

*Consultazione pubblica di cui alla delibera n. 422/17/CONS su  
"Modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori  
di comunicazione elettroniche e utenti"*

**Risposta TIM**

## Premessa

TIM è in linea di principio favorevole all'intervento proposto dall'Autorità che consentirà una semplificazione delle modalità di interlocuzione con gli Uffici tramite l'utilizzo di un unico sistema.

Tuttavia ai fini di una considerazione generale si segnala che per una valutazione compiuta sulla procedura di gestione telematica delle controversie si renderebbe necessaria una concreta esperienza "sul campo" al fine di poter individuare in maniera circostanziata i riflessi sull'attuale organizzazione di TIM e di conseguenza determinare gli interventi opportuni per l'adeguamento dei processi e dei sistemi al fine di poter gestire le attività con le nuove modalità interamente telematiche. L'attuale fase di consultazione pubblica avrebbe dovuto seguire, ad avviso di TIM, infatti ad una preventiva fase di sperimentazione di cui sopra che avrebbe consentito di formulare, con maggior cognizione di causa, specifiche osservazioni in merito alle nuove modalità di partecipazione alle procedure tramite il portale ConciliaWeb.

Si richiede pertanto all'Autorità la disponibilità a:

- a) organizzare degli incontri per illustrare il funzionamento e le caratteristiche del sistema e le relative modalità di accesso al portale ConciliaWeb;
- b) prevedere in ogni caso un congruo periodo di sperimentazione che preceda di 6 mesi l'effettiva entrata in vigore delle nuove disposizioni concernenti la nuova procedura per le finalità sopra esposte.

\* \* \*

Nel seguito TIM fornisce le proprie osservazioni riguardo i quesiti presenti all'Allegato B "Proposta di modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti" ed alcuni commenti allo schema di articolato.

## CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

- **Ambito di applicazione (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? .

TIM non condivide la proposta e ritiene che le conciliazioni promosse dall'operatore per tutelare un diritto su un credito formalmente contestato dai clienti devono rientrare nell'ambito di applicazione del Regolamento in quanto tutelano anche gli interessi dei clienti che nell'ambito della procedura hanno la possibilità di discutere, in un'ottica conciliativa e bonaria, la loro presunta posizione debitoria. A tal riguardo si rileva come l'esperienza maturata sul campo abbia dimostrato che tutte le conciliazioni che si chiudono positivamente sul tema in questione lo sono state con pieno soddisfacimento dei clienti i quali hanno conseguito, tramite la conciliazione, una riduzione della propria posizione debitoria nei confronti del proprio gestore in tempi coerenti con lo spirito della tutela extragiudiziale propria del settore delle comunicazioni elettroniche. Quanto sopra ha consentito, altresì, di evitare l'avvio di azioni giudiziarie per il ricorso al decreto ingiuntivo che, oltre a rappresentare un costo per entrambe le parti, costituisce senza alcun dubbio uno strumento di recupero del credito molto più aggressivo a danno dell'utente.

Pertanto, per tali tipologie di conciliazione si richiede di applicare senza soluzione di continuità, una procedura *ad hoc* (o di mantenere l'attuale procedura), che preveda lo svolgimento dell'udienza di conciliazione e, in caso di esito

positivo, la redazione di verbali di conciliazione con valore di titolo esecutivo a tutela delle ragioni di credito degli operatori.

Al fine di individuare senza possibili dubbi interpretativi l'ambito applicativo si suggerisce di integrare la formulazione dell'articolo escludendo, altresì, le controversie promosse dagli utenti attinenti esclusivamente le materie fiscali, le materie di Privacy, l'integrazione delle infrastrutture di rete e la realizzazione delle palificazioni.

- ***Tentativo obbligatorio di conciliazione (art. 3)***

Si ritiene opportuno prevedere la presentazione di un reclamo come condizione di procedibilità per la partecipazione alla conciliazione.

Quanto sopra consentirebbe agli operatori di evitare l'avvio di una controversia tramite la gestione della vicenda nell'ambito della procedura di reclamo quale sede "naturale" delle doglianze del cliente. Il tutto anche a beneficio del cliente stesso il quale avrebbe la possibilità di veder soddisfatte le proprie richieste in maniera efficace e rapida in tale sede.

