

**LINEE GUIDA IN MATERIA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE
TRA UTENTI ED OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE**

(Approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013)

INDICE

I. PRINCIPI E CRITERI GENERALI

I.1. ART. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE

- I.1.1. Ambito soggettivo
- I.1.2. Ambito oggettivo

I.2. FORMULARI PER LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

- I.2 Formulari

II. TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

II.1. ART.3. RICHIESTA PER IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

- II.1.1. Termine per la conclusione della procedura
- II.1.2. Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione

II.2. ART. 5. PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

- II.2.1. Oggetto dei provvedimenti temporanei
- II.2.2. Osservazioni dell'operatore e cause di rigetto della richiesta
- II.2.3. Segnalazione all'Autorità dei casi di inottemperanza

II.3. ART. 7 PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM

- II.3.1. Sottoscrizione dell'istanza a pena d'inammissibilità

II.4. ART. 8. AVVISO DI CONVOCAZIONE DELLE PARTI

- II.4.1. Procedure di convocazione delle parti

II.5. ART. 9. UDIENZA DI CONCILIAZIONE

- II.5.1. Partecipazione in videoconferenza
- II.5.2. Rinvio dell'udienza di conciliazione

II.6. ART. 12. ESITO DELLA CONCILIAZIONE

- II.4.1. Efficacia vincolante del verbale di conciliazione
- II.4.2. Esiti della procedura diversi dalla conciliazione

III. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

III.1. ART. 14 ISTANZA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

- III.1.1. Accesso alla definizione amministrativa della controversia
- III.1.2. Contenuto e qualificazione delle istanze
- III.1.3. Istanza di risarcimento danni

III.2. ART. 15 AVVIO DEL PROCEDIMENTO

- III.2.1. Comunicazione di avvio del procedimento
- III.2.2. Forma delle comunicazioni

III.3. ART. 16 PROCEDURA

- III.3.1 Deposito di documenti
- III.3.2 Principio di sinteticità degli atti
- III.3.3 Accessibilità degli atti

III.4. ART. 18 ATTIVITÀ ISTRUTTORIA

- III.4.1. Istruttoria
- III.4.2. Onere della prova
- III.4.3. Riunione di controversie analoghe

III.5. ART. 19 DECISIONE DELLA CONTROVERSIA

- III.5.1. Oggetto della pronuncia
- III.5.2. Pronuncia secondo equità
- III.5.3. Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione
- III.5.4. Spese di procedura
- III.5.5. Controversie di modesta entità

III.6. ART. 20. ARCHIVIAZIONE

- III.6.1. Esiti della procedura diversi dal provvedimento di definizione

III.7. ART. 22. DELEGA DI ULTERIORI FUNZIONI AI CO.RE.COM

- III.7.1. Deferimento della controversia all'Autorità

III.8. ART. 23. MONITORAGGIO

- III.8.1. Trasmissione all'Autorità dei provvedimenti adottati

LINEE GUIDA IN MATERIA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI ED OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

I. PRINCIPI E CRITERI GENERALI

I.1. ART. 2 AMBITO DI APPLICAZIONE

I.1.1. Ambito soggettivo:

Il Regolamento si applica alle controversie fra utenti finali e operatori di comunicazioni elettroniche (art. 2, c. 1).

E' **utente finale** qualsiasi soggetto che non fornisca a sua volta reti o servizi di comunicazione elettronica, a prescindere dalla sua qualità di consumatore, società, associazione e così via (la differenza sarà tra utenti *consumer*, *business*, etc). In ogni caso, se un'associazione (per esempio di consumatori) intende agire cumulativamente per i propri associati, deve avere le deleghe di ciascuno di essi.

Nella definizione di **operatore**, invece, rientrano tutte le società autorizzate a fornire servizi di comunicazione elettronica, ivi compresi i servizi televisivi a pagamento, reti o risorse correlate (risorsa correlata è, per esempio, un accesso condizionato a certi servizi o una guida elettronica ai programmi). Le controversie tra SKY Italia ed i propri abbonati rientrano nell'applicazione del Regolamento, anche in virtù della espressa previsione dell'articolo 3, della delibera dell'Autorità n. 334/03/CONS.

I.1.2. Ambito oggettivo:

L'ambito oggettivo del Regolamento è molto ampio e generale (in applicazione di quanto previsto dalla legge istitutiva dell'Autorità, dalla Direttiva 2002/22/CE e dal Codice delle Comunicazioni elettroniche), dato che la controversia può riguardare il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabilite dalle *norme legislative*, dalle *delibere dell'Autorità*, dalle *condizioni contrattuali* e dalle *carte dei servizi*.

Il richiamo a tutte queste "fonti" permette dunque un'indagine particolarmente estesa, che quindi non deve essere limitata ai diritti degli utenti stabiliti dalle norme di settore, ma può legittimamente comprendere qualsiasi riferimento normativo (si pensi, in ipotesi, ai principi e regole stabiliti dal Codice del Consumo), con la conseguenza che possono essere sottoposte alla definizione amministrativa in pratica tutte le fattispecie derivanti da rapporti precontrattuali e contrattuali tra l'utente e l'operatore di comunicazione elettronica e, talvolta, da rapporti extracontrattuali (si pensi alla lesione del diritto alla trasparenza delle informazioni).

Tuttavia, l'*oggetto della pronuncia* non può non tener conto della delimitazione operata dall'art. 19 ai soli rimborsi e indennizzi, e, pertanto, dovrà essere coordinato con la possibilità di svolgere ampie indagini in sede conciliativa. In particolare, le richieste inerenti al risarcimento del danno derivante dalle condotte sopra indicate possono sicuramente essere oggetto del tentativo di conciliazione, stante la natura tendenzialmente omnicomprensiva e volontaristica di tale strumento di risoluzione delle controversie, mentre analoghe richieste non possono trovare cittadinanza in sede di definizione, ove l'Autorità riveste il diverso ruolo di decisore.

Sono invece escluse dall'ambito oggettivo di applicazione del Regolamento le controversie che riguardano esclusivamente il recupero crediti per prestazioni effettuate (tipicamente instaurate con decreto ingiuntivo), a meno che non si tratti di crediti già oggetto di contestazione da parte dell'utente. In simili ipotesi, allora, anche l'operatore potrebbe avere interesse a promuovere il tentativo di conciliazione qualora avesse necessità di un rapido accertamento del *quantum debeatur*. Qualora promuovesse, infatti, una procedura per ottenere un decreto ingiuntivo per somme relative a prestazioni contestate, l'utente potrebbe validamente far valere, in sede di opposizione, il mancato esperimento del tentativo obbligatorio.

