

Allegato

*Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 126/19/CONS in ordine alla modifica del
Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di
comunicazione elettroniche*

Risposta TIM

Premessa

TIM è in linea di principio favorevole all'intervento proposto dall'Autorità con particolare riferimento alla finalità di migliorare l'efficacia della procedura telematica alla luce dell'esperienza applicativa dei primi 10 mesi di utilizzo della nuova piattaforma Conciliaweb.

L'impegno legato allo smaltimento dell'arretrato che si è protratto fino al corrente mese di maggio con code di tavoli del "vecchio rito" e l'aumento dei volumi delle istanze pervenute con l'entrata in vigore del Conciliaweb ha avuto dei pesanti riflessi sull'organizzazione del lavoro anche considerando la necessità di presidiare le attività di conciliazione su fronti paralleli sulle 3 aree territoriali di riferimento cui fanno capo le 8 segreterie specializzate presenti in Conciliaweb.

E' stato necessario individuare le migliori modalità per monitorare e gestire la partecipazione alle procedure telematiche per i vari ambiti di competenza (consumer, business, fisso, mobile) tramite la concreta esperienza "sul campo" e analizzare gli interventi opportuni per adeguare i processi, i sistemi e le dotazioni informatiche alle caratteristiche della piattaforma.

TIM auspica che gli sviluppi informativi sul Conciliaweb per recepire le modifiche regolamentari (Regolamento di procedura e, coerentemente, Regolamento applicativo), portino ad un miglioramento generale dell'efficacia della procedura telematica ed in particolare consentano la fruibilità di tutti i dati di interesse da parte degli operatori.

A tal proposito si ribadisce l'indifferibilità e urgenza, anche al fine di velocizzare le attività a favore degli utenti, di:

- a. creare un flusso informativo fra il Conciliaweb e i sistemi in uso per la gestione delle attività legate alle controversie con la propria clientela con particolare riferimento alla diretta fruibilità dei dati e della documentazione presente nel fascicolo dei procedimenti;
- b. definire funzionalità di reportistica che consentano un più agevole monitoraggio delle attività rispetto ai vari stati dei procedimenti e alle calendarizzazioni delle udienze.

Si richiede all'Autorità la disponibilità ad organizzare, appena possibile, uno specifico incontro per illustrare le nuove funzionalità prima del rilascio della nuova release della piattaforma annunciata dall'Autorità anche al fine di organizzare piani formativi per gli addetti con adeguato preavviso. Si coglie l'occasione per evidenziare la necessità di aggiornare e integrare il video tutorial presente nel Conciliaweb al fine di renderlo fruibile ai delegati degli operatori con tutte le funzionalità, nonché il "Manuale per l'utente Operatore".

* * *

Nel seguito TIM fornisce le proprie osservazioni riguardo le modifiche presenti nell'Allegato B "Proposta di modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica" riportando le sole norme oggetto di proposta con i relativi commenti. Si precisa che le proposte inerenti le ulteriori norme non emendate da codesta Autorità sono ritenute opportune in riferimento alle modalità di funzionamento del Conciliaweb nonché agli interventi di implementazione sulla piattaforma correlati all'entrata in vigore delle modifiche al Regolamento di

procedura da disciplinare nel Regolamento applicativo. A tal proposito si è ritenuto importante anticipare alcune esigenze applicative correlate alle singole norme.

CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

- Definizioni (art. 1)

Proposta di AGCom emendata da TIM

t) “soggetto accreditato”: ~~”, le Associazioni di consumatori e gli Avvocati iscritti all’Albo professionale~~ **ogni soggetto che siano registrato sulla piattaforma al fine di rappresentare un utente i propri assistiti.**

Proposta di TIM

u) “mandato di rappresentanza”, il mandato conferito dall’utente al soggetto accreditato tramite apposito modello presente nel Conciliaweb qualora non intenda partecipare personalmente alla procedura.

