



**Consultazione pubblica avviata con delibera
422/17/CONS in ordine alla modifica del Regolamento
sulle procedure di risoluzione delle controversie tra
operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**

Osservazioni di Vodafone Italia S.p.A.



Premessa

La consultazione avviata con la delibera n. 422/17/CONS si pone l'obiettivo di implementare un sistema informatizzato destinato alla gestione delle controversie tra operatori e utenti volto a rendere più efficiente il sistema di trattazione delle conciliazioni e delle risoluzioni delle controversie, rimuovendo i limiti derivanti, in particolare, dalla attuale gestione manuale di tutte le correlate attività presso i Co.re.Com.. Ciò anche alla luce delle recenti modifiche introdotte dall'art. 141 del Codice del Consumo e delibere applicative adottate da codesta Spettabile Autorità (delibera 665/15/CONS, 528/16/CONS, 11/17/CONS, 395/17/CONS).

Il passaggio ad un sistema di *On Line Dispute Resolution* (ODR), come definito dalla stessa Autorità, comporta la primaria necessità di modificare il vigente Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie (delibera 173/07/CONS) ed, infatti, la presente consultazione ha ad oggetto le modifiche a tale Regolamento.

Il posizionamento di Vodafone conterrà alcune considerazioni preliminari e specifiche osservazioni sulla bozza del provvedimento che riguardano, in particolare, gli aspetti sui quali l'Autorità ha richiesto di esprimere le proprie valutazioni.

1. Considerazioni preliminari

Vodafone accoglie con favore l'introduzione di un sistema di gestione delle controversie come quello proposto dall'Autorità, ciò anche per coerenza con il proprio posizionamento di mercato di azienda innovativa e "Digitale", la quale ha da sempre avuto un'attenzione particolare verso i suoi clienti e, come noto, ha anche recentemente messo in campo diverse azioni volte a creare, in generale, valore per il Cliente.

Andare incontro ad esigenze dei clienti come quelle delineate dall'Autorità, è in linea certamente con uno degli obiettivi primari di Vodafone, ovvero sia quello di soddisfare al meglio il Cliente, proponendo servizi che siano in grado non solo di soddisfare le sue esigenze, ma che siano sempre all'avanguardia da un punto di vista tecnologico e di innovazione.

Ad oggi, Vodafone già offre ai clienti molteplici strumenti di assistenza esclusivamente "Digitali" (telematici ed informatizzati). Basti pensare alla MYVF App e all'area riservata del sito che consente ai clienti, già da tempo, di inviare a Vodafone anche reclami.



É dunque estremamente importante che le modifiche, che l'Autorità si propone di introdurre a distanza di oltre 10 anni dalla precedente delibera su questa materia, tengano conto non solo dell'evoluzione tecnologica nel frattempo intervenuta, ma che tengano altresì conto dell'esperienza maturata sul campo in tutti questi anni di gestione delle conciliazioni, durante i quali il confronto con l'Autorità è stato sempre costruttivo .

Vodafone è favorevole all'evoluzione del sistema delle conciliazioni così come prospettato nel documento in consultazione, ma ritiene fondamentale porre dei ragionevoli limiti alla loro gestione, tenuto conto che il processo informatizzato che si vuole introdurre certamente renderà più agevole l'accesso alle conciliazioni e alla fase della risoluzione delle controversie da parte degli utenti. Vodafone ritiene, quindi, fondamentale introdurre alcuni elementi finalizzati proprio a porre detti ragionevoli limiti quali:

1. La necessità della previa presentazione del reclamo all'operatore quale condizione di procedibilità della conciliazione;
2. L'obbligo che il reclamo sia presentato all'operatore in forma scritta;
3. La necessità di presentazione della domanda di conciliazione entro un limite di tempo prestabilito, che si propone essere di un anno, dalla data in cui il consumatore ha presentato il relativo reclamo all'operatore;
4. Tempi certi di conclusione del procedimento (al massimo 90 gg), prorogabili solo in situazioni eccezionali.

