
GUIDO ALPA

LA TUTELA DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI NELLE TELECOMUNICAZIONI

SOMMARIO: 1. L'ordine del discorso. — 2. Le fonti. La normativa costituzionale. — 3. (*Segue*): La normativa comunitaria. — 4. La normativa interna. — 5. La normativa recente.

1. L'ORDINE DEL DISCORSO.

Per costruire un discorso sulla tutela dei consumatori e degli utenti nel settore delle telecomunicazioni si devono assumere alcuni criteri ordinanti, intorno ai quali organizzare la materia.

(i) Il primo concerne il substrato economico e sociologico delle telecomunicazioni;

(ii) il secondo concerne l'impalcatura giuridica, composta delle sue fonti;

(iii) il terzo concerne l'analisi degli effetti delle norme, degli apparati amministrativi, delle azioni collettive e individuali operanti nell'ambito dell'autonomia privata.

Si tratta di una scomposizione tanto arbitraria, quanto utile, versandosi in un settore che da troppo poco tempo ha assunto una fisionomia specifica ed è, inoltre, ancora in corso di consolidamento¹.

* Relazione al Convegno « Le telecomunicazioni fra libertà e regolamentazione » tenutosi in Roma il 29 aprile 1998 presso l'Accademia Nazionale dei Lincei, organizzato dalla Fondazione « Centro di iniziativa giuridica Piero Calamandrei ».

¹ Per un primo quadro di riferimento, integrato dai documenti normativi e giurisprudenziali più rilevanti v. l'eccellente lavoro di CARDARELLI e ZENO-ZENCOVICH, *Il diritto delle telecomunicazioni. Principi, normativa, giurisprudenza*, Roma-Bari, 1997. Sul sistema delle comunicazioni inerenti la stampa, la radiotelevisione il teatro

e il cinema v. CARETTI, *Diritto pubblico dell'informazione*, Bologna, 1994. Aprono ampi squarci sui substrati delle forme giuridiche Baldini, *Storia della comunicazione*, Roma, 1995; McLuhan, *Gli strumenti del comunicare*, Milano, 1967, rist., 1995; Wolf, *Teorie delle comunicazioni di massa*, Milano, 1985, rist., 1995; gli atti del convegno sui mass media pubblicati su *Concilium. Riv. int. di teologia*, Brescia, 1993; MONTELEONE, *L'emergenza telematica. Nuovi media, nuovi mercati, nuove regole*, Venezia, 1996.

(i) Il substrato economico riguarda il mercato delle telecomunicazioni, descritto nei cerchi concentrici con cui si raffigura il mercato interno, il mercato comunitario e il mercato internazionale. È appena il caso di rilevare che, mai, come in questo settore, la distinzione per cerchi concentrici appare fallace, dal momento che i mezzi adoperati sfuggono ad una dimensione territoriale precisa, ed il mercato si presenta necessariamente come globale. È utile sottolineare, poi, che la storia delle telecomunicazioni nasce come storia di monopoli nazionali, e quindi segue un percorso inverso a quello che usualmente è stato segnato in altri settori della produzione di beni e di servizi: il mondo delle telecomunicazioni nasce in epoca moderna come un mondo monopolistico che via via si apre necessariamente alla libertà, mentre la gran parte dei settori della produzione di beni e di servizi di altra natura nascono liberi e via via si frammentano o si inquadrano in griglie di regole e di limitazioni. Ancora. La prospettiva con cui si guarda al, si descrive il o si interviene sul mercato delle telecomunicazioni è una prospettiva che muove dalle fonti di produzione e si arresta a queste, trascurando, non sempre preterintenzionalmente, i destinatari dei prodotti e dei servizi, cioè i consumatori e gli utenti, intesi sia come pubblico *at large*, sia come gruppi, sia come singoli individui².

Il substrato sociologico riguarda sia gli operatori delle telecomunicazioni sia i fruitori. Dal villaggio globale all'incidenza delle telecomunicazioni sulla vita politica organizzata, sulla vita familiare, sulla vita individuale siamo in presenza di una rilevanza sociale delle telecomunicazioni che non solo ha ricevuto pieno riconoscimento, ma ha anche sollevato inquietanti interrogativi sulla nascita, sul controllo, sui confini delle *telepoli*³.

