

Co.re.com.: nuove funzioni e ruolo istituzionale

25 | 26 febbraio 2010

Macerata - Aula Magna, Piaggia dell'Università 2

La «conciliazione telefonica».
L'esperienza del Co.re.com. Marche nel 2009.

(di Simone Calzolaio)

Bozza provvisoria

Sommario: 1. *Presentazione dei dati e premessa alla loro analisi.* – 2. *«Prima» ed «oltre» il diritto di difesa.* – 3. *Regioni e diritti: non la palingenesi, ma l'integrazione.* – 4. *La conciliazione come istituto a garanzia dell'effettività dei diritti dell'utente.*

1. Presentazione dei dati¹ e premessa alla loro analisi.

Trattandosi di un intervento concernente la prassi – la prassi della conciliazione in materia di telecomunicazioni – sviluppata dal Co.re.com. Marche durante l'anno 2009 appena trascorso il tentativo sarebbe quello di dare corpo, attraverso i numeri della conciliazione e la loro analisi, agli impegnativi titoli di paragrafo che abbiamo scelto.

Si vuole subito segnalare che si tratta di indicazioni di massima, anzi quasi semplicemente di intuizioni che i numeri stessi, messi «a sistema», ci hanno suggerito.

D'altra parte, come si vedrà, la «prassi della conciliazione» è, a sua volta, un «collettore», in entrata ed in uscita, di altre prassi.

Probabilmente la stessa analisi della prassi, osservata da uno studioso di altre materie avrebbe portato a considerazioni e sottolineature diverse e ulteriori, da quelle che qui si rappresentano.

In sostanza, si vuole preliminarmente avvertire che leggere i numeri e metterli «a sistema» presuppone già un certo modello di precomprensione dei dati, che in questo caso è quello del giovane studioso di diritto costituzionale e regionale.

Premessa la serietà del tentativo di indagine, peraltro in questa sede ancora provvisoria, si tratta dunque di nulla più che un punto di vista. Speriamo utile.

2. «Prima» ed «oltre» il diritto di difesa.

Le conciliazioni in materia di telecomunicazioni (in seguito, solo *conciliazioni*) sono realmente un numero rilevante.

¹ La presentazione dei dati è svolta dal dott. Lillini. I dati sono stati da lui raccolti ed elaborati con la collaborazione di Morena Serpentine e Maria Pia Piergiacomini. Le considerazioni seguenti nei par. 1-4 sono del dott. Simone Calzolaio.

Nelle Marche, nel solo 2009, sono state portate a termine **oltre 1200** conciliazioni **su oltre 1900 istanze pervenute** (dato nel quale si ricomprendono le istanze inammissibili, le istanze successivamente integrate e/o rinunciate).

Se si tiene presente che spesso – specialmente in materia di telefonia – una stessa conciliazione può avere ad oggetto più di una utenza (cosa che di norma accade quando l’utente è una azienda), si capisce che l’impatto dell’istituto è rilevante, prima ancora che per il suo valore economico complessivo – che tutto sommato è modesto – per la sua diffusione sociale.

a) Tenendo presente il **valore medio** delle conciliazioni, è possibile svolgere una prima osservazione.

In modo chiarissimo in particolare laddove la conciliazione si realizza fra utente/persona fisica privata e operatore, la conciliazione insiste ed interviene laddove non vi sarebbe ragionevolmente un margine effettivo di azione giudiziale, data l’esiguità delle cifre in contestazione, ovvero la sproporzione tra costi dei procedimenti giudiziari e loro valore.

Il valore medio delle conciliazioni fra utente/persona fisica privata e operatori (nelle Marche, nel 2009), se calcolato sulla base di quanto richiesto in sede di presentazione della istanza di conciliazione, non supera i **750 euro**.