Tuttavia il cliente si vedrebbe obbligato a ricorrere alla conciliazione solo nel caso in cui il reclamo dovesse essere ritenuto infondato o non gestito dall'operatore con piena soddisfazione del cliente medesimo.

Considerazioni improntate alla buona fede e alla trasparenza imporrebbero a qualsiasi utente prima di mettere in moto l'intera macchina amministrativa di tentare di risolvere la vicenda secondo i canali di ordinaria gestione presentando un reclamo entro i termini contrattualmente previsti e adeguati al verificarsi dell'evento (es. disservizio). Ciò consentirebbe di arginare anche prassi "distorte" che hanno portato ad un abuso dello strumento conciliativo in molti casi anche per l'assenza di un preciso obbligo alla presentazione di un reclamo per accedere alla conciliazione o di uno specifico termine di decadenza (es. presentazione di istanze di conciliazione a distanza anche di anni rispetto agli eventi lamentati).

A tal proposito si ritiene che nella denegata ipotesi in cui l'Autorità non introduca il reclamo come condizione di procedibilità, quest'ultimo dovrebbe essere quantomeno preso in considerazione al fine di individuare il *dies de quo* per il calcolo degli eventuali indennizzi in base alle diverse tipologie di disservizio lamentato.

La scrivente richiede, altresì, di eliminare l'inciso dal comma 1 "fatte salve le procedure monitorie e cautelari" in quanto ritiene che il ricorso in sede giurisdizionale debba essere sempre considerato improcedibile, quindi anche in sede cautelare e di urgenza, fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione. Si ritiene, infine, opportuno limitare la possibilità al cliente di proporre un tentativo di conciliazione ai soli casi in cui non sia già stato esperito per la medesima controversia, pertanto si riterrebbe opportuno mantenere la precedente formulazione contenente la clausola di improponibilità.

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

Come evidenziato in premessa è fondamentale conoscere le specifiche tecniche del sistema e testare sul campo l'utilizzo del nuovo portale ConciliaWeb al fine di poter individuare concretamente le esigenze organizzative e i tempi necessari per l'adeguamento delle procedure e dei sistemi.

- ***Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio (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?

TIM condivide pienamente la proposta dell'Autorità in quanto consente all'utente di poter accedere alla tutela temporanea ed urgente nei soli casi in cui vi è una reale esigenza determinata dall'assenza totale del servizio.

L'utilizzo dello strumento in questi anni nei casi più vari ha determinato una forte distanza dalla ratio per cui era stato previsto cioè quella di riottenere il ripristino del servizio in caso di sospensioni o cessazioni dello stesso per motivi correlati a ritardati/mancati pagamenti di fatture determinando volumi rilevanti di istanze aventi una connotazione prettamente economica e che, in quanto tali, dovrebbero costituire oggetto di trattazione esclusivamente in sede conciliativa (ad es. ritardo nell'attivazione del servizio, migrazioni tra operatori, cessazione profilo tariffario non conforme).

TIM auspica che il restringimento dell'ambito di applicazione della norma ai soli casi di interruzione/sospensione del servizio contribuisca a diminuire i volumi delle istanze GU5 a beneficio dell'intero sistema.

Si ritiene, tuttavia, opportuno prevedere a pena di inammissibilità la presentazione di una segnalazione di disservizio come condizione di procedibilità per la presentazione di un'istanza GU5.

L'utente deve pertanto dichiarare nel formulario GU5 sotto la propria responsabilità di aver presentato una segnalazione ai canali dedicati alla gestione delle segnalazioni di disservizio secondo le modalità indicate dalla documentazione contrattuale.

Quanto sopra consentirebbe all'operatore di essere messo in grado di conoscere la sussistenza di un disservizio e di conseguenza di poter individuare le cause e le possibili azioni da adottare per la relativa risoluzione prima di essere messo "in mora" dal cliente stesso tramite lo strumento del GU5.

Inoltre considerazioni improntate alla buona fede e alla trasparenza imporrebbero a qualsiasi utente prima di mettere in moto l'intera macchina amministrativa di tentare di risolvere la vicenda secondo i canali di ordinaria gestione.