TIM condivide la necessità di modificare il Regolamento introducendo regole chiare sulla rappresentanza attraverso una formalizzazione dei poteri di chi sta gestendo la controversia tramite la piattaforma su cui devono essere necessariamente registrati, preventivamente alla presentazione dell’istanza, tutti i soggetti che vi accedono secondo modalità idonee a garantirne l’identificazione attenendosi a medesime regole uguali per tutti.

Ciò è fondamentale anche al fine di arginare qualsiasi forma di strumentalizzazione della procedura informatica e contenere il rischio di fenomeni c.d. seriali che hanno comportato purtroppo negli anni un utilizzo spesso “distorto” della conciliazione.

Su tale presupposto è essenziale anche per l’operatore avere la certezza di riconoscere l’interlocutore della negoziazione o della conciliazione semplificata e, laddove non sia più consentito di accedere personalmente alla procedura al solo titolare dell’utenza, qualsiasi soggetto terzo da lui individuato deve essere delegato tramite un’uniforme e certa modalità di esercizio della rappresentanza sulla base di condizioni uguali per tutti al cui mancato rispetto deve necessariamente conseguire l’irricevibilità della domanda sulla piattaforma o la dichiarazione di improcedibilità nei casi di inammissibilità/improcedibilità della domanda che dovessero emergere successivamente all’accettazione della domanda da parte del Conciliaweb.

Per le ragioni sopra esposte non si condivide la modifica prevista con l’indicazione delle sole Associazioni di consumatori riconosciute a livello nazionale e degli Avvocati iscritti all’Albo professionale, in quanto permarrebbe il problema di non garantire la certezza dei poteri dell’interlocutore informatico che sta gestendo la controversia non migliorando l’attuale situazione.

Inoltre si ritiene necessario introdurre anche la definizione del mandato di rappresentanza previsto dall’Autorità all’articolo 4.

Sotto un profilo applicativo si sottolinea che nel modello di mandato devono essere riportati tutti gli elementi essenziali della controversia in considerazione del fatto che non sarà l’utente a compilare i campi per la presentazione dell’istanza. Di particolare rilevanza è l’oggetto della controversia perché identifica la tipologia di conciliazione ai fini della ricevibilità della domanda (in caso di organismi ADR e/o di negoziazione paritetica) e della tipologia di procedura da seguire (semplificata o in udienza).

Deve essere, altresì, prevista la dichiarazione dell’utente sotto la propria responsabilità della titolarità dell’IBAN che dovrà essere inserito in fase di presentazione dell’istanza o la dichiarazione sotto la propria responsabilità di non essere in possesso dello stesso per accedere alla modalità alternativa eccezionale di

liquidazione di eventuali indennizzi tramite assegno da recapitare solo presso il proprio indirizzo negando l'autorizzazione all'invio presso altri indirizzi.

Deve anche essere indicato l'elenco di tutti i documenti che si trasmettono al delegato per la presentazione dell'istanza incluso il canale utilizzato per la presentazione dei reclami al fine di giustificare le richieste economiche sui disservizi oggetto della controversia.

Al tal riguardo si segnala come assumano estrema importanza tutti gli elementi sopra riportati al fine di ridurre il carico di istanze gravanti sul Conciliaweb. L'indicazione del reclamo garantirebbe anche modalità analoghe di ricorso alla procedura di conciliazione per tutte le forme di associazionismo consumeristico, indirizzando l'utente a ricorrere alla conciliazione, indipendentemente dal canale scelto o utilizzato dal soggetto delegato, solo nel caso in cui il reclamo dovesse essere ritenuto infondato o non gestito dall'operatore con piena soddisfazione del cliente medesimo. Medesime considerazioni valgono per l'assistenza degli utenti da parte degli studi legali.

Il reclamo è preso in considerazione per individuare il *dies de quo* per il calcolo degli eventuali indennizzi in base alle diverse tipologie di disservizio lamentato, pertanto la sua indicazione ad avviso della scrivente assume un'importanza rilevante nella fase di presentazione dell'istanza di conciliazione.

Peraltro il ricorso alla conciliazione, facilitato dalla modalità di accesso telematica, potrebbe esaurirsi in un esperimento "formale" con conseguente aumento dei volumi delle istanze di definizione o del contenzioso giudiziale.

