

COMUNICATO STAMPA

**La tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni.
Presidente Zanella: 2 milioni e mezzo di euro restituiti ai cittadini lombardi tramite conciliazioni/risoluzioni, e proposta alle compagnie delle telecomunicazioni di un codice per autoregolamentare il telemarketing**

Al Convegno “I Co.Re.Com. e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni – Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni delle controversie”, la Presidente del Co.Re.Com. Lombardia ha anticipato i dati relativi alle conciliazioni del primo semestre 2016 grazie alle quali è stata resa ai cittadini una somma di quasi 2 milioni di euro con un significativo incremento rispetto all'anno precedente (2,5 milioni nei 12 mesi), Federica Zanella ha lanciato inoltre alle compagnie delle telecomunicazioni la proposta di un Codice di autoregolamentazione in relazione al teleselling che molti cittadini denunciano essere spesso troppo aggressivo, con chiamate indesiderate a qualsiasi ora. Sensibilizzate al riguardo, le compagnie di telecomunicazioni presenti al convegno hanno recepito la proposta di “sedersi intorno a un tavolo” per definire un Codice di autoregolamentazione in materia.

**Milano 20 luglio 2016 – ore 10:30/13:00 Salone Valente Palazzina ANMIG
Via Freguglia 14 – Milano**

I CORECOM E LA TUTELA DEL CITTADINO CONSUMATORE NELL'AMBITO DELLE TELECOMUNICAZIONI. FORME DI GIUSTIZIA ALTERNATIVA, CONCILIAZIONI E DEFINIZIONI DELLE CONTROVERSIE

Co.Re.Com. Lombardia e Ordine degli Avvocati di Milano

Più di 2,5 milioni di euro restituiti ai cittadini nel 2015 tra conciliazioni e definizioni per circa 7000 istanze, già circa 1,9 milioni solo nel primo semestre del 2016. Questi i numeri delle domande pervenute al Co.Re.Com. Lombardia da privati e imprese che hanno trovato una soluzione gratuita alle loro istanze. **In tutta Italia il Sistema Corecom ha reso nel solo 2015 più di 31 milioni di euro per oltre 100mila controversie risolte.**

Sono questi i numeri che meglio esemplificano il lavoro dei Comitati regionali per le Comunicazioni e nella fattispecie di quello della Lombardia, presentati al convegno “I Corecom e la tutela del cittadino consumatore nell'ambito delle telecomunicazioni. Forme di giustizia alternativa, conciliazioni e definizioni delle controversie” svoltosi presso il

Salone Valente del Tribunale di Milano, alla presenza del Presidente dell'Ordine degli avvocati Remo Danovi, del Commissario AGCOM Antonio Martusciello, del Segretario Generale dell'Unione Consumatori Massimiliano Dona e di tutti i più importanti rappresentanti delle compagnie delle telecomunicazioni per quanto concerne il settore della *customer resolution and care*.

Il Convegno è stata anche l'occasione per ribadire l'importanza dell'**accordo con l'Ordine degli Avvocati di Milano, unico sul Panorama Nazionale, che risulta fondamentale per rispondere in maniera sempre più puntuale e veloce alle istanze dei cittadini**, ma anche per lanciare **una proposta importante in chiave di tutela consumatori** che la Presidente del Co.Re.Com. Lombardia Federica Zanella ha spiegato così: *«I numeri importanti riguardanti la risoluzione delle controversie, testimoniano da se' quanto sia proficua la funzione che i Co.Re.Com. rivestono per le loro regioni, grazie all'efficiente e virtuoso sistema decentrato su cui si declina AGCOM. Proprio la particolare funzione di prossimità che svolgiamo»* ha proseguito **Federica Zanella** *«ci consente di recepire le istanze dei cittadini in maniera diretta e costante. Molti di loro, al di là di quanto ci pertiene più strettamente in ambito di conciliazioni, ci vivono come un vero "presidio di tutela" in materia di telecomunicazioni e ci hanno significato ripetutamente il disagio nei confronti di teleselling o telemarketing che soffrono spesso come troppo aggressivi, con telefonate indesiderate a tutte le ore. Mi sento quindi in questo consesso con illustri rappresentanti delle compagnie delle telecomunicazioni, di avanzare una proposta semplice e che va anche nella direzione degli ultimi dettami europei, ovvero quella di un codice di autoregolamentazione in materia, sull'esempio di significativi precedenti, come il Codice TV e Minori che venne sottoscritto dalle televisioni nel lontano '93 e che venne poi recepito anche normativamente come Codice Media e Minori, o come il Codice di Autodisciplina Pubblicitaria. Sarebbe un passo importante in materia di tutela dei consumatori, da cui sono convinta che anche le compagnie, che sono sempre attente ad incontrare le esigenze degli utenti, trarrebbero per parte loro giovamento»*.

