**AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**Direzione Tutela dei Consumatori**

Centro Direzionale Isola B5 Torre Francesco – Napoli

*Prot. PM/747/17*

*Via P.E.C. all'indirizzo agcom@cert.agcom.it*

*c.a. del Responsabile del Procedimento e.cotugno@agcom.it*

***"Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 422/17/CONS"***

*  *  *

**PosteMobile S.p.A.**, con sede legale a Roma, Viale Europa n. 190, (di seguito, per brevità, "PosteMobile") sottopone le proprie osservazioni sulle proposte contenute nel documento di *"Consultazione pubblica in ordine alla modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti."* Allegato B alla delibera AGCOM n. 422/17/CONS.

Si riportano di seguito i quesiti posti da Codesta Autorità, rispetto ai quali la scrivente, come richiesto, si impegna a rendere le proprie considerazioni in maniera sintetica e puntuale.

**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?**

PosteMobile concorda con l'orientamento dell'Autorità.

**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?**

PosteMobile condivide la restrizione del campo d'applicazione dell'art. 5 del Regolamento ai soli casi di interruzione/sospensione del servizio, per i quali, nei fatti, si ritiene opportuno un intervento urgente al fine di garantire all'utente la continuità nell'erogazione del servizio.

**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?**

PosteMobile concorda con la riduzione del termine in oggetto in considerazione della semplicità di accesso alla procedura telematica nonché della circostanza che la vicinanza temporale tra le due procedure potrebbe peraltro avvantaggiare una più rapida ed efficace gestione della contestazione.

**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?**

PosteMobile condivide l'orientamento dell'Autorità; PosteMobile tra l'altro agisce sul mercato in qualità di operatore mobile virtuale (full MVNO) ed ha ancora attiva, benchè residuale, una quota della propria customer base acquisita in qualità di operatore ESP (prima del 2014). Ebbene non sono rari i casi in cui, per risolvere il disservizio lamentato dal cliente, sia necessaria la collaborazione tecnica ed operativa non solo dell'operatore ospitante ma anche degli operatori di rete ad esso interconnessi. La possibilità di integrare il contradditorio con la partecipazione degli altri operatori coinvolti nel disservizio, rappresenta un'opportunità per l'utente di giungere più rapidamente ad una proficua soluzione della problematica lamentata.

**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?**

Si condivide tale orientamento; la complessità della tematica necessita di opportuni approfondimenti, nonché del coinvolgimento di tutti gli operatori interessati. Inoltre, con specifico riferimento agli operatori virtuali come PosteMobile, che ancor più degli operatori infrastrutturati necessitano dell'intervento di operatori terzi per poter evadere le richieste di portabilità, la soluzione prospettata dall'Autorità appare efficiente ed opportuna.

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

In linea generale PosteMobile condivide la strutturazione delle procedure di risoluzione della controversia tramite la piattaforma ConciliaWeb. Si evidenziano di seguito alcuni aspetti che si auspica possano essere oggetto di ulteriori analisi da parte di codesta Autorità, al solo fine di rendere ancor più efficace lo strumento. Ci si riferisce in particolare ai seguenti aspetti:

1. La fase di pre-conciliazione, come prevista nell'art.7 comma 4 del testo in consultazione, andrebbe, a parere della scrivente, ulteriormente dettagliata al fine di consentire alle parti di conoscere le modalità ed i limiti (anche a livello temporale) entro i quali relazionarsi per giungere ad una soluzione transattiva della controversia prima della conciliazione. In particolare, in caso di esito positivo della trattazione, il portale web dovrebbe rilasciare un'attestazione dell'accordo raggiunto. A tal proposito potrebbe essere utile definire quale valore, anche giuridico, verrà assegnato a tale attestazione.

2. Con riferimento alla procedura di conciliazione semplificata di cui all'art.8 del testo in consultazione, appare utile una puntuale definizione dei tempi, delle modalità e dei limiti entro i quali si svolgerà la suddetta fase al fine di garantire gli auspicati risultati positivi in termini di efficacia ed efficienza dello strumento conciliativo.

3. Con riferimento alle comunicazioni effettuate dal Corecom all'operatore tramite la piattaforma Conciliaweb, aventi ad oggetto nuove istanze di conciliazione, definizione della controversia o anche richiesta di provvedimento temporaneo, di cui agli artt. 5, 7, 15 del testo posto in consultazione, potrebbe essere utile prevedere un sistema di notifica e/o alert, che consenta all'operatore di prendere visione delle stesse anche in un momento in cui non è autenticato sulla piattaforma.

4. All'interno del testo proposto in consultazione, non risulta più disciplinata l'ipotesi di rinuncia alla conciliazione da parte dell'istante a seguito di attivazione della relativa procedura, (art. 8, comma 3bis Delibera 173/07/CONS). PosteMobile intende pertanto avere conferma della circostanza che tale ipotesi potrà comunque verificarsi, sebbene non sia oggetto di specifica disciplina. Si ritiene infatti opportuno prevedere la facoltà dell'istante di rinunciare alla

procedura già avviata, qualora ad esempio la problematica riscontrata abbia trovato soluzione soddisfacente per il cliente, anche al fine di evitare un inutile aggravio di tempi e di attività per i Corecom, per gli operatori e per gli stessi clienti.

