

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Centro Direzionale, Isola B5 - Torre Francesco

80143 - Napoli

c.a. Avv. Enrico Maria Cotugno

Responsabile del procedimento

Roma, 24 maggio 2019

Protocollo n. 12804/GP

PEC

Via email a e.cotugno@agcom.it

Oggetto: "Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 126/19/CONS" - Contributo Fastweb

Con la presente Fastweb rappresenta le proprie osservazioni in merito alla consultazione pubblica in oggetto, avviata dall'Autorità in data 26 aprile 2019 e relativa alla modifica del "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti*", riservandosi la possibilità di formulare ulteriori argomentazioni nel corso del procedimento.

Si evidenzia sin da ora come alcune delle proposte di modifica formulate dall'Autorità siano assolutamente condivisibili, in quanto finalizzate a ridurre il carico di istanze di conciliazione gravanti sulla piattaforma Conciliaweb e, in tal modo, garantire che il ricorso agli ulteriori strumenti di risoluzione delle controversie e, in particolare, alle procedure di negoziazione paritetica, non risulti penalizzato dalla procedura telematica.

Allo stesso modo, si condivide la proposta di eliminare dal novero delle materie che possono essere oggetto della procedura di conciliazione semplificata tutte quelle fattispecie già oggetto della delibera n. 347/18/CONS, adottata da AGCOM in materia di indennizzi, e per le quali risulta quindi agevole in caso di contestazione addivenire ad una soluzione tramite applicazione di una misura indennitaria, senza necessità di ricorrere a procedure di risoluzione delle controversie seppure semplificate.

Ciò premesso, si riportano di seguito le osservazioni formulate da Fastweb in merito ai singoli punti della delibera posti in consultazione:



Articolo 1: "Definizioni"

Comma 1, lettera t)

Il testo posto in consultazione prevede l'inserimento di una nuova lettera al comma 1, al fine di fornire una definizione di "*soggetto accreditato*" ad accedere, previa registrazione, alla piattaforma al fine di presentare, in nome e per conto dell'utente, un'istanza di conciliazione tramite procedure telematiche.

Si evidenzia tuttavia come la formulazione proposta da AGCOM non risulti chiara e comporti non pochi dubbi interpretativi su quale soggetto possa essere effettivamente qualificato come "*soggetto accreditato*". In particolare, definire quali soggetti accreditati "*le Associazioni di consumatori e gli Avvocati iscritti all'Albo professionale che siano registrati sulla piattaforma*" sembrerebbe lasciare intendere, ad una mera lettura del testo della disposizione, che debbano essere quindi esclusi dal novero dei soggetti terzi, qualificati, autorizzati ad accedere alle procedure telematiche e a presentare un'istanza di conciliazione in nome e per conto dell'utente interessato, tutti quei soggetti che non rientrano in queste due categorie ben definite.

Se questa dovesse essere la corretta interpretazione della disposizione, mancherebbe nel testo del Regolamento in esame alcuna precisazione in merito alle conseguenze che si verificherebbero nel caso in cui l'utente dovesse invece essere rappresentato da un soggetto che non rientra in tali categorie ben definite di soggetti accreditati. In particolare, né in tale articolo né in alcuna altra disposizione del Regolamento, viene precisato se in tale circostanza sia possibile per l'operatore eccepire l'inammissibilità dell'istanza presentata in nome e per conto dell'utente, anche nel caso in cui si tratti di c.d. rappresentanza occulta. Nel caso in cui tale dubbio interpretativo dovesse avere risposta affermativa, sarebbe sicuramente necessario indicare in maniera esplicita tale "potere" dell'operatore.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 1, comma 1, lett. t):

t) "*soggetto accreditato*", le Associazioni di consumatori e gli Avvocati iscritti all'Albo professionale che siano registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti, con esclusione di qualsivoglia altro soggetto che non rientri in tali due categorie.

Se, invece, si ritiene che anche altri soggetti possano essere delegati a rappresentare l'utente, si ritiene necessario integrare il presente articolo con ulteriore specifica dei soggetti che potranno rappresentare l'utente e che dovranno essere sottoposti ai medesimi obblighi delle due categorie specificate.



Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 1, comma 1, lett. t):

t) "*soggetto accreditato*", le Associazioni di consumatori e gli Avvocati iscritti all'Albo professionale, o altri soggetti delegati dall'utente, purché siano registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.

Articolo 4: "Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb"

Comma 2

Fastweb rileva come il nuovo dettato dell'articolo 4, comma 2, preveda - correttamente - l'allegazione del mandato conferito dall'utente al soggetto "accreditato" dal quale voglia farsi rappresentare, a pena di ammissibilità. Richiamando quanto dedotto relativamente all'art.1 lett.t), si fa presente che la previsione dell'obbligatorietà della delega solo per soggetti predeterminati (associazioni e avvocati) determina una difformità di procedura per i rappresentanti "ufficiali" che hanno oneri ben precisi, e per i rappresentanti "occulti" che non appartengono alle categorie di "soggetti accreditati" e che, quindi, non hanno l'obbligo di depositare la delega rilasciata dall'utente.

Ciò costituisce un grave problema, più volte sollevato dagli operatori, sull'incertezza del soggetto che agisce all'interno della procedura (se è l'utente personalmente o altro soggetto da lui delegato, ma in maniera occulta) e sui dati inseriti in piattaforma (es. IBAN per i pagamenti)

Si chiede, quindi, che l'obbligo di deposito della delega sia previsto in TUTTI i casi in cui l'istante non agisce personalmente, ma per il tramite di un rappresentante, a prescindere dalla categoria a cui appartenga quest'ultimo.

Infine, in un'ottica di trasparenza, si chiede che, qualora l'utente agisca personalmente all'interno della piattaforma, certifichi (mediante apposita formula) che i dati inseriti sono i suoi (email, cellulare, IBAN, ecc.). Le specifiche potranno essere inserite nel Regolamento applicativo.

L'integrazione proposta al comma 2 dell'articolo 4 risulta inoltre estremamente generica nella parte in cui prevede che "*ove possibile*" le Associazioni di consumatori possano ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica di cui all'art. 3, comma 2, lett. b) del Regolamento.

Si evidenzia come la proposta di AGCOM introduca una previsione troppo ampia che necessita di ulteriori precisazioni al fine di chiarire quando effettivamente sia possibile per le AACC ricorrere invece alle procedure di negoziazione paritetica. Si fa presente peraltro come risulti sicuramente più efficace, ai fini di un effettivo e corretto utilizzo da parte delle AACC anche di tale procedura, nonché dell'effettiva finalità deflattiva del contenzioso propria di tale strumento, il riferimento contenuto nella delibera 126/19/CONS, nella quale si precisa, che le istanze di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb possono essere presentate dalle Associazioni solo nelle ipotesi in cui non sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica.



Il tutto a pena di inammissibilità, per cui se l'Associazione ha presentato istanza tramite la piattaforma Conciliaweb nonostante la stessa potesse essere gestita in paritetica, la prima possa essere dichiarata inammissibile e le parti rimesse davanti all'organismo competente.

Una riformulazione della disposizione, con evidenza della circostanza che la risoluzione delle controversie dinanzi ai CoReCom sia circoscritta a determinate materie, con esclusione di quelle che possono essere oggetto di negoziazione paritetica, renderebbe non solo più chiara la finalità del ricorso a tale strumento alternativo di risoluzione ma eviterebbe, al contempo, un eccessivo "sovraccarico" della piattaforma Conciliaweb, anche per la risoluzione di controversie che abbiano ad oggetto tematiche che possono essere agevolmente risolte tramite la procedura di negoziazione paritetica. È bene evidenziare peraltro che, solo in tale ultima ipotesi, è richiesto che il cliente formuli un previo reclamo quale condizione di procedibilità per l'accesso alla procedura di negoziazione paritetica, circostanza quest'ultima che non è invece prevista per il ricorso alla risoluzione delle controversie dinanzi ai CoReCom, con il rischio, non inverosimile, che senza tale filtro l'utente ricorra a tale strumento per qualsiasi contestazione nei confronti dell'operatore.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 4, comma 2:

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 altro soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare alla istanza a pena di inammissibilità. Ove possibile, le Le Associazioni di consumatori potranno presentare istanze di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb, a pena di inammissibilità, solo ed esclusivamente per le materie in cui non sia possibile ricorrere procedure di negoziazione paritetica ricorrono alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett. b).**

