



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Le conciliazioni paritetiche tra consumatori e aziende

L'evoluzione in Italia e in Europa

Federico Flaviano

Direzione tutela dei consumatori



Roma, 1 marzo 2012



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

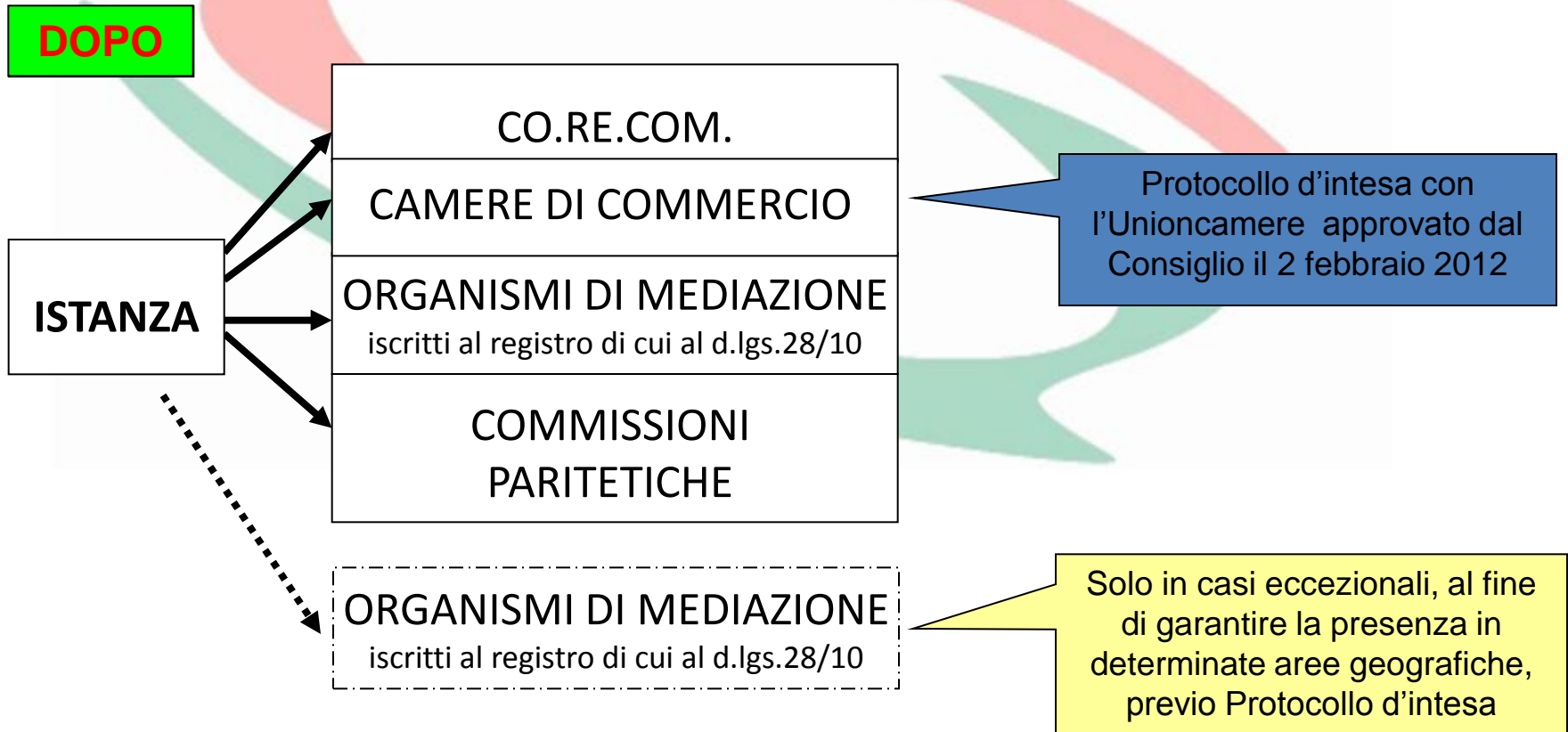
DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

