

Nel mirino

Le sanzioni (in migliaia) comminate nel 2009 dall'Autorità per le comunicazioni ai gestori di telecomunicazioni

I GESTORI

Società	Sanzioni	Società	Sanzioni
Telecom	1.315,2	Bt Italia	140,6
Lycatel	870,0	Vodafone Omnitel	78,7
Opitel (Tele 2)	554,2	Rti	58,0
Tiscali	468,0	H3g	50,6
Wind	366,2	Altri operatori	702,3
Totale		4.603,8	

LE INADEMPIENZE

Tipologia	Sanzioni	Tipologia	Sanzioni
Servizi non richiesti	1.442,5	Mancata portabilità	120,0
Qualità e carta servizi	951,8	Mancate risposte a richieste Agcom	120,0
Carte prepagate	870,0	Mancata presentazione carta servizi	82,6
Numerazioni a sovrapprezzo	619,7	Costi di recesso	58,0
Inottemperanza a provved. d'urgenza	144,6	Modifica condizioni strutturali	58,0
Trasparenza tariffaria	136,6	Totale	4.603,8

Fonte: Autorità per le comunicazioni

Giustizia alternativa. Nelle tlc è obbligatorio il tentativo di soluzione stragiudiziale delle controversie

Sul telefono si concilia di più

Crescono del 15% nel 2009 le richieste ai comitati regionali (corecom)

Antonello Cherchi

■ Per una modalità di conciliazione che sta per arrivare – il decreto legislativo che vuole estendere il tentativo di accordo nel processo civile – ce n'è un'altra che già funziona e nel 2009 ha fatto registrare circa il 15% di aumento rispetto al 2008. È quella che offre agli utenti la possibilità di chiedere conto alle società di telecomunicazione dell'attivazione di servizi non richiesti, di scarsa trasparenza delle tariffe, di inaspettate numerazioni con sovrapprezzo.

Lo scorso anno davanti ai corecom (comitati regionali per le comunicazioni) sono arrivate più di 43mila istanze di conciliazione, contro le oltre 37mila del 2008. Un aumento che, peraltro, sconta il fatto che i corecom di Campania, Molise, Sicilia e Sardegna nel 2009 non hanno svolto l'attività di conciliazione: i primi tre perché, seppure istituiti, non ave-

vano ricevuto le deleghe per operare (Campania e Molise hanno iniziato ad esercitarle all'inizio di quest'anno), mentre la Sardegna non aveva costituito il corecom.

C'è da dire che nel settore delle telecomunicazioni la conciliazione è una strada obbligata: l'utente, infatti, non può rivolgersi al giudice di pace se prima non ha esperito un tentativo di accordo, che nella stragrande maggioranza dei casi va in porto. La media della definizione delle liti è del 60-70%, con punte che per alcuni operatori sfiorano il 90 per cento. Tant'è che davanti all'Autorità per le comunicazioni – che funziona da secondo grado delle conciliazioni – nel 2009 sono arrivati solo 2.329 "appelli", il 15% dei quali sono conclusi con la definizione della lite.

Da quest'anno, poi, la conciliazione diventa ancora più facile, perché presso alcuni corecom è possibile svolgere anche l'appello, senza doversi rivolgere all'autorità per le comunicazioni: opportunità che dal 1° ottobre scorso ha favorito gli uten-

tenti pugliesi, emiliani e friulani, ai quali, dall'inizio dell'anno, si sono aggiunti quelli di Lazio, Lombardia, Trento, Umbria, Toscana e Calabria.

La mole di conciliazioni nel settore delle telecomunicazioni diventa ancora più consistente se si considerano le istanze presentate presso le associazioni di consumatori (cosiddette conciliazioni paritetiche) e presso le camere di commercio: si raggiunge, infatti, quota 80mila (si veda anche l'articolo a fianco).

