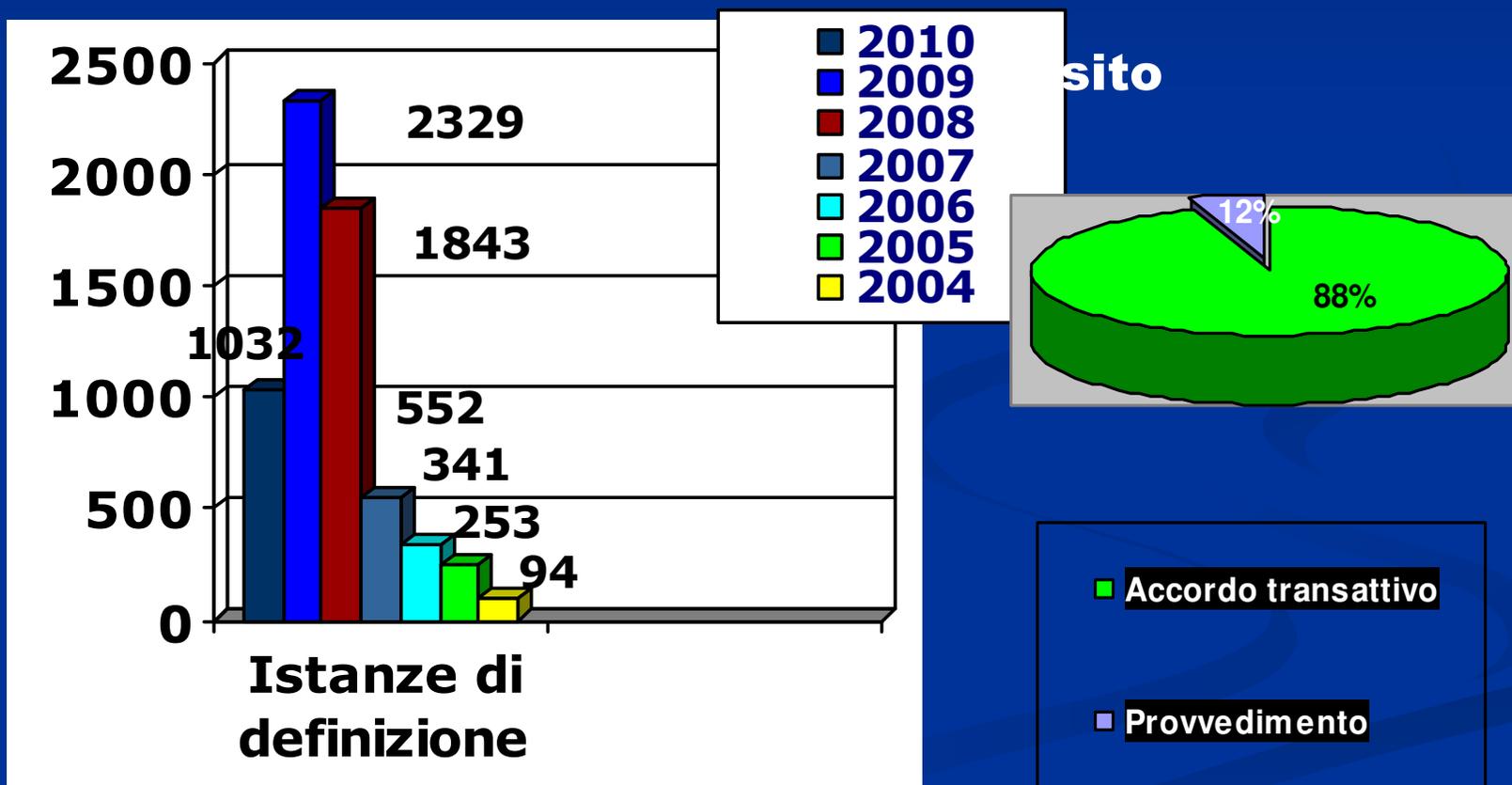


Problematiche ricorrenti nelle procedure di definizione delle controversie

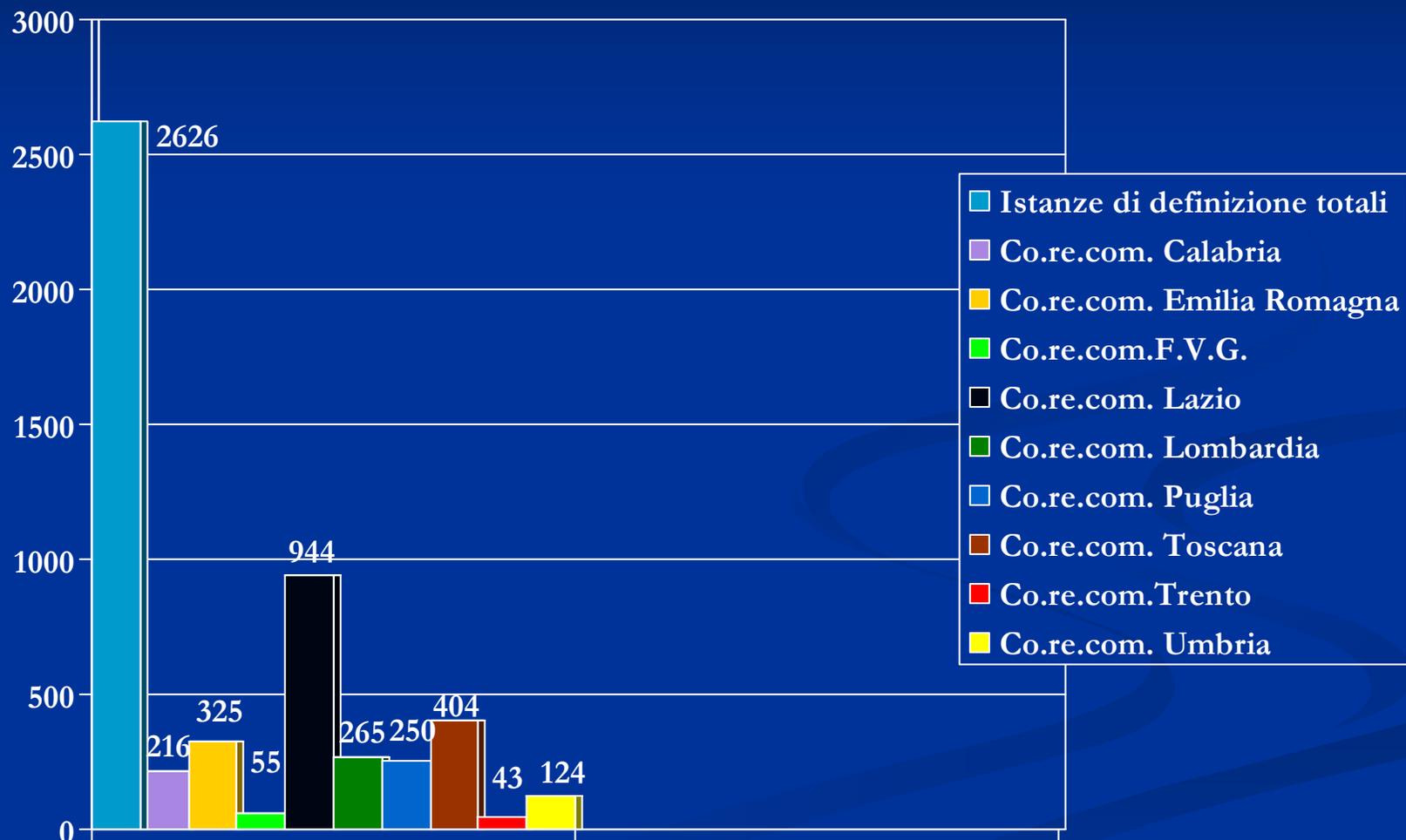
- Problematiche concernenti la telefonia vocale di base: mancata attivazione, sospensione del servizio, ritardo attivazione o rientro, mancato trasloco di utenza
- Problematiche riguardanti i servizi a banda larga: mancata attivazione o ritardo nell'attivazione del servizio ADSL
- Attivazione servizi non richiesti
- Malfunzionamenti nei servizi mobili
- Controversie relative a Tv a pagamento
- Fatturazione indebita di traffico
- Clausole contrattuali diverse da quelle pattuite nel contratto sottoscritto dall'utente.

Risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori: qualche dato

Istanze di definizione pervenute all'Agcom negli anni 2004 – 2010



Risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori pervenute ai Co.re.com. nell'anno 2010: qualche dato



Esiti Procedimenti GU14 presso AGCOM

relativi a procedimenti avviati post 1 gennaio 2010 fino al 28 febbraio 2011

- Istanze pervenute: 1195
- Domande dichiarate improcedibili per l'anno 2010: 48
- Istanze ritirate: 21
- Accordo raggiunto in udienza: 510 con un importo medio di circa 900 euro €
- Transazioni raggiunte prima o dopo l'udienza: 178 con un importo medio di circa 1.000€
- Decisioni totali: 51 con un importo medio di circa 400,00€

Accordi in sede di definizione della controversia tra utenti e gestori

- Sia presso AGCOM che presso i Corecom si registra una elevata percentuale di casi chiusi con accordo transattivo, superiore all'80%
- Se ne deduce che, nel caso di controversie tra consumatori/utenti e professionisti in contratti di somministrazione e nelle public utility in generale, il potere di definire le controversie aumenta l'efficacia delle ADR

Grazie per l'attenzione

Ing. Federico Flaviano

Direzione tutela dei consumatori

AGCOM