AGENDA

- Il tentativo obbligatorio di conciliazione: NOVITA'
- La novella regolamentare introdotta con delibera 597/11/CONS
- Il ruolo dei Co.re.com.
- Conciliazioni Paritetiche 2011: *i numeri*



IMPATTO DEL DECRETO LEGISLATIVO SULLA MEDIAZIONE IN MATERIA DI CONTROVERSIE CIVILI E COMMERCIALI SULLA PREVIGENTE DISCIPLINA REGOLAMENTARE





DELIBERA N. 597/11/CONS

Conciliazione

- Delega in forma anticipata
- Disciplina dell'audio/videoconferenza
- Disciplina mancata partecipazione dell'istante

Definizione

- Disciplina dell'accordo in udienza
- Principio di sinteticità degli atti
- Disciplina nuova della convocazione in udienza
- Termine di conclusione del procedimento
- Termine di decadenza per chiedere definizione

MODIFICHE ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE delibera 597/11/CONS

AMBITO DI APPLICAZIONE



ESCLUSIONI

- fattispecie di cui all'art.140 bis del codice del Consumo (Azione collettiva risarcitoria)
- controversie attinenti esclusivamente a profili fiscali e tributari

PROVVEDIMENTI TEMPORANEI



- Ridotto il termine intercorrente tra le varie fasi della procedura GU5 durante il quale l'operatore non può sospendere il servizio in attesa che venga accertato quanto lamentato dall'utente
- Agevolata estensione provvedimento temporaneo anche ad operatori terzi (impulso preventivo dell'utente)
- Introdotta l'obbligo espresso dell'operatore di comunicare gli adempimenti per ottemperare

**MODIFICHE ALLA
PROCEDURA DI CONCILIAZIONE
delibera 597/11/CONS**

UDIENZA DI CONCILIAZIONE



- rappresentanza in udienza a mezzo di delegati previa comunicazione al Co.Re.Com. contenente impegno al rispetto degli accordi conclusi dal delegato
- autorizzazione all'utilizzo dell'audio/video conferenza (regolamento sulle modalità di intervento delle parti in udienza)
- condotta in sede di udienza