Solo nei casi in cui il cliente non dovesse trovare soddisfazione tramite i suddetti canali di ordinaria gestione si può giustificare la richiesta di una misura così "stringente" (come il GU5), con possibile adozione di un provvedimento da parte del CORECOM e conseguenti rischi sanzionatori.

## CAPO II - PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DINANZI AL CORECOM

Come considerazioni di carattere generale si ritiene che la proposta dell'Autorità di consentire la presentazione dell'istanza a pena d'inammissibilità solo all'utente escludendo soggetti delegati può agevolare sicuramente il contenimento di fenomeni c.d. seriali che hanno comportato purtroppo negli anni un utilizzo spesso strumentale della conciliazione.

La partecipazione diretta dei clienti può consentire di "ristabilire" un equilibrio tra le parti in cui la conciliazione può diventare concretamente un'occasione per recuperare un rapporto fiduciario con i propri clienti nei casi di gestione del reclamo non soddisfacente. Se ciò è facilmente realizzabile per la clientela consumer rischia invece per la clientela business, che richiede tipicamente un ristoro economico significativo, di limitare il tentativo di conciliazione ad un esperimento "formale" con conseguente aumento dei volumi delle istanze di definizione o del contenzioso giudiziale.

Al fine di garantire l'effettiva partecipazione alle procedure in esame ai soli utenti titolari delle utenze, si ritiene opportuno che determinati dati ritenuti fondamentali (es. IBAN, numero di cellulare o altro dato per l'invio della password temporanea) non possano essere associati a più due soggetti diversi. A tal riguardo si segnala come, qualora (in casi eccezionali), il pagamento di eventuali indennizzi non avvenga tramite la modalità ordinaria del bonifico bensì tramite assegno, sia necessario che quest'ultimo (l'assegno), sia recapitato unicamente presso l'indirizzo che risulta essere nei sistemi TIM associato all'utente medesimo.

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

In virtù delle considerazioni in precedenza esposte si ritiene opportuno integrare le indicazioni da inserire a cura dell'utente nel formulario UG.

Nello specifico si suggerisce di inserire oltre a quelli già indicati i seguenti dati:

- 1) a pena di inammissibilità il reclamo vertente sugli stessi fatti oggetto della conciliazione documentane i relativi estremi proprio ai fini della quantificazione della richiesta;
- 2) codice IBAN o 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

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

Si ritiene utile indicare nel Regolamento i termini entro cui le parti possono formalizzare le proprie comunicazioni, ivi inclusa la rinuncia del cliente.

- ***Conciliazione semplificata (art. 8)***

Le tipologie di controversie per cui l'Autorità propone una procedura semplificata hanno ad oggetto tematiche non sempre facilmente risolvibili come "gestione evoluta del reclamo" in quanto per i volumi generati, complessità delle materie e delle vicende sottostanti e valori medi potrebbero richiedere necessariamente un approfondimento tipico di una fase che richieda un confronto "diretto" (es. virtuale room) anche al fine di contenere i volumi delle istanze di definizione.

In particolare:

- a) per le controversie di cui ai punti g) e c) sarebbe opportuno prevedere una più precisa determinazione del perimetro di tali voci prevedendo al contempo anche soglie di valore oltre le quali deve applicarsi la procedura di cui all'art. 9
- b) per le controversie di cui ai punti a) e d) si richiede di prevedere soglie di valore oltre le quali deve applicarsi la procedura di cui all'art. 9

Si richiede, infine, di precisare che la mancata adesione alla proposta del Conciliatore, che lo stesso dovrebbe trasmettere dopo aver consultato entrambe le parti, non può essere oggetto di valutazione ai fini della eventuale decisione della controversia di cui all'art. 20.

Ogni fase infatti deve essere fine a sé stessa e quanto emerso in conciliazione non può pregiudicare la fase di definizione.

### CAPO III – DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

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

**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?

TIM non ha particolari osservazioni in merito alla proposta dell'Autorità.

Si richiede altresì di prevedere nel Regolamento che il formulario GUI4 in tutte le sue parti non debba discostarsi in nulla dal precedente formulario UG.