Analogamente, poi, non è prescritto l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione per proporre opposizione al decreto ingiuntivo o, comunque per sollevare eccezioni o formulare una domanda riconvenzionale qualora si sia convenuti in giudizio.

Infine, non deve essere esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione da parte delle associazioni di consumatori, qualora intendano promuovere le azioni previste dal Codice del Consumo (inibitoria sulle clausole vessatorie o inibitoria per lesione di diritti e interessi dei consumatori, nonché azione risarcitoria collettiva, c.d. *class action*).

I.2. FORMULARI PER LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

I.2 Formulari:

Ai sensi degli articoli 5, comma 4, 7, comma 4, e 14, comma 5, per la proposizione delle istanze possono essere utilizzati, rispettivamente, i formulari GU5, UG e GU14 predisposti dalla Direzione. Ciascun Corecom propone l'utilizzo dei suddetti formulari sul proprio sito internet o presso la propria sede, inserendo la propria intestazione nell'apposito spazio del formulario. Non sono ammessi ulteriori formulari.

II. TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

II.1. ART.3. RICHIESTA PER IL TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

II.1.1. Termine per la conclusione della procedura:

Ai sensi del comma 3 dell'articolo 3 *il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa*. Ciò comporta che, decorso detto termine ed anche in caso di proposizione di azione giurisdizionale, la procedura conciliativa debba essere comunque proseguita, stante la natura sostanzialmente diversa, e non inconciliabile, delle due tipologie di azione. In ogni caso in simili fattispecie resta salva, infatti, la possibilità delle parti di non partecipare al tentativo conciliativo qualora non ne ravvisino l'utilità.

II.1.2. Limiti alla proponibilità del tentativo obbligatorio di conciliazione:

Al fine di deflazionare il carico di controversie rimesse ai Corecom, in ottica di efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, è stato previsto che il tentativo di conciliazione non possa essere proposto dinanzi al Corecom se, per la medesima controversia, è già stato esperito (nel senso che il tentativo di conciliazione è già stato effettuato, e non solamente proposto) un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1 dell'articolo 3, quindi o dinanzi al Corecom stesso o dinanzi ad

uno degli organismi alternativi. Pertanto anche i modelli UG prevedono tra le informazioni obbligatorie quella relativa alla proposizione di precedenti tentativi di conciliazione.

Ne discende che se dalla verifica preliminare circa l'ammissibilità dell'istanza, ovvero successivamente all'avvio della procedura, risulta che la controversia è stata già sottoposta a tentativo di conciliazione ai sensi della delibera n. 173/07/CONS la procedura andrà sospesa e dichiarata inammissibile.

II.2. ART. 5. PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

II.2.1. Oggetto dei provvedimenti temporanei:

Una delle maggiori difficoltà create dall'applicazione della disciplina sui provvedimenti temporanei è rappresentata dall'individuazione delle tipologie di provvedimenti adottabili, ed in particolare di quali siano le forme di abuso o i casi di sospensione del servizio nei confronti dei quali il Corecom sia legittimato ad intervenire. Ebbene, fermo restando che in simili fattispecie non si può prescindere da un'indagine concreta rimessa all'interprete per ciascun caso, si ritiene opportuno fornire alcuni criteri di massima per individuare le istanze inammissibili.

Mentre la casistica appare, tutto sommato, di semplice lettura nel caso d'interruzione del servizio, per cui l'ordine, evidentemente, consiste nella richiesta di assicurare il ripristino dello stesso da parte dell'operatore tenuto a farlo, maggiori problemi ermeneutici ha comportato, negli anni passati, l'individuazione delle "forme di abuso", pure previste quale presupposto per l'emanazione dei provvedimenti temporanei.

Al fine di dare una chiave di lettura univoca, allora, per "forme di abuso" vanno ritenuti quei comportamenti non conformi alla disciplina legislativa o regolamentare, per cui in questi casi il provvedimento temporaneo non deve fare altro che imporre un comportamento conforme al dettato normativo. Così, ad esempio, le istanze finalizzate ad ottenere il passaggio ad altro operatore in *number portability*, sia fissa che mobile, o l'allacciamento della linea o l'attivazione di un servizio, possono essere accolte nel senso di imporre a ciascun operatore di porre in essere le attività previste dalla normativa, nel rispetto dei tempi stabiliti. Ne discende, quindi, che anche per tale tipologia eterogenea di condotte, il contenuto precettivo è omogeneo e tipizzato nell'ordine di porre in essere le attività amministrative e gestionali previste da una certa delibera o dalla legge.

Altre condotte qualificabili come forme di abuso possono essere considerate, a titolo esemplificativo, la minaccia di sospensione per morosità in caso di somme contestate ed in pendenza della procedura di risoluzione della controversia, ovvero l'ingiustificato ritardo nel trasferimento dell'utenza.

Di contro, sono da ritenere inammissibili le istanze che hanno l'esclusivo fine di anticipare il contenuto della definizione della controversia (si pensi, ad esempio, all'istanza di definizione con la quale sia stato chiesto di verificare la correttezza degli importi addebitati dall'operatore secondo il piano tariffario sottoscritto, con condanna alla restituzione degli importi superiori eventualmente percepiti, o alla richiesta di provvedimento temporaneo avente ad oggetto "la corretta fatturazione da parte dell'operatore").

II.2.2. Osservazioni dell'operatore e cause di rigetto della richiesta:

E' invalsa, presso alcuni operatori, l'abitudine di rispondere alle richieste di osservazioni da parte dei Corecom con lettere *standard* con le quali si dà atto di aver già preso in carico la segnalazione dell'utente o di aver già provveduto a quanto richiesto. Ebbene, simili comunicazioni, se non supportate da adeguata documentazione probatoria, non possono essere prese in considerazione e, pertanto, il provvedimento va adottato comunque.

Nel caso, invece, in cui l'operatore segnali impedimenti tecnici o addossi la responsabilità dell'accaduto ad altro operatore, preve le opportune verifiche, in caso di situazioni poco chiare sarebbe opportuno emettere il provvedimento nei confronti degli operatori coinvolti, a ciascuno ordinando di eseguire quanto di propria competenza. In questo modo si assicura una risposta immediata all'istanza dell'utente, rimettendo gli ulteriori approfondimenti necessari alla fase di valutazione delle responsabilità, nel corso dell'eventuale procedimento sanzionatorio per inottemperanza al provvedimento stesso.

