



**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori**

Wind Tre S.p.A.
Legal & Regulatory
Regulatory Affairs
Via C. G. Viola 48
00148 – Roma
Tel. +3906 8311 1

PEC:
AffariRegolamentari@pec.windtre.it

Centro Direzionale, Isola B5 – Torre Francesco
80143 Napoli

PEC: agcom@cert.agcom.it

c.a.: del Direttore Avv. Mario Staderini
e del Vice Direttore Avv. Enrico Maria Cotugno (e.cotugno@agcom.it)

Roma, 22 maggio 2019

Prot. Reg. n. 418 .19

Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 126/19/CONS per la modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche - Osservazioni di Wind Tre

Nell'ambito del procedimento per la modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, approvato con delibera n. 203/18/CONS, con il presente documento Wind Tre partecipa alla consultazione pubblica indetta da codesta Spettabile Autorità e per l'effetto produce le proprie osservazioni in ordine alla proposta di modifiche, evidenziate nello schema di Regolamento di cui all'allegato B.

Si rileva, in prima battuta, che l'Autorità ha inteso sottoporre a consultazione solo talune proposte di modifica; lato operatore, viceversa, si ravvisa l'opportunità di avviare un confronto anche in merito a disposizioni non direttamente oggetto di proposte di modifica, posto che gli operatori, al pari degli utenti, sono interlocutori attivi della piattaforma Conciliaweb e dunque, quali soggetti interessati, hanno riscontrato talune criticità (legate a punti non oggetto di espressa proposta di modifica) rispetto alle quali fornire osservazioni.

Per realizzare un effettivo miglioramento dell'efficacia della procedura dovrebbe altresì essere proposta in consultazione anche la revisione del Regolamento applicativo.

Di seguito, quindi, Wind Tre propone le proprie osservazioni ed il relativo correttivo testuale.

Articolo 1 - Definizioni

t) “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.

Osservazioni Wind Tre: la definizione proposta di “soggetto accreditato” è limitata alle AACC e agli avvocati; viceversa, tutti i soggetti delegati da un cliente dovrebbero registrarsi sulla piattaforma con le medesime modalità per garantire la certezza della rappresentanza.

Testo proposto: “soggetto accreditato”, le Associazione di consumatori, gli Avvocati iscritti all’Albo professionale **e ogni altro soggetto rappresentante** che siano registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.

Articolo 2 – Ambito di applicazione

3. Sono, altresì, escluse dall’ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.

Osservazioni Wind Tre: la scrivente società ritiene che, tra le materie escluse dall’ambito applicativo del presente regolamento, possano essere richiamate anche quelle attinenti esclusivamente a profili privacy.

Testo proposto: Sono, altresì, escluse dall’ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari e **privacy**

Articolo 4 – Partecipazione alle procedure tramite 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 account. 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).

Osservazioni Wind Tre: Al fine di ridurre il carico di istanze gravanti sulla piattaforma, lo scrivente operatore propone una modifica al fine di “rafforzare” il principio dell’esclusione per le AACC di utilizzare la piattaforma Conciliaweb qualora sia possibile utilizzare la negoziazione paritetica, statuendo altresì che, in caso contrario, l’istanza va dichiarata improcedibile. La prescrizione contenuta in premessa, infatti, sembrerebbe non circoscrivere esattamente l’ambito: per esclusione, quali sono le ipotesi in cui, per le AACC è possibile utilizzare la piattaforma?

Testo proposto: L’utente che intende presentare un’istanza al CORECOM accede alla piattaforma tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account. 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. **Le Associazioni di consumatori potranno ricorrere alla piattaforma solo per presentare istanze che abbiano a oggetto materie non elencate all'art. 8, co. 2. In caso contrario, l'istanza andrà dichiarata improcedibile.**

Articolo 6 – Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM

5. 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 CORECOM comunica immediatamente alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione.