Articolo 5: "Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio"

Comma 7

Fastweb condivide la modifica introdotta da AGCOM in esito alla precedente consultazione di cui alla delibera n. 422/17/CONS che ha previsto, nel solo caso di provvedimenti d'urgenza, il coinvolgimento di tutti gli operatori che abbiano concorso alla sospensione del servizio a danno dell'utente. La disposizione in esame prevede, tuttavia, che il coinvolgimento anche di operatori terzi non coinvolti nella controversia ma comunque responsabili del disservizio nei confronti dell'utente finale, sia rimesso alla discrezionalità del CoReCom, in quanto possibile solo nel caso in cui il conciliatore lo ritenga opportuno ai fini della corretta decisione della controversia.



Si ritiene invece che l'integrazione del contraddittorio al fine di coinvolgere tutti gli operatori che potrebbero aver concorso a causare il disservizio, ancorché non aventi alcun rapporto contrattuale con l'utente disservito, debba avvenire ogni qualvolta dall'analisi dell'istanza risulti il coinvolgimento di un operatore terzo (anche solo perché ad es. parte necessaria di una procedura di migrazione/portabilità), al fine di accertarne le responsabilità soprattutto in termini indennizzatori. Come già ampiamente argomentato nei propri contributi alla precedente consultazione pubblica, Fastweb è pienamente d'accordo nel prevedere necessariamente una responsabilità dell'operatore terzo che ha effettivamente causato il disservizio all'utente, anche se diverso dall'operatore con il quale l'utente ha in corso il rapporto contrattuale. Si ritiene peraltro che tale responsabilità debba essere verificata anche in ipotesi ulteriori rispetto a quelle oggetto dei provvedimenti d'urgenza relativi alla sospensione del servizio e che vadano quindi precisate e definite le ipotesi nelle quali sia possibile procedere all'integrazione del contraddittorio che dovrebbe peraltro poter essere proposto anche su istanza di parte e non rappresentare solo una facoltà rimessa al funzionario.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo dell'art. 5, comma 7:

<p>7. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche a operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia. Nel caso in cui risulti che la sospensione dipende dal comportamento di uno o più operatori diversi da quello indicato nell'istanza, il CORECOM può estendere d'ufficio o su istanza di parte, estende il procedimento nei confronti di tali operatori, secondo la procedura di cui ai commi 5 e 6.</p>
--

Articolo 6: "Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM"

Comma 1, lettera a)

Fastweb propone di rendere obbligatoria per le persone giuridiche (quantomeno per le società di capitali), l'indicazione del legale rappresentante con attestazione dei relativi poteri.

Comma 5

Fastweb non condivide la proposta di AGCOM di eliminare completamente dall'art. 6, comma 5, qualsiasi indicazione in merito alla tempistica entro la quale il CoReCom deve valutare l'eventuale inammissibilità dell'istanza di conciliazione formulata dall'utente. Si ritiene infatti che la mancata indicazione di un termine entro il quale pronunciarsi comporterebbe una dilazione eccessiva dei termini del procedimento che, in assenza di tempistiche certe, potrebbe avere una durata non solo eccessiva ma anche non predefinibile a priori, a discapito non solo della società ma anche dell'utente che non avrebbe tempi certi di risoluzione della propria controversia.

Si propone pertanto di mantenere l'indicazione di una tempistica quantomeno massima entro la quale sia possibile avere certezza in merito all'ammissibilità dell'istanza formulata, estendendo



inoltre il termine ad oggi previsto dal Regolamento (i.e. 10 giorni) ed indicando un termine massimo di 30 giorni entro il quale il CoReCom debba obbligatoriamente pronunciarsi sull'eccezione di inammissibilità presentata dalle parti.

