



**CONSULTAZIONE PUBBLICA IN ORDINE ALLA MODIFICA DEL
REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE DI RISOLUZIONE DELLE
CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI
ELETTRONICHE”**

Contributo di EOLO S.p.A.

24 maggio 2019

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



1. Premessa

Con Delibera 126/19/CONS, Codesta Spettabile Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica il regolamento sulla risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche approvato con Delibera n. 203/18/CONS.

Secondo quanto riportato nel documento pubblicato, l'Autorità ha registrato l'esigenza di apportare delle modifiche ad alcuni articoli del Regolamento di cui all'oggetto, sottoponendo tale proposta di modifica agli operatori, i quali sono stati invitati a presentare i propri contributi sui punti.

EOLO in particolare riassume in modo conciso, attraverso il presente documento di risposta alla consultazione le osservazioni in merito ai soli punti riguardanti la proposta di modifica per i quali ritiene di dover apportare il proprio contributo.

1. Articolo 4 comma 2 “In alternativa, l'utente può presentare istanza di 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).”

La Scrivente in merito alla modifica dell'art. 4 comma 2 del Regolamento concordando con codesta Autorità per quanto concerne la proposta di inserire la previsione regolamentare tale per cui all'utente è data la possibilità di presentare istanza di conciliazione tramite soggetto terzo qualificato il quale potrebbe configurarsi sia come Associazione dei consumatori, sia in veste di avvocato iscritto all'albo professionale (c.d. “soggetti accreditati”)¹, al fine di rendere più efficace il procedimento ed evitare la presentazione di istanze carenti dei requisiti necessari per l'ammissibilità, EOLO in aggiunta a quanto proposto dall'Autorità, essendo in totale accordo con codesta previsione propone che tale assistenza dell'utente non sia resa facoltativa ma bensì obbligatoria. Tale suggerimento in merito alla modifica

¹ Art.4 co.2 come da proposta di modifica: “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).**”.

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy

PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126

Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.

T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it

eolo.it



deriva dal fatto che la Scrivente ravvisa in codesto meccanismo proposto vantaggi e risparmio di tempo a carico delle parti coinvolte, in quanto tale proposta comporterebbe una più celere risoluzione del contenzioso tra utenti e Operatori.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'assistenza di un legale o di un soggetto accreditato, il quale ha già contezza della normativa e quindi delle disposizioni regolamentari e del settore, permetterebbe infatti all'utente di non occuparsi di tutti gli aspetti di redazione e presentazione dell'istanza e in modo particolare, la possibilità di ricevere assistenza sotto questi aspetti, i quali ad un soggetto che non ha confidenza con la materia giuridica potrebbero risultare critici, portando così alla presentazione di istanze non conformi o carenti dei requisiti prescritti dalla normativa. In aggiunta, il notevole vantaggio per l'utente sarebbe di avere a propria disposizione un soggetto competente che possa assisterlo nella fase interlocutoria e contenziosa con l'Operatore.

2. Articolo 8 co. 2 – Eliminazione dal novero delle materie elencate delle fattispecie per le quali è prevista una misura indennitaria².

La Scrivente in merito all'eliminazione del punto in cui è stato previsto che, non sarà più oggetto di conciliazione semplificata l'attivazione di servizi non richiesti, manifesta a codesta Autorità come il mantenimento di tale fattispecie comporterebbe una diminuzione del carico di conciliazioni da effettuarsi in video conferenza, avendo come vantaggio l'accelerazione del processo di raggiungimento di una risoluzione della controversia tra utente e Operatore.

3. Articolo 9 co. 2 – Udienda di conciliazione³

La Scrivente in merito alla modifica di cui al comma 2 dell'articolo 9, nel quale viene data come obbligatoria la modalità di svolgimento dell'udienza in web conference, evidenzia come qualora si verificassero problemi di natura tecnica, questi ultimi osterebbero allo svolgimento dell'udienza e ciò

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;**
- d) 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 "L'udienza di conciliazione si svolge **preferibilmente** in *web conference*, tramite accesso alla stanza virtuale riservata (*virtual room*), ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza".

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it



comporterebbe un eventuale spostamento di quest'ultima nel caso di persistenza di tale problema. A fronte di suddetta premessa pertanto, la Scrivente in alternativa a tale possibilità, propone che in fase di revisione del Regolamento, codesta Autorità prenda in esame l'ipotesi di prevedere come modalità di svolgimento alternativa dell'udienza anche la modalità in audio conferenza, così da ovviare ad eventuali problematiche di natura puramente tecnica.

4. Articolo 14 co. 4 – Istanza di definizione della controversia⁴

In merito a codesta proposta di modifica, la Scrivente comprendendo la necessità di fornire all'utente tutte le possibilità di fornire prove a sostegno dell'istanza presentata e di difesa della propria posizione, evidenzia però come tale ulteriore termine di integrazione, comporti un'estensione delle tempistiche del procedimento che lato Operatore si concretizza in maggiore impiego di soggetti i quali dovranno essere impegnati a seguire la procedura. Pertanto, a fronte di questa premessa sul punto, EOLO evidenzia come tale ulteriore termine di integrazione essendo favorevole all'utente andrebbe però a penalizzare in modo gravoso gli Operatori.

In merito a questo particolare punto e per tutto quanto sopra esposto EOLO suggerisce che tale proposta di modifica non venga recepita nel testo del Regolamento.

5. Conclusioni

Si riportano sinteticamente le richieste che EOLO presenta a Codesta Autorità con riferimento alle modifiche che si auspica vengano apportate al testo del Regolamento sottoposto a consultazione.

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 procede all'archiviazione del procedimento”.**

EOLO SpA

Via Gran San Bernardo, 12 – 21052 Busto Arsizio (VA) Italy
PI 02487230126 – R.E.A. 339475 – Reg. Imprese VA 02487230126
Capitale sociale € 10.000.000 i.v. – Direzione e Coordinamento Cometa S.p.A.
T 02.3700851 – eolo@pec.eolo.it
eolo.it