

Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 126/19/CONS – contributo di Linkem S.p.A.

La presente nota rappresenta il contributo di Linkem in merito agli orientamenti espressi da Codesta Spettabile Autorità nella Delibera n. 126/19/CONS e riportati nel relativo Allegato B recante la *“Proposta di modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”* (di seguito *“Regolamento”*).

Il contributo è così strutturato:

1. breve descrizione societaria;
2. osservazioni di Linkem alla proposta di modifiche che si vogliono portare all’attenzione di Codesta Autorità;
3. ulteriori proposte di implementazione della piattaforma ConciliaWeb.

1. Descrizione della società Linkem S.p.A.

Operatore di telecomunicazioni nato nel 2001, ad oggi Linkem opera nel segmento Fixed Wireless Access e offre _____, mediante _____ dal 2008.

Linkem rappresenta _____ raggiungono e superano la valorizzazione _____ e ha circa _____ dipendenti (di cui _____ Italia presso le sedi di Bari e Taranto).

Contrariamente alle tendenze attuali di mercato, Linkem ha scelto di gestire con personale interno il proprio Servizio Clienti per una gestione end-to-end del rapporto con gli utenti. Le oltre _____ - impiegate nel call center Linkem sono tutte assunte con un contratto a tempo indeterminato.

Linkem rappresenta un esempio virtuoso, raro nel panorama italiano, di capacità di attrazione di capitali dall’estero in Italia, infatti il progetto di capitalizzazione si basa principalmente su investimenti di fondi americani del calibro di _____.

Forte dell’esperienza maturata nella _____, Linkem ha sviluppato _____ partendo dalla disponibilità _____ operanti in modalità _____, per fornire _____.

. Grazie ad un progetto innovativo, Linkem ha rafforzato il proprio posizionamento e il proprio modello di business _____.

Il percorso di investimento intrapreso da Linkem è stato disegnato
, connessioni Internet di alta qualità ed a condizioni accessibili su
. La rete Linkem è stata infatti sviluppata, secondo una logica equilibrata di
distribuzione degli investimenti,
oggi Linkem porta Internet veloce e di qualità
,
sia famiglie che imprese.

Rispetto alla propria *customer base*, Linkem registra
i quali, con un accordo transattivo; esiti
questi senz'altro agevolati dall'introduzione, nel 2018, della piattaforma ConciliaWeb.

2. Osservazioni di Linkem alla proposta di modifiche che si vogliono portare all'attenzione di Codesta Autorità

Giova, preliminarmente, esprimere il più sentito apprezzamento circa il nuovo strumento "ConciliaWeb" che
ha avuto il pregio di accelerare e semplificare la gestione delle controversie stragiudiziali, agevolando il
dialogo e il confronto diretto tra gli operatori e gli utenti finali

È proprio partendo da questa considerazione che si la **proposta di
modifica all'art. 4 del Regolamento**. Invero, si ritiene che consentire agli utenti di accedere allo strumento
ConciliaWeb
produrrebbe effetti la nuova piattaforma perché
introdurrebbe la possibilità,

raggiungimento di un accordo transattivo tra le parti.

Ad ogni buon conto, , si ritiene
equo e in linea con gli scopi perseguiti dal Regolamento che

Oltre a quanto sopra, sempreché

, si chiede che venga , per coerenza,

soggetto accreditato.

Si propone, pertanto, di introdurre le seguenti modifiche all'articolo 4 del Regolamento e all'articolo 3 del Codice deontologico dei conciliatori (riportate in verde):

Testo sottoposto in consultazione	Proposta di modifica al testo sottoposto in consultazione
Articolo 4 Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb 1. Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all'Autorità sono gestite tramite la piattaforma ConciliaWeb. 2. L'utente che intende presentare un'istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un <i>account</i> . In alternativa, l'utente può presentare istanza e partecipare alla procedura tramite un soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare alla istanza a pena di inammissibilità. Ove possibile, le Associazioni di consumatori ricorrono alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett. b).	Articolo 4 Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb 1. Le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai CORECOM e, ove previsto, dinanzi all'Autorità sono gestite tramite la piattaforma ConciliaWeb. 2. L'utente che intende presentare un'istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un <i>account</i> . In alternativa, l'utente può presentare istanza e partecipare alla procedura tramite un soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare alla istanza a pena di inammissibilità. Ove possibile, le Associazioni di consumatori ricorrono alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett. b).
Articolo 3 Divieto di percepire utilità dalle Parti 1. Al Conciliatore è fatto divieto di percepire qualsivoglia utilità dalle parti. 2. Il Conciliatore, nei diciotto mesi successivi alla conclusione della procedura, si astiene dall'accettare incarichi professionali e/o lavorativi da entrambe le parti o anche da una sola di esse.	Articolo 3 Divieto di percepire utilità dalle Parti 1. Al Conciliatore è fatto divieto di percepire qualsivoglia utilità dalle parti . 2. Il Conciliatore, nei diciotto mesi successivi alla conclusione della procedura, si astiene dall'accettare incarichi professionali e/o lavorativi da entrambe le parti o anche da una sola di esse