Si ritiene, in ogni caso, che il Corecom debba pronunciarsi qualora l'eccezione di inammissibilità sia sollevata da una delle parti, e la pronuncia debba avvenire entro un termine prestabilito.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 6, comma 5:

5. Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, ~~entro dieci giorni dalla presentazione della stessa~~ ne dà comunicazione all'istante **entro un termine massimo di trenta giorni. Il Corecom, qualora una delle parti sollevi eccezione di inammissibilità dell'istanza, entro 10/15 giorni dalla presentazione della stessa, emetterà provvedimento dandone comunicazione alle parti tramite inserimento nella piattaforma Conciliaweb.** 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"

Comma 1

Fastweb non condivide la proposta di AGCOM di eliminare dal testo dell'articolo 7, comma 1, il riferimento alla previa verifica in merito all'ammissibilità della domanda presentata dall'utente quale verifica preventiva e necessaria per la corretta instaurazione della procedura, posticipando quindi tale verifica anche ad un momento successivo all'avvio della stessa.

Come già evidenziato al precedente punto in merito alla proposta di modifica al comma 5 dell'articolo 6, al fine di garantire a tutte le parti del procedimento, sia la società quindi che l'utente, tempi certi di risoluzione della controversia, tale verifica deve essere necessariamente svolta prima dell'avvio della procedura dinanzi al CoReCom. Si evidenzia peraltro come consentire di svolgere tale verifica anche in un momento successivo all'avvio della procedura, risulti estremamente antieconomico per l'intero procedimento, comportando non solo una ingiustificata e non necessaria dilazione del termine dello stesso ma anche, nel caso in cui sia successivamente accertata l'effettiva inammissibilità dell'istanza, una perdita economica per le parti, per aver messo in atto ogni attività utile all'avvio di una procedura inutile e non necessaria. Rimandare la verifica della questione di inammissibilità ad un momento successivo alla convocazione di udienza, significherebbe peraltro bloccare inutilmente slot di udienze che si rivelerebbero solo in un secondo momento inammissibili, a discapito di altri procedimenti ammissibili che potrebbero invece essere discussi nelle medesime udienze.



Si chiede quindi che la verifica circa l'ammissibilità dell'istanza - quantomeno qualora vi sia un'eccezione in tal senso sollevata dall'operatore - venga svolta prima della fissazione dell'udienza di conciliazione dinanzi al CoReCom.

Fastweb rileva altresì come, con l'utilizzo della piattaforma Conciliaweb, l'avvio della procedura non abbia più la rilevanza che ricopriva nella presente procedura (quando coincideva con il momento in cui l'operatore apprendeva dell'esistenza dell'istanza di conciliazione), cosicché si ritiene superflua tale azione, che potrebbe limitarsi a comunicare alle parti la data dell'udienza di conciliazione, ma con un preavviso temporale maggiore di 7 giorni (almeno 15)

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 7, comma 1:

1. Il CORECOM, ~~verificata l'ammissibilità della domanda~~, comunica alle parti, ~~con almeno 15 giorni di preavviso entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione~~ la data e l'orario stabiliti per l'udienza di conciliazione, ~~previa verifica in merito all'ammissibilità della domanda se eccepita dall'operatore.~~

Comma 4

Fastweb condivide la proposta di AGCOM di eliminare dal comma 4 dell'articolo 7 il riferimento alla necessità che l'accordo sia firmato dalle parti al fine di poter ritenere archiviato il procedimento.

Si ritiene tuttavia necessario stabilire in maniera più dettagliata, eventualmente anche nel Regolamento applicativo, le modalità di acquisizione della volontà di accordo tra le parti (si suggerisce l'apposizione di OTP al momento dell'accettazione della proposta della controparte, a conferma dell'effettiva volontà), oltre al fatto che il rilascio dell'attestazione dell'accordo raggiunto tra le parti comporti l'archiviazione del procedimento, senza la previa necessaria sottoscrizione delle parti (perché già confermata tramite OTP al momento dell'accettazione della proposta), al fine di evitare il rischio di successive contestazioni in merito all'effettiva volontà delle parti.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 7, comma 4:

4. A seguito dell'avvio della procedura, qualora le parti raggiungano un accordo transattivo comunicando tramite ConciliaWeb **e apposizione di OTP all'atto dell'accettazione**, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, ~~che le parti firmano elettronicamente~~, e il procedimento è archiviato **come previsto dal Regolamento applicativo.**

Articolo 8: "Conciliazione semplificata"

Comma 2, lettera c) e lettera f)



Fastweb condivide la proposta di AGCOM di eliminare dal novero delle materie che possono essere oggetto di procedura di conciliazione semplificata "*l'attivazione di servizi non richiesti*", nonché "*l'errato o omissivo inserimento dei dati negli elenchi pubblici*".