Osservazioni Wind Tre: Wind Tre non condivide l'esclusione della previsione di un termine entro il quale il Corecom può ravvisare una causa di inammissibilità dell'istanza

Testo proposto: Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, ~~entro dieci giorni dalla presentazione della stessa~~ **entro dieci giorni prima dell'udienza convocata** ne dà comunicazione all'istante. Qualora la causa di inammissibilità emerga nel corso della procedura, il CORECOM comunica immediatamente alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione.

Articolo 7 – Avvio della procedura

1. 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.

4. A seguito dell'avvio della procedura, qualora le parti raggiungano un accordo transattivo comunicando tramite ConciliaWeb, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, ~~che le parti firmano elettronicamente~~, e il procedimento è archiviato.

Osservazioni Wind Tre 1: La scrivente rileva l'importanza della verifica preventiva, operata dal Corecom, in merito all'ammissibilità della domanda

Testo proposto 1: 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.

Osservazioni Wind Tre 4: La scrivente osserva che, in mancanza della firma elettronica delle parti, difficilmente l'attestazione rilasciata dalla piattaforma possa acquisire valore di accordo raggiunto; in alternativa, ed esplicitando con maggiore efficacia la parte in premessa, bisognerebbe prevedere che (in mancanza della firma elettronica delle parti), dopo l'accettazione, l'istante è tenuto a un'apposizione immediata dell'OTP

Testo proposto 1: 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.

Testo proposto 4: A seguito dell'avvio della procedura, qualora le parti raggiungano un accordo transattivo comunicando tramite ConciliaWeb, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, **sottoposta a un'apposizione immediata dell'OTP da parte dell'utente**, e il procedimento è archiviato.

Articolo 8 - Conciliazione semplificata

2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie aventi a oggetto le seguenti materie:

- a) Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
- b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- ~~c) Attivazione di servizi non richiesti;~~
- c) Restituzione del credito residuo;
- d) Restituzione del deposito cauzionale;
- ~~f) Errato o omissivo inserimento dei dati negli elenchi pubblici;~~
- e) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- f) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

3. 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.**

Osservazioni Wind Tre 2: *Al fine di non accrescere il carico di istanze per le quali convocare una udienza di conciliazione, si ritiene opportuno non variare l'elenco delle materie di cui all'art. 8, co.2.*

Osservazioni Wind Tre 3: *La scrivente ritiene opportuno lasciare invariata la vecchia previsione; a maggior ragione nel caso di modifica del precedente comma 2. In particolare se, come meglio dettagliato in premessa, la proposta di modifica del precedente comma 2 è finalizzata a escludere dall'ambito delle conciliazioni semplificate le fattispecie per cui è prevista la liquidazione di un indennizzo (di cui alla precedente lettera c) e f)), bisognerebbe riconoscere al Conciliatore anche il potere di respingere le predette richieste (es. se l'utente formalizza anche una richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo).*

Bisognerebbe, altresì, poter dare un valore all'inerzia dell'istante. In particolare, qualora a valle della proposizione della semplificata, l'operatore abbia tempestivamente formulato una proposta, il completo disinteresse da parte dell'istante (che dunque, non accetta né controbatte in alcun modo) dovrebbe poter essere inteso al pari di una mancata

comparizione (posto che, in questo ambito, non verrà convocata alcuna udienza e dunque questo passaggio equivale a esperimento del tentativo di conciliazione). Il verbale di mancata comparizione precluderebbe, come noto, la proposizione di un'istanza di secondo grado, nonché la riproposizione della medesima istanza in primo grado.

Testo proposto: 2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie aventi a oggetto le seguenti materie:

- a) Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
- b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- c) Attivazione di servizi non richiesti;**
- c) Restituzione del credito residuo;
- d) Restituzione del deposito cauzionale;
- f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;**
- e) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- f) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

3. 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.~~ redige un verbale secondo le disposizioni dell'articolo 12, in quanto applicabili.