- **Partecipazione alle procedure tramite ConciliaWeb (art. 4)**

Proposta di AGCom emendata da TIM

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 caso di persone giuridiche, il rappresentante legale che accede alla piattaforma deve allegare la documentazione attestante il conferimento dei poteri, a pena di inammissibilità. In alternativa, l'utente può presentare l'istanza e partecipare alla procedura tramite un soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato di rappresentanza secondo il modello presente sulla piattaforma, da allegare alla istanza a pena di irricevibilità inammissibilità. L'istanza, a pena di irricevibilità, Ove possibile, può essere presentata da una le Associazione di consumatori per le sole materie per le quali non sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica, di cui all'art. 3, comma 2, lett. b) e c) in virtù del protocollo di intesa o del regolamento ADR sottoscritto con l'operatore. E' responsabilità dell'Associazione di consumatori indicare, a pena di irricevibilità l'oggetto della controversia per l'individuazione corretta della materia, ferme restando le verifiche di inammissibilità di cui all'articolo 6, comma 1, lett. d).**

3. L'utente interessato, qualora non abbia la possibilità di partecipare **personalmente** alla procedura in via telematica, può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del CORECOM competente, o presso altro punto di accesso fisico individuato dal medesimo CORECOM.

4. Le modalità e i termini concernenti l'accesso al sistema **dalle parti o dal soggetto accreditato**, il caricamento e la firma di atti e documenti, **ogni ulteriore azione inerente le procedure previste dal presente regolamento**, nonché la accessibilità per gli utenti di cui al comma 3, sono stabiliti dal *Regolamento applicativo*.

Nel richiamare i commenti all'art. 1 in merito alla certezza delle regole di rappresentanza e delle caratteristiche del modello di mandato presente sulla piattaforma, TIM condivide la necessità di modificare il Regolamento inserendo una condizione di irricevibilità delle domande da parte di Associazioni di consumatori nelle ipotesi in cui sia possibile ricorrere alle procedure di negoziazione paritetica.

Si propone qualche altra modifica coerente con le nuove modalità di presentazione dell'istanza e partecipazione alla procedura tramite un soggetto accreditato.

Come già evidenziato in premessa si sottolinea l'importanza di modificare anche il Regolamento applicativo di cui al comma 4 che deve stabilire, in generale, tutte le azioni inerenti le procedure previste dal Regolamento di procedura declinando puntualmente i termini entro cui le parti possono formalizzare le proprie comunicazioni, ivi inclusa la rinuncia del cliente.

Sotto un profilo applicativo relativamente a tale norma si sottolinea, inoltre, la necessità di mantenere nella vista "I tuoi procedimenti" la visualizzazione dei riferimenti dell'utente al fine di garantire la ricerca delle istanze tramite il nominativo del titolare dell'utenza, indipendentemente dalle modalità di presentazione (personalmente o tramite soggetto accreditato).

- ***Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio (art. 5)***

In riferimento alle procedure GU5, TIM anticipa l'esigenza di valutare una modifica al Regolamento applicativo in considerazione della partecipazione a tali procedure anche dell'utente e, in caso procedure di migrazione, dell'altro operatore interessato dall'interruzione del servizio.

Al riguardo si evidenzia come l'interlocuzione con l'utente e con l'altro operatore, resa possibile dal Conciliaweb, sia senz'altro utile al fine di instaurare un rapporto di collaborazione tra tutte le parti interessate ai fini di una positiva risoluzione del disservizio lamentato dall'utente.

A tal riguardo nei casi (del tutto residuali) in cui l'utente, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore, dichiara che il disservizio non sia stato risolto, si evidenzia l'opportunità a che il Corecom, anziché considerare chiuso il procedimento, proceda con un breve supplemento istruttorio al fine di ricevere tempestivamente da tutte le parti interessate le opportune informazioni ritenute necessarie al fine di verificare la fondatezza di quanto asserito dal cliente.

