

Ecc.ma Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori
Ufficio Garanzie e Tutele
80143 Napoli-Centro Direzionale, Isola B5
Consultazione Pubblica di cui alla Delibera 422-17-Cons

Via pec: agcom@cert.agcom.it
Via email: e.cotugno@agcom.it

Cagliari 29 novembre 2017

Oggetto: Consultazione pubblica di cui alla Delibera 422/17/CONS concernente la modifica del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche e utenti.

Spett.le Autorità,
con la presente, Tiscali Italia S.p.A. formula le proprie osservazioni di cui all'allegato B.

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?

Osservazioni: La Scrivente condivide l'orientamento dell'Autorità di cui al quesito n. 1.

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?

Osservazioni: La Scrivente condivide l'orientamento dell'Autorità di restringere l'ambito di applicazione dell'art. 5 ai soli casi di sospensione/interruzione del servizio, compresa la sospensione amministrativa. Tuttavia, sarebbe auspicabile, nei casi di accertata morosità, inserire tra le modifiche al regolamento, la non obbligatorietà della riattivazione del servizio.

Tiscali Italia S.p.A. con socio unico

Sede Legale Loc. Sa Illetta km 2,300 09123 Cagliari, Italia – Tel. +39 070 4601 1 Fax +39 070 4601 400
Cap. Soc. 18.794.000 i.v. P.IVA e C.C.I.A.A. Cagliari 02508100928 R.E.A. 204250 - Direzione e coordinamento: Tiscali S.p.A.

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?

Osservazioni: La Scrivente condivide l'orientamento dell'Autorità di cui al quesito n. 3.

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?

Osservazioni: La Scrivente condivide l'orientamento dell'Autorità di cui al quesito n. 4

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?

Osservazioni: La Scrivente condivide l'orientamento dell'Autorità di cui al quesito n. 5

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

Osservazioni: La Scrivente condivide l'orientamento dell'Autorità sulle modalità di svolgimento delle procedure tramite il portale ConciliaWeb, previo periodo di test e adeguata formazione.

In merito alle udienze di conciliazione/definizione, è preferibile per la Scrivente che le stesse vengano svolte in audio-conference, per difficoltà logistiche e per una maggior tutela della privacy delle parti.

Confidando nell'accoglimento delle sopra esposte osservazioni e restando a disposizione per ogni eventuale chiarimento, inviamo i nostri migliori saluti.

Ufficio Legale Tiscali Italia Spa

Tiscali Italia S.p.A. con socio unico

Sede Legale Loc. Sa Illetta km 2,300 09123 Cagliari, Italia – Tel. +39 070 4601 1 Fax +39 070 4601 400

Cap. Soc. 18.794.000 i.v. P.IVA e C.C.I.A.A. Cagliari 02508100928 R.E.A. 204250 - Direzione e coordinamento: Tiscali S.p.A.