

Telecom Italia S.p.A.

**Public & Economics Affairs  
Antitrust e Tutela del Consumatore  
Tutela dei Consumatori**

Prot.0004619 - TI

**Egr. Signor  
Ing. Federico Flaviano  
Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni  
Direzione Tutela dei Consumatori  
Centro Direzionale Isola B5  
Torre Francesco  
80143 NAPOLI**

**"Posta certificata: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)"**

**Egr. Signor  
Avv. Enrico Maria Cotugno  
Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni  
Direzione Tutela dei Consumatori  
Centro Direzionale Isola B5  
Torre Francesco  
80143 NAPOLI**

**Oggetto: Audizione delle associazioni di consumatori ed utenti e delle imprese in ordine alla proposta di modifiche al regolamento concernente le controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Osservazioni e memorie inerenti agli aspetti specifici evidenziati nel verbale.**

In relazione alla proposta di modifiche al Regolamento concernente le controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, approvato con delibera n. 173/07/CONS ed, in particolare, in considerazione della richiesta di un ulteriore contributo da parte dei partecipanti all'audizione su determinati specifici aspetti, Telecom Italia S.p.A. ritiene di proporre quanto di seguito.

#### **Modalità tecniche per lo svolgimento delle udienze a distanza e per la formazione del titolo esecutivo**

Telecom Italia S.p.A. ritiene che la metodologia dello svolgimento delle udienze a distanza possa essere un'ulteriore positiva implementazione del sistema di conciliazione a livello nazionale, anche in considerazione delle caratteristiche orografiche del territorio italiano, e



che, traducendosi in un risparmio di tempo e costi per l'utente stesso, lo strumento della video-conferenza potrebbe portare ad un maggior utilizzo e sviluppo della macchina della conciliazione.

Per quanto riguarda la problematica del perfezionamento del titolo esecutivo, riteniamo che la procedura debba essere valutata dall'Autorità e dai Corecom trattandosi di materie tipicamente pubblicistiche.

Per quanto di nostra competenza ribadiamo la validità dell'accordo e daremo dunque esecuzione al verbale qualora la firma del cliente verrà apposta sul verbale a distanza ed inviata tramite fax all'Autorità competente.

**Eventuali modifiche alla disposizione di cui all'art.4 ter al fine di scongiurare il pericolo che la mancata partecipazione dell'istante all'udienza di discussione possa essere indotta dall'operatore**

Telecom propone che venga inserito nel modello UG l'obbligo per l'operatore ed il cliente di comunicare per iscritto l'eventuale accordo pre-conciliativo con almeno 3 giorni di anticipo rispetto alla data dell'udienza. Il cliente dovrà e potrà, in questo modo, contattare il Co.re.com. al fine di acquisire copia della proposta dell'operatore. Qualora la proposta non venga formalizzata dall'operatore in forma scritta si dovrà ritenere decaduta e dunque l'udienza verrà effettuata.

Telecom ritiene che le ulteriori modifiche alla delibera 173/07/CONS proposte ed approvate nel corso dell'audizione rappresentino un'ottima soluzione alle problematiche che ha potuto riscontrare sul campo in questi anni di operatività.

Ritiene opportuno, in questa sede, ribadire le gravi difficoltà che anche operativamente ed economicamente dovrebbero essere affrontate qualora vengano inseriti tra i soggetti abilitati alla conciliazione in materia di Telecomunicazione ulteriori organismi che, in ogni caso, dovrebbero acquisire preventivamente conoscenze nel campo delle TLC adeguate, riconoscendo le procedure e le linee guida AGCOM come assolutamente fondamentali nelle attività loro delegate.

Nel rimanere a disposizione per ogni ulteriore chiarimento, si inviano distinti saluti.

Il Responsabile  
Monica Placidi

