

**“Consultazione pubblica in ordine alla modifica del  
Regolamento sulle procedure di risoluzione delle  
controversie tra Utenti e Operatori di Comunicazioni  
Elettroniche”**

***Osservazioni di Iliad Italia S.p.A.***

**Iliad Italia S.p.A.**

**Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano**

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

## Premessa

Iliad Italia S.p.A. (di seguito anche “Iliad”), presente dal 2016 in Italia, è il quarto operatore di servizi di telefonia mobile ed ha lanciato i propri servizi a far data dal 29 maggio 2018.

I valori su cui Iliad fonda il proprio operato sono la trasparenza e la credibilità, che rappresentano gli elementi essenziali per realizzare una relazione duratura di fiducia con il cliente.

Tali valori si sostanziano certamente nella proposta di un’offerta semplice e chiara, ma anche e soprattutto nella implementazione di un Servizio Clienti efficace e tempestivo, nonché nella gestione seria e puntuale delle eventuali doglianze rappresentate della clientela.

In ragione di quanto sopra descritto, Iliad ha accolto con estremo favore l’avvio da parte di codesta Spettabile Autorità della Consultazione di cui alla Delibera n. 126/19/CONS, volta a rendere sempre più efficienti ed intuitive le procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori attraverso la modifica del “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” (“Regolamento”).

A parere della Scrivente, è infatti essenziale che dette procedure, rivoluzionate nel mese di luglio 2018 con l’introduzione della piattaforma ConciliaWeb, vengano innovate sulla base degli elementi positivi e negativi emersi dall’utilizzo di detta piattaforma.

Ciò premesso, vengono fornite nel prosieguo le proprie osservazioni in merito alle proposte di modifica presentate dall’Autorità nell’ambito della suddetta Consultazione.

\*\*\*

## **1. Articolo 1, lettera t) del Regolamento - Introduzione dei cd. “soggetti accreditati”**

La Scrivente condivide la proposta di modifica dell’Autorità relativa alla formalizzazione della possibilità, per taluni soggetti, di registrarsi sulla piattaforma ConciliaWeb al fine di rappresentare i consumatori nelle istanze promosse attraverso la stessa.

In tal senso, l’introduzione all’interno del Regolamento di una nuova categoria di soggetti operanti all’interno della suddetta piattaforma – i cd. “soggetti accreditati” - è certamente auspicabile.

Tuttavia, per come è ad oggi formulata, la definizione di tale categoria esclude che soggetti altri rispetto alle Associazioni di consumatori iscritte nell’elenco di cui all’Articolo 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (“Codice del consumo”) e agli Avvocati iscritti all’Albo professionale possano rappresentare i consumatori all’interno della piattaforma.

Una simile esclusione *a priori* potrebbe comportare una compressione del diritto del consumatore di farsi rappresentare da un soggetto terzo, conseguentemente riducendo la

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

platea potenziale della piattaforma, in contrasto con quelle che sono le ragioni che hanno portato allo sviluppo della stessa.

Questo perché, se ad oggi il consumatore può farsi rappresentare in ConciliaWeb da un qualsiasi soggetto terzo munito di delega depositata sulla piattaforma, a titolo gratuito (tipicamente un parente prossimo o una persona fidata) oppure oneroso (tipicamente un'Associazione dei consumatori o un Avvocato iscritto all'Albo professionale, che pur essendo votati a fornire assistenza ai consumatori non forniscono i propri servizi gratuitamente), la modifica prospettata da codesta Spettabile Autorità di fatto esclude la legittimazione di quei soggetti il cui operato non richiede alcun contributo economico da parte del consumatore.

Al fine di garantire a quest'ultimo il più ampio ed efficiente accesso a ConciliaWeb, assicurando al contempo agli operatori la certezza di rapportarsi con un soggetto titolato a parlare per conto dell'intestatario dell'utenza, si ritiene che sarebbe preferibile estendere il novero dei "soggetti accreditati" ad includere soggetti ulteriori rispetto a quelli attualmente indicati dall'Articolo 1, lettera t) del Testo posto in Consultazione, adottando una definizione più generica.