GRAFICO 1

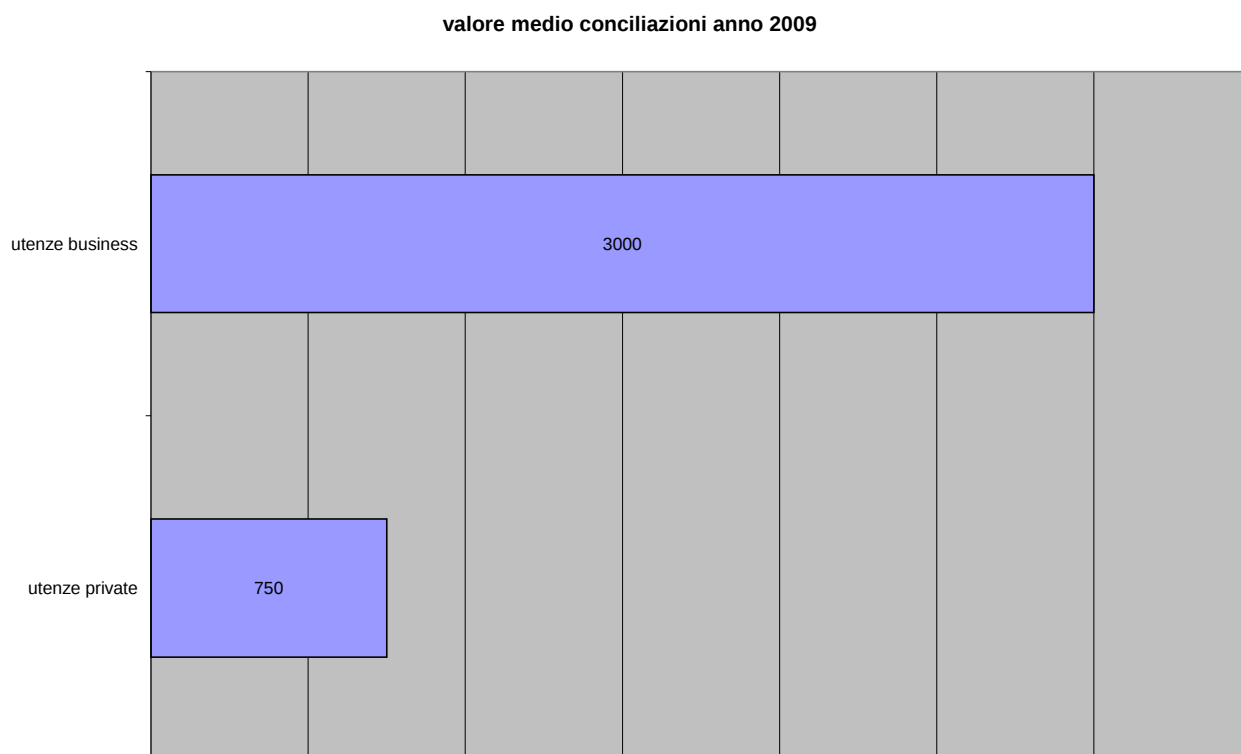
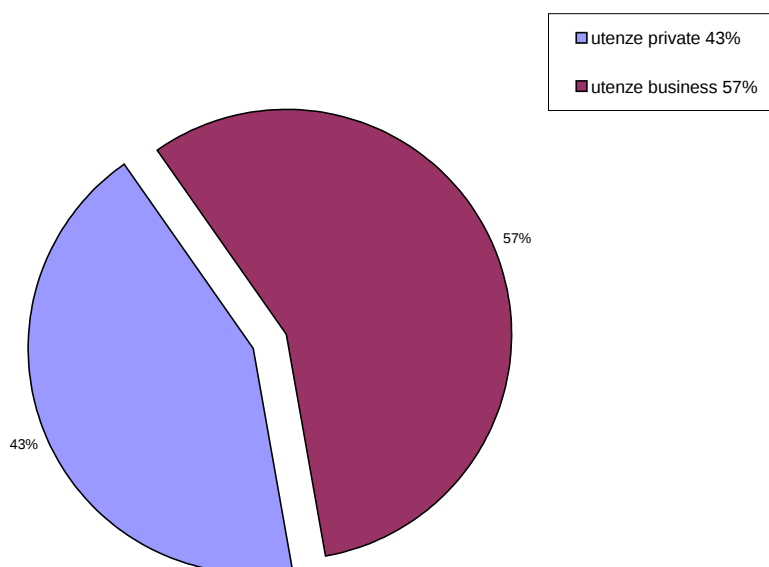


GRAFICO 2

valore percentuale complessivo conciliazioni anno 2009



Il valore «reale» delle contestazioni positivamente conciliate è tuttavia ben più contenuto.

Ciò spinge a sottolineare che è difficile immaginare che l'utente possa effettivamente e ordinariamente valutare come percorribile la strada giudiziale.

Difendersi lungo 3 (ipotetici) gradi di giudizio, affrontando un contenzioso che dura diversi anni, sopportandone l'alea ed i costi, comporta di dover accettare di potersi trovare poi – di fronte ad un eventuale esito negativo del giudizio – a dover anche sostenere i costi di rivalutazione delle somme dovute e le spese giudiziali dell'operatore.

In altri termini, i dati concernenti il valore medio delle conciliazioni (fra utenti-persone fisiche e operatori) spingono a sottolineare che la conciliazione insiste principalmente su quello che potremmo definire un **bacino** altrimenti «**non contenzioso**», nel senso che – ed è anche esperienza comune – in mancanza di un istituto del genere l'utente sarebbe fortemente e normalmente indotto a pagare quanto l'operatore, debitamente o meno, richiede. E subirebbe così di fatto, quand'anche avesse da far valere ragioni fondate in punto di diritto, le conseguenze pregiudizievoli della disparità sostanziale delle parti e della forza preminente del gestore rispetto al semplice utente.

Diverso il discorso per quanto concerne le conciliazioni fra operatori e utenti-aziende: in questo caso, il valore medio delle conciliazioni aumenta in modo sensibile (circa **3000 euro**, sempre tenendo come riferimento il *quantum* richiesto in sede di istanza), mentre cala il numero delle conciliazioni.