Il diritto delle telecomunicazioni, e i diritti inerenti alle telecomunicazioni non possono prescindere da questo doppio substrato.

Come questo immenso fenomeno sia descrivibile in termini giuridici è il compito che si sono assunti, con metodi e obiettivi differenziati, i giuristi che assolvono il ruolo di legislatori, i giuristi che assumono il ruolo di dottori, i giuristi che assumono il ruolo di amministratori, di avvocati, di giudici.

Anche qui, tuttavia, si possono individuare le due prospettive sopra enunciate: la prospettiva che assume ad oggetto l'analisi delle fonti di produzione di beni e di servizi, e la prospettiva che assume ad oggetto i destinatari finali dei beni e dei servizi.

Scopo di queste note è per l'appunto quello di verificare in che modo si possa costruire uno statuto delle posizioni dei consumatori

² ZENO-ZENCOVICH, *Sistema giuridico e « diritto delle telecomunicazioni »*, in questa *Rivista*, 1996, 551.

³ ECHEVERRÍA, *Telepolis. La nuova città telematica*, Roma-Bari, 1995.

e degli utenti dei beni e dei servizi offerti dal mercato delle telecomunicazioni.

2. LE FONTI. LA NORMATIVA COSTITUZIONALE.

Adottando la prospettiva giusformalista, le posizioni degli utenti e dei consumatori si debbono ricollegare, nell'ordinamento vigente, primieramente al dato normativo costituzionale e comunitario, a cui si affianca il dato normativo internazionale, e quindi al dato normativo statale.

Il dato normativo costituzionale è gravemente carente, nel senso che, come è noto, l'universo economico-sociale nel quale si muovevano i Padri costituenti era assai circoscritto: nel secondo dopoguerra le telecomunicazioni erano ridotte a mezzi riservati allo Stato, quali la posta, il telegrafo, il telefono; la televisione muoveva i suoi primi passi negli Stati Uniti e in Gran Bretagna ed era impensabile lo sviluppo straordinario che avrebbero avuto le tecnologie di cui oggi disponiamo e la loro diffusione tra il largo pubblico, quali il telex, il computer, il telefax, i satelliti, la telefonia mobile, internet, e così via. Sicché si fa fatica a individuare le disposizioni di riferimento: l'art. 43 sui monopoli di Stato, l'art. 41 sulla libertà di iniziativa economica, e per quanto riguarda la persona, l'art. 15 sulla corrispondenza, l'art. 21 sulla libertà di manifestazione del pensiero, l'art. 2 come norma aperta di tutela della persona, intesa come singolo e come componente di formazioni sociali.

Nonostante questi « brandelli » di norme, la dottrina ha elaborato diverse posizioni giuridiche erette a diritti fondamentali del singolo utente (e dei gruppi nei quali egli opera): la tutela del segreto della comunicazione, la tutela della reputazione e dell'identità personale, la tutela della riservatezza, la tutela dei dati personali, la tutela degli interessi economici connessi alla fruizione dei servizi, la tutela del diritto d'autore, la tutela indiretta derivante dalla disciplina della concorrenza.

La costruzione del diritto delle telecomunicazioni è sorta sì come costruzione delle regole concernenti il ruolo delle autorità pubbliche e degli operatori economici, ma in essa si è inserita, negli ultimi tempi, anche la tutela dei destinatari dei beni e dei servizi, sì che si è potuto parlare di *diritti fondamentali* dei consumatori e degli utenti di telecomunicazioni. Soprattutto, si è sottolineato il fatto affidato alle tecniche di adattamento delle norme vigenti ad una nuova, complessa, inquietante realtà, ma richiede, già sul piano metodologico, un ripensamento delle antiche categorie, una rivisitazione, una rielaborazione organica. A premessa di questo lavoro di *edificazione del giuridico* delle telecomunicazioni si può assumere il monito con cui, due anni orsono, uno studioso tra i più brillanti e attenti del settore concludeva l'analisi dei principi costituzionali in materia:

«le telecomunicazioni, come tutte le innovazioni economiche, sociali o tecnologiche, impongono al giurista di ripensare ai tradizionali istituti: tale rivisitazione appare quanto mai importante per i profili costituzionali e delle libertà fondamentali. Sarebbe davvero una grave abdicazione se un settore di così vitale importanza si sviluppasse tenendo conto solo delle, pur importantissime, implicazioni di carattere economico. E sarebbe ancor più rinunciatario, in tale campo, porsi, per così dire, a rimorchio di una ormai ingente produzione normativa di diritto pubblico dell'economia.