ESITO DELLA CONCILIAZIONE



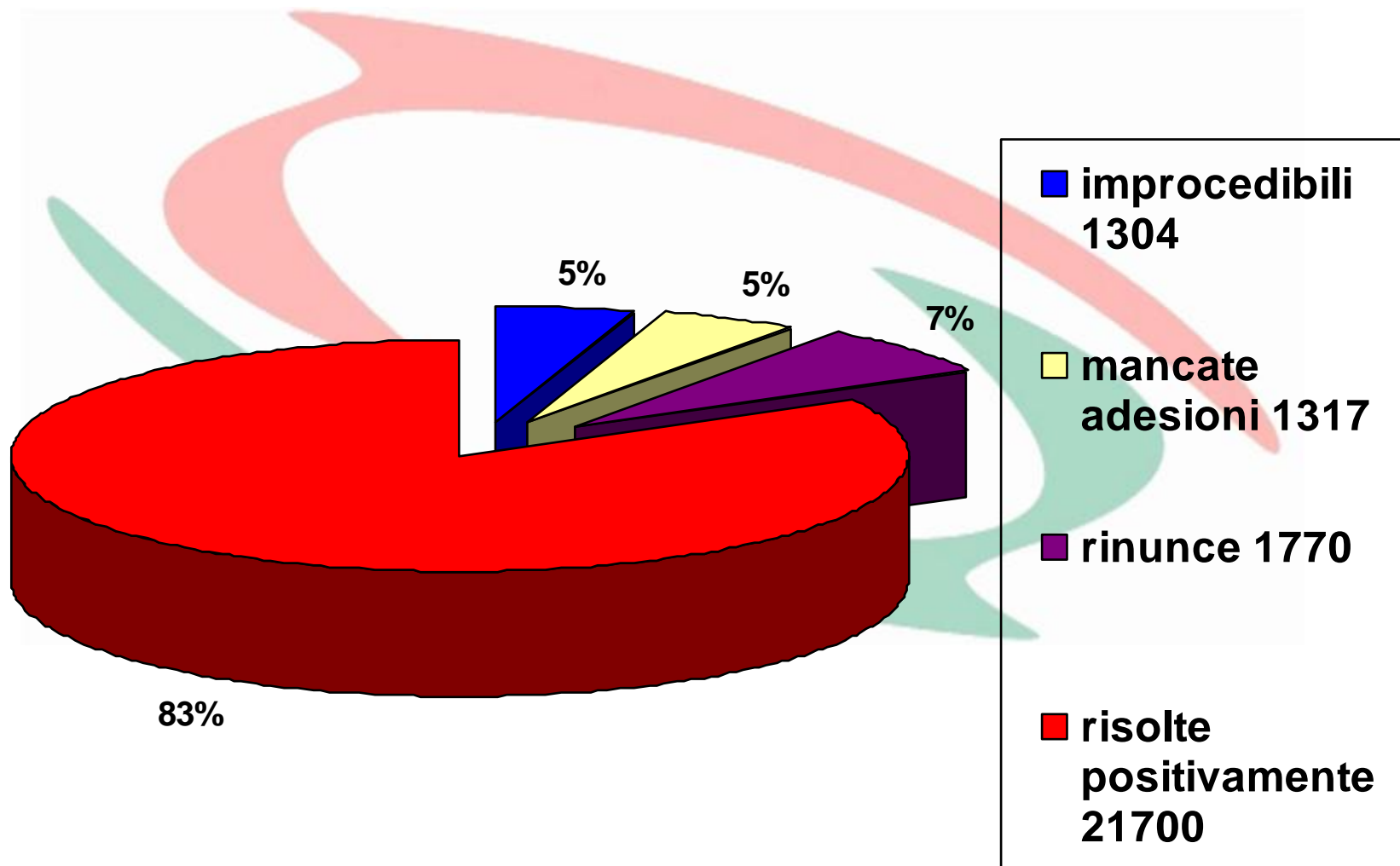
- modalità di sottoscrizione in caso di partecipazione a distanza
- esplicitazione dell'oggetto nel verbale di udienza
- verbalizzazione della proposta di parte
- mancata comparizione dell'istante



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

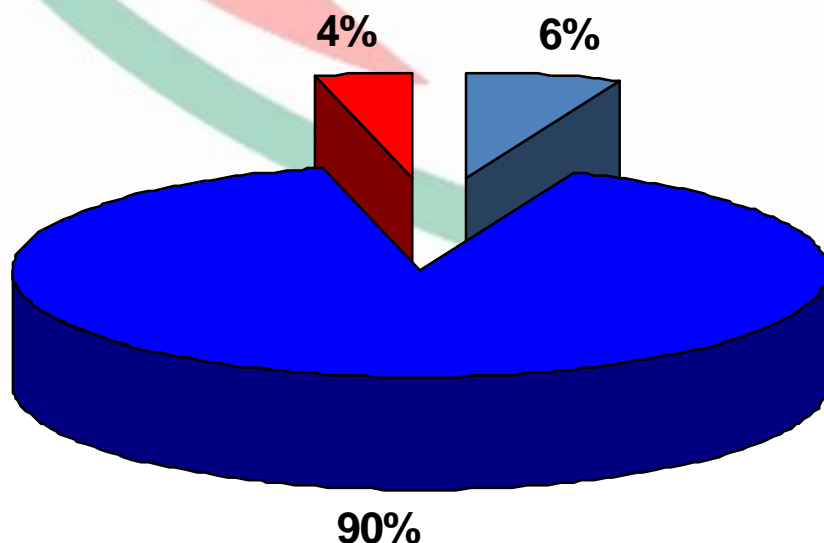
CONCILIAZIONI CO.RE.COM. 1° SEM. 2011
26.091