Sotto un profilo applicativo si ritiene che tale modalità consenta di garantire un proficuo rapporto di collaborazione dall'inizio alla fine della procedura.

CAPO II - PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM

- ***Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM (art. 6)***

Proposta di TIM

1. Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere presenti, a pena di irricevibilità, le seguenti informazioni tramite compilazione di tutti i relativi campi del formulario UG:

a) il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione, il rappresentante legale o altro rappresentante munito dei relativi poteri e la sede in caso di persone giuridiche;

b) il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;

c) la denominazione dell'operatore interessato;

d) l'oggetto della controversia;

e) i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;

f) le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici;

g) allegando il mandato di rappresentanza, ove previsto.

Inoltre le informazioni di cui alle lett. da a) a g) devono essere, a pena di inammissibilità, correttamente indicate.

Nell'istanza devono essere altresì indicati ~~gli eventuali~~ i reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia ~~per l'eventuale diritto all'erogazione degli indennizzi~~ e i documenti che si allegano.

2. L'istanza, a pena di irricevibilità è presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb compilando il formulario UG, fatto salvo quanto stabilito dal comma 6;

[...]

Proposta di AGCom emendata da TIM

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, ~~anche su istanza dell'operatore~~, il CORECOM comunica immediatamente alle parti la conclusione della procedura, disponendone l'archiviazione.

Nel richiamare i precedenti commenti agli artt. 1 e 4 si propongono alcune modifiche coerenti con le nuove modalità di presentazione dell'istanza e partecipazione alla procedura tramite un soggetto accreditato.

Sotto un profilo applicativo si sottolinea che la corretta compilazione di tutti i campi necessari alla presentazione dell'istanza è essenziale anche per le finalità di reportistica e filtro/ricerca dei procedimenti nel Conciliaweb (es. tipologia di utenza, di servizio di telefonia, di disservizio/oggetto della controversia)

Inoltre, si ritiene necessario prevedere nel Regolamento applicativo le modalità per presentare la rinuncia al procedimento.

TIM non ha particolari osservazioni sull'eliminazione del termine di 10 giorni di cui al comma 5 in quanto nel Regolamento è stabilito che una causa di inammissibilità può comunque emergere nel corso della procedura. Si propone di precisare che tale causa può essere rilevata anche su istanza dell'operatore anche tenendo conto delle attuali modalità applicative.

Sotto un profilo applicativo si sottolinea, altresì, la necessità di prevedere l'azione obbligatoria per il Corecom di adottare un provvedimento di rigetto motivato in caso di mancato accoglimento dell'istanza di inammissibilità/improcedibilità presentata dall'operatore. Il Regolamento applicativo deve anche prevedere nelle conciliazioni congiunte la possibilità di presentare in autonomia l'istanza laddove sia stata già presentata da un altro operatore.

- **Avvio della procedura (art. 7)**

Proposta di AGCom emendata da TIM

1. Il CORECOM, ~~verificata l'ammissibilità della domanda~~, ~~verificata la ricevibilità dell'istanza tramite il Conciliaweb~~, comunica alle parti, ~~entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza~~, l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

2. Nella comunicazione di cui al comma 1 sono indicati:

- a) il numero identificativo della pratica;
- b) la data di protocollazione dell'istanza;
- c) l'oggetto dell'istanza

3. Il CORECOM, qualora non ravvisi anche su istanza dell'operatore una causa di inammissibilità, comunica alle parti, ove previsto, la convocazione dell'udienza da tenersi non prima di quattordici giorni, indicando:

a) la data e l'orario stabiliti per l'udienza di conciliazione, ~~ove previsto~~, informando della facoltà per

l'utente di partecipare all'udienza con le modalità di cui all'articolo 9, comma 8;

4. L'operatore, qualora non intenda partecipare alla procedura, ne dà comunicazione al CORECOM, che redige un verbale con il quale si dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, dandone tempestivo avviso alla parte istante.

5. 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~~, **che le parti firmano elettronicamente a conferma immediata dell'accettazione telematica dell'utente** e il procedimento è archiviato.