Nel caso, poi, di trasferimento di utenze tra operatori, il riscontro degli operatori dovrà attenersi ai modelli di risposta predisposti dalla Direzione, unitamente, in caso di ordini scartati, ad una breve specificazione in ordine alla causale di scarto utilizzata.

II.2.3. Segnalazione all'Autorità dei casi d'inottemperanza:

In caso d'inottemperanza al proprio provvedimento, il Co.re.com competente, al fine dell'avvio del conseguente procedimento sanzionatorio, è chiamato ad informare tempestivamente la Direzione, previo espletamento di una sommaria istruttoria finalizzata all'accertamento dei fatti, non potendosi semplicemente limitare a trasmettere eventuali segnalazioni degli utenti relative alla mancata ottemperanza ai provvedimenti temporanei.

In particolare, ai sensi dell'articolo 5, comma 9, il segnalante dovrà comunicare: la data di notifica del provvedimento, la data di ricezione della segnalazione d'inottemperanza da parte dell'utente, l'esito e la data delle verifiche svolte al fine di accertare il perdurare dell'inottemperanza. Al fine di assicurare l'attualità della segnalazione ed evitare dispendio di risorse, tra la data della segnalazione all'Autorità e la data dell'ultima verifica effettuata non devono passare più di 15 giorni. La segnalazione può essere effettuata in via telematica o a mezzo email all'indirizzo indicato dagli uffici dell'Autorità.

II.3. ART. 7. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM

II.3.1. Sottoscrizione dell'istanza a pena d'inammissibilità:

Ai sensi dell'articolo 7, comma 3, l'istanza deve essere sottoscritta personalmente dall'intestatario dell'utenza o dal rappresentante legale in caso di persone giuridiche, ovvero da un loro rappresentante munito di procura speciale conferita con atto pubblico o scrittura privata autenticata. Trattandosi di materia che esula dall'ambito giurisdizionale, non può ritenersi sussistente la possibilità per gli avvocati di certificare, ai sensi dell'art. 83 c.p.c., l'autografia della sottoscrizione del proprio assistito apposta alla procura.

II.4. ART. 8. AVVISO DI CONVOCAZIONE DELLE PARTI

II.4.1. Procedure di convocazione delle parti:

Il Co.re.com, verificata l'ammissibilità della domanda, trasmette alle parti, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione. Anche se l'udienza è fissata, per motivi organizzativi, a distanza di oltre un mese dal ricevimento dell'istanza, è necessario che la trasmissione della convocazione avvenga nel termine indicato dal regolamento e comunque al più presto, onde rendere operativa la previsione del comma 3 dell'articolo 8.

Con la modifica di tale ultima disposizione, infatti, il termine per l'adesione al tentativo di conciliazione è stato "agganciato" al ricevimento della convocazione, in modo da permettere di anticipare la conoscenza, da parte del Corecom, delle mancate accettazioni e poter dunque

pianificare meglio il calendario delle udienze, avvisando tempestivamente gli utenti, come previsto dal Regolamento, del mancato svolgimento dell'udienza.

Ciascun Co.re.com., in ogni caso, potrà concordare con gli operatori modalità operative alternative al fine di rendere la procedura ancor più efficace in ottica di tutela degli utenti ed efficienza organizzativa, ad esempio formalizzando accordi tesi ad una generalizzata accettazione delle procedure conciliative salva contraria espressa comunicazione.

Ai sensi del comma 2, lettera e), del medesimo articolo 8, poi, nell'indicare il termine entro cui inviare la predetta comunicazione devono anche essere specificate le conseguenze in caso di mancata ottemperanza (chiusura della controversia con esito negativo).

Il comma 3bis introduce il "dovere", per l'utente che intende rinunciare all'istanza, di avvertire il Corecom con almeno cinque giorni di anticipo rispetto all'udienza. Si tratta di una norma di natura meramente sollecitatoria, finalizzata, però, a limitare il rischio di udienze disertate dall'istante medesimo.

Sebbene non sia previsto, potrebbe essere utile trasmettere al "convenuto", unitamente alla nota di convocazione, anche copia dell'istanza ricevuta, al fine di evitare di dover riproporre nella predetta convocazione tutti gli elementi necessari per l'individuazione dell'oggetto della controversia (nome dell'intestatario, numero di utenza, oggetto della controversia e richieste di parte). Ciò nondimeno se la convocazione può ritenersi completa, la mancata trasmissione dell'istanza non può essere considerata causa giustificativa per la mancata partecipazione della controparte, o per una richiesta di rinvio.

II.5. ART. 9. UDIENZA DI CONCILIAZIONE

II.5.1. Partecipazione in videoconferenza:

La parte che intenda partecipare in videoconferenza o audioconferenza, all'atto della richiesta deve confermare di essere in possesso di firma digitale, e deve indicare le modalità con le quali intende partecipare (se telefonicamente, indicando il numero al quale intende essere contattato, se video, i programmi di video chat di cui dispone). Il responsabile del procedimento, verificata la disponibilità dichiarata di firma digitale e la compatibilità delle modalità di connessione autorizza la partecipazione a distanza. In caso contrario comunica prontamente alla parte che ne ha fatto richiesta, anche telefonicamente o a mezzo email, il diniego alla richiesta, invitandola a partecipare personalmente

Il verbale può essere trasmesso alla parte per l'apposizione della firma digitale anche in formati diversi dal ".doc", purché compatibili con l'apposizione della firma stessa.

II.5.2. Rinvio dell'udienza di conciliazione:

L'udienza, ove necessario, può essere rinviata una volta. Non possono ritenersi motivi validi per il rinvio: i) la richiesta di "integrazione del contraddittorio" per favorire la partecipazione di altri soggetti, salvo che su richiesta dell'utente che intenda presentare istanza anche nei confronti di operatori terzi coinvolti nella controversia; ii) impegni lavorativi del delegato, stante la possibilità dell'interessato di partecipare personalmente o di delegare persona diversa.

II.6. ART. 12. ESITO DEL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

II.6.1. Efficacia vincolante del verbale di conciliazione:

Il verbale di conciliazione, sottoscritto, oltre che dalle parti, dal responsabile della procedura designato dal Co.re.com territorialmente competente, o dal suo delegato, che certifica l'autografia

delle sottoscrizioni, costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'articolo 2 comma 24, lettera b, della legge n. 481 del 1995 e non necessita dell'apposizione della formula esecutiva, come confermato dal parere reso dall'Avvocatura Generale dello Stato in data 30 marzo 2009 ed esplicitato all'art. 12, comma 1, del Regolamento.