I riflessi negativi per l'insieme del sistema che si vorrebbe crescesse armonicamente sarebbero notevoli se i "principi" anziché "principiare" dovessero solo accodarsi, col cappello in mano, nella speranza di essere accolti alla mensa imbandita del ricco Epulone delle telecomunicazioni»⁴.

Cogliendo il monito, con riguardo alle posizioni dell'utente, oltre ai diritti sopra enunciati, si sono individuati, nelle comunicazioni per via telefonica, televisiva e telematica, altri diritti fondamentali, concernenti i riflessi dell'uso dei mezzi, ad esempio quando essi si producano in capo ai minori. Qui la tutela si effettua attraverso il controllo del mezzo di diffusione, e quindi si può azionare mediante il ricorso alla riservatezza e alla liceità delle informazioni veicolate attraverso le telecomunicazioni. Ma si è fatto riferimento anche all'accesso al mezzo, all'accesso alla rete, al costo del servizio, e alla qualità del servizio⁵.

3. (SEGUE): LA NORMATIVA COMUNITARIA.

Il dato comunitario è frammentario e orientato. Frammentario, in quanto non si è in presenza di un manifesto normativo organico, ma di interventi sezionali; orientato, in quanto esso è fortemente inciso dalle politiche economiche dell'Unione, che, individuando nella telecomunicazione un *servizio*, la preoccupazione fondamentale del legislatore consiste nella liberalizzazione del mercato afferente le telecomunicazioni. Queste sono espresse in termini di *servizi* all'art. 60 del Trattato di Roma, se intese oggetto; dal punto di vista dei soggetti, gli operatori che svolgono attività economica mediante mezzi di telecomunicazione, sono oggetto della politica culturale (art. 128), della politica di informazione dei consumatori (art. 129 A) e della disciplina delle reti (art. 129 B).

⁴ Così ZENO-ZENCOVICH, *Appunti sulla disciplina costituzionale delle telecomunicazioni*, in questa *Rivista*, 1996, 404.

⁵ CERRI, *Telecomunicazioni e diritti*

fondamentali, *ivi*, 1996, p. 785 ss. e già PE-SOLE, *Sistemi telematici e tutela costituzionale*, *ivi*, 1990, 718.

A queste disposizioni di carattere generale si affiancano le regole di settore, anch'esse non organicamente espresse. Basti pensare alle direttive sulla liberalizzazione del mercato dei terminali (n. 301 del 1988) e sulle reti dei servizi telematici (n. 387 del 1990, alle direttive sull'esercizio delle attività televisive (n. 552 del 1989), sulla televisione via satellite (n. 46 del 1994) e via cavo (n. 51 del 1995), alla direttiva sui servizi diversi dalla telefonia vocale (n. 388 del 1990), alla direttiva sulla telefonia radiomobile (n. 2 del 1996), alla direttiva sui servizi di telecomunicazione (n. 13 del 1997), alle direttive sulle banche di dati, per la protezione dei dati personali (n. 46 del 1995) e sulla protezione del diritto d'autore (...).

Il diritto comunitario delle telecomunicazioni, considerato nella sua globalità, è considerato nel lungo processo di liberalizzazione del mercato. Ma si è subito rilevato che questo processo è afflitto da aspetti di simmetria e da aspetti di asimmetria, in quanto i soggetti che avevano la posizione di monopolisti continuano a mantenere una posizione privilegiata, sia di diritto sia di fatto⁶.

Si è anche acutamente descritto questo processo di liberalizzazione in termini di faticosa trasformazione del mercato, in cui si dovrebbero meglio bilanciare gli interessi contrapposti, sia con riguardo alla libertà contrattuale, sia con riguardo alla liceità delle intese, sia con riguardo alla parità di trattamento⁷.

In questo senso, appare ancora lontana la costruzione di un diritto comunitario in cui la tutela della concorrenza si esprima anche in forma di compiuta tutela indiretta degli utenti e dei consumatori.