Si ritiene che tali elementi possano essere tenuti in debita considerazione anche alla luce di quanto previsto nella Direttiva ADR 2013/11/UE (è proprio codesta Autorità che definisce "Conciliaweb" come una ODR, normata dal regolamento (UE) n. 524/2013) e, in particolare, nel considerando 40 e articolo 8, lettera e) (durata procedimento) e nel considerando 50¹, articolo 5, comma 4 lettera a), lettera e) (obbligo e anzianità del reclamo)².

¹ Considerando 50: al fine di evitare inutili oneri per gli organismi ADR, è opportuno che gli Stati membri incoraggino i consumatori a contattare il professionista per tentare di risolvere la problematica in modo bilaterale prima di presentare un reclamo a un organismo ADR. In molti casi, ciò consentirebbe ai consumatori di risolvere le loro controversie in modo rapido e tempestivo.

² Articolo 5, comma 4 lettera a):

4. Gli Stati membri possono, a loro discrezione, consentire agli organismi ADR di mantenere e introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;



L'introduzione di tali limiti é basata sulle seguenti argomentazioni:

1. le controversie dovrebbero essere risolte al livello più elementare possibile, che è quello del reclamo del cliente verso il professionista, soprattutto qualora il professionista sia un operatore che investe moltissime risorse nella relazione con il cliente, come Vodafone. Ciò anche nella fase in cui il cliente non è soddisfatto e solleva di conseguenza una segnalazione o addirittura un reclamo;
2. principi di razionalizzazione e ragionevolezza (finalizzati ad evitare oneri superflui), che dovrebbero essere applicabili a tutte le pubbliche amministrazioni;
3. principio generale di sussidiarietà: la controversia dovrebbe in prima istanza essere gestita dal privato. Solo qualora il privato non riesca a risolverla, dovrebbe esser previsto l'uso di strumenti pubblici;
4. consentire, in assenza di previo reclamo diretto all'operatore, la proposizione di domanda di conciliazione comporterebbe costi (dovuti a un numero maggiore di conciliazioni che potrebbero essere invece risolte come reclamo) che sarebbero sopportati in massima parte dalle Regioni che finanziano il funzionamento dei Corecom in violazione del principio di efficacia e di economicità dell'azione amministrativa di cui all'art. 1 della legge 7 agosto 1990 n. 241.

In particolare, con riguardo all'obbligo di presentazione del reclamo in forma scritta, Vodafone ritiene che quest'ultima:

- tuteli entrambe le parti, poiché consente di avere certezza sia sulla data dell'invio del reclamo, che sul contenuto dello stesso;
- rappresenti senz'altro una tutela anche per la parte più debole quale il consumatore, poiché certa e documentabile, anche qualora dovesse richiedere l'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- elimini le difficoltà e i malintesi che si possono manifestare nell'ambito della gestione di un reclamo telefonico, potenzialmente soggetto a differenti interpretazioni relativamente al suo contenuto. Si potrebbe infatti dover affrontare un caso in cui sono presenti due opposte

e) il consumatore non ha presentato il reclamo all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;



dichiarazioni, senza avere il supporto di una documentazione certa attraverso cui si possa verificare quanto dichiarato nel corso della telefonata dalle parti;

- garantisca una coerenza del sistema che sarebbe basato su due livelli di accesso dell'utente (reclamo ed istanza di conciliazione) entrambi basati su prova scritta (cartacea e/o on line la prima, on line la seconda).

Inoltre, preme evidenziare che gli organismi ADR nel settore delle telecomunicazioni prevedono l'obbligo del reclamo in forma scritta come condizione di procedibilità: tutte le associazioni di consumatori riconosciute dal CNCU fanno parte degli organismi ADR ed hanno espressamente sottoscritto il protocollo che vede il reclamo scritto quale condizione di accesso alla conciliazione paritetica.

