

Direzione tutela dei consumatori

**AUDIZIONE DEGLI OPERATORI NELL'AMBITO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA AVVIATA CON
DELIBERA N. 126/19/CONS**

Il giorno 30 maggio 2019, alle ore 1430, presso la sede di Roma dell'Autorità, si è tenuta l'audizione degli operatori di seguiti elencati, nell'ambito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 126/19/CONS.

Per l'Autorità sono presenti Enrico Maria Cotugno, Vice Direttore della Direzione tutela dei consumatori, Laura Di Fraia, del Servizio Ispettivo, Registro e Corecom, Davide Mula, del Servizio giuridico, Antonio Lombardi, del Servizio Programmazione, Bilancio e Digitalizzazione. Inoltre in collegamento video assistono Claudia Carbone, Alessandra De Nicolais, Alessandra Mauro, Stefania Perrone e Pasqualina Iuliano della DTC, Giuseppe Severo, Francesco Rossi e Silvio Maoloni del SBD.

Per Fastweb S.p.A. sono presenti Giulia Pietropaoli e, in videoconferenza, Simona Serchi;

Per TIM S.p.A. sono presenti Iacopo Fuscagni, Claudia Francesca Crisafi e Maurizio Monti;

Per Vodafone S.p.A. sono presenti Cristina Calandrini, Francesco Pergolini, Giovanna Sole Carta e Daniela Casella;

Per Wind Tre S.p.A. è presente Ramona Guardascione.

Prende la parola **WIND Tre S.p.A.**, che ripercorre gli argomenti trattati nel contributo presentato, in particolare auspicando i seguenti accorgimenti:

- prevedere almeno un OTP contestuale per la firma degli accordi;
- stabilire che l'inerzia dell'utente corrisponda a una mancata comparizione;
- esplicitare il termine entro cui il conciliatore appone firma digitale al verbale (dopo la firma delle parti), altrimenti il procedimento risulta comunque "sospeso" fino alla firma del conciliatore.

La parola passa a **TIM S.p.A.** che, oltre a concordare con le osservazioni/richieste di WIND ed in particolare sulla necessità di dare maggiore certezza alla conclusione dei procedimenti tramite la negoziazione diretta e della conciliazione semplificata (es. l'accettazione sulla piattaforma tramite click equivarrebbe alla firma del verbale), si sofferma anche sulla necessità di dare certezza sull'identità dei soggetti che agiscono sulla piattaforma a vario titolo, quindi andrebbe accreditato/registrato qualsiasi delegato in modo che la gestione delle attività sia chiara e uguale per tutti. A tal fine si auspica un format unico per la delega da inserire in piattaforma.

Su altro versante si propone di specificare l'irricevibilità delle istanze presentate da Associazioni di consumatori qualora attengano a controversie che possono essere esaminate mediante la

Direzione tutela dei consumatori

negoiazione paritetica; in tale prospettiva la piattaforma dovrebbe riconoscere tale irricevibilità in modo automatico.

TIM suggerisce l'opportunità di chiarire che il termine di 60 giorni per comunicare l'adempimento dei provvedimenti di definizione corrisponde anche al termine per ottemperare agli stessi.

Fastweb S.p.A. prende la parola per rimarcare la necessità di dare maggiore certezza circa l'identità di chi utilizza realmente la piattaforma, in quanto molto spesso gli utenti partecipano fittiziamente alla procedura, mentre in realtà soggetti diversi operano in loro nome. Secondo l'operatore, allora, sarebbe meglio rendere più trasparenti questo tipo di rappresentanza.

Con riferimento all'inammissibilità, si propone di prevedere l'obbligo per il conciliatore di verificarle l'eccezione sollevata dall'operatore prima della convocazione dell'udienza, altrimenti c'è il rischio di arrivare all'udienza per la dichiarazione dell'inammissibilità.

Si evidenzia, poi, l'esigenza di stabilire un preavviso maggiore di 7 giorni (almeno 15 giorni) per la convocazione dell'udienza. Su tale richiesta anche TIM si associa.

Vodafone Italia S.p.A., nell'aderire a quanto esposto dagli altri Operatori, si riporta a quanto scritto nelle Osservazioni inviate all'Autorità il 27 maggio u.s. e sottolinea, innanzitutto, la necessità, in ordine all'accreditamento di soggetti delegati, di prevedere come obbligatoria la produzione di una delega scritta.

Per quanto concerne le istanze presentate dalle associazioni dei consumatori si sottolinea, altresì, l'importanza delle procedure di conciliazione paritetica per cui si richiede di precisare quali siano i casi specifici in cui l'associazione dei consumatori può presentare istanza tramite il Concliaweb in luogo dello strumento della Paritetica. In merito alla conciliazione semplificata, Vodafone condivide l'impostazione per la quale l'accettazione contestuale con il click possa equivalere alla firma per le parti

Si passa poi a discutere aspetti di natura procedurale e dalla discussione emergono le seguenti richieste, condivise da tutti gli operatori presenti:

- **Periodo feriale:** si richiede la sospensione – valida per tutti i Corecom indistintamente – dell'invio delle convocazioni udienze per il mese di agosto, posto che la ricezione delle mail di notifica potrebbe non essere presidiata, causa assenza per ferie, con conseguente perdita della data di udienza, nonché la sospensione feriale del termine per il deposito delle memorie GU14;
- **Notifiche CW:** gli operatori segnalano il numero eccessivo di notifiche prodotte dalla piattaforma per la medesima azione. A esempio, la notifica di archiviazione viene inviata 4 volte per la stessa procedura. Si suggerisce, nell'ambito della nuova stesura del Regolamento applicativo, una revisione delle notifiche inviate in automatico, al fine di eliminare quelle doppie/triple o superflue;

Direzione tutela dei consumatori

- Stati della pratica: anche in questo caso si segnala l'abbondanza del numero di stati presente su CW che non consentono un corretto e semplice filtro delle pratiche, essendo molto simili tra loro. Si suggerisce di adottare un numero minore di stati che identifichino in maniera più sintetica e essenziale l'effettivo momento della procedura in corso;
- Si rinnova l'esigenza di poter rendere estraibili i dati presenti sulla piattaforma, soprattutto i calendari, con possibilità di filtro sia temporale (tutte le udienze di un determinato giorno/settimana/mese) sia per Corecom. Si auspica nuovamente la necessità di prevedere, nella nuova release della piattaforma, un collegamento informativo (es. tramite link) tra la stessa e i sistemi degli operatori;
- Nell'ambito delle nuove modifiche del Regolamento applicativo, si rappresenta l'esigenza di testare con una "versione demo" le nuove funzionalità prima del rilascio;
- Convocazioni automatiche: si segnala che ancora molti Corecom non sono in grado di controllare i propri calendari, provocando la convocazione automatica delle udienze da parte della piattaforma con un preavviso di 7 giorni solari, con gravi ricadute organizzative, considerato poi che tutte le pratiche verranno comunque rinviate. Si propone, quindi, di eliminare completamente la funzione di convocazione automatica delle udienze, lasciando esclusivamente al Corecom la possibilità di inviare le convocazioni.

Non essendoci altri argomenti da discutere, alle ore 16.30 l'audizione si conclude.