Tali fattispecie risultano infatti essere già oggetto di specifiche disposizioni di cui alla delibera n. 347/18/CONS in materia di indennizzi. In particolare il nuovo Regolamento, in vigore da luglio 2018, prevede espressamente all'articolo 9 che in caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, l'operatore sia tenuto a riconoscere un indennizzo pari, al massimo, a euro 5 per ogni giorno di attivazione, e al successivo articolo 11, che l'omesso o errato inserimento o aggiornamento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del CCE, comporta il diritto dell'utente a ottenere un indennizzo, da parte dell'operatore responsabile del disservizio, pari a euro 200 per ogni anno di disservizio. 2.

Da ciò consegue che le due fattispecie in esame, se oggetto di contestazione, possono essere agevolmente risolte facendo ricorso alle disposizioni di cui al Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, senza necessità di dover avviare una procedura di conciliazione seppur semplificata.

Comma 3

Fastweb condivide anche la proposta di AGCOM di integrare il comma 3 dell'articolo 8 con l'indicazione espressa che la procedura in esame si concluda con la redazione e sottoscrizione di un verbale che dia atto di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni tra le parti. Si ritiene utile peraltro precisare se, ai fini della corretta conclusione della procedura, il verbale debba essere o meno sottoscritto da entrambe le parti, considerato che l'accordo sottoscritto dal conciliatore è titolo esecutivo.

Si teme - nel caso in cui le parti non dovessero necessariamente sottoscrivere il verbale di accordo - che si possano venire a creare difformità non sanabili tra quanto riportato nel verbale di accordo e quanto voluto effettivamente dalle parti. Nel caso in cui non dovesse ritenersi necessaria la sottoscrizione delle parti, si chiede quindi di precisare nell'articolato il valore di titolo esecutivo del verbale di accordo sottoscritto dal solo conciliatore.

Fastweb suggerisce, nel caso in cui l'utente, una volta inserito il formulario UG, non interagisca più nella piattaforma nonostante le proposte dell'operatore/conciliatore, di prevedere un verbale di mancata comparizione, stante il disinteresse mostrato dall'istante verso la procedura, allo stesso modo di quanto previsto per la conciliazione in udienza.

Si chiede, infine, di precisare (in linee guida o nel Regolamento applicativo) che cosa accade qualora l'utente richieda comunque, in conciliazione semplificata, l'erogazione di un indennizzo,



sebbene non previsto nelle fattispecie indicate: la richiesta è inammissibile? È possibile stralciarla dalla domanda? Il conciliatore può redigere verbale di accordo qualora l'operatore accolga le richieste di storno/rimborso, ma non quella di indennizzo?

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 8, comma 3:

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. Ai fini della corretta conclusione della procedura, il verbale deve essere sottoscritto da entrambe le parti.**

Articolo 9: "Udienza di conciliazione"

Comma 3

Fastweb condivide la proposta di AGCOM di eliminare dal comma 2 dell'articolo 9 la dicitura "*preferibilmente*", rendendo di fatto obbligatorio lo svolgimento dell'udienza di conciliazione in *web conference*.

Si ritiene tuttavia opportuno proporre alcune modifiche al comma 3 del medesimo articolo e, in particolare:

- l'espressa indicazione che, nel caso in cui all'udienza di conciliazione partecipi il legale rappresentante di una persona giuridica, i relativi poteri siano necessariamente documentati all'interno della procedura, a pena di inammissibilità;
- e, nel caso di delegati, i relativi poteri siano documentati all'interno della piattaforma secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 2.