TELECOM

6.246 domande pervenute
6.246 domande lavorate

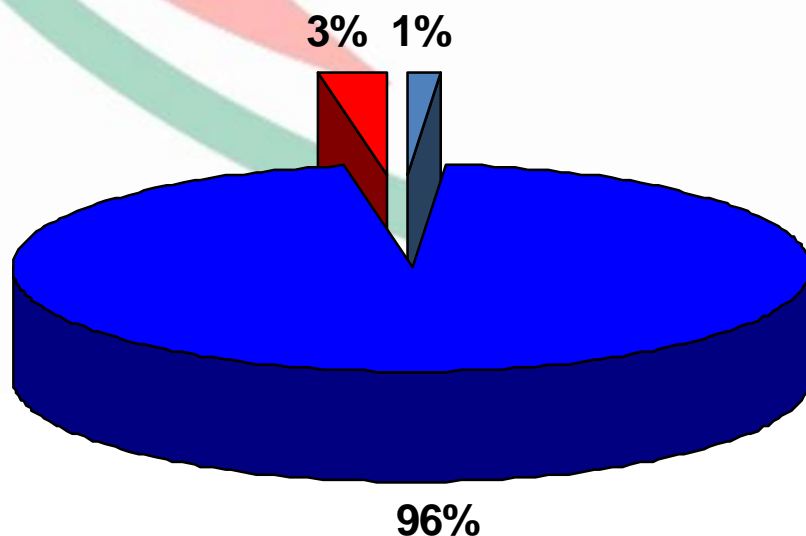


- inammissibili/
improcedibili 384
- concluse
positivamente
5619
- concluse
negativamente
243



2295 domande pervenute
2009 domande lavorate

WIND



- inammissibili/improcedibili 26
- concluse positivamente 1929
- concluse negativamente 54



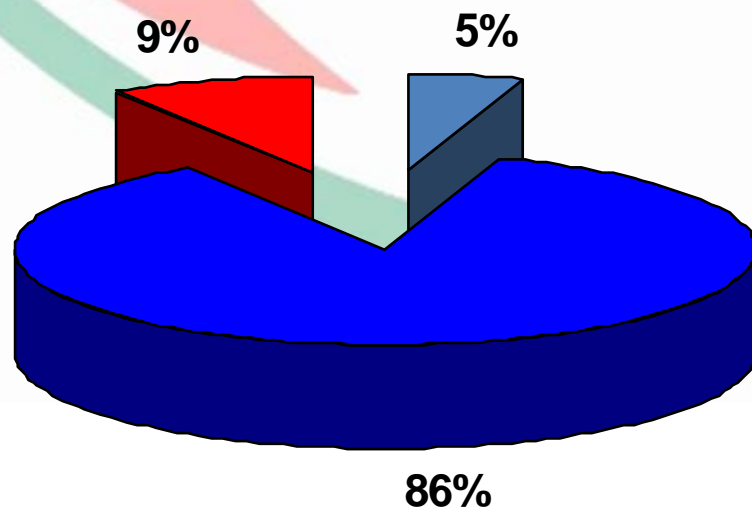
AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

CONCILIAZIONI PARITETICHE 2011

696 domande pervenute
463 domande lavorate

FASTWEB



■ inammissibili/ improcedibili	22
■ concluse positivamente	373
■ concluse negativamente	38



