

Spett.le
AGCOM
Centro Direzionale, Isola B5
80143 - Napoli

Torino, 19/12/2017

OGGETTO: BBBELL S.P.A. - Risposte ai quesiti della Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 422/17/CONS.

Spett.le AGCOM,
BBBELL S.p.A., in qualità di operatore di telecomunicazioni, ha deciso di partecipare alla Consultazione in oggetto e, con la presente, invia le proprie osservazioni.

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?

No.

In considerazione del fatto che alcuni utenti diventano morosi a seguito di contenzioso con l'operatore si ritiene che, in questi casi, sia ragionevole prevedere la chiamata dell'utente da parte dell'operatore al fine di definire la controversia in breve tempo e, contestualmente, ottenere il pagamento di quanto dovuto.

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?

Sì.

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?

Sì.

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?

No, non si ritiene legittima la chiamata dell'operatore terzo.

Quesito n. 5 – Si condivide l'orientamento dell'Autorità di svolgere tramite i propri uffici i procedimenti inerenti ai 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?

No, sempre in considerazione di quanto detto in risposta al quesito precedente.

Quesito n. 6 – Si condivide l'orientamento generale dell'Autorità sulle modalità di svolgimento delle procedure tramite il portale ConciliaWeb?

Sì.

Ringraziando sin da ora per l'opportunità concessaci, esprimendo il pieno apprezzamento in merito allo sviluppo della nuova piattaforma ConciliaWeb, porgiamo cordiali saluti.

BBBell SpA

Il Presidente

Enrico Boccardo