Tali precisazioni sono necessarie al fine di non incorrere in tutte le criticità già evidenziate in merito all'introduzione della lettera t) al comma 1 dell'articolo 1, nonché delle proposte di modifica del comma 2 dell'articolo 4, anche al fine di poter eccepire l'eventuale inammissibilità dell'istanza presentata in nome e per conto dell'utente da un soggetto che non rientri tra le categorie o i soggetti espressamente accreditati.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 9, comma 3:

3. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante, **i cui poteri devono essere documentati all'interno della procedura a pena di inammissibilità.** Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati i cui **poteri devono essere documentati all'interno della piattaforma secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 2.**



Articolo 12: “Esito dell’udienza di conciliazione”

Comma 5

Fastweb propone di integrare il comma 5 dell’articolo 12 con la precisazione che la previsione in esso riportata debba valere anche nelle ipotesi (non rare) in cui la parte, dopo aver raggiunto l’accordo durante l’udienza di conciliazione, successivamente cambi idea e si rifiuti consapevolmente di sottoscrivere il relativo verbale. Si fa presente infatti come, nonostante il verificarsi di tale ipotesi, il Regolamento non preveda il diritto di “ripensamento” delle parti una volta raggiunto l’accordo in sede di udienza. Si ritiene pertanto che, nel caso in cui dovesse verificarsi tale circostanza, il conciliatore sia tenuto a redigere il verbale in base a quanto accaduto e dichiarato dalle parti in sua presenza e, quindi, nel corso dell’udienza di conciliazione, a prescindere dalla volontà delle stesse di sottoscrivere o meno il relativo verbale.

L’integrazione si ritiene necessaria al fine di garantire l’effettiva utilità dello strumento, la certezza dell’accordo raggiunto ed assicurare la conclusione della procedura entro tempi certi.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell’art. 9, comma 5:

<p>5. Qualora non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa di forza maggiore, trascorse 24 ore dalla trasmissione del verbale alle parti il Conciliatore firma il verbale attestando che lo stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell’udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione. Tale previsione si applica anche nei casi in cui una delle parti, nonostante l’accordo raggiunto in sede di udienza di conciliazione, successivamente rifiuti di sottoscrivere il relativo verbale.</p>
--

Articolo 14: “Istanza di definizione della controversia”

Comma 2

Alla luce dell’esperienza maturata con l’utilizzo della piattaforma Conciliaweb, si ritiene che il termine di tre mesi per la proposizione dell’istanza di definizione della controversia sia troppo ampio, considerato che le parti hanno cognizione in tempo reale di tutto quanto avviene nel corso della procedura. Si propone, quindi, di ridurre il termine a 30 giorni dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione.

Comma 4

Fastweb non condivide la formulazione - giudicata troppo ampia - delle facoltà di integrazione/modifica concesse all’istante tramite il Corecom. Si ritiene che tale facoltà debba essere limitata ai soli errori materiali, precludendo integrazioni e/o modifiche di carattere sostanziale dell’istanza di definizione.



Fastweb non condivide la proposta di AGCOM di prevedere al comma 4 dell'articolo 14, la possibilità per il CoReCom di richiedere eventuali integrazioni/modifiche alle parti anche in un momento successivo all'avvio della procedura. Al fine di garantire tempi certi e brevi della procedura, si ritiene che il CoReCom possa richiedere tali integrazioni/modifiche solo con la comunicazione di avvio del procedimento e non anche in un momento successivo alla stessa. Allo stesso modo, si ritiene che il termine di 45 giorni previsto per il deposito delle memorie debba necessariamente decorrere dallo spirare del termine concesso dal Conciliatore alle parti per le integrazioni/modifiche.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 14, comma 4:

4. Nel caso in cui l'istanza presenti un errore materiale ~~te abbia omesso informazioni o documenti richiesti a pena di 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 con la comunicazione di avvio del procedimento, ~~entro il termine di giorni dieci~~, Decorso tale termine ~~il quale~~, in assenza delle integrazioni o modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento. Il termine di 45 giorni per il deposito delle memorie decorre dallo spirare del termine concesso alle parti per le integrazioni/modifiche.