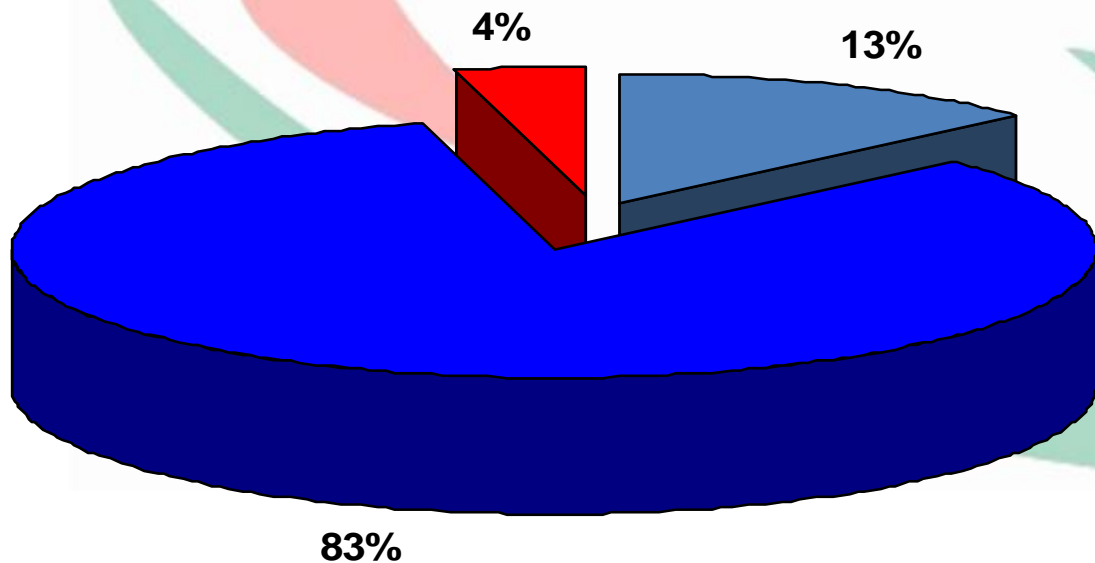
AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

CONCILIAZIONI PARITETICHE 2011

VODAFONE

549 domande pervenute
549 domande lavorate



- inammissibili/improcedibili 71
- concluse positivamente 457
- concluse negativamente 21

periodo di riferimento 1/4-31/3



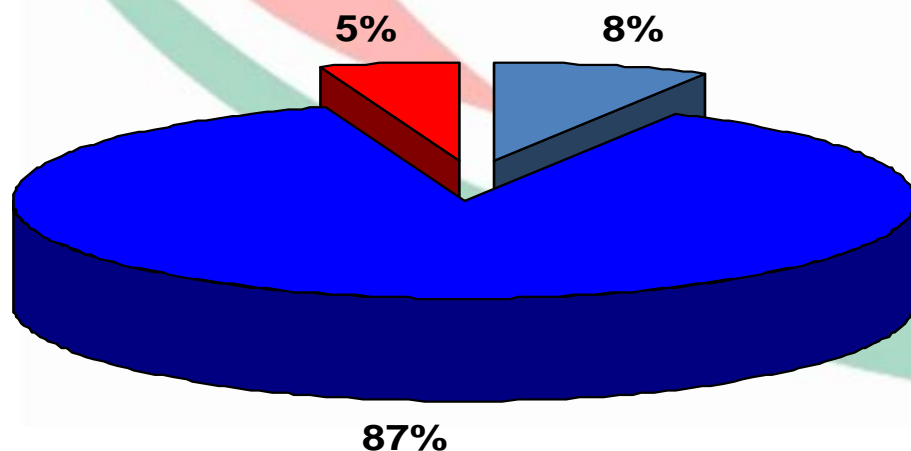
AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