In questi ultimi mesi, tuttavia, la situazione in sede comunitaria sta evolvendo con segno positivo. In un *rapport* pubblicato il 18 febbraio 1998 la Commissione europea ha sottolineato che il quadro normativo essenziale è entrato in vigore e comincia ad essere applicato nella maggior parte degli Stati membri sotto il controllo delle autorità nazionali ed ha rilevato che gli effetti perseguiti — consistenti nel miglioramento della qualità dei servizi e nel contenimento dei prezzi — si stanno concretando. Questo processo si è articolato in alcune fasi fondamentali: l'adozione delle direttive di liberalizzazione del maggio 1988 e del marzo 1996, con termine di scadenza per l'adattamento fissato per il 1° luglio 1997; nel novembre 1997 la Commissione ha aperto le procedure di infrazione nei confronti degli Stati inadempienti. Alcuni Paesi (Belgio, Grecia, Irlanda, Lus-

⁶ RADICATI DI BROZOLO, *Simmetria e asimmetria nel diritto comunitario delle telecomunicazioni*, *ivi*, 1997, 501.

⁷ GENTILI, *La concorrenza nelle telecomunicazioni*, *ivi*, 1996, 207; per una analisi della giurisprudenza dell'autorità antitrust v. ora DELLI PRISCOLI, *Abusi di po-*

sizione dominante e intese nelle telecomunicazioni, in corso di stampa su *Nuova giur. civ. comm.*, 1997.

Sullo stato delle telecomunicazioni in ambito comunitario v. *Info-C*, vol. VIII, n. 2, 1998.

semburgo e Portogallo) non hanno ancora notificato le misure assunte, ma queste riguardano soprattutto le materie escluse; tuttavia, nelle rispettive discipline di recepimento sono stati istituiti i diritti fondamentali immediatamente applicabili; le direttive di armonizzazione sono state recepite in modo soddisfacente entro il 31 dicembre 1997. Salva l'Italia, che gode tuttora di un regime di deroga, la situazione si sta dunque normalizzando e nei prossimi mesi la Commissione predisporrà un altro *rapport* per accertare il livello della qualità dei servizi e dei rispettivi prezzi.

4. LA NORMATIVA INTERNA.

Il dato normativo statuale, nella prospettiva della tutela degli utenti e dei consumatori, è ancora più lacunoso. Si può tralasciare, in questo contesto, la sezione concernente la comunicazione televisiva, oggetto di una ampia, documentata e sconcertante indagine elaborata dal Consiglio degli utenti istituito *ex art.* 28 della l. 6 agosto 1990, n. 223⁸.

Assumendo a modello di statuto degli utenti e dei consumatori nel settore delle telecomunicazioni la Risoluzione comunitaria del 1975 che riguarda la tutela dei consumatori con riferimento ai prodotti e ai servizi inerenti al consumo, si possono individuare talune posizioni che concernono la persona, gli interessi economici, la rappresentanza e la difesa. Queste posizioni, che si possono configurare come altrettanti diritti (o interessi protetti), riguardano i diritti costituzionalmente garantiti, di cui sopra si è fatto cenno, inerenti alla dignità, all'onore, alla riservatezza e alla identità personale, il diritto all'accesso e il diritto all'informazione, ma riguardano anche gli interessi a contenuto economico, quali la protezione della parte debole nel momento della negoziazione e nel momento della determinazione del prezzo, e, ancora, la tutela processuale in ordine alla difesa dinanzi al giudice ordinario, dinanzi alle Autorità indipendenti, dinanzi agli arbitri degli arbitrati amministrati, previsti in via legislativa o nell'ambito dell'autonomia privata, nonché la partecipazione agli organi di controllo delle telecomunicazioni.

5. LA NORMATIVA RECENTE.

Attraverso questa griglia di aspetti e di problemi si possono leggere le disposizioni contenute in due provvedimenti recenti: la l. 31 luglio 1997, n. 249 e il d.p.r. 19 settembre 1997, n. 318.

⁸ AA.VV., *Gli utenti della TV. Da sudditi a cittadini*, a cura del Garante per l'editoria e la radiotelevisione, Milano, 1997.

La legge istitutiva dell'Autorità e recante norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo non porta disposizioni organiche sulla tutela dell'utente, ma varie disposizioni che debbono essere tra loro coordinate.

