



Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela del Consumatore

Centro Direzionale Isola B5

80143 Napoli

c.a. Avv. Enrico Maria Cotugno

Inviata via PEC agli indirizzi: agcom@cert.agcom.it; e cotugno@agcom.it

Roma, 27 maggio 2019

PROT. N. 171/2019

Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 126/19/CONS – Osservazioni di Vodafone Italia S.p.A.

Con riferimento a quanto in oggetto e, in particolare, alle Proposte di modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, per le quali questa spettabile Autorità ha avviato la presente Consultazione, si riportano nel seguito le specifiche osservazioni della Scrivente alle specifiche proposte di modifica di cui all'Allegato B della citata delibera.

Preliminarmente, si osserva come la modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, di cui alla presente Consultazione, non possa prescindere da una modifica del Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Conciliaweb di cui alla delibera 339/18/CONS. Di conseguenza, si suggerisce l'avvio di una consultazione anche rispetto al secondo Regolamento citato o, quantomeno, di un tavolo congiunto tra operatori e Autorità che individui le modifiche che su quest'ultimo Regolamento si renderanno necessarie una volta entrata in vigore la Delibera di attuazione della Consultazione in oggetto.

Considerato, poi, che le proposte di modifica in commento in questa sede prevedono delle modifiche alla piattaforma Conciliaweb, si richiede sin d'ora che le medesime vengano rilasciate solo dopo aver consentito agli operatori di effettuare demo/account di test della nuova versione dell'applicativo, al fine di visionarla preventivamente e misurare gli impatti operativi che le modifiche proposte potranno avere sul processo in essere.



Da ultimo e prima di entrare nel dettaglio delle osservazioni alle proposte di modifica, si richiede a questa Autorità di ricevere un aggiornamento sullo *status* di avanzamento concernente l'implementazione dei requisiti tecnici e di reportistica, portate all'attenzione di questa Autorità in più occasioni ma sino ad oggi ancora non rilasciate, considerato che l'attuazione di quanto proposto in questa sede richiederà un sicuro intervento sulla piattaforma Conciliaweb.

- L'articolo 1 lett. t), rubricato *"Definizioni"*, introduce la definizione di ***"soggetto accreditato": le Associazione di consumatori e gli Avvocati iscritti all'Albo professionale che siano registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.***

Con riferimento a questa definizione, si osserva che tali soggetti devono essere espressamente delegati dall'utente, sia se si tratti di Associazioni dei Consumatori (di seguito, anche AA.CC.), sia di avvocati.

Occorre, dunque, che i medesimi siano registrati sulla piattaforma ed alleghino altresì la documentazione necessaria, ad es. il mandato, la delega in caso di udienza o visura in caso di società. Solo in tal modo è possibile garantire l'esistenza e la fondatezza del potere di rappresentanza, nel comune interesse ad uno svolgimento corretto della conciliazione.

- L'articolo 4, rubricato *"Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb"*, al comma 2 aggiunge, all'accesso identificato tramite piattaforma per la presentazione di un'istanza al Co.re.com, una modalità alternativa: ***"In alternativa, l'utente può presentare istanza e partecipare alla procedura tramite un soggetto accreditato, al quale conferisce apposto 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)."***

A tal proposito si richiede di aggiungere l'inciso "ove possibile" nel senso che le AA.CC. devono utilizzare il canale Co.re.com qualora siano impossibilitati ad utilizzare la negoziazione paritetica perché, ad esempio, non iscritte al CNCU, o laddove si tratti di un operatore non aderente allo stesso CNCU. A tali casistiche si aggiunge anche quella relativa ai tavoli congiunti che sono esclusi dalla paritetica.

- All'articolo 6, rubricato *"Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM"*, il comma 5 viene riproposto modificato come segue: "Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, ~~entro dieci giorni dalla presentazione della stessa~~ ne dà comunicazione all'istante. Qualora la causa di inammissibilità emerga nel corso della procedura, il Co.re.com comunica immediatamente alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione."
- All'art. 7, rubricato *"Avvio della procedura"*, il comma 1 prevede che "Il CORECOM, **verificata l'ammissibilità della domanda**, comunica alle parti, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione."



Con riguardo ai due comma richiamati, come modificati, la Scrivente manifesta la necessità a che al Co.re.com venga assegnato un termine per rilevare di ufficio l'inammissibilità dell'istanza. Si ritiene infatti che laddove il Co.re.com si renda conto di una causa di inammissibilità che riguardi le parti, sia utile che ne dia contezza ancor prima dell'avvio della procedura. In tal modo la procedura verrebbe avviata con maggiore certezza in presenza dei necessari requisiti, evitando dispendio di risorse e tempo per tutti i soggetti coinvolti.

- L'art. 8, rubricato "*Conciliazione semplificata*", propone al comma 3 le seguenti modifiche: "Decorsi trenta giorni dall'avvio della procedura, il Conciliatore, salvo che non ritenga opportune ulteriori interlocuzioni con le parti ai fini del raggiungimento di una soluzione conciliativa della controversia, **redige e sottoscrive un verbale ai sensi dell'articolo 12, commi 1 e 2, dando atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni con le parti.**

A questo proposito si ritiene che l'accettazione dell'accordo tramite un "click" sulla piattaforma equivalga alla firma; si ritiene opportuna un'apposita integrazione in tal senso alla norma.

- L'art. 14, rubricato "*Istanza di definizione della controversia*", al comma 4, aggiunge che **"Nel caso in cui l'istante abbia omesso 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 giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento"**.

A questo proposito sarebbe opportuno che nella Delibera venisse precisato quali informazioni o documenti possono essere richiesti a pena di inammissibilità; ciò si ritiene necessario affinché, a valle della proposta modifica, vi sia un'equiparazione tra una posizione processuale dell'utente e quella dell'operatore. Diversamente, si andrebbe incontro a un'ingiustificata dispartita' di trattamento tra le parti.

Parallelamente e per le stesse ragioni legate all'esigenza di parità di trattamento tra le parti, si richiede che la medesima facoltà di rimessione in termini, prevista a favore dell'istante, sia ammessa anche a favore dell'operatore.

Nulla osta dunque alla pubblicazione del presente documento.

Si coglie l'occasione per richiedere un'audizione nel corso della quale rappresentare e condividere con questa rispettabile Autorità le osservazioni e il posizionamento aziendale.

Restando a disposizione per ogni ulteriore dettaglio e confronto, l'occasione è gradita per porgere distinti saluti.



Maria Luisa Cesaro

Head of Regulation & Competition Affairs