

ALL 1

Consultazione pubblica di cui alla Dellbera n. 422/17/CONS

Avvio della Consultazione pubblica in ordine alla modifica del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti

(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Tre S.p.A.)

* * *

Si forniscono di seguito, in maniera puntuale e sintetica, le risposte di Wind Tre ai quesiti di cui all'Allegato B ("Proposta di modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti") posti da questa Autorità, seguite da alcune brevi ma necessarie osservazioni.

Quesito posto da AGCom	Risposte e osservazioni di Wind Tre
<p>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?</p>	<p>Si condivide l'orientamento prospettato da questa Autorità.</p>
<p>Ulteriori osservazioni di Wind Tre</p>	
<p><i>(omissis)</i></p>	

Quesito posto da AGCom	Risposte e osservazioni di Wind Tre
<p>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?</p>	<p>Si condivide l'orientamento prospettato da questa Autorità.</p>
<p>Ulteriori osservazioni di Wind Tre</p>	
<p><i>(omissis)</i></p> <p>A tal fine, si propone di invertire le modalità di accesso al portale tra quelle attualmente previste nel testo in consultazione tra utente e operatore; ovvero, l'utente dovrebbe poter accedere solo tramite lo SPID <i>(omissis)</i>. Viceversa, l'operatore dovrebbe poter accedere tramite lo SPID (che, si ricorda, essere stato creato ai fini della incentivazione dell'identità digitale del singolo cittadino, <i>(omissis)</i> e, più verosimilmente, mediante la creazione di un account, considerato che <i>(omissis)</i>.</p> <p>Per incentivare questo tipo di soluzione, si potrebbe altresì verificare la possibilità che questa stessa Autorità sia deputata al rilascio del predetto SPID, utilizzabile da parte dell'istante anche in altre circostanze.</p> <p>Con riferimento al comma 6 del medesimo articolo, si ritiene necessario che questa Autorità chiarisca la valenza probatoria della password temporanea fornita dal portale rispetto alla firma elettronica, considerato che il verbale ha valenza di titolo esecutivo.</p> <p>Infine, con riguardo al comma 7, si chiede di chiarire cosa accade nel caso in cui l'istante avvii la procedura presso il Co.re.com, e non tramite il portale: in tale caso, la conciliazione non si terrebbe tramite Concilia Web? Se così fosse è importante, a detta della Scrivente, circostanziare l'eccezionalità dei casi in cui l'utente può accedere alla conciliazione in tale modalità; <i>(omissis)</i></p>	

A

Consultazione pubblica di cui alla Delibera n. 422/17/CONS
Avvio della Consultazione pubblica in ordine alla modifica del regolamento sulle procedure di
risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti
(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Tre S.p.A.)

* * *

Quesito posto da AGCom	Risposte e osservazioni di Wind Tre
<p>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?</p>	<p>Si condivide l'orientamento prospettato da questa Autorità.</p>
<p>Ulteriori osservazioni di Wind Tre</p> <p>Con riferimento all'art. 8, lo stesso deve essere letto in combinato disposto con l'art. 4, comma 7. Infatti, nell'art. 8 viene specificato esclusivamente l'ambito oggettivo della conciliazione semplificata. Si ritiene invece necessaria una specificazione anche in termini soggettivi, similmente a quanto previsto al comma 7 dell'art. 4. Con riguardo, poi, all'art. 13, si richiede semplicemente la sottoscrizione di un Codice deontologico da parte dei conciliatori del Corecom. Si rimette a questa Autorità ogni valutazione ulteriore concernente l'opportunità di richiedere una competenza e formazione ulteriormente adeguate, anche per garantire uniformità rispetto a quanto previsto dal D.lgs. 130/2015 art. 3 comma 4 e seguenti, in tema di conciliazione paritetica. Infine, si suggerisce di sostituire il termine di "due mesi", riportato nell'art. 14 comma 2, con il termine di "60 giorni".</p>	

Quesito posto da AGCom	Risposte e osservazioni di Wind Tre
<p>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?</p>	<p>Si condivide l'orientamento prospettato da questa Autorità.</p>

Quesito posto da AGCom	Risposte e osservazioni di Wind Tre
<p>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?</p>	<p>Si condivide l'orientamento prospettato da questa Autorità.</p>

CA

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

**Avvio della Consultazione pubblica in ordine alla modifica del regolamento sulle procedure di
risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti**

(Osservazioni e Proposta di modifiche di Wind Tre S.p.A.)

* * *

(omissis).