6. Con la comunicazione di cui ai commi 1 e 2, o anche successivamente purché prima dell'udienza, il CORECOM comunica alle parti il nome del Conciliatore.

TIM condivide la necessità di eliminare la verifica dell'ammissibilità dell'istanza da parte del Corecom nella fase di avvio della procedura di conciliazione in quanto non è aderente alla realtà essendo possibile solo una verifica di ricevibilità in automatico tramite la piattaforma, laddove siano stati compilati tutti i campi richiesti.

Si ritiene necessario, con l'occasione, anche distinguere la comunicazione di avvio da quella di convocazione udienza in quanto la prima è comune ad entrambe le procedure ed è effettuata tramite notifica "semplice".

Per la convocazione dell'udienza si propone di introdurre un termine di preavviso di 14 giorni tra la data di avviso di convocazione e la data dell'udienza in quanto le modalità attuali non consentono di organizzazione la partecipazione ai tavoli con un lasso di tempo adeguato.

Sotto un profilo applicativo si ritiene importante prevedere nella comunicazione di avvio l'integrazione delle informazioni presenti con: i) i dati identificativi dell'utente ii) tipologia di utenza (Residenziali/Affari) iii) tipologia di servizio iv) evidenza se la procedura è semplificata, per i casi di cui all'articolo 8, comma 2, o in udienza.

Relativamente alle mail di notifica della convocazione dell'udienza si rinnova l'esigenza di indicare l'oggetto della controversia, il Corecom competente, la data e l'ora, la tipologia di servizio (fisso o mobile).

Con l'occasione si richiede anche di prevedere nel Regolamento applicativo che l'azione di mancata adesione dell'operatore possa essere presentata anche dopo l'assegnazione a un delegato (funzionalità ad oggi non permessa).

In riferimento alle modifiche proposte al comma 4, TIM condivide pienamente le considerazioni dell'Autorità con particolare riferimento all'estrema importanza di concludere immediatamente la procedura di negoziazione diretta (così come quella di conciliazione semplificata) con la conferma tramite firma e apposizione dell'OTP.

La chiusura immediata infatti ha il pregio di evitare inutili giacenze di pratiche già di fatto concluse e consente di confermare la volontà dell'istante senza ulteriori dilazioni tramite l'immediata firma dell'attestato di accordo generato automaticamente dal sistema riportando fedelmente ed integralmente la proposta dell'operatore accettata dall'istante con il click sull'apposito pulsante.

Si ritiene che il rilascio immediato dell'OTP consentirà di superare le problematiche che si sono presentate nell'esperienza applicativa legate fondamentalmente alla poca comprensione dell'istante di dover anche firmare un accordo successivamente all'accettazione già effettuata tramite la piattaforma.

Ad avviso della scrivente è preferibile, in ogni caso, mantenere la sottoscrizione del verbale tramite OTP al fine di arginare il rischio che un giudice possa ritenere non valida la rinuncia da parte del cliente alla prosecuzione nel giudizio ordinario per il riconoscimento del maggior danno in quanto contenuta in un verbale non espressamente sottoscritto.

- *Conciliazione semplificata (art. 8)*

Proposta di AGCom emendata da TIM

1. La procedura di conciliazione per le controversie aventi a oggetto le materie elencate al comma 2 è svolta mediante lo scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il Conciliatore. In ogni momento il Conciliatore ha la facoltà di trasmettere alle parti una proposta di soluzione conciliativa della controversia.

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. ~~All'esito della conciliazione, il Conciliatore redige un verbale ai sensi dell'articolo 12, commi 1 e 2, che le parti firmano elettronicamente a conferma immediata della volontà espressa sul Conciliaweb.~~

4. 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, comma 3 -1 e 2, dando atto del comportamento inerte della parte convenuta o della parte istante. In caso di mancata partecipazione della parte istante il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e il procedimento è archiviato di quanto risulta dallo scambio di comunicazioni con le parti.**

Nel richiamare i commenti all'art. 7 in merito alla necessità di sottoscrizione del verbale tramite OTP a conferma immediata dell'accettazione telematica dell'utente, TIM propone di precisare le modalità di conclusione del procedimento nel comma 1 e coglie l'occasione per sottolineare l'esigenza di poter concludere la procedura semplificata valutando il comportamento tenuto dalle parti nel corso della stessa.