II.6.2. Esiti della procedura diversi dalla conciliazione:

Se in udienza non si raggiunge l'accordo, su tutti o alcuni dei punti controversi, il responsabile del procedimento redige un sintetico verbale, indicando in maniera compiuta l'oggetto della controversia e l'utenza interessata, in cui si annota esclusivamente che la controversia è stata sottoposta a tentativo di conciliazione e si prende atto che non è stato raggiunto un accordo. Nel processo verbale, che deve essere sintetico, le parti possono indicare la soluzione parziale sulla quale concordano ovvero ciascuna la propria proposta di componimento, ma non altre dichiarazioni, finalizzate, ad esempio, a preordinarsi elementi utili per la fase decisoria.

In combinato con quanto previsto dal regolamento sugli indennizzi (del. n. 73/11/CONS) è bene rammentare che se l'operatore offre di corrispondere gli indennizzi contrattualmente previsti, ai fini dell'applicazione dell'articolo 2, comma 1, del succitato regolamento tale offerta non può esaurirsi in una mera proposta, ma deve corrispondere alla verbalizzazione di un reale e concreto impegno a corrispondere le somme previste. Ne discende che, in fase di decisione della controversia, l'operatore dovrebbe essere in grado di dimostrare di aver dato seguito a quell'impegno, dimostrando di aver corrisposto gli indennizzi contrattuali.

Sempre in ordine all'articolo 2, comma 1, del Regolamento indennizzi va precisato che per "fase conciliativa" va intesa, per l'appunto, quella che si esaurisce con il verbale di mancata conciliazione, per cui eventuali offerte successive, anche in sede di udienza di discussione del procedimento di definizione, non integrano la fattispecie *de qua*.

In caso di assenza della parte convenuta, il responsabile del procedimento redige un verbale in cui dà atto dell'esito negativo della procedura di conciliazione, consegnandone copia alla parte presente, ferme restando le conseguenze in termini di condanna alle spese stabilite dall'art. 19, comma 6. In caso di assenza della parte istante o di entrambe le parti si dà atto nel verbale di tale circostanza e si dispone l'archiviazione della procedura.

Tuttavia, se l'assenza delle parti è dipesa da giustificati motivi prontamente comunicati al responsabile del procedimento, questi provvede a fissare una nuova udienza per la prima data disponibile secondo le esigenze organizzative dell'ufficio, dandone comunicazioni alle parti; la valutazione circa la ragionevolezza della richiesta di differimento è rimessa all'apprezzamento del responsabile del procedimento, fatto salvo quanto previsto al punto II.5.2.

III. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

III.1. ART. 14 ISTANZA DI DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

III.1.1. Accesso alla definizione amministrativa della controversia:

Il regolamento stabilisce che in caso di *mancata* o *parziale* conciliazione *le parti congiuntamente o il solo utente* possono chiedere la definizione amministrativa della controversia.

L'istanza inoltre *non può essere presentata se sono trascorsi più di tre mesi* dalla conclusione del procedimento di conciliazione o se sulla medesima lite sia già stata adita l'Autorità giudiziaria.

La norma dunque esplicita alcuni limiti precisi per la proponibilità dell'istanza di definizione delle controversie:

- innanzitutto, l'operatore non può richiedere la definizione amministrativa -a meno che non lo faccia congiuntamente con l'utente- e, pertanto, un'eventuale istanza in tal senso è da dichiarare inammissibile; si tratta di una scelta in linea non solo con le finalità delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie, che tutelano principalmente il contraente più debole, assicurando metodi rapidi, efficaci ed economici per la soluzione di liti di solito contraddistinte da scarso valore, ma anche con i limiti del potere decisorio dell'Autorità, circoscritto al solo riconoscimento di rimborsi ed indennizzi;
- in secondo luogo, la previsione secondo cui la conciliazione debba essere *mancata* o *parziale* significa che alla definizione amministrativa si può accedere soltanto se il tentativo di conciliazione è stato *effettivamente* svolto, nel senso che l'udienza si è tenuta e (per assenza della parte convenuta o per mancato accordo, totale o parziale) la vicenda non si è chiusa in via transattiva. A tal fine la conciliazione va considerata come svolta anche nel caso in cui, entro dieci giorni dal ricevimento della convocazione, la parte che non ha proposto l'istanza non faccia pervenire la propria volontà di partecipazione oppure dichiarare espressamente di non aderire, ovvero nel caso di rinuncia della parte istante. Queste regole per poter accedere alla fase di definizione della controversia derivano dal fatto che il rito amministrativo non è obbligatorio ed è alternativo rispetto alla tutela giurisdizionale riconosciuta a tutti per la tutela delle situazioni giuridiche soggettive. Non sussiste dunque, in capo alla P.A., lo stesso potere-dovere decisorio che caratterizza l'Autorità giudiziaria, se non nei limiti come sopra delineati dal Regolamento (da qui deriva la spiegazione anche del limite sul divieto di litispendenza dinanzi alla Magistratura, che, ove accertata, deve condurre ad una dichiarazione d'improcedibilità della domanda; all'udienza, quindi, è sempre necessario interrogare le parti su questo punto). Naturalmente in questi casi, ovvero anche quando l'udienza di conciliazione non si svolga o non sia neanche fissata nel termine di 30 giorni previsto dall'art. 3, comma 3, del Regolamento, resta ferma la possibilità di rivolgersi all'Autorità giudiziaria, poiché, a questo fine, il tentativo di conciliazione obbligatorio per legge si considera comunque esperito;
- infine, per ciò che riguarda il termine trimestrale di decadenza per proporre l'istanza di definizione dopo la conciliazione, generalmente il calcolo deve essere effettuato dalla data dell'udienza di conciliazione o dalla data della comunicazione di mancata adesione dell'altra parte alla procedura conciliativa, fino alla data di spedizione dell'istanza di definizione. Ai fini del calcolo, l'elemento da tener in considerazione è la conoscenza o conoscibilità dell'esito negativo del tentativo di conciliazione da parte dell'utente o del suo rappresentante; ne discende che eventuali difetti di comunicazione tra rappresentato e rappresentante non possono essere presi in considerazione al fine di superare l'eccezione d'inammissibilità della domanda tardiva. Qualora il termine di decadenza sia decorso, s'invia alla sola parte istante una comunicazione di inammissibilità.