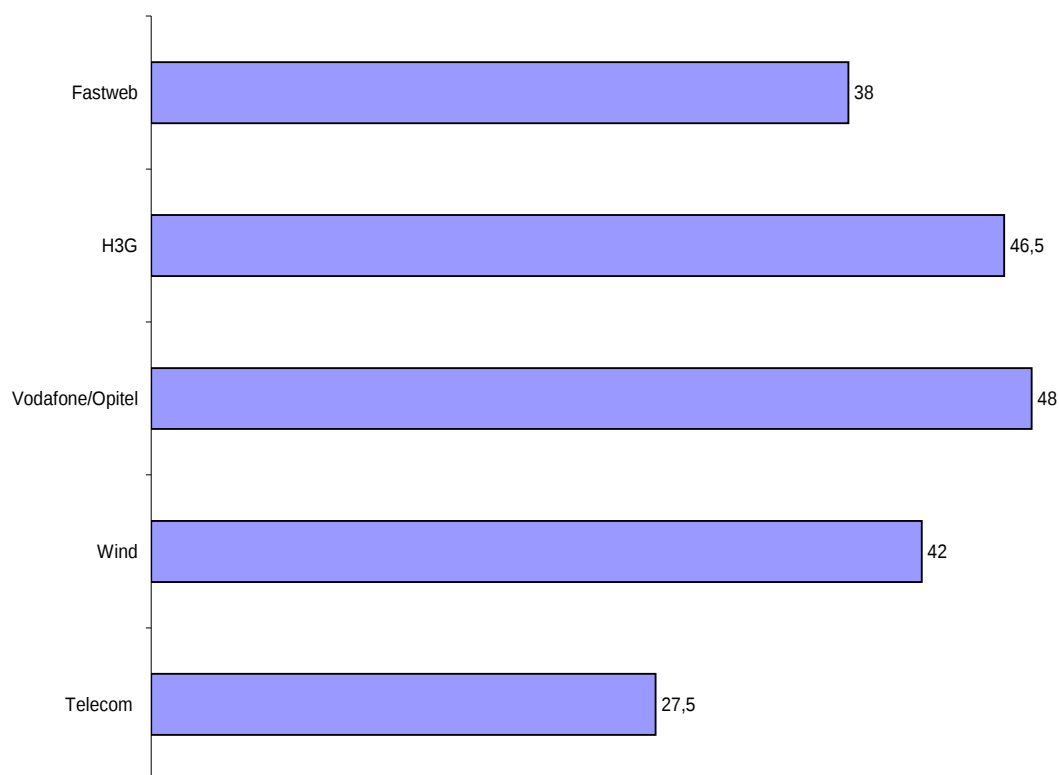
In realtà, seppur in modo temperato, le considerazioni precedenti possono ragionevolmente estendersi anche a queste ipotesi.

b) In secondo luogo, devono tenersi ben presenti i **tempi medi** di svolgimento delle conciliazioni.

Nelle Marche i tempi medi dal momento della proposizione della istanza alla udienza di conciliazione tendono progressivamente ad avvicinarsi ai **30 giorni**.

GRAFICO 3

Tempi medi di durata (in giorni) procedimenti conciliativi anno 2009



Il dato è ancora più interessante se lo suddividiamo fra **conciliazioni** – che definiamo – **ordinarie** (ovvero che si svolgono con operatori che hanno depositato una adesione generalizzata alla conciliazione: in genere tutti i grandi operatori nazionali di telefonia) e **conciliazioni a verbale negativo per assenza** (della parte istante – normalmente l’utente – o della parte non istante – normalmente l’operatore che non ha prestato adesione generalizzata).

Le conciliazioni ordinarie sono – se le vogliamo, indebitamente, paragonare ai tempi medi di giudizio – fulminee.

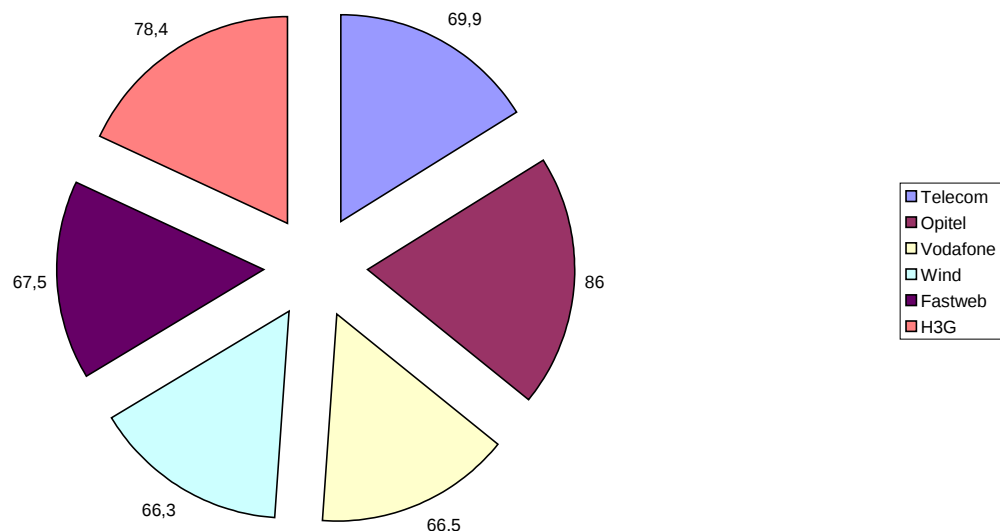
Il fatto che si tratti, nella prassi, di uno strumento particolarmente rapido – anche al di là delle previsioni normative: art. 1, c. 11, legge Maccanico, che prevede un termine di 30 giorni per la conclusione del procedimento, superato il quale si può agire comunque in giudizio (v. anche art. 3, c. 3, Reg. AGCOM) – comporta che la via della conciliazione, anche qualora esperita senza successo, non allunga di molto i tempi di un eventuale successiva azione giudiziale – ma potremmo ben dire, risulta essenzialmente impercettibile.

c) Proprio questa considerazione ci spinge verso la terza osservazione: il grado di successo della conciliazione è realmente rilevante (anche rispetto all’impatto che ha – o meglio, che sta avendo – sull’attività di operatori primari di telefonia: si rinvia all’ultimo par.).

