



Regulatory Affairs and
Institutional Relations
Licensing and Compliance
Via C.G. Viola, 48-00148 Roma
Tel. +39 06 83111
Fax +39 06 83113983

VIA POSTA ELETTRONICA
CERTIFICATA
agcom@cert.agcom.it
E
e.cotugno@agcom.it

Spett.le
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Centro Direzionale Isola B-5
Palazzo Torre Francesco
80143 Napoli

Alla c.a. : Avv. Enrico Maria Cotugno

Roma, 15 settembre 2011

Prot. N. RA.LC./1052/11

Oggetto: Convocazione di audizione specifica ai sensi dell'art. 5 della Delibera n. 418/04/CONS avente ad oggetto la proposta di modifiche al Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS - Integrazione di informazioni di WIND alla proposta di modifiche

Con riferimento al tema in oggetto ed in particolare, all'ulteriore contributo richiesto da codesta Autorità in sede di audizione in data 18 luglio 2011, si rappresenta quanto segue.

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

Con riferimento a tale punto, si manifesta sin d'ora la massima disponibilità all'utilizzo di qualsiasi mezzo telematico che i Corecom siano in grado di mettere in uso, in quanto in tal modo si ritiene di garantire la massima presenza capillare sull'intero territorio nazionale oltre che consentire il pieno rispetto dei termini previsti dalla Delibera per la conclusione della procedura (anche a fronte di una scarsa numerosità di istanze pendenti). In tal modo, verrebbe rispettata altresì l'esigenza aziendale di contenimento di costi e risorse dedicate.

Si ribadisce tuttavia l'esigenza a che sia lasciata la piena facoltà dell'operatore di utilizzare il mezzo telematico, senza che si vincoli il ricorso alla suddetta modalità ad un preventivo accordo con il responsabile del procedimento.

Certamente, ciascuna parte deve vedere salvaguardata la sua facoltà di richiederne o meno l'utilizzo, previa comunicazione al responsabile del procedimento, ben potendo l'altra parte, a sua volta, presenziare di persona presso la sede stabilita dal responsabile del procedimento.

Ai fini della formazione del titolo esecutivo, occorre tener conto di una criticità: l'identificazione dell'operatore ai fini della formazione del titolo esecutivo è certamente più agevole rispetto all'identificazione del cliente, che tra l'altro potrebbe non avere in casa tutti gli strumenti necessari per una sua presenza da remoto, oltre che per una sua sicura e celere identificazione.

Si ritiene pertanto che codesta Autorità dovrebbe riflettere su questo specifico aspetto, al fine di salvaguardare il duplice obiettivo:

- da un lato, di agevolare al massimo la presenza capillare su tutto il territorio da parte dell'operatore;
- dall'altro, di lasciare la libertà al cliente e all'operatore di scegliere le modalità con le quali presenziare all'udienza.

Per quanto attiene invece alla validità della notifica, si precisa che alcuni conciliatori per WIND già sono muniti di PEC e firma digitale per la gestione a distanza delle procedure a distanza, oltre che si è già proceduto a testare l'applicativo per la gestione della videoconferenza.

➤ *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.*

Con riguardo a tale aspetto, si precisa che a garanzia della speditezza ed efficacia dello strumento conciliativo, di concerto e su richiesta da alcuni Corecom la Scrivente ha condiviso l'opportunità di ricorrere, per talune procedure, a una preventiva gestione extra udienza.

In considerazione del fatto che la suddetta gestione viene effettuata esclusivamente da personale interno, debitamente formato, e comporta un impegno diretto di WIND all'evasione degli impegni assunti, si ritiene doveroso sottolineare la serietà e tempestività garantita nell'esecuzione degli stessi, scongiurando sin d'ora ogni e qualsivoglia comportamento atto a snaturare la finalità dello strumento conciliativo.

Sulla base di quanto detto ed in considerazione del fatto che la Scrivente cerca in ogni occasione di incontrare le esigenze e le aspettative della clientela finale, qualunque intervento, da parte di codesta Autorità, di contrasto e finalizzato ad ostacolare le pratiche di gestione extraudienza, finirebbe per incidere negativamente sulla speditezza, efficacia ed economicità delle procedure conciliative.

In conclusione, con riferimento all'archiviazione del procedimento in caso di contumacia dell'utente, la Scrivente intende ribadire che nel caso in cui la parte istante non compaia in udienza occorre procedere, come proposto da codesta Autorità, all'archiviazione del procedimento, previa redazione di un verbale di mancata comparizione che escluda tuttavia all'utente la possibilità di andare in definizione. Solo in tal modo si ritiene che si possano evitare comportamenti opportunistici e di strumentalizzazione del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione, fenomeni che nella pratica si realizzano soprattutto ove il cliente

riceva "suggerimenti" sulla possibilità di ottenere in una successiva sede indennizzi superiori.

E' necessario dunque che codesta Autorità stabilisca regole chiare che evitino comportamenti finalizzati a aggirare l'obbligatorietà del tentativo obbligatorio di conciliazione; a tal fine, è necessario precludere alla parte assente la possibilità di chiedere la definizione della controversia.

Restando a disposizione per ogni ulteriore informazione, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

Riccardo Logozzo

