

PROTOCOLLO D'INTESA

“Sportello Imprese e professioni per la conciliazione extra-giudiziale delle controversie in materia di telefonia, internet e pay tv”

TRA

Regione Lombardia - Assessorato allo Sviluppo Economico
e CORECOM - Comitato Regionale Comunicazioni Lombardia

Con il presente Protocollo d'intesa tra:

- 1) Assessorato Regionale allo Sviluppo Economico, in persona del Direttore Generale pro-tempore della Direzione, Armando De Crinito, con sede in Palazzo Lombardia, Piazza Città di Lombardia 1 a Milano
- 2) CORECOM Lombardia, in persona del Presidente pro-tempore, Marianna Sala, con sede a Palazzo Pirelli, via Filzi 22 a Milano;

VISTA la legge regionale 28 ottobre 2003, n. 20, che istituisce il Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM) della Regione Lombardia per assicurare a livello regionale le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazioni;

RICHIAMATI:

- la legge regionale 19 febbraio 2014 n. 11 “Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività” con la quale Regione Lombardia sostiene e promuove lo sviluppo competitivo delle imprese lombarde, sia tramite incentivi economici, sia attraverso interventi di semplificazione finalizzati a migliorare e innovare il rapporto tra pubblica amministrazione e le imprese;
- la legge regionale 3 giugno 2003, n. 6 "Norme per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti" con la quale Regione Lombardia tutela i diritti e gli interessi, individuali e collettivi, dei cittadini quali consumatori e utenti di beni e servizi, anche con riferimento alla corretta informazione e alla trasparenza ed equità nei rapporti contrattuali;
- il PRS XI Legislatura di cui alla DCR XI/64/2018 e smi che, nell'ambito dell'Area Economica - Sviluppo economico e competitività, individua tra le priorità in materia di difesa dei diritti dei cittadini, consumatori e utenti la realizzazione di iniziative di formazione, informazione e assistenza, per supportare i consumatori e utenti nella conoscenza dei propri diritti e delle modalità per esercitarli, e il consolidamento e ampliamento degli strumenti a tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti;

CONSIDERATO che il CORECOM Lombardia, oltre che organo regionale, è altresì organo indipendente di garanzia in materia di comunicazioni, funzionalmente delegato

dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni all'esercizio di funzioni assegnate da AGCOM per lo svolgimento delle stesse nell'ambito territoriale di propria competenza;

CONSIDERATO che CORECOM Lombardia è delegato, tra le varie funzioni attribuite da AGCOM, alla risoluzione, in sede extra-giudiziale, mediante la piattaforma Conciliaweb, delle controversie tra i consumatori e le imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, inerenti alle condizioni contrattuali o all'esecuzione dei contratti riguardanti la fornitura di tali reti o servizi;

EVIDENZIATO che una quota importante di tali controversie - in misura non inferiore a circa 1/3 su base annua - interessa in particolare la realtà delle piccole imprese e il mondo delle libere professioni, per molteplici cause, quali, in via esemplificativa: la mancata o parziale fornitura dei servizi di telefonia, adsl, pay-tv, il ritardo nella fornitura, l'interruzione/sospensione del servizio, l'attivazione di prodotti/servizi non richiesti, le modifiche contrattuali, le spese/fatturazioni non giustificate, il traffico non riconosciuto, la mancata portabilità/migrazione del servizio, l'assenza di trasparenza contrattuale, i guasti delle apparecchiature e della linea, il mancato/errato inserimento negli elenchi telefonici cartacei e/o informatici, gli omessi rimborsi;

EVIDENZIATO altresì che:

- la procedura di conciliazione riduce in maniera significativa, fino al 65%, il ricorso al Tribunale ed è altresì una procedura vantaggiosa, considerata la gratuità del procedimento e la rapidità di soluzione del conflitto con innegabili vantaggi rispetto alle cause ordinarie;
- le principali Associazioni di categoria e gli stessi Gestori dei servizi delle telecomunicazioni la ritengono una modalità di risoluzione delle controversie più rapida ed efficace, oltre che in grado di garantire massima riservatezza in ordine alle questioni trattate in udienza, e dunque valutano opportuno il ricorso a Conciliaweb per le controversie in materia di telefonia fissa, mobile, internet e pay tv;

OSSERVATO che le controversie in materia di comunicazioni elettroniche risultano tra i fattori che alimentano le difficoltà economiche ed amministrative che hanno colpito soprattutto la realtà delle piccole imprese e il mondo delle libere professioni;

RITENUTO conseguentemente, al fine di favorire la ripresa delle attività imprenditoriali e professionali, in coerenza con gli indirizzi del Governo nazionale e della Giunta regionale, di individuare nuove modalità di organizzazione nell'esercizio delle predette funzioni, volte a rendere più efficiente la gestione del cospicuo flusso di controversie e di istanze di conciliazione pervenute al CORECOM Lombardia, rendendo ulteriormente più spedite le procedure per dirimere tali controversie, garantendo idonea assistenza agli utenti del mondo delle imprese e delle professioni;