## 2. Articolo 4, comma 2 del Regolamento – Delega al soggetto accreditato

Fermo restando quanto sopra rappresentato, Iliad non vede particolari criticità nella mimica di interazione tra utente e soggetto accreditato individuata da codesta Spettabile Autorità nel nuovo testo dell'Articolo 4, comma 2 del Regolamento, secondo il quale l'utente potrà *"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"*.

La Scrivente rileva tuttavia che sarebbe auspicabile la condivisione preventiva del modello di mandato menzionato dal suddetto testo con tutti gli *stakeholder*, il cui contributo potrebbe essere fondamentale per garantire una fluida e corretta gestione delle istanze veicolate dai soggetti accreditati.

Relativamente poi al capoverso che prevede che *"Ove possibile, le Associazioni di consumatori ricorrono alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett.b)"*, la Scrivente suggerisce una lieve modifica del testo posto in Consultazione, di seguito riportata e volta a chiarire quanto esplicitato da codesta Spettabile Autorità nel primo Ritenuto riportato a pagina 3 della Delibera 126/19/CONS, la cui formulazione si riprende:

***"Le Associazioni di consumatori potranno presentare istanza tramite la piattaforma ConciliaWeb nelle sole ipotesi in cui non sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica di cui all'art. 3, comma 2, lett. b)."***

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

### 3. Articolo 7, comma 4 del Regolamento – Avvio della procedura

Rispetto alla modifica suggerita al testo dell'Articolo 7, comma 4 del Regolamento, ed in considerazione dell'intento - manifestato dall'Autorità nel Considerato a pagina 3 della Delibera 126/19/CONS - di procedere alla modifica del "*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb*" approvato con Delibera 339/18/CONS ("**Regolamento applicativo**"), per prevedere l'immediata sottoscrizione della proposta transattiva dell'operatore da parte dell'utente tramite OTP, Iliad suggerisce la seguente ulteriore modifica del testo posto in Consultazione:

*"A seguito dell'avvio della procedura, qualora le parti raggiungano un accordo transattivo tramite ConciliaWeb, firmato elettronicamente dall'utente al momento dell'accettazione, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto e il procedimento è archiviato."*

Tale precisazione anticipa la imminente modifica al Regolamento applicativo prospettata dall'Autorità nel sopra citato Considerato.

### 4. Articolo 14, comma 4 del Regolamento – Istanza di definizione della controversia

Per quanto attiene l'introduzione della possibilità, per gli utenti, di integrare l'istanza contenente omissioni di informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità e l'istanza erroneamente presentata a nome di un altro soggetto, pur accogliendo favorevolmente la proposta formulata da codesta Spettabile Autorità e condividendone la *ratio*, così come espressa a pagina 4 della Delibera 126/19/CONS, la Scrivente rileva alcuni profili di criticità.

Difatti, Iliad rileva che una così ampia portata della "sanatoria" dei vizi di inammissibilità potrebbe aggravare in maniera consistente il carico delle attività riservate al personale Agcom e CORECOM dedicato e conseguentemente far sorgere criticità sulle tempistiche di svolgimento dei procedimenti.

Al fine di ridurre quanto più possibile i succitati motivi di ritardo nella trattazione delle singole istanze e gli aggravii negli adempimenti in capo alle singole parti, Iliad suggerisce di limitare la concessione del termine di grazia previsto ex articolo 14, comma 4 ai soli casi in cui l'errore nella presentazione dell'istanza sia incontrovertibilmente di natura materiale.

D'altra parte, l'inammissibilità dell'istanza presentata a nome di un altro soggetto non comporterebbe alcuna decadenza o altro impedimento a carico dell'istante, tale da non consentire la riproposizione di una nuova istanza correttamente redatta.