Piuttosto che istituire nuove posizioni soggettive, la l. cit. introduce regole organizzatorie della tutela, attribuendo competenze all'Autorità e precisando regole di natura procedimentale e processuale.

Tra le competenze dell'Autorità, l'art. 1 (al c. 10) prevede che, in caso di interruzione del servizio agli utenti, gli interessati possano proporre ricorso all'Autorità nei casi previsti dal regolamento; prevede altresì l'intervento dell'Autorità nelle controversie tra l'ente gestore del servizio delle telecomunicazioni e gli utenti privati (c. 14); la sua vigilanza sulla conformità alle prescrizioni di legge dei servizi e dei prodotti che sono forniti da ciascun operatore concessionario o autorizzato (c. 15 n. 1); la emanazione da parte dell'Autorità di direttive concernenti i livelli generali di qualità dei servizi e per l'adozione da parte di ciascun gestore di una carta del servizio recante l'indicazione di standard minimi per ogni comparto di attività (c. 15 n. 2) e la vigilanza sulla pubblicità, sulle televendite e sulle informazioni fornite agli utenti (c. 15 nn. 3 e 5), la vigilanza sulla tutela dei minori (c. 15 n. 6).

Si prevede il diritto di denuncia e di intervento nei procedimenti dinanzi all'Autorità di *qualunque soggetto* portatore di interessi pubblici e privati nonché dei portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati (c. 10).

Si prevede altresì una procedura diretta alla risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono insorgere tra utenti e categorie di utenti e un soggetto autorizzato o destinatario di licenze, nonché l'esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione, che vale a sospendere i termini per agire in via giurisdizionale (art. 1 c. 11). L'autorità non si pone solo come soggetto dirimente le controversie, ma anche come soggetto creatore di regole (non solo processuali, ma anche) sostanziali secondo cui risolvere le controversie, dal momento che «i criteri individuati dall'Autorità nella definizione delle procedure costituiscono principi per la definizione delle controversie che le parti concordino di deferire ad arbitri» (art. 1 c. 12).

Quanto alla partecipazione e alla rappresentanza, gli utenti non sono rappresentati nel *forum* permanente delle telecomunicazioni (art. 1 c. 24), ma piuttosto nel Consiglio nazionale (art. 1 c. 28), il quale esprime pareri e formula proposte all'autorità, al Parlamento, al governo, agli organismi pubblici e privati e promuove iniziative di confronto e di dibattito.

Il regolamento ribadisce misure di protezione dei dati e della riservatezza delle reti e delle comunicazioni (art. 15) e reca norme sugli interessi economici (art. 16). In particolare, le disposizioni

sono rivolte ai fornitori di servizi accessibili al pubblico, stabilendo che questi:

(i) debbono utilizzare schemi contrattuali *idonei*, contenenti clausole specifiche in ordine alla descrizione dei servizi forniti, ai livelli qualitativi, al mancato pagamento delle fatture, al disservizio e ai reclami, alla trasparenza della documentazione contrattuale, all'informazione sulla attivazione e sulla esecuzione del servizio;

(ii) debbono includere nei contratti le clausole contenute nella carta dei servizi di cui all'art. 10 c. 5;

(iii) debbono sottostare alle prescrizioni dell'Autorità la quale può proporre la modificazione delle condizioni contrattuali;

(iv) l'Autorità provvede alla risoluzione delle controversie secondo le modalità stabilite nel regolamento cit.

Ciascuna di queste disposizioni merita un commento analitico.

(i) La « carta dei servizi ».

L'art. 10 c. 5 del regolamento fa obbligo ad ogni organismo di telecomunicazioni di predisporre una « carta dei servizi », in conformità alla direttiva del P.C.M. del 27 gennaio 1994⁹.

È utile sottolineare che la direttiva del P.C.M. riguarda i servizi pubblici essenziali ed è indirizzata alle pubbliche amministrazioni; la direttiva è stata rafforzata dal d.l. 12 maggio 1995, n. 163, convertito in l. 11 luglio 1995, n. 273, da cui deriva l'estensione dell'obbligo ad *ogni* organismo che eroghi servizi pubblici essenziali, e come tali sono intesi i servizi di telecomunicazione. Assumono dunque rilievo i principi fondamentali — meglio si direbbe i *criteri* — secondo i quali i servizi debbono essere erogati; imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia. Per l'applicazione dei criteri, la l. cit. prevede che gli organismi erogatori individuino i fattori con cui commisurare la qualità del servizio, adottino gli standard di qualità, semplifichino le procedure di rapporto con gli utenti, li tengano informati sul servizio e controllino i livelli di qualità.