I corecom, insieme all'Autorità, sono però gli unici organismi che possono emanare un provvedimento d'urgenza e sospendere – ancora prima di esperire il tentativo di conciliazione – una determinata attività che se proseguita può compromettere gli interessi dell'utente. Nel 2009 sono cresciuti anche i provvedimenti temporanei, seppure in maniera contenuta (2,3%).

El'inottemperanza dei gestori a dar corso ai provvedimenti d'urgenza rappresenta una delle voci dei 4,6 milioni di euro di sanzioni che l'Autorità ha comminato nel 2009 alle società di comunicazione a conclusione di 71 procedimenti. Il totale delle multe è però destinato a crescere, perché le istruttorie avviate dal Garante, ma non ancora definite, sono raddoppiate rispetto a quelle del 2008. E le sanzioni vengono sempre pagate: «Non abbiamo mai avuto – spiega Federico Flaviano, responsabile della direzione della tutela dei consumatori presso l'Autorità delle comunicazioni – impugnazioni delle nostre decisioni sanzionatorie. I soldi riscossi, però, non rimangono a noi, ma vanno versati all'erario».

L'azienda più colpita è la Telecom, che nel 2009 ha sborsato 1,3 milioni, in particolare per aver difettato nelle procedure previste dalla carta dei servizi (869mila euro di sanzione) e per aver attivato servizi non richiesti (157mila euro). E sono proprio questi ultimi che hanno dato origini ai principali interventi del Garante: Tele 2 ha dovuto pagare 475mila euro, Tiscali 468mila, Wind 283mila, Bt Italia 58mila. La sanzione più salata è toccata alla società irlandese Lycatel: per aver venduto carte prepagate di durata inferiore a quella dichiarata ha dovuto versare 870mila euro.

Le richieste

Le istanze di conciliazione presentate ai corecom nel 2008 e 2009 per trovare una soluzione alle controversie fra utenti e gestori dei servizi di telecomunicazione

Regione	Istanze di conciliazione			Provvedimenti d'urgenza		
	2009	2008	Var. %	2009	2008	Var. %
Abruzzo (*)	1.150	1.516	-18	87	384	-77,3
Basilicata	1.185	1.040	10	93	118	-21,2
Provincia autonoma Bolzano	265	166	10	81	39	107,7
Calabria	4.809	951	406	435	93	367,7
Campania (**)	—	—	—	—	—	—
Emilia Romagna	3.501	2.705	29	746	679	9,9
Friuli Venezia Giulia (***)	1.372	1.610	-15	120	0	—
Lazio	6.198	3.837	62	1.121	1.201	-6,7
Liguria	1.489	1.487	0	425	178	138,8
Lombardia	4.662	4.931	-5	1.010	878	15,0
Marche	1.926	1.722	12	81	99	-18,2
Molise (**)	—	—	—	—	—	—
Piemonte	3.807	4.075	-7	861	914	-5,8
Puglia	4.619	5.478	-16	810	847	-4,4
Sardegna (****)	—	—	—	—	—	—
Sicilia (****)	—	—	—	—	—	—
Toscana	3.924	3.555	10	769	685	12,3
Trento	356	374	-5	85	81	0,0
Umbria	1.159	1.007	15	276	196	40,8
Valle d'Aosta	259	374	-31	32	81	-60,5
Veneto	2.650	2.783	-5	757	700	8,1
Totale	43.331	37.611	15	7.341	7.173	2,3

Nota: (*) a causa del terremoto, dal 20 maggio 2009 i provvedimenti d'urgenza sono stati trattati dall'Agcom; (**) la delega sulle conciliazioni è operativa dal 1° gennaio 2010; (***) pervenute a partire dal 1° giugno 2009; (****) il corecom Sardegna non è ancora costituito; quello siciliano è costituito ma non ancora operativo

Fonte: Autorità per le comunicazioni

L'istituto. In campo anche enti camerali e consumatori

La via dell'accordo piace a tutti i settori

Serena Riselli

■ Parola d'ordine: conciliazione. Camere di commercio, istituzioni e associazioni di consumatori sono gli organi-

smi ai quali i cittadini possono rivolgersi per trovare un accordo senza passare per la giustizia ordinaria.