Ogni volta che, a seguito della apposita istanza, si è svolta la relativa udienza di conciliazione, nelle Marche nel 2009 si è avuto il **74%** di probabilità che avesse un **esito positivo**, ovvero che le parti al termine dell’udienza avessero un accordo in mano (*rectius*, un verbale positivo di conciliazione).

GRAFICO 4

Esito positivo sulla presenza (74%) ponderata effettiva delle parti



Ma vi è di più. Il fatto della conciliazione ha spinto primari operatori di telefonia a mutare il proprio approccio rispetto a questa fase (anti- o) pre-contenziosa: nelle Marche – ma ovviamente è ragionevole ritenere che il dato sia nazionale – si assiste con frequenza crescente al fenomeno delle cd. **pre-conciliazioni**.

Ovvero: l'utente che ha proposto istanza di conciliazione viene immediatamente contattato dall'ufficio commerciale dell'operatore interessato (non appena questi riceve la convocazione relativa all'udienza) per risolvere, ancor prima della conciliazione, la sua contestazione.

Si tratta di un fenomeno da rimarcare: una semplice disposizione normativa – a differenza delle solite «grandi riforme» - riesce a cambiare l'approccio commerciale (si badi bene: *commerciale*) di grandi operatori nazionali, che trovano più conveniente seguire e risolvere la contestazione dell'utente ben prima di presentarsi al «tavolo» della conciliazione.

d) In questo senso si cerca di spiegare il titolo di questo primo punto: il «prima» e l'«oltre» il diritto di difesa.

«**Prima**»: nel senso che la conciliazione, grazie alla sua rapidità ed al suo grado di efficacia, tende a prevenire ed evitare l'ipotetico susseguente contenzioso.

«**Oltre**»: il grado di effettività della conciliazione copre di tutela situazioni giuridiche soggettive che ne sono astrattamente fornite, ma, per le ragioni indicate, in via di prassi concretamente sguarnite e tutela assieme (normalmente) il *diritto di credito* dell'operatore e il *contraente debole* del rapporto contrattuale.

In sostanza, l'«oltre» cui ci si riferisce deriva da una certa somiglianza che l'istituto della conciliazione finisce per avere con una (quasi) azione positiva di fatto.

Nella prassi, dunque, l'istituto appare svolgere una funzione di promozione dell'eguaglianza: una misura di riequilibrio di posizioni differenziate nel «rapporto di consumo» fra utente e operatore, apparentemente neutra – ciascuno dei due può attivare la conciliazione –, ma in realtà destinata, proprio nella prassi, a tutelare la parte debole del rapporto (il contraente debole).

In modo parzialmente paradossale, la conciliazione funziona nella misura in cui ed in quanto contempera gli interessi sostanziali dell'operatore (all'immagine commerciale, alla fidelizzazione

dell'utente e, non ultimo, alla tempestiva garanzia di parte del credito vantato) e dell'utente stesso (interessato a un servizio effettivo o comunque corrispondente ai costi «pubblicizzati», senza dover ricorrere alla via giudiziaria che, per questo genere di contestazioni, è normalmente improponibile).

3. Regioni e «diritti»: non la palingenesi, ma l'integrazione.

Vi è almeno una seconda serie di profili che emergono dalla prassi conciliativa del Corecom Marche nel 2009.

Si tratta – diciamo così – della adeguatezza del livello regionale a gestire questo genere di funzione.

Anche qui, partiamo dalla prassi conciliativa, ma in questo caso per affrontare anche il tema della prassi commerciale e del ruolo del livello regionale nella conciliazione.

a) La grande maggioranza delle conciliazioni riguarda contestazioni o problematiche che si verificano in ordine a **offerte commerciali pubblicizzate a livello nazionale** – è una massima di esperienza: siamo tutti bombardati dai Fiorello, Panariello, De Sica, Valentino Rossi e ottima compagnia di turno.

L'**offerta**, quindi, è **nazionale**. Tuttavia, e per evidenti ragioni tecniche, il servizio è fondato (e normalmente non può che fondarsi) su **infrastrutture locali** (inutile qui richiamare la «prassi» - si passi l'ironia – costantemente stroncata dai giudici amministrativi dei regolamenti comunali anti-elettrosmog, ovvero contro l'insediamento di infrastrutture di comunicazione elettronica e similari ritenute nocive per la salute).

Quindi, altrettanto normalmente i problemi tecnici dell'utente, a contratto concluso, quando si verificano, si realizzano serialmente e a **livello locale**.