5. Il testo in consultazione, benchè disciplini la nuova modalità telematica di accesso alle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori, lascia aperta la possibilità, per gli utenti che non abbiamo accesso ad Internet, di compilare le istanze *de qua* ed eventuali ulteriori comunicazioni, recandosi fisicamente presso il Corecom territorialmente competente. Ciò posto, oltre al riconoscimento a favore dell'utente della facoltà di presentare istanza "di persona", cui consegue un'udienza di conciliazione in *virtual room* (art.8 comma 3 All.B Delibera 422/17/CONS), il testo in consultazione non sembra contenere ulteriori specifici riferimenti all'iter procedurale ed alle formalità da seguire nelle ipotesi in cui l'utente opti per tale procedura "di persona". PosteMobile chiede dunque a Codesta Autorità se, in tale ipotesi, debbano ritenersi applicabili le modalità procedurali attualmente previste dalla Delibera 173/07/CONS.

6. Nell'ambito delle consultazioni intercorse tra gli operatori negli scorsi mesi in merito alla modifica delle procedure di risoluzione delle controversie di cui alla Delibera 173/07/CONS, era emerso il timore comune di un aumento esponenziale delle istanze, legato alla facilità di accesso alla procedura. Si era dunque ritenuta percorribile l'ipotesi di richiedere, come condizione di procedibilità per il deposito dell'istanza di conciliazione, la presentazione obbligatoria di almeno un reclamo da parte dell'istante. Ciò al fine di consentire all'operatore di venire prontamente a conoscenza della problematica/disservizio occorso al cliente e, se possibile, di porvi subito rimedio, in modo da evitare l'insorgere di una vertenza dinanzi al Corecom con aggravio gestionale sia per l'operatore che per il Corecom. La Scrivente intende quindi ribadire, anche in questa sede, la rilevanza dell'introduzione della condizione di procedibilità descritta, che avrebbe risvolti positivi per tutte le parti coinvolte.

7. Con la medesima finalità e sempre nell'ambito della valutazione di ammissibilità/procedibilità dell'istanza presentata dall'utente, PosteMobile ritiene possa essere utile la previsione di un vaglio di ammissibilità dell'istanza da parte del Corecom che non riguardi solo ed esclusivamente la completezza e correttezza nella compilazione dei campi inseriti nel

Formulario UG, ma si estenda anche, per quanto possibile, alla corretta valorizzazione del *petitum.*

Come noto a codesta Autorità sono frequenti i comportamenti illegittimi di tipo seriale, palesemente contrari alle finalità della procedura in quanto posti in essere da alcuni utenti al solo scopo di trarre profitto dall'esito positivo della procedura. Tale fenomeno non solo produce, come unico effetto, l'aumento esponenziale di richieste ma ne mina in radice l'efficacia, atteso che gli uffici dei Corecom sono "costretti" alla trattazione di numerosi casi privi di reale fondamento. PosteMobile ritiene dunque che possa essere opportuno adottare misure specifiche – che la Scrivente stessa si rende disponibile a valutare insieme a Codesta Autorità, qualora fosse ritenuto utile - al fine di arginare tale fenomeno.

8. In merito alle materie elencate nell'art. 8 del testo in consultazione, per le quali è prevista una procedura semplificata di conciliazione, si ritiene che l'elenco presenti "voci" che, per volumi di controversie generate nonché per complessità della materia e delle vicende sottostanti, potrebbero richiedere necessariamente un approfondimento tipico delle contestazioni per le quali è previsto un confronto "diretto" (es. virtual room) tra le parti, soprattutto al fine di contenere i volumi delle successive istanze di definizione. La procedura semplificata di cui all'art. 8 *de qua*, rischia in tal modo di non favorire il raggiungimento di un accordo; già con l'attuale procedura – infatti - si verifica spesso che le richieste presentate in udienza di conciliazione risultino irricevibili perché ingiustificate nella loro determinazione. La mancanza di contraddittorio, se da un lato favorisce la velocità di esecuzione, dall'altro può determinare il facile insuccesso della procedura. Nella pratica infatti, è lo stesso conciliatore che media, cercando di convincere l'utente a rivedere le proprie posizioni. Si suggerisce dunque di ridurre le materie del flusso semplificato, limitandole - ad esempio - per valore.

La Scrivente accoglie con favore la modifica procedurale, rispetto a quanto definito nel Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, che prevede una presunzione di partecipazione dell'operatore alla procedura di conciliazione/definizione della controversia, richiede in capo all'operatore l'adempimento di uno specifico obbligo di comunicazione della propria partecipazione alla

procedura. Con la medesima finalità, ed al fine di rendere più efficiente e veloce la procedura, potrebbe essere utile prevedere un'adesione generale e preventiva di ciascun operatore a tutte le procedure di risoluzione delle controversie, con relativa indicazione dei propri delegati a partecipare alle udienze di conciliazione e definizione della controversia dinanzi all'Autorità ed a tutti i Corecom.

*  *  *

PosteMobile S.p.A. auspica che, nella determinazione del contenuto del provvedimento finale relativo all'oggetto della consultazione, l'Autorità voglia tenere conto delle considerazioni sopra svolte.

Ai sensi dell'art. 3 del regolamento in materia di accesso agli atti, approvato con delibera AGCOM n. 217/01/CONS e successive modificazioni e integrazioni, la scrivente dichiara che il presente contributo non contiene parti da sottrarre all'accesso di terzi e ne autorizza la pubblicazione sul sito Internet dell'Autorità.

Ai fini di eventuali successive comunicazioni, la scrivente indica come referente l'Avv. Alberto De Luca, Responsabile Regolatorio di PosteMobile S.p.A.

Distinti saluti.

Roma, 20 dicembre 2017

**PosteMobile S.p.A.**

**Giuseppe Caridi**

**Responsabile Legale, Regolatorio e Sicurezza**