Sotto un profilo applicativo è necessario, infatti, prevedere che la procedura semplificata possa chiudersi anche con un verbale di mancata comparizione nel caso in cui l'istante non dimostri l'interesse effettivo ad esperire il tentativo di conciliazione a fronte di una proposta dell'operatore.

In riferimento alle materie utilmente affrontabili con la procedura di conciliazione semplificata, TIM condivide la necessità di modificare il Regolamento eliminando dal novero delle materie le fattispecie inerenti le "attivazioni per servizi non richiesti" e l'"errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici".

Nell'applicazione pratica si è infatti rilevato che laddove sono richiesti indennizzi la modalità di trattazione tramite *chat* risulta poco efficace e i tempi di gestione si allungano facilmente confermando, pertanto, le considerazioni espresse dall'Autorità in merito alle difficoltà di trattare alcune tematiche senza un confronto diretto assicurato dallo svolgimento di un'udienza di conciliazione.

A tale ultimo proposito si propone di eliminare dal novero delle materie anche la fattispecie inerente gli “Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale” in quanto i volumi generati e la complessità delle vicende sottostanti richiedono necessariamente un confronto “diretto” in udienza anche al fine di contenere i volumi delle istanze di definizione.

In alternativa, laddove l’Autorità ritenga di confermare tale materia nell’ambito dell’articolo 8 si richiede di prevedere una soglia di valore.

- **Udienza di conciliazione (art. 9)**

Proposta di TIM

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 **e registrati sulla piattaforma ai sensi dell’articolo 4 comma 1.**

La modifica proposta è coerente con le nuove modalità di presentazione dell’istanza e partecipazione alla procedura tramite un soggetto accreditato.

- **Esito dell’udienza di conciliazione (art. 12)**

Si coglie l’occasione per anticipare l’esigenza di valutare una modifica al Regolamento applicativo per prevedere almeno:

- a) la possibilità, anche per una sola parte convenuta, di concludere accordi parziali così da concludere positivamente la procedura nei confronti dell’operatore con il quale è stato raggiunto l’accordo;
- b) la possibilità di rettificare i verbali in caso di compilazione errata eliminando la possibilità di rifiuto della firma da parte dell’istante che configurando un “ripensamento” sull’esito della conciliazione non previsto dall’articolo 12 rischia di diminuire l’efficacia e celerità della procedura telematica.

CAPO III – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

- **Istanza di definizione delle controversie (art. 14)**

3. **Nell’istanza con cui viene deferita al CORECOM la risoluzione della controversia devono essere presenti, a pena di irricevibilità** mediante compilazione del modello GU14 **tutti i relativi campi** e correttamente indicate, **a pena di inammissibilità**, le medesime informazioni di cui all’articolo 6, comma 1, oltre ~~agli estremi del~~ al verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

4. **Nel caso in cui l’istante non abbia correttamente indicato le omesse informazioni, tra cui la erronea titolarità dell’utenza, 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.**

La modifica proposta al comma 3 è per rendere le regole procedurali della presentazione dell’istanza GU14 coerenti a quelle di presentazione dell’istanza UG oltre che per chiarire l’obbligo di allegare il verbale laddove non svolto tramite il Conciliaweb (es. Paritetica).

TIM non ha particolari osservazioni alla modifica proposta dall’Autorità, ma ritiene necessario proporre una modifica al comma 4 sempre in coerenza con le regole procedurali inerenti l’obbligo di indicare

correttamente le informazioni richieste a pena di inammissibilità che, necessariamente, devono portare all'archiviazione del procedimento in caso di mancata sanatoria del vizio da parte dell'istante.

Si suggerisce, infine, di prevedere la sospensione feriale dei termini dal 1 agosto al 31 agosto.