

**vodafone**

Affari Pubblici e Legali

Spett.le  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione Tutela del Consumatore  
Ufficio Controversie e Sanzioni  
Centro Direzionale, Isola B-5, Torre Francesco  
80143 - Napoli  
c.a. Avv. Enrico Maria Cotugno

Roma, 6 luglio 2011

Inviata via PEC ([agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it))Anticipata via e-mail all'indirizzo [e.cotugno@agcom.it](mailto:e.cotugno@agcom.it)

Ns. prot. 352/2011

**Oggetto: Osservazioni e proposte di modifica al Regolamento concernente la risoluzione  
controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica, di cui alla del.  
173/07/CONS**

Con riferimento all'oggetto, Vodafone con il presente documento intende porre alla attenzione di  
codesta Spett.le Autorità le proprie osservazioni e proposte di modifica.

**CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI*****Articolo 2 – Ambito di applicazione***

Attualmente, nonostante la già chiara formulazione, numerosi Tribunali rigettano ancora i ricorsi  
per decreto ingiuntivo aventi ad oggetto il recupero dei crediti.

La formulazione del testo *"Sono escluse dall'applicazione del presente Regolamento le  
controversie attinenti esclusivamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate,  
qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime. ..."*  
non risulta idoneo a garantire un'interpretazione certa.

**Vodafone Omnitel N.V.**  
Società del gruppo Vodafone Group Plc.

www.vodafone.it

Sede legale : Amsterdam - Olanda

Sede dell'amministrazione e gestionale:  
Via Jervis, 13 - 10015 Ivrea (TO) - Italia  
Capitale Sociale € 2.305.099.887,30 = i.v.

Codice Fiscale e Iscrizione al Registro  
delle Imprese di Torino n. 93026890017  
Partita IVA 08639010010 - REA: 974956

Si suggerisce pertanto di abolire l'intero inciso "qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime" e di modificare l'articolo nel seguente modo: "*Sono escluse dall'applicazione del presente Regolamento tutte le controversie attinenti esclusivamente al recupero di crediti.*"

## CAPO II TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE

### **Articolo 3 Richiesta di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione**

*Comma 3: "Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.*

Il termine di 30 giorni per l'esperienza fatta finora risulta troppo breve per la conclusione del procedimento; cio' favorisce la scelta del ricorso giurisdizionale (piu' costoso per l'utente); un termine piu' lungo consentirebbe maggiori possibilita' di concludere la conciliazione evitando che l'utente proponga da subito la causa e renderebbe molto piu' sostanziale ed efficace lo strumento conciliativo cui Vodafone crede: si propone pertanto di portare il termine a 60 giorni.

*Comma 3bis: "Il tentativo di conciliazione non è proponibile dinanzi al Co.re.com. se, per la medesima controversia, è già stato esperito un tentativo di conciliazione ai sensi del comma 1."*

Se non viene rilevato il primo tentativo già esperito, si può correre il rischio di concludere due verbali con lo stesso utente.

Si ritiene, qualora ricorra questa fattispecie, che il secondo verbale non debba godere dell'esecutività, caratteristica del verbale sottoscritto presso il Corecom. Si propone che il verbale concluso in violazione del divieto di proponibilità sia nullo, o non esecutivo ai sensi dell'art. 12 comma 2.

### **Articolo 5 Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio**

La proposizione del tentativo di conciliazione sospende i termini per il recupero dei crediti ed impedisce azioni di limitazioni del servizio. Cio' troppo spesso ha consentito ad alcuni clienti di strumentalizzare il tentativo di conciliazione evitando di pagare le fatture emesse in pendenza dello svolgimento della procedura conciliativa, accumulando insoluti per oltre un anno, in alcuni casi per migliaia di euro, soprattutto in caso di clientela ed "Business".

Si propone pertanto di modificare il comma 2 del presente articolo nel seguente modo:

“ 2. Ai fini del comma precedente:

a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di sei mesi dall'inizio della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione; ...”

*Comma 7: “Il Co.re.com, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti”*

Il termine e' ritenuto troppo breve, si propone di portarlo a giorni 20.

#### **Articolo 16 Procedura**

*“1. Il termine ordinario per la conclusione del procedimento è di centottanta giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.*

*2. Le parti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine assegnato ai sensi dell'articolo 15, comma 3, lettera f), che non potrà essere inferiore a 10 giorni né superiore a 30. Sempre a pena di irricevibilità le parti possono presentare integrazioni e repliche alle ....”*

Il termine minimo per la produzione di memorie e' ritenuto troppo breve. Non si ritiene inoltre necessario un termine massimo. Pertanto si propone di introdurre un unico termine, “non inferiore a giorni 20”.

*Comma 4. “Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, il responsabile del procedimento convoca le parti interessate per una udienza di discussione, mediante comunicazione da inviare con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data*

*fissata. Le parti compaiono all'udienza di discussione personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante; esse possono farsi .....*"

Si suggerisce di precisare che e' opportuno fissare la data dell'udienza dopo la scadenza del termine per il deposito delle memorie di cui al comma 2.

Si desidera infine ribadire l'importanza degli strumenti di conciliazione paritetica sviluppati in collaborazione con le associazioni dei consumatori.

Tali strumenti hanno il vantaggio di presentare al consumatore la vasta rete di assistenza che le associazioni hanno sul territorio, spesso estesa a livello provinciale o comunale e un grande numero di conciliatori formati sulla materia specifica e da anni di esperienza sul campo.

Tali procedure consentono inoltre una ripartizione dei carichi del lavoro di conciliazione su tutti gli strumenti a disposizione del consumatore.

I tassi di risoluzione (superiori al 94 per cento) e la rapidita' della procedura (tempi medi intorno ai 15 giorni lavorativi) danno l'idea di una procedura snella ed efficace che dovrebbe essere salvaguardata quanto possibile proprio in base ai risultati positivi che essa porta.

Da non sottovalutare, proprio per la rapidita' della procedura, il fatto che essa spesso consente di mantenere intatto il rapporto tra cliente e azienda, proprio perche' in grado di intervenire compiutamente prima che si creino spaccature insanabili nel rapporto di fiducia tra consumatore e operatore.

Tanto premesso, si ribadisce pertanto l'intenzione della scrivente societa', conformemente a quanto espresso nel documento Asstel, di evitare forme di frazionamento delle procedure gia' esistenti (corecom e paritetiche) al fine esclusivo di offrire il maggior beneficio possibile per la tutela dei diritti dei clienti.

Cordiali saluti.

Paolo Di Domenico  
Head of Customer Affairs Management  