Con riferimento all'ambito soggettivo di applicazione del Regolamento Vodafone ritiene che l'Utente definito all'art. 1 del Regolamento come "*Ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico*" debba essere inteso non solo la persona fisica ma anche la persona giuridica che abbia aderito a contratti per adesione proposti dal professionista, con l'esclusione dei clienti del segmento cd "Corporate" che hanno negoziato con Vodafone un accordo personalizzato secondo le loro esigenze.

Si ritiene, inoltre, che sia fondamentale introdurre accanto al Regolamento specifiche "Linee Guida" in merito ai requisiti del sistema Conciliaweb, in particolare, con riferimento alle tematiche emerse nel corso dei confronti intercorsi con codesta Spettabile Autorità prima della pubblicazione della presente consultazione pubblica che riguardavano, a titolo esemplificativo:

- l'adozione di misure volte a contenere i fenomeni seriali (ci si riferisce, in particolare, ai sistemi di autenticazione ed uso delle credenziali e alla previsione del pagamento tramite bonifico bancario intestato all'utente come unico sistema di adempimento);
- il numero massimo di controproposte da effettuare in sede di negoziazione diretta;
- risposte semplici e sintetiche per i GU5;
- la reportistica (ci si riferisce alla possibilità per il singolo operatore di poter accedere ad un'area riservata che consenta di visualizzare, ordinare ed analizzare i dati delle pratiche di propria pertinenza gestite e da gestire, suddivise per regione, tipologia del



procedimento (preconciliazione/conciliazione semplificata/standard/definizione) e relativi esiti).

Ciò premesso, di seguito si forniscono i riscontri ai quesiti posti dall'Autorità e si forniscono altresì alcune osservazioni e proposte di modifica rispetto allo schema di provvedimento proposto e sul Codice deontologico conciliatori.

2. Analisi dell'articolato del Regolamento

ART. 2 Ambito di applicazione

2. Sono escluse dall'applicazione del presente regolamento le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.

Si richiede, onde fugare ogni dubbio interpretativo ed applicativo, di specificare cosa si intenda con il termine "Tributo" (ad es. sono da ritenersi escluse tutte quelle controversie che hanno ad oggetto TCG).

ART.2

QUESITO n.1

Si condivide l'orientamento dell'Autorità di circoscrivere il campo di applicazione del Regolamento alle controversie nelle quali la parte istante è l'utente, escludendo quelle relative al recupero del credito da parte dell'operatore, ancorché oggetto di contestazione?

Con riguardo a questo punto si ritiene che il quesito non sia tanto attinente all'art. 2 ma è piuttosto riferibile all'art.3 comma 1 che stabilisce che *"il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi del presente regolamento, fatte salve le procedure monitorie e cautelari"*.

Se dunque l'articolo va inteso nel senso che lo strumento Concilia web è riservato solo ai tentativi di conciliazione avviati dall'utente e che l'operatore, in caso di azioni giudiziale per recupero del credito, non è tenuto ad esperire alcun tentativo obbligatorio, perché trattasi di procedura monitoria, condividiamo l'orientamento espresso dall'Autorità. Anzi, auspichiamo che l'Autorità prenda una posizione chiara e definitiva ribadendo che lo strumento possa essere



utilizzato in caso di controversie di competenza dell'Autorità stessa e statuendo nel testo del regolamento l'inammissibilità di tutte quelle istanze in cui i giudici civili sospendono i ricorsi monitori richiedendo all'Operatore di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione anche in ossequio alla più recente giurisprudenza della Suprema Corte (Corte di Cassazione civ. Sez. III, Sent., 14-12-2016, n. 25611).

Si propone quindi di modificare il testo dell'art. 2 come segue:

1. Ai sensi dell'articolo 1, commi 11 e 12, della Legge, è rimessa alla competenza dell'Autorità la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

2. Sono escluse dall'applicazione del presente Regolamento le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari e quelle avviate dagli operatori aventi ad oggetto il recupero del credito.

3. Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del presente Regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del Codice del consumo.

ART 3 Tentativo obbligatorio di conciliazione

All'art. 3, comma 4, si propone la modifica evidenziata:

"Ai fini del ricorso giurisdizionale, la condizione di procedibilità si considera comunque avverata trascorsi trenta giorni dalla ~~proposizione~~ ricezione dell'istanza di conciliazione.