Nel 2009 sono state oltre 40mila le pratiche di conciliazione avviate dai consumatori italiani e iomila quelle gestite dalle camere di commercio (ma il dato si riferisce solo al primo semestre).

Di queste ultime, 7mila sono state aperte al Sud. La regione più "conciliante" risulta, infatti, la Campania; Sicilia, Toscana e Calabria seguono a ruota. Crescono le pratiche di accordo tra imprese (il 10% in più rispetto al 2008) e il valore

medio delle procedure concluse attraverso le Cdc è stato di circa 12mila euro, con una durata di 50 giorni.

In campo economico, sono stati solo 300 i ricorsi giunti all'arbitro bancario e finanziario, che però ha iniziato l'attività a settembre del 2009.

Boom di pratiche di conciliazione anche per le associazioni dei consumatori: 30mila le azioni definite lo scorso anno, il 77% delle quali si sono risolte in modo positivo e con tempi celeri. In media ci vogliono 60 giorni per chiudere un procedimento, che scendono a 45 nel settore delle telecomunicazioni e a 30 in quello dei trasporti. A dirlo sono i dati del primo rapporto sulla conciliazione presentato la scorsa settimana da Consumers'

Forum, gruppo che riunisce le più importanti associazioni dei consumatori e le maggiori imprese italiane.

Ed è proprio la celerità, unita alla gratuità dei servizi, a decretare il successo dell'istituto. Ben altra musica, rispetto a quella a cui sono abituati i consumatori italiani se ricorrono al giudice ordinario: per esempio, la durata di un procedimento di recupero crediti, originato da una lite commerciale, è di oltre 3 anni. Nel 62% dei casi il valore delle controversie trattate dalle associazioni dei consumatori è inferiore ai mille euro.

I settori che contano più pratiche di conciliazione sono quello delle telecomunicazioni, con il 55% delle controversie aperte nel 2009, e quello bancario (38%). In quest'ultimo caso, però, l'importo medio della controversia cresce fino a 5mila euro e la durata del procedimento fino a 80 giorni.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Professioni. L'attività disciplinare del Consiglio forense

Sospensioni e censure, sanzionati cento legali

Patrizia Maciocchi

■ Compensi sproporzionati, rapporti economici con gli assistiti, slogan arditi per attirare i clienti e svolgimento della professione in contemporanea con un pubblico impiego part time. Questi i comportamenti più frequentemente censurati agli avvocati dal consiglio nazionale forense.

I dati sui procedimenti disciplinari a carico degli iscritti all'albo – che saranno illustrati dal presidente del Cnf, Guido Alpa, durante la cerimonia di inaugurazione dell'anno giudiziario forense (dopodomani a Roma) – mostrano un leggero aumento del numero delle sanzioni comminate (140 nel 2009 rispetto alle 129 del 2008). Un incremento si registra anche nei casi sopraggiunti al Cnf, che per il 2009 sono stati 291, mentre quelli conclusi 290 (a fronte dei 279 del 2008) con una pendenza finale di 37 procedimenti.

La punizione più inflitta è la sospensione, applicata 62 volte, seguita dalla censura, utilizzata in 37 occasioni. Poco usata la pena massima: cancellazione e radiazione sono scattate rispettivamente nove e sei volte.

Nel mirino del consiglio forense sono finiti spesso i compensi non proporzionati all'attività svolta, anche quando concordati in via forfettaria con il cliente. In un'occasione il Cnf ha confermato, riducendolo però a tre mesi di sospensione, la sanzione comminata dall'ordine di Milano a un legale che aveva chiesto onorari troppo elevati in relazione all'assistenza svolta. Ordine e Cnf non si sono trovati d'accordo con la motivazione fornita dal professionista per la parcella particolarmente salata: il legale riteneva,

La fotografia**I PROCEDIMENTI**

Procedimenti sopraggiunti, decisi e pendenti presso il Consiglio nazionale forense dal 2004 al 2009