CONCILIAZIONI PARITETICHE 2011

1768 domande pervenute
1768 domande lavorate

TELETU



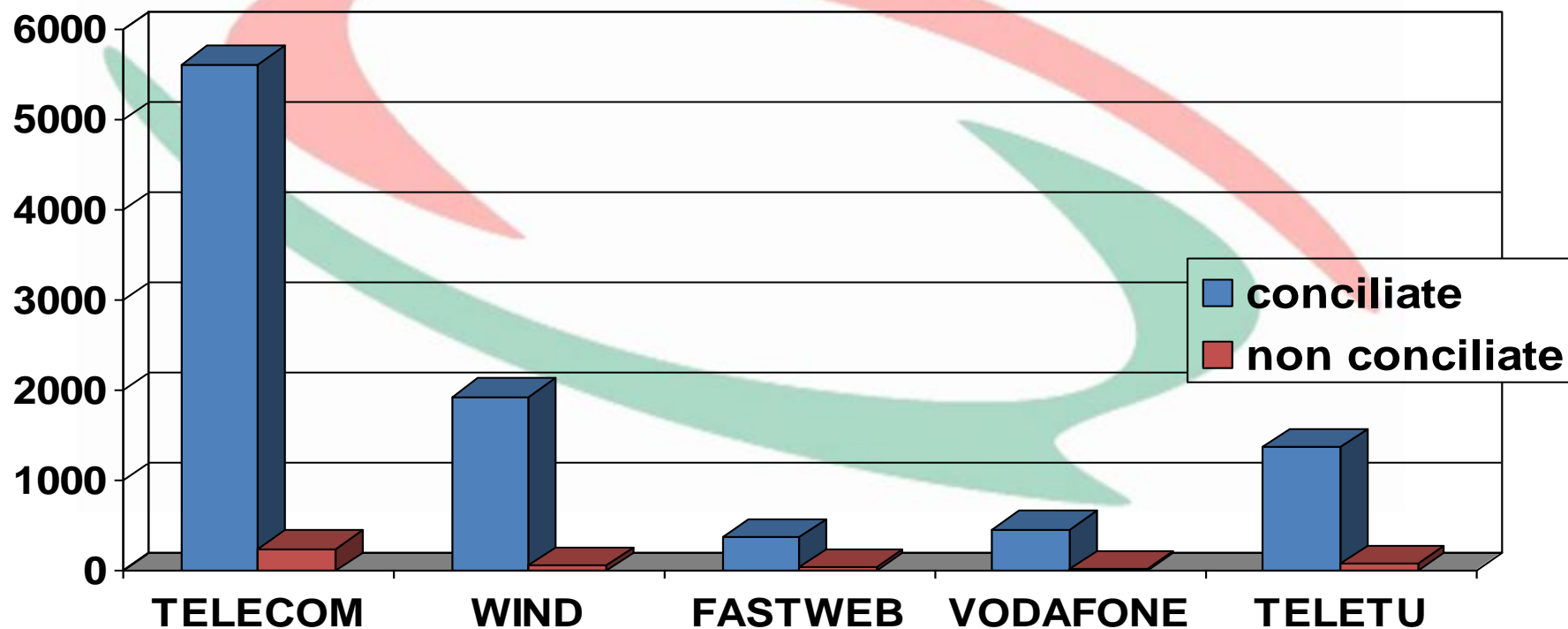
- inammissibili/
improcedibili 123
- concluse
positivamente
1373
- concluse
negativamente 82