Il termine proposizione induce a ritenere che i trenta giorni decorrano dall'invio/inoltro dell'istanza. Tuttavia, se l'Autorità ritiene dover disporre di non meno di trenta giorni per istruire la procedura di conciliazione sarebbe, preferibile che venga utilizzato il termine "ricezione".



ART.4 Partecipazione alle procedure tramite il portale ConciliaWeb

3. L'amministratore di sistema fornisce a ciascun operatore le credenziali per accesso al portale. Ciascun operatore provvede ad inserire nel portale e ad aggiornare la lista dei propri delegati, che accedono al sistema tramite le proprie credenziali SPID

Vodafone ritiene che la registrazione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (cd SPID) non debba essere obbligatorio per i singoli conciliatori per accedere al portale. Questa obbligatorietà potrebbe infatti avere delle ripercussioni in ambito giuslavoristico qualora le conciliazioni vengano svolte da dipendenti dell'Operatore. Si ritiene quindi che anche i Conciliatori debbano poter accedere o tramite SPID o tramite loro specifico account che verrà appositamente creato.

6. La firma dei verbali e di ogni altro atto formato tramite il portale Concilia web da parte dell'utente e del delegato dell'operatore è effettuata tramite inserimento di una password temporanea fornita dal portale medesimo, ovvero mediante altra modalità di firma elettronica idonea a garantirne la provenienza.

Per gli stessi temi evidenziati con riguardo all'art. 4, comma 3, sarebbe preferibile introdurre un sistema di firma a mezzo OTP e non a mezzo di firma elettronica/digitale o comunque prevederli entrambi quali strumenti di firma equipollenti e dunque alternativi.

ART 5 - Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del solo servizio interessato dal mancato pagamento.

Espressioni come "congruo preavviso" creano incertezze interpretative e possono generare del contenzioso. E' preferibile indicare un termine anche breve (es. 3-5 gg) e possibilmente le modalità di preavviso.

2. Ai fini del comma 1:



a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente Regolamento;

b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi;

c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

L'Autorità ritiene ritardato unicamente il pagamento avvenuto dopo 15 giorni dalla scadenza della fattura, fatti salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna del conto telefonico.

La consegna della fattura tuttavia non è attività documentabile e fra l'altro è rimessa al servizio postale.

Ragion per cui la mancata consegna della fattura quale giustificazione del mancato pagamento potrebbe essere un ottimo stratagemma per contestare la sospensione del servizio.

Sarebbe opportuno eliminare il riferimento alla consegna della fattura, tenuto conto che l'utente potrebbe chiedere i conti telefonici non recapitati al Servizio Clienti o scaricarli dall'Area Clienti sul sito del gestore.

3. L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 3, ovvero nel corso della relativa procedura e fino alla conclusione dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia, può richiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio.

Il comma, così come formulato, sembrerebbe consentire la possibilità di richiedere la riattivazione della linea fino a che non si sia conclusa l'istanza di definizione. In questo modo viene meno l'attuale prassi che oggi consente di riprendere le azioni di recupero del credito, nel caso in cui il cliente, nelle more del procedimento, ometta di pagare anche i servizi o i conti telefonici non oggetto di contestazione. Diversamente si rischierebbe di promuovere condotte opportunistiche aventi come unico scopo quello di ritardare il pagamento del dovuto e di



umentare l'entità dell'insoluto, consentendo all'istante di continuare a beneficiare di un servizio per il quale l'operatore di telefonia non potrebbe agire per il soddisfacimento del proprio credito.

5. Della richiesta è dato avviso all'operatore, che nei 5 gg successivi può produrre eventuali memorie e documentazione.

Sarebbe utile proporre, in linea con la complessità dei temi trattati, oggetto della conciliazione o della risoluzione della controversie, modulare il tempo di risposta da parte del gestore in 5gg per il mondo del mobile e in almeno 10gg per le controversie relative alla rete fissa, anche in considerazione dell'esperienza maturata in questi anni che ha dimostrato che nella quasi totalità dei casi è richiesta la verifica e/la collaborazione anche di un altro operatore di telefonia.