Per quanto concerne la piattaforma telematica, , si chiede che le istanze presentate per il tramite del soggetto accreditato (Associazione dei consumatori ovvero avvocato iscritto ad un albo professionale) siano caricate sul sistema in modo tale da rendere sempre visibile nell'interfaccia della *homepage* solo il nome, cognome e codice fiscale dell'utente finale intestatario del contratto. Diversamente, la gestione delle pratiche potrebbe rivelarsi estremamente farraginosa.

Ci trovano, invece, pienamente favorevoli le proposte di **modifica degli articoli 7 e 8 del Regolamento** in quanto si ritiene che le stesse potranno portare un ulteriore e maggiore efficientamento della gestione delle istanze e del procedimento di conciliazione.

Com'è noto, l'ordinamento italiano prevede il rimedio della rimessione in termini allorquando la parte provi di essere incorsa in una decadenza per causa a essa non imputabile (caso fortuito o forza maggiore) che abbia impedito l'esercizio del diritto.

Ebbene, nel caso di specie, l'utente che abbia – nei termini – presentato un'istanza GU14 viziata di inammissibilità non dovrebbe godere del rimedio della rimessione nei termini se le cause che hanno impedito o invalidato l'esercizio del proprio diritto di difesa sono allo stesso imputabili a titolo di colpa.

Ed invero, l'introduzione di una siffatta possibilità andrebbe a svilire la *ratio* sottesa alla previsione del termine decadenziale di cui all'art. 14, comma 2 del Regolamento.

Laddove si volesse ugualmente concedere all'utente finale il diritto di correggere un errore nella presentazione della propria istanza o di integrare la documentazione da allegare alla medesima si ritiene equo che tale diritto sia esercitabile solo nel rispetto del termine di cui all'art. 14, comma 2 del Regolamento.

Tanto premesso, si propone di introdurre la seguente modifica all'articolo 14 (riportata in verde e in rosso):

Testo sottoposto in consultazione	Proposta di modifica al testo sottoposto in consultazione
Articolo 14 Istanza di definizione della controversia 1. Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 3 abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 3, di definire la controversia. La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura, non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni. 2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria. 3. A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia. 4. Nel caso in cui l'istante abbia omissis informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il CORECOM	Articolo 14 Istanza di definizione della controversia 1. Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 3 abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere al CORECOM competente ai sensi dell'articolo 3, comma 3, di definire la controversia. La parte che, avendo presentato istanza di conciliazione, non ha partecipato alla relativa procedura, non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo, fatta salva la possibilità di far valere in giudizio le proprie ragioni. 2. Il deferimento della soluzione della controversia al CORECOM non può essere promosso ove siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, ovvero qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia pendente un giudizio di merito dinanzi all'Autorità giudiziaria. 3. A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia. 4. Nel caso in cui l'istante abbia omissis informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità ovvero abbia erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario dell'utenza, il CORECOM può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di cui al comma 2 di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento.

può chiedere all'utente di integrare o modificare l'istanza entro il termine di giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento.	
--	--

Per quanto concerne la piattaforma telematica, al fine di ridurre - se non eliminare - i casi di istanze GU14 inammissibili, si ritiene utile implementare dei campi obbligatori che corrispondano alle informazioni e documenti previsti dal Regolamento a pena di inammissibilità che, laddove non compilati o allegati, impediscano l'invio dell'istanza GU14.

3. Ulteriori proposte di implementazione della piattaforma ConciliaWeb

Sempre al fine di raggiungere un maggiore efficientamento della gestione delle istanze inoltrate tramite la piattaforma telematica *ConciliaWeb*, si propone di:

1. rendere visibile, solo ai Corecom e agli Operatori accreditati sulla piattaforma, i rispettivi recapiti telefonici e indirizzi di posta elettronica cosicché possa essere agevolato l'eventuale reciproco contatto spesso resosi necessario per la gestione di imprevisti;
2. implementare una sezione dedicata alle comunicazioni degli operatori rivolte indistintamente a tutti i Corecom che possa, ad esempio, agevolare l'operatore convenuto nella comunicazione massiva di chiusure aziendali o di indisponibilità per malattia o altri imprevisti;
3. consentire all'operatore di indicare date e/o orari in cui si è disponibili ovvero non disponibili per l'espletamento di udienze di conciliazione. Tale richiesta nasce dall'esigenza di consentire agli operatori con un organico ridotto per la gestione delle istanze stragiudiziali
di poter partecipare a tutte le udienze di conciliazione evitando sovrapposizioni di udienze convocate in pari data e orario.