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

CONCILIAZIONI PARITETICHE 2011

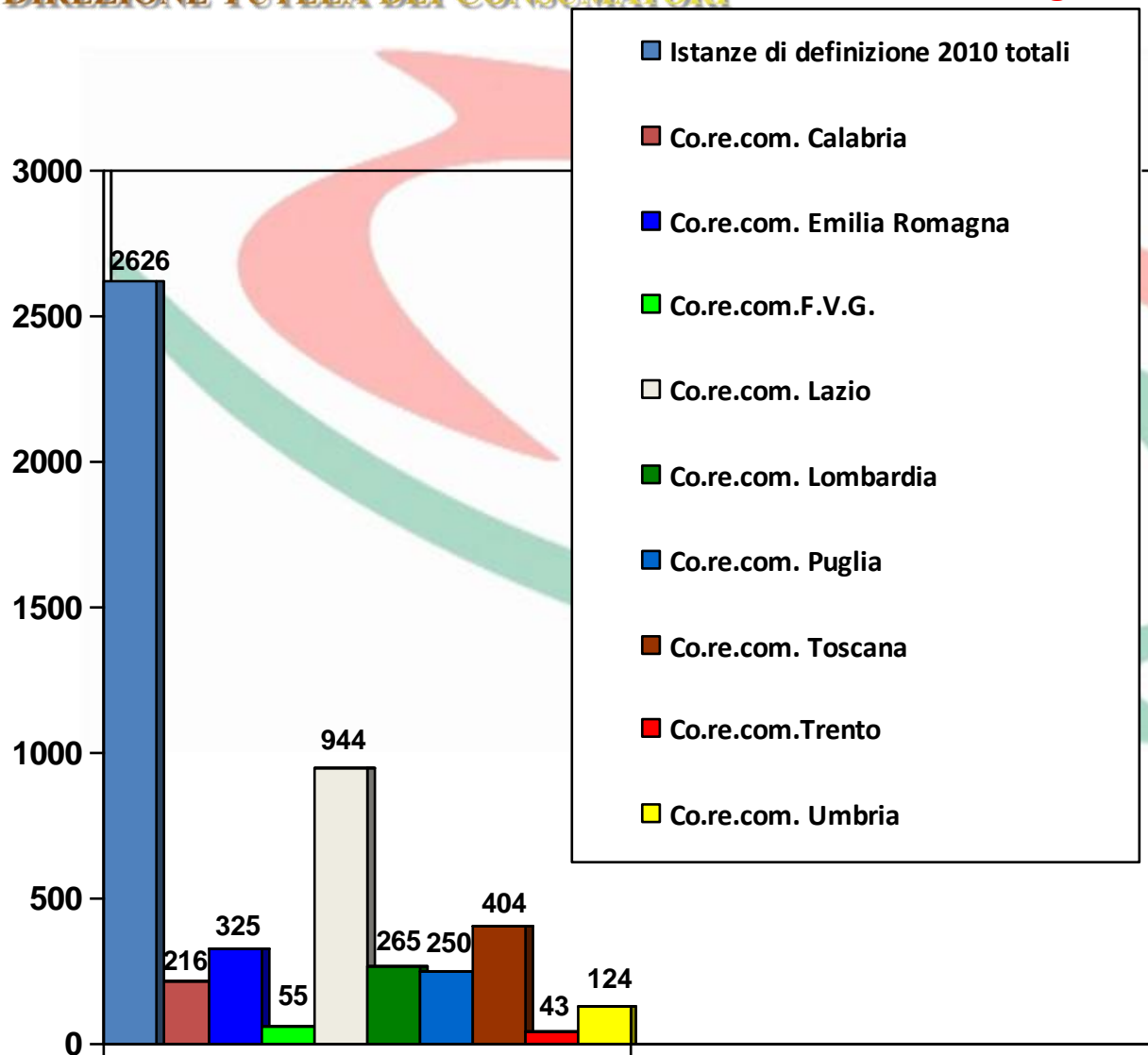




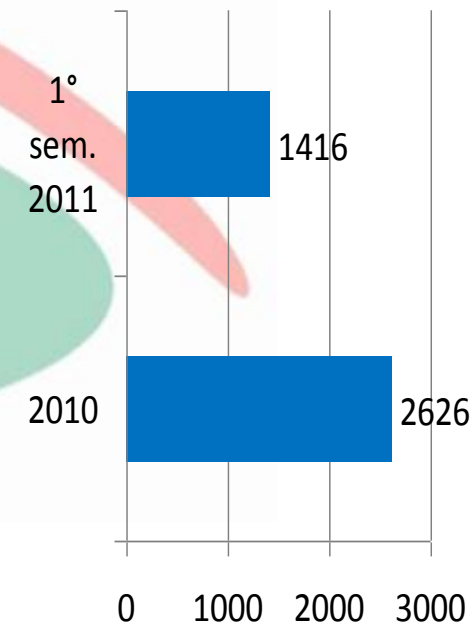
**AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI**

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Istanze di definizione delle controversie tra utenti ed operatori pervenute ai Co.re.com. negli anni 2010 e 2011