8. I provvedimenti adottati a norma del presente articolo devono essere eseguiti entro il termine da essi indicato. In caso di inottemperanza il CORECOM competente ne informa tempestivamente la Direzione per l'applicazione della sanzione ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della Legge.

Sarebbe opportuno che l'operatore venisse informato subito dell'inoltro degli atti all'Autorità in caso di inottemperanza. Per cui dovrebbe esser previsto che il Corecom informi il gestore dell'avvenuta trasmissione degli atti alla Direzione per l'applicazione eventuale della sanzione.

ART. 5

QUESITO n.2

Si condivide l'orientamento dell'Autorità di restringere l'ambito di applicazione dell'art. 5 ai soli casi di sospensione/interruzione del servizio?

Da una parte, si condivide certamente l'eliminazione dal perimetro applicativo del riferimento alle "forme di abuso", ma allo stesso tempo la scrivente richiede di declinare esattamente cosa si intende per sospensione/interruzione del servizio. Così formulato rimarrebbero esclusi parte degli adempimenti tecnici legati al mondo del Provisioning. Sarebbe altresì auspicabile che venga declinato senza ambiguità il tema dello sblocco Iimei, qualora il cliente non abbia corrisposto all'operatori il prezzo del device. In questo caso sarà possibile riattivare la linea sulla sim voce (servizio) ma non il bene fisico, se non dopo il pagamento del corrispettivo.



ART. 6 Procedura di conciliazione dinanzi al CORECOM

4. Il Corecom, qualora ravvisi una causa di inammissibilità dell'istanza, entro 10gg dalla presentazione della stessa ne' da' 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.

Si propone di ridurre a 5 gg il termine per rilevare l'inammissibilità e questo per evitare che la causa di inammissibilità sia rilevata dopo la presentazione di una prima proposta transattiva.

ART. 8 Conciliazione semplificata

Comma 2. La procedura di conciliazione semplificata si applica alle controversie attinenti a:

- 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**
- e) Restituzione del deposito cauzionale**
- f) Errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici**
- g) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore**
- h) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta**

Tenuto conto delle discussioni che hanno preceduto l'avvio della presente Consultazione, si propone di restringere il campo di applicazione della procedura semplificata di conciliazione. In particolare, con riguardo ai casi di cui alle lettere c) e d) si ritiene essenziale introdurre un limite rispetto agli importi oggetto di contestazione pari a massimo 200€ in caso di contestazione per restituzione credito residuo e a 1000 € in caso di attivazione di servizi non richiesti (tenuto conto che per entrambe le ipotesi in caso di importi superiori potrebbero configurarsi ipotesi di Frode).



La previsione di soglie di valore che limitino l'applicazione della procedura semplificata sarebbe auspicabile che venga estesa anche alle contestazioni in ambito Roaming.

ART. 9 comma 5 in combinato disposto con ART. 12 comma 2

Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione chiedendo al Conciliatore di procedere ai sensi dell'art.12, comma 2, il quale recita: *"Se in udienza non si raggiunge l'accordo, su tutti o alcuni di punti controversi, il conciliatore redige un sintetico verbale in cui si annota esclusivamente l'oggetto della controversia e che la stessa è stata sottoposta a tentativo obbligatorio di conciliazione con esito negativo"*.

Si richiede che in caso di abbandono della conciliazione da parte dell'utente venga disposta l'archiviazione e non un verbale negativo, tenuto conto che se l'utente abbandona la conciliazione non ha alcun interesse a risolvere la contestazione con l'Operatore.

Si richiede, inoltre, che in caso di verbale negativo, il testo, su richiesta delle parti possa essere integrato (ad es. con la proposta effettuata). Tale punto sarà essenziale soprattutto alla luce della consultazione pubblica n. 227/15/CONS recante "Modifiche al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori".