Per non rimanere su di un piano astratto, in sostanza, la situazione ricorrente nella prassi è la seguente: un certo operatore di telefonia mobile ha un'offerta commerciale attraente che induce l'utente a concludere il contratto.

Tuttavia questi ben presto si accorge che lo stesso operatore non è dotato di strutture sufficienti/efficienti o sufficientemente messe a punto che gli garantiscano di poter usufruire del servizio «promesso» laddove l'utente vive e opera, pur vedendosi addebitati i relativi costi in forza del contratto concluso.

Qui entra potentemente in gioco il **livello regionale** della conciliazione.

La conciliazione a livello regionale – almeno nelle Marche, nel 2009 – agevola l'emergere di difetti che si caratterizzano per i limiti strutturali di un certo operatore in un certo territorio.

Abbiamo analizzato almeno due tipologie di casi di questo genere nella prassi conciliativa regionale – che non citiamo espressamente, per ovvie ragioni – ma che vanno almeno sottolineati nelle loro conseguenze.

Cosa accadeva prima della conciliazione regionale (infatti, finché la conciliazione è stata nazionale, si può ben dire che non sia stata, nel senso che i casi di conciliazione erano merce rara)?

Tutti gli utenti di un certo territorio che avevano concluso un contratto con un operatore – per sintesi diciamo – «infrastrutturalmente carente» si infrangevano nel muro di gomma del *call center*.

Accadeva spesso che, in concreto, si potesse far ben poco e non si venisse neanche esattamente a conoscenza della caratterizzazione territoriale della carenza infrastrutturale dell'operatore.

La conciliazione regionale rivolta completamente la situazione.

Nel momento in cui un operatore nazionale che ha prestato la **adesione generalizzata** alle conciliazioni si trova ad essere chiamato a conciliare numerose e seriali istanze di conciliazione che presentano casi identici in cui si segnala lo stesso problema tecnico nella stessa zona – immaginiamo: un operatore telefonico che nell'arco appenninico del pesarese tecnicamente «non ha campo» ovvero un fornitore di servizi internet che in tutta una zona del maceratese non riesce a fornire la linea – tende a prenderne atto.

Nella prassi del 2009 – in casi analoghi – è accaduto che l'operatore nazionale si sia fatto interamente carico del problema e abbia accettato una conciliazione – al presentarsi dello stesso problema, territorialmente localizzato – sistematica, meccanica, univoca.

Cosa sarebbe accaduto senza l'istituto della conciliazione? Cosa sarebbe accaduto se l'operatore non si fosse trovato a dover ammettere di fronte ad una, pur minuta, istituzione regionale e ad una, meno minuta, platea di utenti, un difetto evidente e palese della propria *offerta nazionale a livello locale*?

Si passi la provocazione: quanto è distante, nella prassi, questo modello da una *class action locale* (ovviamente di fatto)?

b) Se la prassi va in questa direzione, giocoforza sorge il quesito sul ruolo che l'istituzione Co.re.com. ha nella tutela effettiva di questo genere peculiare di situazioni giuridiche soggettive.

Va sottolineato che la genesi di questo «ente regionale di garanzia» si verifica in modo quasi casuale, con quella che sembrava essere la consueta disposizione di previsione di un «**decentramento cartaceo**»², cui siamo stati abituati negli ultimi anni: il noto art. 1, c. 13, della legge Maccanico, in base al quale

“13. (...) Riconoscendo le esigenze di decentramento sul territorio al fine di assicurare le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione, sono funzionalmente organi dell'Autorità i comitati regionali per le comunicazioni, che possono istituirsi con leggi regionali entro sei mesi dall'insediamento, ai quali sono altresì attribuite le competenze attualmente svolte dai comitati regionali radiotelevisivi.. (...)”.

Tuttavia, contro ogni previsione, per le ragioni esposte, il livello regionale si è dimostrato nella prassi – a partire dalla delega di funzioni in materia di conciliazione da parte dell'AGCOM – il **livello adeguato**, forse **ottimale**, per l'esercizio di questa funzione.

L'aspetto abbastanza impressionante è che questo istituto, almeno nelle Marche, trova una sua collocazione ottimale *solo* a livello regionale: a livello nazionale era impossibile utilizzarlo per ragioni anche banalmente logistiche; a livello provinciale – come accade proprio nelle Marche (nelle ipotesi in cui la conciliazione si svolge presso le Camere di Commercio locali) – si realizza un fenomeno inverso, ovvero non si raggiunge con sufficiente frequenza quella massa critica di conciliazioni utile per convocare uno stesso operatore nazionale in sede provinciale e, quindi, si allungano inevitabilmente i tempi di conciliazione (... paradossi della «sussidiarietà»: se si porta la conciliazione troppo vicina agli utenti non si raggiunge una sufficiente massa critica per un efficace e tempestivo svolgimento delle conciliazioni).