Articolo 12 - Esito dell'udienza di conciliazione

4. Il verbale è sottoscritto dalle parti al termine dell'udienza mediante firma elettronica o altra modalità telematica idonea a garantirne la provenienza ai sensi delle disposizioni vigenti. Il Conciliatore sottoscrive il verbale mediante firma digitale, attestando quanto verbalizzato.

Osservazioni Wind Tre: Al fine di evitare la dilatazione dei termini per l'eventuale proposizione di un'istanza di secondo grado (Art. 14, comma 2), si ritiene utile indicare un termine entro il quale il Conciliatore deve sottoscrivere il verbale

Testo proposto: Il verbale è sottoscritto dalle parti al termine dell'udienza mediante firma elettronica o altra modalità telematica idonea a garantirne la provenienza ai sensi delle disposizioni vigenti. **Contestualmente alle parti**, il Conciliatore sottoscrive il verbale mediante firma digitale, attestando quanto verbalizzato.

Articolo 14 - Istanza di definizione della controversia

4. 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.

Osservazioni Wind Tre: Si ritiene che questa previsione possa risultare troppo ampia, lasciando spazio all'istante di integrare anche documenti e/o informazioni richieste a pena di inammissibilità. La previsione dell'integrazione andrebbe, viceversa, circoscritta ai soli casi di errore materiale.

Testo proposto: ~~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~~ **Nei casi di mero errore materiale**, 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.

Articolo 15 - Avvio del procedimento

3. Nella comunicazione di cui al comma 2 sono indicati:

- a) il numero identificativo della controversia;
- b) la data di protocollazione dell'istanza;
- ~~b) l'oggetto dell'istanza;~~
- c) il responsabile del procedimento;
- d) il termine di conclusione del procedimento;
- e) i termini entro cui produrre memorie e documentazione, nonché per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie.

Osservazioni Wind Tre: si suppone che, escludendo tra gli elementi previsti a pena di inammissibilità, l'oggetto dell'istanza, venga a mancare la specifica indicazione del petitum, con conseguente difficoltà anche rispetto alla costituzione della difesa della parte convenuta

Testo proposto: Specificare anche l'oggetto dell'istanza a pena di inammissibilità

Articolo 20 - Decisione della controversia

4. L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Osservazioni Wind Tre: si ritiene che un'eventuale estensione dell'ambito oggettivo delle decisioni, nel senso di includervi il potere di ordinare all'operatore l'adozione di specifiche



misure, presupporrebbe che il soggetto/organo investito del predetto potere avesse una approfondita competenza non solo giuridica ma anche tecnica.

Testo proposto: L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ~~ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso,~~ può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Articolo 22 - Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità

3. Se nel corso della procedura emerge la necessità di trasferire l'assegnazione di un procedimento tra l'Autorità e un CORECOM, la struttura assegnataria vi provvede tempestivamente tramite la piattaforma e il termine di cui all'art. 16, comma 1, inizia a decorrere nuovamente dal momento della definitiva assegnazione.

Osservazioni Wind Tre: *si ritiene opportuno che, in caso di trasferimento dell'assegnazione di un procedimento tra l'Autorità e un Corecom, il termine inizi a decorrere nuovamente anche per la parte convenuta*

Testo proposto: Se nel corso della procedura emerge la necessità di trasferire l'assegnazione di un procedimento tra l'Autorità e un CORECOM, la struttura assegnataria vi provvede tempestivamente tramite la piattaforma e il termine di cui all'art. 16, comma 1 **e comma 2**, inizia a decorrere nuovamente dal momento della definitiva assegnazione.

Nel ringraziare per l'attenzione, Wind Tre chiede a codesta Spettabile Autorità di voler convocare in audizione i soggetti interessati per rappresentare in dettaglio le osservazioni prodotte e discutere le rispettive posizioni.

Si fa presente che nulla osta alla pubblicazione.

Distinti saluti

Wind Tre S.p.A.

Antongiulio Lombardi
Regulatory Affairs Director