III.1.2. Contenuto e qualificazione delle istanze:

Oltre alle regole di carattere formale che caratterizzano la compilazione dell'istanza (da interpretarsi in maniera ragionevole, nel senso che – per esempio – se è indicata la data del tentativo di conciliazione, ma manca il relativo verbale, non è necessario dichiarare l'inammissibilità dell'istanza, potendo invece chiedersi l'integrazione del documento mancante), il contenuto della stessa merita alcune precisazioni.

In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'**oggetto della richiesta** di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Il contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata, in considerazione del fatto che – come si vedrà sub art. 19 – la pronuncia di definizione è in ogni caso a contenuto vincolato, poiché prevede esclusivamente la possibilità di condannare l'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi.

Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.

In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente.

III.1.3. Istanza di risarcimento danni:

Secondo i principi di cui sopra, anche l'istanza di risarcimento danni merita un cenno, soprattutto per il fatto di essere comunemente utilizzata dagli utenti per indicare la richiesta di ristoro del pregiudizio subito, che invece può essere soddisfatta con gli indennizzi contrattuali liquidabili in sede di definizione.

Pertanto, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché – come si è già accennato – l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile.

III.2. ART. 15 AVVIO DEL PROCEDIMENTO

III.2.1. Comunicazione di avvio del procedimento:

Entro dieci giorni dal ricevimento dell'istanza, il responsabile del procedimento provvede a comunicare alle parti l'avvio del procedimento, anche a mezzo fax o per via telematica. Tra le informazioni da comunicare particolarmente rilevante risulta quella relativa ai due termini per produrre documentazione: il primo, compreso tra i 15 ed i 45 giorni dalla data di comunicazione dell'avvio, per una prima produzione di memorie, ed un secondo, non superiore a 10 giorni dal primo, per eventuali repliche. L'udienza di discussione resta elemento accidentale, però, se si ritiene di convocare le parti già con la comunicazione di avvio, bisogna tener presente che questa deve pervenire alle stesse con almeno 15 giorni di anticipo (ai sensi dell'articolo 16, comma 4).

III.2.2. Forma delle comunicazioni:

Per rendere la procedura più spedita e meno gravosa, tutte le comunicazioni alle parti e tra le parti dovrebbero avvenire a mezzo fax o per via telematica (anche via email, con le opportune accortezze al fine di rendere certa la ricezione). A tal fine nei formulari predisposti si prevederà espressamente, tra le dichiarazioni da effettuare, quella relativa al numero di fax o all'indirizzo email dove inviare la corrispondenza. Nelle interlocuzioni con gli operatori, stante la dicitura generica "per via telematica", si potranno concordare forme più avanzate d'interlocuzione (ad es. accesso riservato a pagine web, ecc.).

III.3. ART. 16 PROCEDURA

III.3.1 Deposito di documenti:

Il deposito di documenti successivamente ai termini per lo scambio di memorie può essere ammesso solo nel caso in cui l'esigenza di tale produzione a fini istruttori sia emersa in sede di udienza di discussione, sulla scorta di allegazioni nuove fatte dalla controparte, ovvero qualora si tratti di documenti necessari al fine dell'accertamento dei fatti (ad es. copia del contratto o dei documenti contabili o di traffico).

III.3.2 Principio di sinteticità degli atti:

In base all'articolo 16, comma 2bis, tutti gli atti di parte devono essere chiari e sintetici, anche nella veste grafica, evitando formulazioni enfatiche o ridondanti, dovendosi limitare alla semplice esposizione dei fatti e delle rispettive richieste. L'utilizzo dei formulari predisposti dalla Direzione solo per comunicare i dati anagrafici, con il rinvio a documenti allegati per l'esposizione dei fatti e l'illustrazione delle richieste, può essere interpretato come violazione del suddetto principio ove il rinvio non appaia giustificato.

III.3.3 Accessibilità degli atti:

Ai sensi del comma 3, dell'articolo 16, tutti i documenti e le memorie presentati nell'ambito del procedimento sono integralmente accessibili alla controparte, salvo i dati c.d. "sensibili". Pertanto i documenti depositati con la clausola di non accessibilità alla controparte non sono presi in considerazione ai fini della decisione della controversia.

III.4. ART. 18 ATTIVITÀ ISTRUTTORIA

III.4.1 Istruttoria:

Il Regolamento prevede ampi poteri istruttori d'ufficio per la definizione amministrativa, a prescindere da una specifica richiesta delle parti.

E', infatti, possibile acquisire documenti, perizie o elementi conoscitivi, dalle parti o da terzi, ovvero ampliare l'istruttoria verso altri soggetti, che possono essere convocati in udienza oppure semplicemente destinatari di apposite richieste finalizzate ad un'esatta ricostruzione dei fatti e delle responsabilità, senza che per questo possano poi divenire parti del procedimento, coinvolte nella pronuncia (il Regolamento precisa infatti "a soli fini istruttori").

Si pensi, ad esempio, al caso in cui l'utente lamenti il distacco della linea da parte di Telecom Italia, richiedendo la definizione della controversia nei confronti della società, ma quest'ultima eccepisca

di aver ricevuto una richiesta di subentro da un altro gestore e di aver pertanto disattivato l'utenza per darvi seguito. Il responsabile del procedimento potrà allora disporre un'integrazione istruttoria nei confronti dell'altro gestore, per acquisire la sua versione dei fatti, ma non potrà estendere l'eventuale pronuncia di condanna nei suoi confronti, neanche qualora sia confermata la versione di Telecom Italia. La conseguenza sarà invece il rigetto della domanda nei confronti del gestore risultato non responsabile. La parte poi potrà eventualmente esperire la procedura nei confronti dell'operatore responsabile, all'occorrenza avvalendosi delle risultanze riassunte nel provvedimento di rigetto della prima istanza.

A tal proposito va ribadito che nel caso in cui l'operatore convenuto ritenga necessario il coinvolgimento a fini istruttori di altri operatori deve farlo presente in sede di memorie o, comunque, prima dell'udienza di discussione, non potendosi avallare la pratica di richieste di rinvio dell'udienza di discussione motivate con la necessità di allargare il contraddittorio. Una simile condotta, infatti, comporta un inutile allungamento della tempistica, oltre ad un notevole aggravio per l'azione amministrativa e per la controparte presente in udienza.