Articolo 16: "Procedura"

Comma 2

Fastweb condivide la proposta di AGCOM di modifica del comma 2 dell'articolo 16, ma ritiene necessario prevedere ulteriori precisazioni alla medesima disposizione al fine di allinearla a quanto previsto al precedente comma 4 dell'articolo 14, relativamente al termine concesso alle parti per eventuali integrazioni/modifiche all'istanza di conciliazione.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 16, comma 2:

2. ~~Le parti convenute~~ **Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento **o, nel caso di integrazioni/modifiche di cui all'articolo 14, comma 4, entro 45 giorni dallo spirare del termine concesso dal Conciliatore alle parti.** Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica.**

Articolo 22: "Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità"

Comma 3



In merito alla proposta di AGCOM di modifica del comma 3 dell'articolo 22, Fastweb ritiene necessario che la nuova disposizione riporti indicazioni precise anche relativamente alla decorrenza del termine per il deposito delle memorie di cui all'articolo 16, comma 2. Si ritiene in particolare necessario precisare se, nel caso in cui si verifichi la circostanza prevista dall'articolo 22, comma 3, in esame, anche il termine per il deposito di tali memorie decorra nuovamente dal momento della definitiva assegnazione del procedimento. A parere di Fastweb, entrambi i termini dovrebbero decorrere nuovamente da tale momento.

Si riporta di seguito la proposta di modifica rispetto al testo in consultazione dell'art. 22, comma 3:

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 i termini ~~il termine~~ di cui all'art. 16, comma 1 e 2, iniziano a decorrere nuovamente dal momento della definitiva assegnazione

Fastweb ritiene che ai fini di una completa valutazione circa la delibera 126/09/CONS e l'allegato Regolamento, sia necessario ed indispensabile avere visione anche del Regolamento applicativo, dovendo lo stesso recepire ed articolare alcune delle novità proposte con il testo in consultazione. Si chiede, quindi, che anche le modifiche del Regolamento applicativo possano essere oggetto di consultazione con un confronto finale tra le parti su tutte le modifiche apportate.

Fermo restando inoltre che una valutazione compiuta potrà essere fatta solo a valle della pubblicazione del testo definitivo della delibera, in considerazione degli impatti sui sistemi degli operatori, si conferma la necessità di prevedere un adeguato periodo di tempo, non inferiore a 6 mesi, per l'implementazione delle nuove misure a partire dalla pubblicazione del provvedimento definitivo.

Ai sensi della delibera 217/01/CONS s.m.i., Fastweb formula istanza di riservatezza integrale del presente contributo, dal momento che i commenti e le considerazioni svolte riportano informazioni confidenziali in merito alle strategie aziendali della società. Sarà cura di Fastweb fornire successivamente una versione accessibile del proprio contributo.

Si formula sin da ora istanza di audizione, anche congiunta con gli altri operatori.



Al fine di facilitare l'analisi da parte dell'Autorità del contributo di Fastweb alla consultazione pubblica in oggetto, si riporta di seguito una tabella riassuntiva delle proposte formulate dall'Autorità confrontate con le relative osservazioni e proposte di Fastweb in merito alle singole disposizioni dello schema di provvedimento posto consultazione.

	Proposta Agcom	Proposta Fastweb
<p>Articolo 1, comma 1, lett. t) "Definizioni"</p>	<p>t) <i>"soggetto accreditato"</i>, le Associazioni di consumatori e gli Avvocati iscritti all'Albo professionale che siano registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.</p>	<p>t) <i>"soggetto accreditato"</i>, le Associazioni di consumatori e gli Avvocati iscritti all'Albo professionale con esclusione di qualsivoglia altro soggetto che non rientri in tali due categorie.</p> <p>t) <i>"soggetto accreditato"</i>, le Associazioni di consumatori e gli Avvocati iscritti all'Albo professionale, o altri soggetti delegati dall'utente, purché siano registrati sulla piattaforma al fine di rappresentare i propri assistiti.</p>
<p>Articolo 4, comma 2 "Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb"</p>	<p>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).</p>	<p>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 altro soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare alla istanza a pena di inammissibilità. Ove possibile, le Le Associazioni di consumatori potranno presentare istanze di conciliazione tramite la piattaforma Conciliaweb, a pena di inammissibilità, solo ed esclusivamente per le materie in cui non sia possibile ricorrere procedure di negoziazione paritetica ricorrono alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett. b).</p>
<p>Articolo 5, comma 7 "Provvedimenti temporanei in"</p>	<p>7. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche a operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia. Nel caso in cui risulti che la sospensione dipende dal comportamento di uno o</p>	<p>7. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche a operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia. Nel caso in cui risulti che la sospensione dipende dal comportamento di uno o più operatori</p>