Sugli effetti negoziali della applicazione delle carte di servizi si è di recente osservato¹⁰ che non si può fare riferimento all'art. 1339 cod. civ., in quanto non sussistono in questa fattispecie gli estremi dell'inserzione automatica di clausole; la carta infatti è atto interno dell'organismo. Si potrebbe quindi fare riferimento all'art. 1374 cod. civ., ma in via traslata. Oppure, essendo i criteri elementi di valutazione dell'adempimento del servizio, si potrebbe accertare l'inadempimento del rapporto contrattuale qua-

⁹ CAIA, *Commento*, in *Codice civile. Leggi complementari*, Padova, 1995, a cura di Alpa e Zatti, p. 205.

¹⁰ SBISÀ, *Natura e funzione delle « carte di servizi »*. *La carta del servizio elettrico*, in *Rass. giur. enel*, 1997.

lora questi criteri non fossero adeguatamente seguiti dall'organismo erogatore.

(ii) Le procedure conciliative e arbitrali.

Già la l. 14 novembre 1995, n. 273 (art. 2 c. 24) sulla erogazione dei servizi pubblici essenziali aveva previsto che l'Autorità di regolazione dei servizi predisponesse regolamenti (ai sensi della l. 23 agosto 1988, n. 400) inerenti i criteri, le condizioni, i termini e le modalità di esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le autorità nei casi di controversie insorte con gli utenti, e in particolare rinviava, in quanto competenti, alle Camere di commercio, ai sensi dell'art. 2 della l. 29 dicembre 1993, n. 580. Aggiungeva ancora la previsione, fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento ad arbitri, della sospensione dei termini per il ricorso in sede giurisdizionale, stabilendone peraltro l'improcedibilità, ove questo fosse stato proposto. Stabiliva inoltre che il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituissero titolo esecutivo.

Il regolamento in esame ha seguito un'altra strada. Aniché affidare alle Camere di commercio la risoluzione delle controversie, ha affidato questa ulteriore funzione all'Autorità, la quale « definisce il contenzioso mediante un atto vincolante tra le parti »¹¹.

Se già appare discutibile la congiunzione di attività di vigilanza e di controllo con quella paragiudiziale (ma qualche parallelo si può effettuare con le competenze del Garante per i dati personali: v. l'art. 29 c. 4 della l. 31 dicembre 1996, n. 675), appare curioso che la stessa Autorità, pur sempre organo amministrativo, possa definire il contenzioso con atto vincolante per entrambe le parti, e non solo per l'organismo erogatore. Ancor più curioso è il fatto che il ricorso all'Autorità possa farsi se la controversia interessa altri Stati membri (art. 18 c. 2).

Per quanto ampio possa essere il favor per le *alternative dispute resolutionis*, ci si può chiedere se queste disposizioni possano essere considerate conformi alla disciplina costituzionale e alla disciplina comunitaria. Sotto il primo profilo, viene in emersione l'orientamento della Corte costituzionale in materia di arbitrato obbligatorio; sotto il secondo profilo, viene in emersione la disciplina delle clausole abusive, che forse si potrebbe superare in quanto, trattandosi di clausole riproduttive di testi normativi (ancorché di livello regolamentare), tali clausole non dovrebbero essere assoggettate al controllo di vessatorietà. È però agevole osservare

¹¹ Con riguardo alle nuove competenze delle Camere di commercio, v. ora ALPA, DEL RE, GAGGERO, *Le Camere di commer-*

cio e la regolazione del mercato, Milano, 1994.

che, nonostante il favor delle istituzioni comunitarie per le tecniche di risoluzione stragiudiziale delle controversie, tra i suggerimenti rivolti agli Stati membri si è da ultimo precisato che questi metodi sono alternativi ma non esclusivi, nel senso che il consumatore deve poter scegliere tra la competenza dell'organismo arbitrale e la competenza del giudice ordinario (pur sempre considerato « naturale »).