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

In tal senso, la Scrivente suggerisce una lieve modifica, riportata di seguito, alla formulazione proposta da codesta Spettabile Autorità:

*“4. Nel caso in cui l’istante sia incorso in errori materiali, omettendo informazioni o documenti richiesti a pena di inammissibilità, 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.”*

## **5. Articolo 22, comma 3 del Regolamento – Procedure di definizione delle controversie dinanzi all’Autorità**

Relativamente alla proposta di modifica dell’articolo 22 del Regolamento, volta a disciplinare il trasferimento dell’assegnazione di un procedimento tra l’Autorità ed i CORECOM, Iliad suggerisce una lieve modifica – di seguito riportata - al testo del nuovo comma 3 inserito dall’Autorità medesima:

*“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 **tutti i termini del procedimento, incluso il termine di cui all’art. 16, comma 1, iniziano a decorrere nuovamente dal momento della definitiva assegnazione.**”*

Si ritiene difatti preferibile non fare riferimento specifico al termine di cui all’art. 16, comma 1 del Regolamento (termine per l’adozione del provvedimento finale, fissato in 180 giorni decorrenti dalla data di deposito dell’istanza), ma adottare una dicitura più generica, atta ad includere anche i termini per la presentazione delle memorie ed il deposito di documenti di cui al comma 2 del medesimo articolo 16.

Inoltre, con specifico riferimento alla scadenza dei termini non solo dei procedimenti di definizione, ma altresì dei procedimenti di conciliazione e delle richieste di provvedimento temporaneo, alla luce della loro incontrovertibile natura di procedimenti amministrativi, si ritiene auspicabile formalizzare l’applicabilità agli stessi delle norme dettate per gli altri procedimenti amministrativi.

Nella prassi è stata difatti riscontrata una vera e propria dicotomia nell’applicazione di tale principio che ha prodotto, sulla base del CORECOM delegato competente, contrasti rispetto all’uniformità che dovrebbe caratterizzare le regole procedurali applicate in ConciliaWeb.

Pertanto, al fine di garantire parità di trattamento delle parti sul territorio nazionale ed evitare il rischio di impugnazioni avanti i TAR competenti per violazione del diritto di difesa di una delle parti, appare opportuno introdurre un ulteriore comma all’articolo 22, che si riporta di seguito, al fine di precisare la disciplina applicabile a tutti i procedimenti regolati dal Regolamento in materia di scadenza dei termini in giorno festivo o del sabato:

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000

***“4. Con riferimento a tutti i termini del procedimento di definizione, se il giorno di scadenza di un termine del procedimento è un festivo o il termine scade nella giornata del sabato, la scadenza è prorogata di diritto al primo giorno seguente non festivo.”***

\*\*\*

In aggiunta alle proposte di innovazione inserite da codesta Spettabile Autorità nel testo posto in Consultazione, la Scrivente è a chiedere all’Autorità medesima di voler prendere, nella prospettata modifica del Regolamento applicativo, in debita considerazione i temi e le proposte sollevati nella nota congiunta condivisa dagli Operatori in data 19 febbraio 2019, a seguito dell’audizione tenutasi presso la sede romana dell’Autorità in data 12 febbraio dello stesso anno.

In tal senso, Iliad tiene a sottolineare la particolare rilevanza rivestita, dal punto di vista gestionale, dall’implementazione all’interno della piattaforma delle funzionalità necessarie alla produzione di report statistici nonché all’estrazione dei dati relativi ai procedimenti di competenza dell’operatore, al fine di poter monitorare l’andamento complessivo delle attività sulla piattaforma.

Al fine di poter elaborare tali dati, l’interfaccia operatore della piattaforma Conciliaweb dovrebbe consentire l’esportazione nei formati più diffusi di *file database*, quali ad esempio *.xls* o *.csv*, di tutti i dati delle procedure.

Iliad Italia S.p.A.

Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano

Società con socio unico soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.

Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale Euro 350.000.000