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Sopraggiunti	234	233	228	325	279	291
Decisi	303	231	157	283	295	290
Pendenti a fine anno	137	139	210	252	236	237

LE SANZIONI

Il quadro delle sanzioni applicate dal Consiglio nazionale forense dal 2004 al 2009

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Avvertimento	28	41	27	35	31	26
Censura	31	52	31	34	44	37
Sosp. esercizio professione	45	42	45	69	45	62
Cancellazione dagli albi	8	13	8	11	6	9
Radiazione dagli albi	4	6	4	6	3	6
Totale	171	154	115	155	129	140

Fonte: Cnf

infatti, le tariffe professionali inadeguate sia a compensare il «valore aggiunto» costituito dalla specializzazione, sia la risoluzione di questioni «molteplici e complesse» come quelle affrontate nell'ambito del diritto di famiglia. Il Cnf ha inoltre ribadito l'impossibilità per l'avvocato di autoconsentirsi dal rispetto delle tariffe professionali e dal codice deontologico.

Cartellino giallo, con sospensione dell'attività professionale, come accaduto a un avvocato di Bergamo, per chi cambia il cliente in corsa, decidendo, nell'ambito dello stesso procedimento, di seguire una parte con interessi contrapposti rispetto al primo assistito. Nes-

sun dubbio in tal caso che ci sia una violazione dei doveri di lealtà, correttezza e fedeltà.

Decoro e sobrietà sono invece le parole d'ordine per il legale che vuole farsi pubblicità. Canonici da cui è uscito uno studio di strada, finito nel mirino dell'ordine di Brescia che ha punito con una censura l'utilizzo del nome Alt e l'accattivante promessa di una «prima consulenza gratuita». Il consiglio forense ha avuto modo di ribadire che, pur non essendo vietato lo svolgimento della professione in luoghi e con modalità al di fuori dell'usuale, il tutto deve comunque avvenire nel rispetto della correttezza e del decoro.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

La riforma in arrivo. Il giudizio sarà affidato a un organo terzo

Un rito destinato a cambiare

■ Solo un provvedimento disciplinare su cinque viene impugnato. Gli avvocati sembrano accettare di buon grado le sanzioni inflitte dagli ordini, non molte per la verità, vista la scarsa percentuale di annullamenti richiesti. «I circa 300 ricorsi che ci arrivano ogni anno – spiega il segretario del Cnf Pierluigi Tirale – rappresentano solo il 20% dei procedimenti». Sulla base delle impugnazioni è difficile anche stabilire quali sono gli ordini più severi. «Certamente a Milano, Torino, Firenze, nel Veneto e in Sicilia sono molto attenti – afferma Tirale –, ma non si può trarre la conclusione opposta per quelli che mancano all'appello. La giustificazione che forniscono, infatti, è che hanno una maggiore presa sui loro iscritti, che si sottopongono alle decisioni senza impugnarle».

Forza di persuasione a parte, le cose sono destinate a cambiare per effetto della riforma dell'ordinamento, che affida l'azione disciplinare a un organo terzo e opera una distinzio-

ne tra funzione requirente e giudicante. «L'ordine a cui arriva la segnalazione – spiega il segretario del Cnf – dovrà trasmetterla a un organismo requirente, composto da rappresentanti di vari ordini dei distretti, che avrà il compito di valutare se ci sono i presupposti per il giudizio. In caso affermativo il procedimento torna all'ordine, che, ancora una volta, giudicherà in composizione mista. L'inserimento nei collegi di rappresentanti di varie città aiuterà a superare le contaminazioni territoriali».

Inoltre, la riforma non è l'unica novità. «Da metà 2009 – confida Tirale – abbiamo cominciato a vedere gli effetti della sentenza con cui la Cassazione ha ritenuto impugnabili le deliberazioni con le quali il consiglio dell'ordine avvia il rito disciplinare. Possiamo quindi seguire il procedimento durante il suo corso e non solo alla fine. E questo ci consente di valutare quali sono gli ordini più solerti».