Sensibilizzate dalla Presidente Zanella su questa importante tematica a tutela dei cittadini consumatori, le compagnie delle telecomunicazioni presenti al convegno, hanno dato la loro disponibilità a "incontrarsi" con le Istituzioni per definire ogni aspetto legato alla autoregolamentazione del teleselling aggressivo.

Di misure per la tutela dei consumatori ha parlato anche il Commissario AGCOM **Antonio Martusciello**, il quale ha precisato come sia *«La procedura di risoluzione delle controversie basata sul decentramento e sulla collaborazione dei Corecom è stata una scelta particolarmente felice. Grazie ad una dislocazione regionale è idonea ad assicurare strumenti di tutela accessibili, efficaci e poco onerosi. Questi traguardi tuttavia non consentono di dormire sugli allori: oggi è necessario adeguare gli strumenti di tutela al mutamento dei mercati. Internet ha modificato radicalmente il modo in cui i consumatori ed le imprese interagiscono nel mercato. L'evoluzione dei modelli di business ha ingenerato un cambiamento nella figura del consumatore che si è trasformata da utente (passivo) di servizi a soggetto (attivo) che esercita i propri diritti nell'ambito del rapporto contrattuale con gli operatori di comunicazione.*

La prossima sfida con la quale ci confronteremo è quella dell'Online Dispute Resolution (ODR), cioè un sistema di gestione totalmente telematico di alcune tipologie di

controversie, che è in grado, qualora le parti non trovino una soluzione condivisa, di elaborare una proposta di accordo in via automatica sulla base di parametri predefiniti. Un ulteriore tassello importante di una regolazione, al passo con l'evoluzione tecnologica, sarà la modifica del regolamento sulla trasparenza della bolletta telefonica (c.d. bolletta 2.0) che mira a rafforzare la trasparenza informativa sugli addebiti e sulle caratteristiche dei servizi sottoscritti dagli utenti.

L'Agcom sta inoltre implementando la piattaforma digitale "Confronta offerte", per una comparazione rapida ed efficace delle diverse offerte commerciali oggi sul mercato. Quanto precede in ragione di un consumatore proattivo che è edotto sui propri diritti e che richiede elevati livelli di informazione e di trasparenza».

Sono stati poi approfonditi nel dettaglio i numeri relativi alle conciliazioni e definizioni delle controversie per quanto concerne il Co.Re.Com. Lombardia nel 2015 e il primo semestre 2016. Numeri che peraltro confermano la proficua collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Milano, il cui Presidente **Remo Danovi** ha sottolineato come *«L'attività di conciliazione delle controversie che coinvolgono i consumatori nei confronti dei fornitori di servizi è sempre più connaturata al modo in cui l'avvocatura milanese affronta le questioni, al fine di pervenire in tempi rapidi a un risultato soddisfacente. Ciò al fine di porre rimedio ai torti e ai disservizi senza intraprendere cause interminabili che, in vista di un obiettivo di principio spesso irraggiungibile, inaspriscono i rapporti sociali e turbano la serenità delle famiglie. La cultura della composizione delle liti, favorita in questi anni da istituti ad hoc come quello sulle telecomunicazioni o in ambito bancario, è stata di recente estesa dal legislatore alla mediazione e alla negoziazione assistita, in un ventaglio di possibilità che evitano ai consumatori, alle famiglie e alle piccole imprese i tempi infiniti e gli esiti incerti del processo ordinario, e configurano ormai una vera e propria giurisdizione forense».*