In tal senso depongono le **oltre 1200** conciliazioni portate a termine nel 2009 nella Regione Marche e, soprattutto, il fatto che la «conciliazione telefonica» regionale - si passi l'imprecisa espressione – sia quella che, nel panorama delle ADR, ha i numeri migliori (almeno sul piano quantitativo).

c) E' del tutto evidente che il substrato della conciliazione – oggi – e della decisione delle controversie fra operatori e utenti – domani, per le Marche, ma già oggi per altri Co.re.com. – è l'effettività dei diritti degli utenti ovvero una tutela effettiva del contraente debole nei contratti di telecomunicazioni.

E' ovvio che il punto meriterebbe un approfondimento anche teorico che non si può tentare qui.

Ma la prassi conciliativa del Co.re.com. Marche sul punto conduce – sommessamente – a sottolineare che solo il livello regionale è dimensione territoriale adeguata, almeno, per la tutela di questa situazione specifica di debolezza intrinseca dell'utente di servizi di telecomunicazione.

² Si passi l'espressione: ci si riferisce genericamente a tutta quella serie di atti normativi in cui sono previsti impegnativi trasferimenti di funzioni (legislative, amministrative) dal centro alla periferia e a cui normalmente non corrisponde molto di più di un arrotondamento, per il livello regionale o locale, delle funzioni già esercitate: dalle cd. «leggi Bassanini» alla riforma costituzionale del Titolo V.

Questo dato dovrebbe far ampiamente riflettere e mettere in luce come, da un lato, una certa costante idea di «uniformità della tutela» sia evanescente, non tanto sul lato della *uniformità* (che magari si raggiunge, o meglio, si impone), ma senza dubbio su quello della *tutela* effettiva.

In fattispecie come quelle della conciliazione in materia di telecomunicazioni, la tutela o è a base regionale o è tendenzialmente astratta (cioè, non è).

D'altra parte, va anche rilevato che l'istituzione Co.re.com. e, in questo contesto, l'istituto della conciliazione rappresentano una ipotesi di tutela effettiva di diritti che si realizza (parallelamente, sul piano cronologico, ma) in modo del tutto autonomo rispetto ai processi di riforma del regionalismo italiano che hanno interessato il nostro ordinamento negli ultimi 10 anni.

Ci si riferisce alla riforma costituzionale del Titolo V (L.C. n. 1/99 e 3/01), ma anche alla riforma degli statuti regionali che salvo poche e marginali eccezioni – fra cui le Marche, cfr. art. 55, c. 2, St.reg. - hanno perfettamente ignorato i Co.re.com.

In sostanza, questa struttura regionale e l'istituto della conciliazione (delegata dall'AGCOM) stanno realizzando una forma di «**regionalismo coriaceo**» - cioè una gestione regionale stabile e dotata di un profondo grado di effettività di funzioni amministrative – del tutto esterno – e spesso in competizione – col, pur rispettabile, «**regionalismo cartaceo**» che si è progressivamente realizzato nell'ultimo decennio.

I dati e la prassi conciliativa portano dunque a sottolineare una tendenza: il difficile rapporto fra Stato e Regioni e, in quel contesto, fra «Regioni e diritti», può trovare una sua via di concretizzazione non nella «**palingenesi**» (ovvero nel tentativo di assegnare un ruolo, che non può essere proprio delle Regioni, di individuare e disciplinare diritti vecchi o nuovi), ma nell'«**integrazione**» fra ordinamento statale e regionale (per cui il livello regionale può essere, ed era stato pensato anche per essere, un momento naturalmente funzionale alla effettiva garanzia di diritti ed anche dei diritti fondamentali).

4. La conciliazione come istituto a garanzia dell'effettività dei diritti dell'utente.

Un ulteriore elemento di interesse riguarda la possibilità di verificare, in concreto, come la conciliazione abbia modificato alcune prassi strutturate e tipiche degli operatori nazionali.

a) Al riguardo, bisogna riferirsi, in primo luogo, al «caso Telecom».

