Disservizi telefonici: istruzioni per l' uso

Data 15 gennaio 2011
Categoria professione

Abbiamo interpellato un esperto legale a proposito di un problema indicato da diversi lettori: cosa fare in caso di passaggio da un operatore telefonico ad un altro, specie se si riscontrano ritardi o disservizi?

"Ho subito notevoli disservizi allorché ho richiesto il passaggio dell'utenza telefonica fissa del mio studio medico da un operatore telefonico ad un altro e, in particolare, non ho potuto utilizzare il telefono né collegarmi ad internet per circa un mese, con evidenti disagi e danni economici e morali. Nonostante abbia già inviato due reclami tramite raccomandata a.r. ad entrambi gli operatori telefonici coinvolti, non ho ricevuto alcuna proposta risarcitoria. È il caso che mi rivolga all'Autorità Giudiziaria, affrontando le lungaggini di un processo civile, per ottenere il risarcimento dei danni sofferti, oppure esiste una soluzione più rapida ed economica?"

Gentilelettore,
in merito all'interessante quesito da Lei sottopostomi, è opportuno far presente che, proprio al fine di consentire agli utenti di avvalersi di un rapido strumento di definizione delle purtroppo non infrequenti controversie che possono insorgere con gli operatori di comunicazioni elettroniche, è stato approvato, dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con delibera 173/07 CONS, il Regolamento in materia di procedure di risoluzione di tali controversie.
Dunque, quanto all'ambito di applicazione della normativa in questione, ai sensi dell'art. 2, comma 1, del Regolamento, «sono rimesse alla competenza dell'Autorità le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti finali ed operatori , inerenti al 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».
Ora, la disposizione più importante del Regolamento è quella prevista dall'art. 3, comma 1, in base al quale, «per le controversie di cui all'articolo 2 comma 1, il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Co.re.com. competente per territorio».
Pertanto, l'esperimento di tale tentativo di conciliazione innanzi al Comitato regionale per le comunicazioni (ovvero dinanzi ad altri organismi di conciliazione indicati nell'art. 13 del Regolamento) si configura come un passaggio obbligato per l'utente, il quale solo una volta trascorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza al Co.re.com. può adire l'Autorità Giudiziaria, anche se la procedura di conciliazione non si è ancora conclusa.
Quindi, è necessario, per poter agire in sede giurisdizionale, presentare l'istanza che introduce il procedimento di conciliazione, ma non attendere l'esito dello stesso, il che, però, è consigliabile, soprattutto per controversie di modico valore, visto che, ormai, l'udienza di conciliazione viene fissata entro tre mesi dalla presentazione dell'istanza al Co.re.com. la quale, come stabilisce l'art. 7, comma 3, del Regolamento, «è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata».
Per giunta, la proposizione di tale istanza, a norma dell'art. 6 del Regolamento, «sospende i termini per agire in sede giurisdizionale fino alla scadenza del termine per la conclusione della procedura».
Quanto alle formalità, ai sensi del summenzionato art. 7 del Regolamento, «l'istanza, a pena di inammissibilità, è sottoscritta dall'utente o, per le persone giuridiche, dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata», ed in essa «devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore», nonché «i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti», «gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia», «le richieste dell'istante» ed «i documenti che si allegano», tra i quali, necessariamente, una «fotocopia di un documento di identità dell'utente interessato».
In ogni caso, la modalità più semplice di presentazione dell'istanza in questione è quella di compilare l'apposito formulario UG, facilmente scaricabile dal sito ufficiale dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (www.agcom.it) e, comunque, reperibile presso gli uffici del Co.re.com. che, per quel che concerne la Regione Lazio, ha sede in Roma, via Lucrezio Caro, 67.
Per l'individuazione del Co.re.com. territorialmente competente, peraltro, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento, «si ha riguardo al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale».
Una volta presentata l'istanza, a norma dell'art. 8 del Regolamento, il Co.re.com., previa verifica dell'ammissibilità della domanda, «comunica alle parti», solitamente a mezzo fax, «l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione, da tenersi non prima di sette giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione», e «la parte che non ha proposto l'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione ha l'onere di comunicare al Co.re.com., con le modalità indicate nell'avviso medesimo, la propria volontà di partecipare alla procedura conciliativa», con la conseguenza che, «decorso detto termine, in mancanza di tale comunicazione, ovvero in caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare all'udienza di conciliazione, il responsabile del procedimento redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante».
Qualora, invece, entrambe le parti partecipino alla procedura conciliativa, esse, all'udienza (che ha una durata media di circa 15 minuti e si tiene, per quel che concerne il Co.re.com. Lazio, nei locali della suindicata sede di Roma), secondo quanto stabilito dall'art. 9 del Regolamento, «intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante», e «possono inoltre farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o

speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante», potendo, altresì, «farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori».
In tale udienza, che si svolge senza particolari formalità dinanzi al responsabile del procedimento, quest'ultimo «invita le parti ad esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile», e, come disposto dal successivo art. 12 del Regolamento, «se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo, specificandone il contenuto», con la specifica previsione che «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 titoloesecutivo».
Nell'ipotesi in cui, viceversa, all'udienza non si raggiunga alcun accordo, «il responsabile del procedimento redige un sintetico verbale in cui si annota esclusivamente che la controversia è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo», aprendosi, così, la strada, per l'utente, dell'azione in sede giurisdizionale, ovvero della proposizione dell'istanza di arbitrato prevista dall'art. 14 del Regolamento, con la quale «le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia», dovendosi, al riguardo, però, tenere presente che «il deferimento della soluzione della controversia all'Autorità non può essere promosso ove siano decorsi più di sei mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità giudiziaria».
È il caso, inoltre, di precisare che, ai sensi dell'art. 5, comma 3, del Regolamento, «l'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 1, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Co.re.com. l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa».
In conclusione, quindi, l'utente che si trovi ad affrontare una controversia nei confronti di un operatore telefonico deve presentare al Co.re.com. l'istanza di conciliazione prevista dal citato Regolamento ed attendere, preferibilmente, l'esito della relativa procedura, per poi, eventualmente, nel caso di mancata composizione della controversia, adire l'Autorità Giudiziaria ovvero proporre l'istanza di arbitrato alla quale si è accennato sopra.
È opportuno, infine, sottolineare che la procedura di conciliazione descritta è totalmente gratuita, non essendo previsto alcun costo a carico dell'utente, al quale si consiglia, tuttavia, di farsi assistere da un legale.
Dott. Alessio Pastorelli

alessio.pastorelli@hotmail.it
Roma - Tel. 06.3728258