III.4.2. Onere della prova:

A prescindere dai poteri d'ufficio riconosciuti al responsabile del procedimento, nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal Codice civile ed applicabili al rito ordinario.

Ne consegue che – trattandosi della maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile.

In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.

Varrà anche la regola sulla responsabilità per fatto degli ausiliari, art. 1228 Cod. civ., secondo cui, salva la diversa volontà delle parti, il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si vale dell'opera di terzi, risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro. Questo impedirà all'operatore con cui l'utente ha il rapporto contrattuale di sottrarsi alle proprie responsabilità, per esempio addebitando il ritardo nella riparazione di un guasto al comportamento dei tecnici incaricati.

A ciò si aggiunga, infine, che l'utente non sarà neanche tenuto a fornire la prova dei danni derivanti dall'inadempimento, dato che – come si vedrà *sub* art. 19 – gli indennizzi da inadempimento contrattuale, oggetto della pronuncia, sono già predeterminati.

III.4.3. Riunione di controversie analoghe:

L'ultimo comma dell'articolo 18 del Regolamento prevede che il responsabile del procedimento, *sentite le parti interessate*, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti aventi ad oggetto controversie omogenee, prevedendo dunque una sorta di istituto della connessione, che potrebbe condurre ad una riunione soggettiva (più controversie fra le stesse parti, anche su questioni diverse) o oggettiva (parti diverse, ma sulle stesse questioni).

L'utilità di questo strumento – espressione di efficienza ed economicità dell'azione amministrativa – si ravvisa particolarmente in caso di eventi che coinvolgono più utenti di uno stesso gestore: si

pensi, per esempio, ad un guasto che interessi un'intera zona del territorio oppure ad una modifica delle condizioni generali di contratto che sia notificata a tutti gli aderenti ad una determinata offerta commerciale.

In questi casi è possibile che gli utenti diano vita a qualche forma di organizzazione spontanea, ad esempio facendo circolare – solitamente via Internet – istruzioni su come compilare le istanze e memorie redatte in serie, pertanto potrebbe essere opportuno trattare congiuntamente le controversie similari.

Ciò significa che le pratiche devono essere perlomeno sommariamente esaminate sin dal loro arrivo, in modo che possano essere opportunamente smistate in vista della loro successiva riunione.

Considerato inoltre che il regolamento prevede che per la riunione le parti interessate debbano essere *sentite*, nell'avviso di convocazione dell'udienza di discussione – che è da fissare alla stessa data e ora per tutte le controversie da riunire – deve essere inserita un'apposita dicitura che avvisi della possibilità di riunione e, conseguentemente, della possibilità di comunicare l'eventuale opposizione alla riunione medesima. In mancanza, fra i primi adempimenti registrati a verbale di udienza si dà atto della riunione e di aver sentito le parti al riguardo, ai sensi dell'art. 18, u.c. del Regolamento.

III.5. ART. 19 DECISIONE DELLA CONTROVERSIA

III.5.1. Oggetto della pronuncia:

L'ampia indagine, spiegata sub art. 2, deve naturalmente essere coordinata con il possibile oggetto della pronuncia, che secondo il Regolamento (art. 19, c. 4) può consistere, in caso di fondatezza dell'istanza, nella *condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute* (che può equivalere allo *storno* delle somme non dovute che ancora non siano state pagate) o al *pagamento di indennizzi* nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

In altre parole, quindi, si deve sempre avere presente che sebbene sussista il potere-dovere di riferirsi e di utilizzare, nella valutazione della fattispecie sottoposta a definizione, tutte le norme e i principi generali dell'ordinamento ed anche l'equità, vi sono comunque delle istanze che devono essere dichiarate inammissibili, poiché non rientranti nel possibile oggetto della pronuncia sopra descritto (vi sono stati casi in cui, per esempio, l'utente ha chiesto l'*annullamento della graduatoria di un concorso a premi organizzato da un operatore* oppure la *rimozione di impianti radio-elettrici o tralicci installati sulla sua proprietà*).

In questi casi, se l'istanza inammissibile è l'unica presentata, il procedimento di definizione non deve essere avviato e alla parte istante deve essere inviata una comunicazione di inammissibilità. Se, invece, l'utente ha proposto anche altre istanze da ritenersi ammissibili, si dà avvio al procedimento e, con la definizione, le istanze inammissibili saranno indicate come tali.

Un discorso a parte merita l'istanza di *risarcimento dei danni* (che in linea generale è da ritenersi inammissibile), su cui si è già detto in precedenza.

III.5.2. Pronuncia secondo equità:

A prescindere dalle "fonti" di indagine sopra descritte, si ricordi che, ove necessario e possibile, la pronuncia potrà essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati.

La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine – all'occorrenza – di ricondurlo ad

equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse; d'altro canto, la valutazione equitativa costituisce uno dei parametri indicati nelle due raccomandazioni comunitarie sulla risoluzione non giurisdizionale delle controversie, la n. 258 del 1998 e la n. 310 del 2001, mentre la delibera n. 173/07/CONS, nelle sue premesse oltre che negli articoli dedicati alla conciliazione e alla decisione della lite, fa esplicito riferimento all'equità quale criterio di giudizio.

Tuttavia, va tenuto presente che l'equità resta un criterio residuale; ne discende che ove la liquidazione dell'indennizzo sia già quantificabile sulla base di parametri certi (contrattuali o regolamentari) non vi è ragione per fare ricorso all'equità con l'intento di "integrare" il *quantum debeat*, altrimenti si corre il rischio di creare difformità di trattamento per controversie analoghe a seconda del Comitato chiamato a deciderle, a detrimento della certezza del diritto.

III.5.3. Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione:

Secondo il Regolamento (art. 19, c. 4), con la pronuncia di accoglimento si può condannare l'operatore al *pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*.

Con il Regolamento approvato con delibera 73/11/CONS l'Autorità ha stabilito i parametri minimi applicabili in caso di disservizi relativi a diverse fattispecie.

Gli indennizzi possono essere considerati come una sorta di *penalità da inadempimento predeterminata dalle parti*, ed infatti sono indicati nei documenti contrattuali (Condizioni generali di contratto e Carte dei servizi), cui deve essere fatto riferimento per l'individuazione del loro ammontare *pro die*, con le precisazioni che seguono:

Fattispecie non contemplate dai contratti: per tutte le fattispecie non contemplate si fa riferimento ai parametri del Regolamento indennizzi. Analogamente si procede qualora i parametri contrattuali sono inferiori, nella misura unitaria, a quelli del regolamento.