VISTO, in particolare, l'art. 4, comma 1 del Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite la piattaforma ConciliaWeb, secondo il quale "Ciascun CORECOM, nel rispetto della propria autonomia organizzativa, individua modalità di assistenza agli utenti che non hanno la possibilità di accedere alla piattaforma tramite web, anche in relazione alle specifiche esigenze del territorio";

RITENUTO che, in ogni caso, il procedimento avanti il CORECOM corrisponde in linea di principio sia agli interessi del consumatore, che in tempi brevi e con costi contenuti in termini di spese e tempo può ottenere un indennizzo per disservizi patiti ovvero il rimborso di somme non dovute, sia agli interessi dei gestori che, in ragione dell'elevato numero di potenziali liti giudiziali, possono conseguire significativi contenimenti di spese ed oneri professionali fiscali, gestionali, conseguenti a procedure avanti il Giudice ordinario;

SI CONVIENE QUANTO SEGUE

- 1) L'Assessorato allo Sviluppo Economico della Regione Lombardia e il Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia (di seguito, anche, le Parti) si impegnano ad operare sinergicamente per la predisposizione di idonee iniziative finalizzate alla diffusione della corretta informazione alle imprese per la conoscenza dello strumento ConciliaWeb;
- 2) A tal fine, CORECOM Lombardia s'impegna ad istituire, presso la propria sede, un ufficio specifico, denominato "Sportello imprese e professioni", mentre l'Assessorato allo Sviluppo economico da parte sua concorrerà, nell'ambito della propria attività e delle relazioni con il sistema delle imprese, a diffondere la conoscenza dell'istituzione di tale Sportello, ferma restando l'autonomia operativa e funzionale dello stesso alle dipendenze del Corecom;
- 3) Lo Sportello oggetto del presente Protocollo è a disposizione di tutte le imprese, a prescindere dalla loro dimensione, comprese le ditte individuali, titolari di partita IVA, con domicilio in Regione Lombardia. Potranno altresì avvalersi dello sportello i professionisti esercenti la libera professione, iscritti ai rispettivi Ordini professionali, domiciliati in Lombardia;
- 4) Possono presentare istanza anche i *cd* soggetti accreditati, rappresentanti delle associazioni dei consumatori e avvocati, come previsto dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A della delibera dell'AGCOM n. 353/19/CONS);
- 5) Lo Sportello fornirà un aiuto concreto nella risoluzione degli eventuali problemi connessi all'utilizzo della piattaforma per la gestione telematica delle procedure di conciliazione e di risoluzione delle controversie ConciliaWeb, favorendo, ove possibile, una conclusione delle vertenze su basi consensuali;
- 6) Per garantire l'operatività del nuovo servizio, CORECOM Lombardia metterà a disposizione, in via esclusiva, operatori dedicati in grado di:
 - a) prestare assistenza per la presentazione dell'istanza e il caricamento dei documenti necessari alla valutazione di ammissibilità della pratica;
 - b) fornire adeguato supporto alla registrazione e presentazione dell'istanza di conciliazione e definizione della controversia, oltre che alle verifiche circa lo stato di avanzamento della pratica in ConciliaWeb. Il servizio sarà reso senza onere a carico dei richiedenti, che se ne potranno avvalere a titolo gratuito;

- 7) Con ulteriori atti, potranno essere definite ulteriori modalità di collaborazione, relative ad iniziative di comune interesse per gli utenti e i Gestori, con indicazione delle finalità delle iniziative comuni, dell'oggetto, dei tempi di realizzazione e del ruolo operativo di ciascuna parte;
- 8) Le Parti potranno utilizzare i materiali e gli esiti delle attività comuni, anche disgiuntamente, esclusivamente per fini istituzionali, di ricerca, per pubblicazioni, restando espressamente escluso ogni uso per fini commerciali; in ogni caso l'utilizzo di materiali o esiti delle attività comuni dovrà contenere la citazione di entrambe le Parti;
- 9) La reciproca collaborazione è prestata senza alcun corrispettivo, a carattere esclusivamente gratuito. Dal presente accordo non derivano oneri finanziari.
- 10) Il Protocollo è aperto all'adesione dei soggetti pubblici e privati che prevedono, tra le proprie finalità statutarie, i contenuti oggetto del presente documento.

La presente intesa ha validità triennale dalla data di sottoscrizione con firma digitale ed è soggetta a verifiche periodiche.

Milano, 15 giugno 2021

Regione Lombardia - Sviluppo Economico
Direttore Generale

CORECOM Lombardia
Presidente