GRAFICO 5

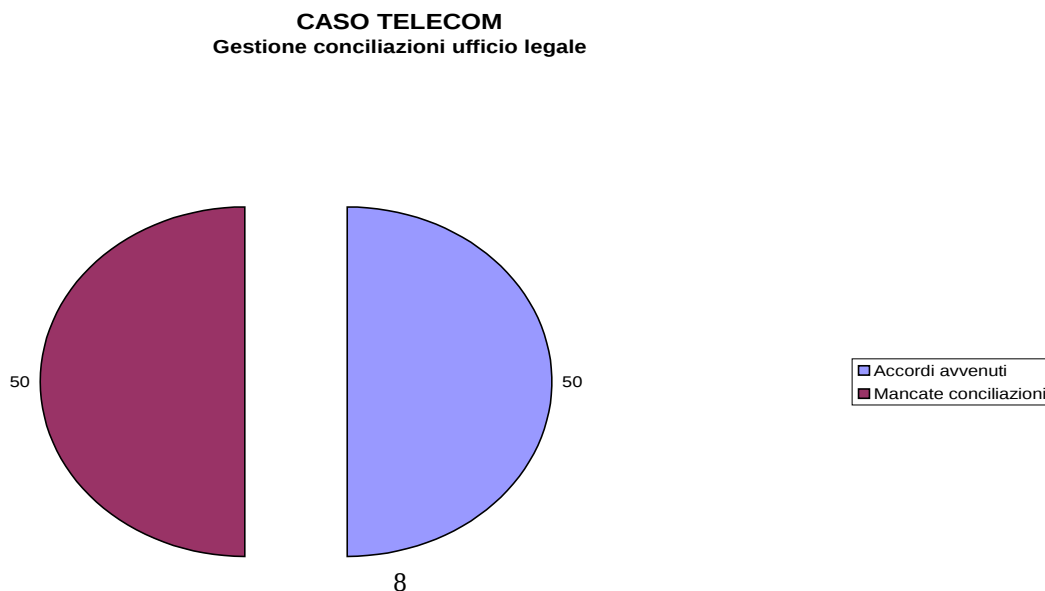
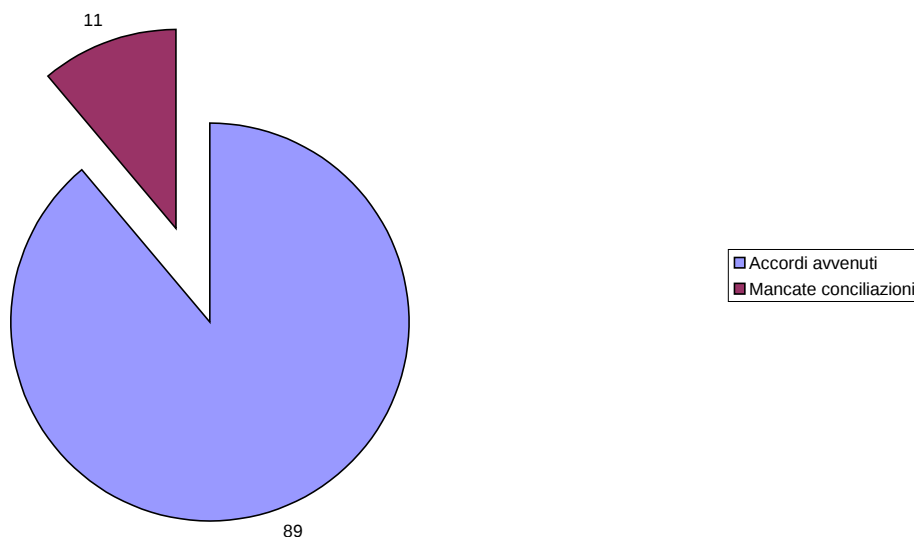


GRAFICO 6

CASO TELECOM
Gestione conciliazioni ufficio commerciale



Il primo operatore nazionale del settore – ovviamente sotto questo profilo qui non si può dimostrare che l’istituto della conciliazione sia stato causa efficiente di questo mutamento: si può tuttavia rilevare come questo cambiamento sia avvenuto dopo che la conciliazione ha iniziato ad essere svolta serialmente dai Co.re.com. a livello regionale – ha progressivamente spostato la competenza interna ad occuparsi della conciliazione dall’ufficio legale all’ufficio commerciale.

Sotto questo profilo, si è immediatamente avuta una conseguenza in termini di esito positivo delle conciliazioni nel 2009: il settore commerciale è particolarmente sensibile, a differenza di quello legale, a proporre una visione di vicinanza dell’Azienda rispetto all’utente e tende a conciliare pressoché in tutti i casi non palesemente pretestuosi le contestazioni sollevate degli utenti.

In sostanza, traspare una certa strategia di fidelizzazione *post-vendita* dell’utenza, in questo nuovo approccio commerciale: quasi a sottolineare che il rilievo della mole complessiva delle conciliazioni rappresenta un profilo non più trascurabile per il primario operatore nazionale che voglia accreditarsi presso l’utenza come affidabile e in rapporto di prossimità col «consumatore».

b) Contestualmente, ed al contrario, i dati sulla presenza degli operatori al «tavolo» della conciliazione rovesciano il paradigma – peraltro tipico della nostra Regione Marche – per cui «piccolo è bello».

In sede di conciliazione, l’operatore di piccole dimensioni – per ragioni che, peraltro, non è difficile intuire, in primo luogo di ordine organizzativo e strutturale – tende ad essere costantemente assente.

A differenza dei grandi operatori nazionali, che in genere – non solo nel settore della telefonia – sono costantemente presenti, prestando l’adesione generalizzata, alla conciliazione.

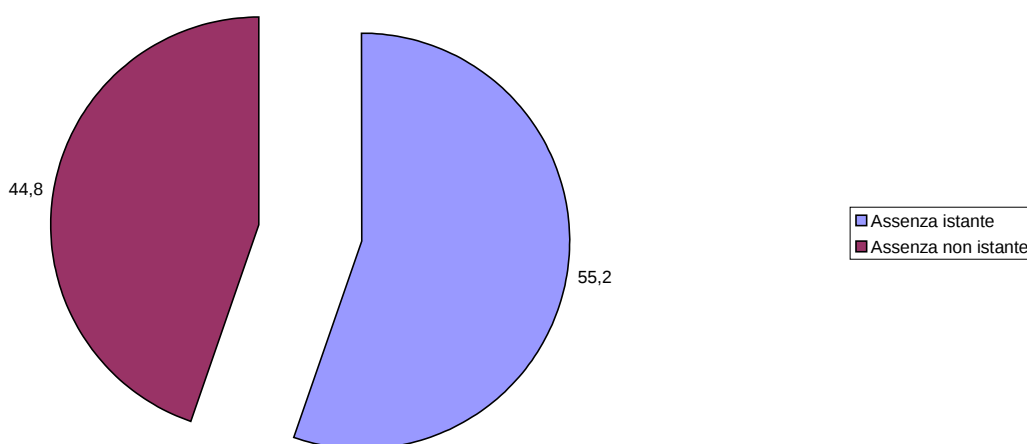
Va rilevato, tuttavia, che la massa principale delle conciliazioni si svolge nei confronti di operatori nazionali.