Tetti massimi: generalmente, nei documenti contrattuali, gli operatori – dopo aver indicato l'ammontare dell'indennizzo *pro die* – prevedono un tetto massimo di indennizzo liquidabile; tuttavia, siccome secondo la delibera 179/03/CSP (art. 11, c. 2) gli indennizzi devono essere "*proporzionati al pregiudizio arrecato*", l'Autorità ha sinora disapplicato i tetti massimi eventualmente previsti dagli operatori.

A ben vedere, infatti, l'interpretazione del meccanismo indennizzatorio seguita dall'Autorità nell'elaborare il regolamento *de quo* parte dal presupposto che il tetto dell'indennizzo contrattualmente previsto costituisce il limite estremo – non certo della prestazione risarcitoria, bensì – di funzionamento dell'automatismo indennitario, al di là del quale possono trovare applicazione le regole generali sul risarcimento del danno e sull'onere della prova. In altre parole, l'indennizzo contrattualmente previsto assolve una funzione riparatoria automatica, utile per una più agevole composizione di liti connotate da non particolari motivi di complessità; ed in tale ottica si giustifica, dunque, l'applicazione di eventuali tetti che troveranno applicazione solo e soltanto finché tale sistema compensativo abbia una natura "automatica", e dunque in sede di gestione del rapporto tra l'operatore ed il proprio cliente.

Ne discende che una volta che la controversia esca dall'alveo prettamente negoziale (o conciliativo) e involva l'attività di pieno accertamento dei fatti da parte dell'Autorità, la misura indennitaria viene ad assumere una valenza diversa, ovvero quella di parametro per il calcolo del *quantum debeat* sulla scorta del principio di proporzionalità espresso dall'articolo 11, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, a mente del quale gli

importi degli indennizzi “*devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato*”.

In tal senso, dunque, va letto il disposto dell’articolo 2, comma 2, del Regolamento, volto ad evitare che l’applicazione delle disposizioni negoziali in fase di definizione della controversia - nelle ipotesi di indennizzi unitari contrattualmente stabiliti in misura superiore a quelli di cui al Regolamento - possa risolversi in un danno per l’utente in caso di previsione di un tetto massimo nel contratto, a discapito del criterio di proporzionalità tra il disagio subito ed la corrispondente misura indennizzatoria. Nell’applicazione di tale disposizione, tuttavia, va tenuto presente che qualora anche il Regolamento sugli indennizzi stabilisca dei tetti massimi (ad es. nel caso di mancata risposta al reclamo), applicando il principio del *favor utentis*, tra i due limiti indennitari (contrattuale e regolamentare) non potrà che farsi riferimento a quello più favorevole all’utente.

In ogni caso, per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall’ordinamento, come, per esempio, quello di cui all’art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore.

In altre parole, se l’utente, creditore dell’indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l’ordinaria diligenza per evitarlo, l’indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto.

Criteri temporali per il calcolo: in considerazione del fatto che gli indennizzi vanno calcolati *pro die*, è fondamentale individuare con esattezza il periodo di riferimento per il calcolo, che in linea di principio coincide con la durata del disservizio o della lesione subiti (qualora il periodo non si desumesse dall’istanza, l’udienza può essere fondamentale per acquisire informazioni, oppure può essere disposto un approfondimento mediante richiesta istruttoria).

In alcuni casi l’individuazione del periodo di riferimento per il calcolo può essere facile, in altri più complessa: per esempio, nel caso di indennizzo “da mancata risposta al reclamo”, si dovrà calcolare l’indennizzo a partire dalla scadenza del termine stabilito dal contratto o dalla carta dei servizi per la risposta (comunque non superiore ai quarantacinque giorni successivi al ricevimento del reclamo da parte dell’operatore previsti dall’art. 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP) e fino al ricevimento di un’adeguata risposta da parte dell’operatore. Nel caso in cui tale risposta non sia mai giunta all’utente, si dovrà fare riferimento alla prima occasione in cui quest’ultimo abbia comunque avuto la possibilità di interloquire con l’operatore sul suo specifico caso (generalmente, si fa riferimento all’udienza di conciliazione ma, se l’operatore non si presenta, l’indennizzo va calcolato fino al deposito dell’istanza di definizione, a meno che, nelle more, non risulti che l’utente ha ricevuto un’adeguata risposta alle sue richieste).

Nel caso di indennizzo “da carenza informativa”, invece, il riferimento temporale verrà individuato dalla data in cui l’utente avrebbe dovuto essere informato fino a quando vi sia la prova certa che lo stesso abbia avuto conoscenza delle informazioni, anche se in ipotesi *aliunde* e non nelle forme stabilite dal contratto o dalla normativa (per esempio, si pensi al caso in cui un utente venga a conoscenza di un guasto sulla linea invece che dal dovuto avviso da parte dell’operatore, da un vicino di casa; la carenza informativa sarà sanata in quel momento, ma naturalmente, poi, si avrà diritto all’indennizzo per il guasto, ove vi sia ritardo nella riparazione rispetto agli standard prestabiliti).

Tuttavia, in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell’indennizzo, se dal comportamento tenuto dall’utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha

reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore.

Pluralità di indennizzi: ad ogni disservizio o lesione subiti dall'utente deve corrispondere la liquidazione di un indennizzo; pertanto è anche possibile che – con riferimento ad uno stesso periodo – gli indennizzi da calcolare siano più di uno: si pensi, ad esempio, alla sospensione del servizio voce e del servizio dati, usufruiti sulla medesima linea. Tuttavia, in applicazione del Regolamento indennizzi, in caso di titolarità di più utenze l'indennizzo è calcolato in misura unitaria qualora riferito alla mancata risposta al reclamo (art. 11, comma 2), ovvero qualora l'applicazione in misura non unitaria risulti contrario al principio di equità (art. 12, comma 1). Un esempio di tale ultima ipotesi potrebbe essere quello dell'indennizzo per omessa indicazione del numero sugli elenchi pubblici, ove, evidentemente, il pregiudizio è dato dalla irreperibilità indotta dall'assenza di pubblicazione, indipendentemente dal numero di utenze interessate.

III.5.4. Spese di procedura:

Il Regolamento (art. 19, c. 6) prevede che con la definizione *possano* essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie, secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento delle parti anche nel corso del procedimento di conciliazione.