ART. 12 Esito della conciliazione

comma 3. Se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza il procedimento è archiviato, salvo i casi di giustificato impedimento , prontamente comunicati al Corecom, per i quali può disporsi un rinvio.

Si richiede di sostituire il "prontamente" con un termine certo entro il quale comunicare un rinvio.

ART. 14 Istanza di definizione della controversia

QUESITO n. 3

Si condivide l'orientamento dell'autorità di ridurre il termine (attualmente di tre mesi decorrenti dalla conclusione del tentativo di conciliazione) per la proposizione



dell'istanza di definizione, tenuto conto della semplicità di accesso alla procedura telematica?

Si, si condivide per ridurre ulteriormente i tempi del procedimento

ART 16- Procedura

Al secondo comma si propone la seguente modifica

Art. 16, comma 2. Le parti convenute hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di trenta giorni ~~dal deposito~~ **dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro dieci giorni dal deposito dalla comunicazione delle produzioni avversarie, sempre a pena di irricevibilità , le parti possono presentare le proprie repliche. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica, fatte salve eventuali richieste di segretezza ai sensi del comma 3.**

Se non vi fosse la comunicazione le parti dovrebbero quotidianamente verificare il deposito delle produzioni avversarie, con il rischio di limitare fortemente il diritto di difesa. La formulazione della disposizione inoltre non chiarisce quante memorie si possono depositare. Sarebbe preferibile precisare che alla replica dell'istante l'operatore può controreplicare. In definitiva, e sempre a tutela della facoltà di rappresentare le proprie ragioni, gli scritti devono essere almeno 2 per parte.

3. "L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, e depositate telematicamente. I documenti depositati nel corso del procedimento sono integralmente accessibili dalle parti in causa, in conformità alle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati".

Tale comma non contiene alcun riferimento alla segretezza, che invece va previsto anche in relazione alla inutilizzabilità anche in caso di instaurazione di una controversia giudiziale.

4. Nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia ovvero su espressa richiesta di una delle parti, il responsabile del procedimento convoca le parti interessata per una udienza di discussione, mediante comunicazione trasmessa con almeno 10 gg di anticipo rispetto la data fissata.



Si richiede di prevedere sempre, anche in fase di definizione almeno una udienza di discussione vista la complessità della controversia che non è stata risolta ne' in pre-conciliazione ne' in conciliazione. Ove ciò non sia possibile si richiede di prevederla sempre per tutte le pratiche inter-operatore avocate da AGCOM.

ART. 19 Integrazione del contraddittorio

QUESITO n.4

Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere l'integrazione del contraddittorio al fine di coinvolgere operatori che potrebbero aver concorso a causare il disservizio ancorché non aventi alcun rapporto contrattuale con l'utente disservito, al fine di accertarne le responsabilità in termini indennizzatori?

Si condivide anche alla luce di tutte le argomentazioni espresse dalla scrivente Società nel proprio posizionamento di risposta alla consultazione pubblica avviata con la delibera 227/15/CONS, che si allega al presente documento. Tale integrazione del contraddittorio "anche d'ufficio" si ritiene opportuna ed efficace, soprattutto nei casi di migrazione, così da avere un quadro completo della situazione lamentata e delle relative responsabilità anche sotto il profilo dell'indennizzo che ciascuna parte, ritenuta responsabile, dovrà corrispondere all'utente.

ART. 20 Decisione della controversia

4. L'organo collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia può condannare l'operatore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Si richiede di prevedere anche l'ipotesi dello storno. L'articolo potrebbe essere così declinato: "può condannare l'operatore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute e già saldate dal cliente o in alternativa, ove non saldate, di procedere allo storno delle medesime".

ART 21 - Archiviazione a seguito di rinuncia



1. Se nel corso del procedimento l'utente rinuncia alla propria istanza, ovvero risulti che le richieste avanzate siano state pienamente soddisfatte, il Responsabile del procedimento dispone l'archiviazione del procedimento.