Quindi, nel grafico che segue, il 26% di assenze nei procedimenti conciliativi si riferisce ad alcuni operatori nazionali che non hanno prestato adesione generalizzata e, salvo sporadiche eccezioni, ai piccoli operatori.

Al dato va ovviamente aggiunta – in riferimento al 55% di assenza della stessa parte istante e cioè, di norma, dell'utente – la prassi della **pre-conciliazione**, che evita la conciliazione tuttavia *sublimandone il fine*.

GRAFICO 7

Percentuale assenze nei procedimenti conciliativi (26%)



c) Vi è un ultimo elemento, di particolare complessità e che dunque qui si può solo accennare, che emerge nella prassi conciliativa.

Come è noto, gli operatori – specialmente gli operatori nazionali – tendono a disfarsi dei crediti inesigibili o, secondo una espressione evocativa, cd. «incagliati»³, cedendoli (non necessariamente nel senso tecnico della «cessione del credito») a società specializzate nel recupero crediti.

L'utente si avvede di questa evenienza nel momento in cui riceve da parte di queste società di recupero crediti una diffida a pagare l'entità del credito insoluto (che normalmente è già stato oggetto di contestazione attraverso il *call center* da parte dell'utente), che può anche non verificarsi nelle forme rituali della formale «messa in mora».

Accanto al debito maturato nei confronti dell'operatore, l'utente viene richiesto di pagare costi ulteriori, dagli interessi legali alle spese di recupero (ma la casistica è piuttosto vasta) e viene intimato a pagare, in mancanza paventandosi l'ipotesi di un'azione giudiziale a tutela del credito (normalmente costituita dalla istanza di ingiunzione – il decreto ingiuntivo).

(E' noto che questo genere di prassi, spesso ha un contenuto vessatorio o, si potrebbe dire, «predatorio» nei confronti, in particolare, dei più deboli fra gli utenti, cioè di coloro che, per ragioni sociali, economiche, culturali, non sono in grado di difendersi utilmente).

³ Secondo il glossario della Unicredit Group, per «credito incagliato» (*doubtful loan*) deve intendersi l'impiego verso un cliente in situazione di obiettiva difficoltà, che si ritiene però superabile in un congruo periodo di tempo (cfr. <http://www.unicreditgroup.eu/it/Info/Glossary.htm>).

Qui entra in gioco l'istituto della conciliazione.

Nella prassi (almeno della Regione Marche nel 2009), se a quel punto – una volta ricevuta la diffida – l'utente propone istanza di conciliazione, non trova come «controparte» al tavolo della conciliazione la società di recupero, ma direttamente l'operatore.

Perché ciò accada dovrebbe essere oggetto di una indagine più approfondita di quella attuale: potrebbe darsi che ci sia una sorta di accordo in tal senso fra operatore e società di recupero (per ragioni sostanzialmente di immagine del primo) ovvero che, tecnicamente, la società di recupero non sia cessionaria del credito, ma solo «incaricata» di gestirlo, nel qual caso il rapporto creditore/debitore si realizza sempre fra l'operatore e l'utente.

Quel che qui interessa, però, è che se l'operatore, come di frequente accade, effettivamente concilia e si pone fine al merito della contestazione (e della diffida), l'istituto della conciliazione svolge il ruolo di bloccare una prassi particolarmente perniciosa per l'utente, come quella di doversi relazionare con una società di recupero crediti – che non ha altro interesse se non esigere in tutti i modi il credito.

d) In modo diverso, tutti e tre i profili da ultimo analizzati tendono a caratterizzare l'istituto della conciliazione come presidio della effettività dei diritti dell'utente.

In primo luogo, tende a mutare l'approccio di operatori primari rispetto alla gestione delle contestazioni che sorgono nel corso o alla fine del rapporto contrattuale con l'utente.

In secondo luogo, pressoché tutti gli operatori nazionali seguono e sono presenti in sede di conciliazione (e tendono a concludere positivamente le conciliazioni).

In terzo luogo, il fatto della conciliazione muta le relazioni e le prassi che pongono l'utente (e in particolare i più indifesi fra gli utenti) in una posizione di soggezione rispetto all'operatore e alle società di recupero crediti cui questi si rivolge.

In altri termini – e questo è quanto è sembrato emergere dalla prassi conciliativa del Co.re.com. Marche del 2009 – si tratta di un istituto che solo apparentemente o ad un approccio formalistico può dirsi esterno alla dinamica di una tutela effettiva dei diritti dell'utente: finisce al contrario per esserne uno dei pochi presidi effettivi.