



Spettabile Autorità,

in relazione al DCO 447/2017/E/COM del 22 giugno u.s. si espongono, per punti, le osservazioni emerse a seguito dell'approfondimento del testo normativo.

1. **Art. 2.1:** il cliente o utente finale può o deve essere assistito da un legale? La controparte (operatore o gestore) può o deve essere assistita dal legale?
2. **Art. 2.3:** si rende necessario definire con maggiori specifiche la disposizione per cui si intenda esclusa dall'applicazione della disciplina prevista la controversia relativa al recupero crediti (a titolo esemplificativo se un cliente non ha risolto la problematica relativa ad una fattura emessa e non saldata per motivi inerenti ai consumi e tuttavia su quella stessa fattura sono state intentate azioni di recupero del credito ed il cliente lamenta le attività delle società di recupero crediti, quella è una controversia avente ad oggetto la tematica esclusa oppure rientra nell'ambito di applicazione della normativa in esame?
3. **Art. 3.1:** si rende opportuno chiarire il concetto espresso di "soluzione parziale della controversia". Sono previsti dei verbali di conciliazione in cui, esaminati diversi punti oggetto della controversia, si potrebbe addivenire alla soluzione tombale e definitiva solo per alcuni punti e, di conseguenza, alla mancata soluzione dei restanti? O tale espressione potrebbe essere riconducibile alla mera soddisfazione del cliente (parziale appunto) relativamente alla soluzione del caso in toto?
4. **Art. 3.2:** si richiedono chiarimenti in merito alla previsione secondo cui nella comunicazione di avvio del procedimento, inviata dall'Autorità per via telematica, venga indicato l' "ufficio in cui si può prendere visione degli atti". Sono dunque previsti uffici presenti sul territorio nazionale? La procedura non avviene esclusivamente secondo modalità telematica? L'operatore è tenuto a presentarsi presso gli eventuali uffici preposti per prendere visione degli atti e solo successivamente è tenuto a presentare documentazione alle parti in modalità telematica (così come disposto dall'art. 5.2)?
5. **Art. 5.4:** le audizioni indicate a seguito di convocazione da parte del responsabile del procedimento in quale ufficio avvengono?
6. A decorrere da quando si prevede l'introduzione di tale disciplina?

Ringraziando anticipatamente, l'occasione è gradita per porgere i più cordiali saluti.

Sara Carloni

Sara Carloni

Regulatory Affairs



Via Ombrone, 2G

00198 Roma

Direct: +39 06 88803947

Fax: +39 06 45654740

Email: [sara.carloni@gekospa.it](mailto:sara.carloni@gekospa.it)

Web: [www.gekospa.it](http://www.gekospa.it)

---

**GEKO S.p.A.**

Società con unico socio soggetta ad attività di Direzione e Coordinamento ex art. 2497 - bis c.c. da parte di General Holding Company S.p.A.

Sede Legale: Via Ombrone 2/G - 00198 ROMA - Tel. +39 06 8880 3910 | Fax +39 06 4565 4740

Capitale Sociale Euro 12.000.000 interamente versato

Codice Fiscale e P.IVA 12245181008 - Iscrizione al R.E.A. di Roma n. 1430116

[www.gekospa.it](http://www.gekospa.it)