P. Mac.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

L'APPUNTAMENTO

Per gli avvocati una tre giorni anche via web

■ Settimana intensa per gli avvocati. All'indomani della cerimonia di apertura dell'anno giudiziario forense parte infatti un'intensa tre-giorni di aggiornamento organizzata dal Cnf. Riforma del civile, processo sommario di cognizione, class action, sono solo alcuni dei temi che i 2.700 avvocati iscritti possono approfondire nelle 29 sessioni in cui si snoda l'appuntamento. E chi non si sposta dallo studio può seguire i lavori in streaming dal sito del Cnf (Roma, 11-13 marzo, presso il complesso monumentale di S. Spirito in Sassia).

➔ www.cnf.it
Per seguire in streaming il congresso del Cnf

WWW.FORMAZIONE.ILSOLE24ORE.COM/BS

24ORE.
BUSINESS SCHOOL
Roma

MASTER FULL TIME

1° MASTER

CORPORATE COMMUNICATION & PUBLIC AFFAIRS

Comunicazione d'impresa, istituzionale e sociale

ROMA, dal 27 MAGGIO 2010 - 5 mesi di aula e 4 di stage

Il nuovo Master del Sole 24 ORE che affronta in modo coordinato la comunicazione d'impresa, istituzionale e sociale e forma professionisti altamente specializzati nel campo della comunicazione corporate e in particolare delle relazioni istituzionali, in grado di gestire l'importante evoluzione in atto nel settore.

DIVENTA UN PROFESSIONISTA DELLA COMUNICAZIONE E DELLE RELAZIONI ISTITUZIONALI.

I Partner del Master:

APCO, 8, OPEN GROUP, Datanet&Partners, Open Gate Italia, PMS

Brochure, domanda di ammissione e date di selezione www.formazione.ilsole24ore.com/bs

Servizio Clienti
tel. 02 (06) 3022.3811/3247/6372
fax 02 (06) 3022.4462/2059/6280
segreteria.scuola@ilsole24ore.com

GRUPPO 24ORE

Il Sole 24 ORE Formazione
Milano - via Monte Rosa, 91
Roma - piazza dell'Indipendenza, 23 b/c
Organizzazione con sistema di qualità certificato ISO 9001:2009

Metropolitana Milanese S.p.A.
Servizio Idrico Integrato della città di Milano
Via del Vecchio Politecnico n° 8 - 20121 MILANO
tel. 02/77471 telefax 02/780033

Bando di gara con procedura aperta

La Metropolitana Milanese S.p.A. intende indire gara per l'affidamento della fornitura, suddivisa in 4 lotti tra loro cumulabili, di composti, molecole, prodotti per analisi chimiche e microbiologiche nonché di materiali mono uso e consumabili, necessari al laboratorio del Servizio Idrico Integrato della città di Milano, per l'esecuzione delle attività analitiche volte al controllo delle acque destinate al consumo umano, importo complessivo stimato della fornitura (compresi oneri per la sicurezza): € 336.720,00 + IVA. Durata dell'appalto: 24 mesi dal verbale di consegna. Le offerte dovranno essere formulate nel rispetto delle modalità previste nell'edizione integrale del Bando, disponibile presso la Società e sui siti internet www.metropolitanimilane.it e osservatorio.opp.regione.lombardia.it. Le offerte dovranno tassativamente e perentoriamente pervenire, pena l'esclusione dalla gara, entro e non oltre le ore 15.00 del 27.4.2010, presso la sede della Società. Il presente bando è stato inviato in data 2.3.2010 all'Ufficio Pubbl. Uff. delle Comunità Europee.