Per parte sua il Segretario Generale dell'Unione Consumatori **Massimiliano Dona**, nel confermare l'apprezzamento degli utenti per sistemi di soluzione semplificata delle controversie di consumo, particolarmente efficaci nei settori, come quello delle comunicazioni elettroniche, dove lo scarso valore delle somme in contestazione induce talvolta i consumatori a rinunciare alla tutela dei propri diritti, è tornato sull'argomento del teleselling *«E' proprio grazie alla rete di prossimità messa a disposizione dai Corecom che i consumatori ritrovano fiducia in un mercato che presenta ancora molte insidie, tanto sul versante delle attivazioni non richieste, tanto su quello delle cosiddette chiamate indesiderate. Proprio per sensibilizzare il legislatore sugli eccessi del teleselling aggressivo, l'Unione Nazionale Consumatori ha recentemente lanciato una campagna di sottoscrizioni che ha raccolto numerose adesioni con l'hashtag #nondisturbarmi».*

Dati sull'attività di conciliazione – Anno 2015

I dati che esemplificano il lavoro svolto, sono contrassegnati da un lieve ma costante incremento delle istanze rispetto agli anni precedenti, le **udienze complessivamente svolte sono state 4534**, di cui 2638 svolte dal Co.Re.Com. Lombardia (1653 conciliate; 469 non conciliate) e 1896 quelle svolte dall'Ordine degli Avvocati di Milano (conciliate 1181; non conciliate 345) che rappresentano il 42% del totale. Il dato più significativo che emerge è quello della sostanziale parità di risultati (*performance*) ottenuti dal Comitato e dall'Ordine, in quanto **entrambi chiudono in positivo circa l'80% delle udienze**. A

significare questo dato, si evidenzia che il valore complessivo delle conciliazioni andate a buon fine è di **oltre duemilioni di euro**, con un **importo medio per ogni conciliazione di 845 euro**.

Primo semestre 2015

Le **udienze complessive sono state 2375**, di cui 1441 svolte dal Co.Re.Com. Lombardia (919 conciliate; 243 non conciliate) e 934 quelle svolte dall'Ordine degli Avvocati di Milano (conciliate 607; non conciliate 177).

Primo semestre 2016

Le **udienze complessive sono state 2995**, di cui 1799 svolte dal Co.Re.Com. Lombardia (1229 conciliate; 267 non conciliate) e 1196 svolte dall'Ordine degli Avvocati di Milano (conciliate 826; non conciliate 192). **Il valore complessivo delle udienze ammonta a oltre 1.600.000 euro**.

Dati sull'attività dei Co.Re.Com. - Anno 2015 (fonte AGCOM)

Nel solo 2015 i Co.Re.Com hanno **gestito oltre 100mila controversie** tra utenti e operatori. Le controversie **risolte positivamente** sono state **l'82,7% del totale**. Di oltre 8.000 istanze di definizione, oltre 6mila sono state presentate ai Co.Re.Com., e 2mila all'AGCOM, con una funzione deflattiva del contenzioso giurisdizionale evidente.

In termini economici, il risparmio per i consumatori è stato notevole. Nell'anno appena trascorso, **la collettività ha risparmiato oltre 30 milioni di euro, per la precisione 31,81 milioni**. Nel periodo 2011-2015, il vantaggio complessivo per l'utenza è stato pari a circa **120 milioni di euro**.

corecom@consiglio.regione.lombardia.it

Tel. 02 6748 2823

Tel. 02 6748 2214