- ***Procedura (art. 16 )***

Si propone di indicare il termine di 45 gg per l'invio di memorie e documenti la cui presentazione e deposito è nella facoltà delle parti.

- ***Integrazione del contraddittorio (art. 19 )***

**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?

La proposta dell'Autorità non è assolutamente condivisibile nella misura in cui ciò comporterebbe un coinvolgimento nelle controversie di TIM solo in quanto titolare della rete.

In questi casi TIM sarebbe costretta a indennizzare utenti con i quali non avrebbe al momento dei fatti contestati né un rapporto contrattuale né un rapporto riconducibile a una responsabilità pre-contrattuale (come potrebbe configurarsi nei casi di mancato rientro in TIM).

A tal riguardo si ritiene che TIM può essere coinvolta ai soli fini istruttori, come previsto dal comma 1 dell'art. 18 dell'attuale Regolamento (di cui si richiede l'integrale ripristino) e cioè con la finalità di individuare eventuali profili di responsabilità in quanto titolare della rete di accesso e non certo al fine di poter imporre a TIM il riconoscimento di indennizzi nei confronti dei suddetti utenti in assenza di un rapporto contrattuale. Ciò risulterebbe inoltre in contrasto con la delibera 73/11/CONS che prevede come condizione necessaria per il riconoscimento degli indennizzi un rapporto (contrattuale o pre-contrattuale) tra utente e operatore.

Invece ogni responsabilità di tipo indennizzatorio non può che non essere riconosciuta in capo agli Operatori direttamente coinvolti (donating e/o recipient) i quali potranno eventualmente rivalersi nei confronti di TIM solo in base agli specifici contratti in essere tra gli stessi a livello wholesale. Nella diversa ipotesi rappresentata dall'Autorità TIM potrebbe essere chiamata a pagare due volte, sia a favore di un cliente di altro operatore, sia nei confronti dell'Operatore.

A ciò si aggiunge la considerazione secondo cui un successivo coinvolgimento di TIM nel contraddittorio nei termini proposti dall'Autorità comporterebbe una limitazione del diritto di difesa di TIM medesima alla quale sarebbe preclusa la possibilità di tutelarsi preventivamente in prima istanza (tentativo obbligatorio di conciliazione).

La scrivente, pertanto, non può che ribadire integralmente anche in tale sede la posizione già espressa nell'ambito della precedente consultazione pubblica avviata dall'Autorità con la delibera 227/15/CONS relativa alla modifica del Regolamento in materia di indennizzi in cui erano state rappresentate le ragioni giuridiche che non consentono una sovrapposizione dei rapporti insistenti su piani diversi, uno di fornitura all'ingrosso, l'altro di somministrazione puntuale verso il cliente.

- ***Procedure di definizione delle controversie dinanzi all'Autorità (art. 22)***

**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?

TIM non ha particolari osservazioni in merito alla proposta dell'Autorità relativamente agli aspetti di competenza esclusiva dell'Autorità stessa in merito ai procedimenti inerenti i passaggi tra operatori. Per quanto riguarda il coinvolgimento di operatori terzi TIM non è assolutamente favorevole per le motivazioni esposte al precedente quesito n. 5.

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

Come evidenziato in premesso TIM è in linea di principio favorevole all'intervento proposto dall'Autorità in quanto si ritiene possa consentire una semplificazione delle modalità di interlocuzione con gli Uffici.

TIM auspica che l'Autorità voglia tenere in debita considerazione le considerazioni esposte nel documento che consentono di contenere anche i fenomeni "distorti" distanti dallo spirito del sistema conciliativo volto a ripristinare il rapporto con i propri clienti limitando, quanto più possibile, il ricorso a contenziosi giudiziari.

Ferme restando tutte le precedenti considerazioni si confida, altresì, nella disponibilità dell'Autorità a prevedere un accesso separato al sistema che consenta di estrarre dallo stesso la reportistica relativa alle procedure di conciliazione, alle procedure di definizione e ai provvedimenti temporanei inerenti le nuove istanze presentate dalla clientela dopo l'entrata in vigore delle nuove disposizioni al fine di evitare una duplicazione delle attività di back office e upload.