Metropolitana Milanese S.p.A.
Il Direttore Generale: **dott. Giuseppe Cozza**

PROVINCIA DI ROMA
Segretariato Generale - Servizio 3 Gare e Contratti
AVVISO BANDO DI GARA

VERIFICA IMPIANTI TERMICI SITI NEI COMUNI DELLA PROVINCIA DI ROMA CON POPOLAZIONE FINO A 40.000 ABITANTI - D.D. N. 289/2010 - CODICE CIG IMPORTO A BASE DI GARA € 4.200.000,00 IVA ESCLUSA

PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE: Procedura aperta (art.54, comma 1 e comma 2, art. 55, comma 5 del D.Lgs. 163/2006) **CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE:** Offerta economicamente più vantaggiosa (art. 81, comma 1 e art. 83 del D.Lgs. 163/2006). **SCADENZA TERMINE RECEZIONE OFFERTE:** 12/04/2010 ore 12.00 **SEDUTA PUBBLICA DI PRESELEZIONE:** 15/04/2010 ore 10.30 **PUBBLICITA':** Il Bando di Gara è stato pubblicato sulla GUE Suppl. n. 37 del 23/02/2010 e sulla GURI Suppl. n. 25 del 03/03/2010. Il Bando di Gara, il Capitolato Speciale D'Oneri, il Disciplinare di Gara e gli altri allegati sono altresì visionabili sul sito internet www.provincia.roma.it.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZI Dott. Federico Monni

ESTAV nordovest

Ente per i Servizi Tecnico Amministrativi di Area Vasta

AVVISO DI GARA PER ESTRATTO

L'Estav Nord-Ovest - Toscana - indice la seguente procedura di gara: Procedura aperta per la integrazione della fornitura in somministrazione di **Farmaci** per il fabbisogno dell'ESTAV Nord Ovest per un importo presunto di euro 10.438.690,95= IVA inclusa per mesi 24. Le domande di partecipazione per la gara dovranno pervenire entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 13 aprile 2010 presso Estav Nord-Ovest - Uff. Protocollo - V. Matteucci, 14 (Call. G.B. Gerace) 56124 PISA. Il bando integrale è stato spedito in data 01/03/2010 alla GUCE e verrà pubblicato sulla GURI parte II, foglio inserzioni.

Il testo integrale del bando di gara ed i documenti inerenti la gara possono essere acquisiti sul sito internet www.estav-nordovest.toscana.it menu Bando. Per ulteriori informazioni: sabbatini@estav-nordovest.toscana.it 050959663, m.vidimi@estav-nordovest.toscana.it 050959664. Le offerte non vincolano l'Amministrazione.

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Mauro Pallini

RFI RETE FERROVIARIA ITALIANA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO

Direzione Produzione
Approvvigionamenti e Logistica

AVVISO DI GARA

RFI S.p.A. informa che ha indetto una gara a procedura negoziata relativa alla fornitura di **n. 30 autosecali polivalenti su rotaia a carrelli per lavori sulla linea di contatto**. Il testo integrale del bando, pubblicato sulla G.U.U.E. 2010/S 40-059150 del 26/02/2010, è visionabile sul sito www.gare.rfi.it canale Fornitura materiali infrastruttura. Il termine di presentazione delle domande di partecipazione è il **31 marzo 2010**. Per chiarimenti e-mail: acquisti@rfi.it.

Il Responsabile
Lorenzo Bianchi

ISTITUTO VENDITE GIUDIZIARIE DEL TRIBUNALE DI MILANO
www.iva.it

Fallimento Aluminium Europa srl n° 238/09
Giudice Delegato: Dott. Mauro Vitello
Curatore: Dott. Bruno Cenati

VENDE MEDIANTE ASTA PUBBLICA
- 25 MARZO 2010 alle ore 11.00 -
In Fizzanoasco di Pieve Emanuele Via Buozzi n° 8

IMPORTANTI IMPIANTI PRODUTTIVI PER LA LAVORAZIONE DELL'ALLUMINIO

in essere presso il richiamato stabilimento (circa 50.000 mq.), come segue:

- Lotto 1 - Impianti di laminazione e fonderia € 240.000
- Lotto 2 - Impianti di estrusione € 165.000

Le condizioni di vendita nel dettaglio e la perizia dei beni sono riportate sul sito www.sivag.com