La formulazione della norma implica, innanzitutto, che le spese possano essere liquidate a prescindere dalla domanda di parte e che la liquidazione, in ogni caso, non debba necessariamente coincidere con gli importi documentati dalle parti, bensì debba essere decisa dall'Amministrazione secondo criteri non solo di giustificazione e necessità delle voci di spesa, ma anche di equità e proporzionalità.

Il comportamento tenuto dalle parti può inoltre influenzare la liquidazione: si pensi all'operatore che non abbia voluto chiudere la vicenda in via conciliativa per poi ammettere ogni responsabilità in sede di definizione, in pratica dunque riconoscendo di aver costretto l'utente ad affrontare le spese di definizione; di contro potrebbe presentarsi il caso di un istante che rifiuta una congrua proposta conciliativa al fine di guadagnare le spese di procedure liquidate in fase di definizione. Ebbene in casi come quelli appena citati il riconoscimento o meno delle spese di procedura deve svolgere anche la funzione di disincentivare tali comportamenti, contrari all'efficienza e allo spirito deflattivo della procedura.

Anche l'esito della definizione della controversia può essere significativo ai fini della liquidazione delle spese, secondo gli ordinari criteri processuali: se all'accoglimento integrale delle istanze può far seguito un'integrale copertura delle spese di procedura, dall'accoglimento parziale o dal rigetto delle istanze può invece derivare la loro compensazione parziale o integrale fra le parti.

L'esito della definizione, invece, non deve essere considerato (e l'utente ha comunque diritto perlomeno alle spese affrontate per la procedura di conciliazione) nel caso in cui l'operatore, pur avendo reso noto di voler partecipare all'udienza di conciliazione, non si presenti senza giustificato motivo.

Allo stesso modo, ai sensi dell'articolo 16, comma 2bis, la parte che non rispetti il principio di chiarezza e sinteticità degli atti può vedersi non rimborsate le spese di procedura o condannata (se trattasi dell'operatore) a rimborsare le spese anche in caso di vittoria.

Al fine di armonizzare gli importi liquidati in via forfettaria può farsi riferimento alla tabella allegata.

III.5.5. Controversie di modesta entità:

Al fine di determinare il valore della controversia per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'articolo 19, comma 7, si avrà riguardo al valore del *decisum*, e non di quanto dichiarato all'atto dell'istanza. Pertanto, seppure l'utente chieda una somma superiore come indennizzo per il disservizio subito, se l'importo effettivamente liquidato è inferiore ad euro cinquecento, si provvederà con determina direttoriale. In caso di rigetto integrale dell'istanza, invece, sarà opportuno rimettere la decisione all'organo collegiale.

III.6. ART. 20. ARCHIVIAZIONE

III.6.1. Esiti della procedura diversi dal provvedimento di definizione:

Se nel corso del procedimento la parte che aveva richiesto l'intervento dell'Autorità rinuncia alla propria istanza -solitamente a seguito di un accordo transattivo raggiunto in separata sede- ovvero risulta che la richiesta dell'utente sia stata pienamente soddisfatta, ad esempio perché l'operatore comunica di aver provveduto allo storno di tutte le somme fatturate e contestate dall'utente e non vi siano ulteriori istanze da parte di quest'ultimo, il Direttore dispone l'archiviazione del procedimento. Analogamente il Direttore dispone l'archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità, quando ad esempio l'oggetto della controversia sia estraneo alle competenze dell'Autorità, ovvero di improcedibilità dell'istanza, ad esempio per mancato esperimento del tentativo di conciliazione.

Nel caso di archiviazione, le spese di procedura restano a carico delle parti che le hanno sostenute, quindi è opportuno informare l'utente di tener presente tale circostanza nel momento in cui dovesse valutare eventuali proposte transattive in presenza di spese rilevanti.

In ogni caso il provvedimento di archiviazione deve essere comunicato alle parti; nel caso in cui un motivo di archiviazione sia rilevato in udienza, la predetta comunicazione può essere effettuata nella stessa sede, con apposita indicazione a verbale.

III.7. ART. 22. DELEGA DI ULTERIORI FUNZIONI AI CO.RE.COM

III.7.1. Deferimento della controversia all'Autorità:

Ai sensi del comma 4bis, qualora la controversia istaurata abbia ad oggetto una materia innovativa (che non sia già stata oggetto di precedenti pronunce da parte dell'Autorità o di altri Corecom), che per la sua natura il Corecom ritenga di eccezionale rilevanza regolamentare, destinata, cioè, a dare un'interpretazione "additiva" della regolamentazione esistente, con efficacia sostanziale (ad es. come avvenne per le spese di spedizione delle fatture), il Corecom dovrà chiedere all'Autorità di emanare un atto di indirizzo.

In simili casi, allora, si procederà a sospendere la procedura con comunicazione formale alle parti, ed a trasmettere la documentazione necessaria (istanza e memorie delle parti) alla Direzione tutela dei consumatori, a mezzo fax o per via telematica, entro 15 giorni dalla scadenza del termine assegnato alle parti per la seconda produzione di memorie o repliche. Ai sensi dell'articolo 18, il termine per la definizione delle controversie resterà sospeso dalla data di trasmissione degli atti alla Direzione fino alla data di ricezione dell'atto di indirizzo emanato dall'Autorità. Tuttavia, una volta decorsi 60 giorni dalla trasmissione degli atti alla Direzione senza alcun esito, il procedimento dovrà essere portato a termine anche in assenza di un atto di indirizzo.

Nel caso in cui, invece, la fattispecie oggetto di decisione sia già stata oggetto di precedenti pronunce da parte dell'Autorità, il Comitato regionale non potrà discostarsi dai precedenti, salvo in

caso di mutamenti del quadro regolamentare, normativo o fattuale di riferimento, ed in ogni caso procedendo ad una preventiva richiesta di atto di indirizzo ai sensi del comma 4bis.

Al fine di agevolare la ricerca di precedenti decisioni in ordine alle diverse tipologie di controversie, è stata predisposta una ricognizione delle delibere dell'Autorità, suddivise per argomenti, che si provvederà ad aggiornare periodicamente.

III.8. ART. 23. MONITORAGGIO

III.8.1. Trasmissione all'Autorità dei provvedimenti adottati:

I Corecom trasmettono all'Autorità i provvedimenti di definizione adottati, anche al fine della loro pubblicazione, con le modalità individuate d'intesa con competenti uffici dell'Autorità.