<p><i>materia di sospensione del servizio'</i></p>	<p>più operatori diversi da quello indicato nell'istanza, il CORECOM può estendere il procedimento nei confronti di tali operatori, secondo la procedura di cui ai commi 5 e 6.</p>	<p>diversi da quello indicato nell'istanza, il CORECOM può estendere d'ufficio o su istanza di parte, estende il procedimento nei confronti di tali operatori, secondo la procedura di cui ai commi 5 e 6.</p>
<p>Articolo 6, comma 5 <i>"Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM"</i></p>	<p>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.</p>	<p>5. Il CORECOM, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dalla presentazione della stessa ne dà comunicazione all'istante entro un termine massimo di trenta giorni. Il Corecom, qualora una delle parti sollevi eccezione di inammissibilità dell'istanza, entro 10/15 giorni dalla presentazione della stessa, emetterà provvedimento dandone comunicazione alle parti tramite inserimento nella piattaforma Conciliaweb. Qualora la causa di inammissibilità emerga nel corso della procedura, il CORECOM comunica immediatamente alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione.</p>
<p>Articolo 7, comma 1 e comma 4 <i>"Avvio della procedura"</i></p>	<p>1. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, 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.</p>	<p>1. Il CORECOM, verificata l'ammissibilità della domanda, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, con almeno 15 giorni di preavviso entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione la data e l'orario stabiliti per l'udienza di conciliazione, previa verifica in merito all'ammissibilità della domanda se eccepita dall'operatore.</p>
	<p>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.</p>	<p>4. A seguito dell'avvio della procedura, qualora le parti raggiungano un accordo transattivo comunicando tramite ConciliaWeb e apposizione di OTP all'atto dell'accettazione, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto, che le parti firmano elettronicamente, e il procedimento è archiviato come previsto dal Regolamento applicativo.</p>



<p>Articolo 8, comma 3 <i>"Conciliazione semplificata"</i></p>	<p>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.</p>	<p>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. Ai fini della corretta conclusione della procedura, il verbale deve essere redatto da entrambe le parti.</p>
<p>Articolo 9, comma 3 <i>"Udienza di conciliazione"</i></p>	<p>3. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati.</p>	<p>3. In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante, i cui poteri devono essere documentati all'interno della procedura a pena di inammissibilità. Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati i cui poteri devono essere documentati all'interno della piattaforma secondo quanto previsto dall'articolo 4, comma 2.</p>
<p>Articolo 12, comma 5 <i>"Esito dell'udienza di conciliazione"</i></p>	<p>5. Qualora non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa di forza maggiore, trascorse 24 ore dalla trasmissione del verbale alle parti il Conciliatore firma il verbale attestando che lo stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione.</p>	<p>5. Qualora non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa di forza maggiore, trascorse 24 ore dalla trasmissione del verbale alle parti il Conciliatore firma il verbale attestando che lo stesso è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione. Tale previsione si applica anche nei casi in cui una delle parti, nonostante l'accordo raggiunto in sede di udienza di conciliazione, successivamente rifiuti di sottoscrivere il relativo verbale.</p>
<p>Articolo 14 comma 4 <i>"Istanza di definizione della controversia"</i></p>	<p>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 giorni dieci, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o modifiche richieste, si</p>	<p>4. Nel caso in cui l'istanza presenti un errore materiale te abbia omissis informazioni o documenti richiesti a pena di 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 con la comunicazione di avvio del procedimento. entro il termine di giorni</p>



	procede all'archiviazione del procedimento.	dieci , Decorso tale termine il quale , in assenza delle integrazioni o modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento. Il termine di 45 giorni per il deposito delle memorie decorre dallo spirare del termine concesso alle parti per le integrazioni/modifiche.
Articolo 16, comma 2 "Procedura"	2. Le parti convenute Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica.	2. Le parti convenute Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento o, nel caso di integrazioni/modifiche di cui all'articolo 14, comma 4, entro 45 giorni dallo spirare del termine concesso dal Conciliatore alle parti. Entro i successivi dieci giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica.
Articolo 22, comma 3 "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	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 i termini il termine di cui all'art. 16, comma 1 e 2, iniziano a decorrere nuovamente dal momento della definitiva assegnazione

Rimanendo a disposizione per eventuali richieste di chiarimento si inviano cordiali saluti.