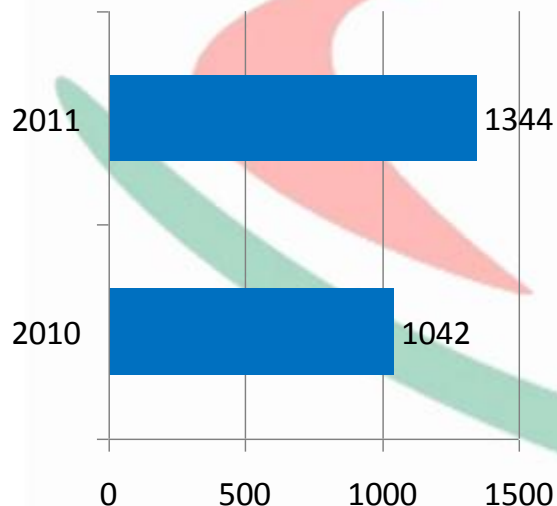
ISTANZE PERVENUTE



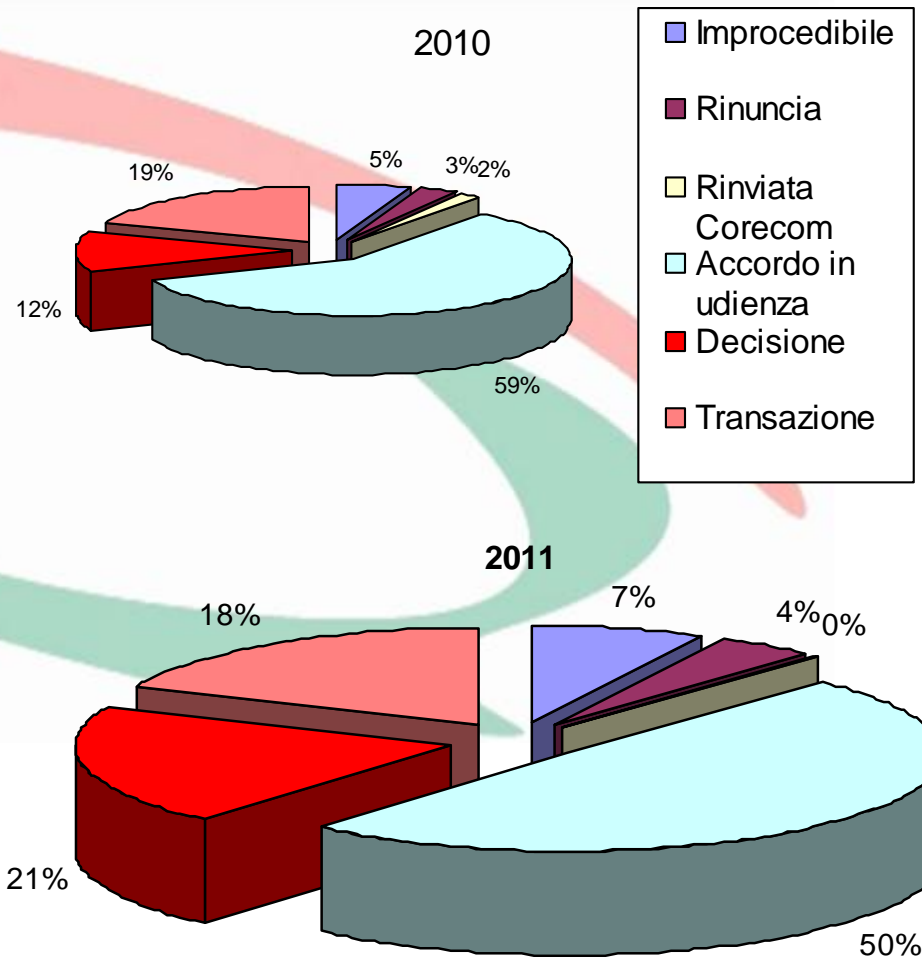


Istanze di definizione delle controversie tra utenti ed operatori pervenute all'Autorità negli anni 2010 e 2011

ISTANZE PERVENUTE



Il tempo medio di definizione si è ridotto da circa 210 giorni del 2010 a circa 100 giorni nel 2011



- Improcedibile
- Rinuncia
- Rinviata Corecom
- Accordo in udienza
- Decisione
- Transazione



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

DIREZIONE TUTELA DEI CONSUMATORI

Ing. Federico Flaviano



**Grazie per
l'attenzione**