

Prefazione

L'istituto della risoluzione stragiudiziale delle controversie tra operatori ed utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche, introdotto nel nostro ordinamento nell'ambito del processo di recepimento delle direttive europee in materia, ha prodotto, nel tempo, benefici all'utenza e all'intero sistema giudiziario.

Il crescente numero di istanze di deferimento delle controversie presentate all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCom) e ai Comitati regionali e provinciali per le comunicazioni (Corecom) ha permesso, negli anni, a milioni di utenti di tutelare i propri diritti, proprio quando l'esiguo valore economico della pretesa ne avrebbe sconsigliato l'esercizio in sede giudiziaria; sede, quest'ultima, fragile nella tutela di interessi superindividuali, quali concorrenza e protezione dei consumatori.

L'attrattività della conciliazione stragiudiziale è legata anche all'ampliamento delle questioni esaminate: dalla telefonia vocale di base si è progressivamente passati ai servizi a banda larga, alla televisione a pagamento. Emergono, inoltre, le dispute concernenti servizi non richiesti, con fatturazione indebita.

I dati sulle istanze di conciliazione e definizione trattati dai Corecom, riportati nella relazione dell'AGCom sulle attività svolte nel 2015, confermano l'aumento del ricorso alla procedura conciliativa secondo un *trend* ormai consolidato. L'importanza di tale procedura si coglie nella sua interezza se si considera che il valore delle sole controversie definite nello stesso anno ha superato il milione di euro.

Il costante aumento del numero di istanze presentate ha avuto un positivo impatto anche in termini di deflazione del contenzioso, apportando benefici al sistema giudiziario.

La positiva esperienza maturata nel settore delle comunicazioni elettroniche ha offerto al legislatore un modello cui ispirarsi (mentre altre forme di risoluzione stragiudiziale non ha avuto il medesimo successo tra gli utenti). Ciò è dovuto alla gratuità della procedura e alla presenza di un soggetto terzo che garantisce l'imparzialità e la terzietà della procedura, nonché, in termini statistici, anche al largo uso dei servizi di comunicazioni elettronica da parte degli utenti.

Da qui la scelta di approfondire, in questo lavoro di Davide Mula, la procedura dettata dall'AGCom nel disciplinare la conciliazione e la definizione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Tale ricerca si iscrive nell'ambito del Programma di Ricerca di Interesse Nazionale finanziato dal MIUR "*La regolamentazione giuridica delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (TIC) quale strumento di potenziamento delle società inclusive, innovative e sicure*" (Capofila Università Europea di Roma).

Una società per dirsi inclusiva deve prevedere strumenti in grado di assolvere alle esigenze di giustizia degli utenti, esigenze che non possono che risolversi in sistemi di tutele, formali e sostanziali, costituzionalmente garantite e radicate nella tradizione giuridica processualistica.

Lo studio del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti adottato dall'AGCom nel 2007 e modificato, da ultimo, nel 2011, si rivela necessario per cogliere gli aspetti procedurali che hanno permesso il conseguimento di una così ampia diffusione dello strumento. Da qui anche la scelta dell'impostazione del presente lavoro che vuole rappresentare una guida di facile lettura per gli utenti e per gli avvocati, affinché i primi siano consapevoli dei propri diritti ed i secondi abbiano piena contezza della procedura da seguire per supportare efficacemente quanti si rivolgono a loro.

Alberto M. Gambino