2. Il Responsabile del procedimento dispone, altresì, l'archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità ovvero di improcedibilità dell'istanza.

3. Nel caso di archiviazione, le spese di procedura restano a carico delle parti che le hanno sostenute. Le spese peritali sono ripartite secondo criteri equitativi.

4. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti per via telematica.

Sarebbe opportuno consentire all'utente di rinunciare all'istanza Gu14 solo fintanto che non siano state depositate le memorie e i documenti da parte del gestore. E subordinare tale rinuncia, in fase successiva, all'accettazione della controparte, così come avviene nel processo civile.

In mancanza si consentirebbe all'utente - come oggi accade - di prendere visione degli strumenti di difesa in possesso del gestore e di decidere se tentare la strada della definizione della controversia dinnanzi ai Corecom oppure rinunciare al Gu14, approntando una più idonea difesa dinanzi all'autorità giudiziaria.

Se è vero infatti che i documenti e le informazioni apprese nella procedura di definizione non sono, in linea teorica, utilizzabili dall'utente, è altrettanto vero che egli comunque ne acquisirebbe conoscenza, traendone vantaggio.

ART. 22 Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità → Quesito n.5

Si condivide l'orientamento dell'autorità di svolgere tramite i propri uffici i procedimenti inerenti i procedimenti inerenti i disservizi nei passaggi tra operatori, per i quali potrebbe risultare necessario il coinvolgimento, ai sensi dell'art. 19, di operatori terzi, incluso l'operatore gestore della rete.

si condivide in quanto la competenza esclusiva di Agcom per queste problematiche consentirà un interlocutore unico e specializzato.

ART. 23 Coordinamento e poteri sostitutivi



1. La Direzione, su richiesta dei Corecom, elabora circolari interpretative su specifiche questioni di interesse comune relative all'applicazione del presente Regolamento.

Sarebbe auspicabile introdurre la possibilità anche da parte degli operatori, di poter richiedere, se necessarie, circolari interpretative anche che consentano di omogeneizzare l'operato dei Corecom nella gestione di queste attività.

ART. 23 Coordinamento e poteri sostitutivi → Quesito n. 6

Si condivide l'orientamento generale dell'Autorità sulle modalità di svolgimento delle procedure tramite il portale ConciliaWeb?

Come anticipato in premessa, Vodafone, accoglie favorevolmente l'innovazione digitale introdotta.

CODICE DEONTOLOGICO CONCILIATORI

Articolo 4 - Riservatezza e comportamento del conciliatore

1. Il Conciliatore mantiene il più stretto riserbo sulle informazioni e sui documenti ricevuti nello svolgimento del proprio incarico, la cui comunicazione alle parti è fatta ai soli fini della procedura".

La formulazione adottata appare non perentoria su uno degli aspetti fondamentali della procedura.

Sarebbe preferibile precisare che "Al conciliatore è fatto divieto divulgare le informazioni. Sarebbe poi auspicabile prevedere anche una sanzione in caso di violazione di questo dovere.....".

2. "Il Conciliatore può riferire a una parte informazioni che gli sono state rivelate dall'altra solo se necessario ai fini della procedura e, comunque, previo consenso di quest'ultima, salvo che non sia previsto dalla legge o dalla procedura".

Non è immaginabile una legge o una norma della procedura che imponga al conciliatore di divulgare ad una parte le informazioni riservate. Tali obblighi sono previsti solo nei confronti delle pubbliche Autorità. L'ultima parte della frase, dalla parola "salvo" alla parola "procedura",



dovrebbe essere cancellata.

Vodafone si riserva, la possibilità di integrare il presente posizionamento fino alla data della Audizione individuale che codesta Autorità vorrà concederci. Tale audizione si rende infatti necessaria per esporre la propria posizione e per consentire all'Autorità di raccogliere eventuali ulteriori commenti utili ad una più efficace valutazione dell'iniziativa regolamentare anche al fine di determinare più in dettaglio i meccanismi ed i tempi implementativi delle previsioni.