



Published on Corecom Abruzzo (<https://www.corecomabruzzo.it>)

Conciliazioni

Il tentativo obbligatorio di conciliazione ai fini della risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

Funzione:

Attività delegata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Quando avviare la procedura volta al tentativo di conciliazione

Nell'ambito di un rapporto contrattuale con un gestore di servizi di telefonia fissa o mobile, adsl o di servizi televisivi a pagamento, l'utente può trovarsi nella condizione di patire anomalie rispetto a quanto previsto dal contratto stipulato, dalla carta dei servizi del gestore o dalle norme di legge o regolamentari in materia di comunicazione elettronica, subendo, ad esempio, l'applicazione di importi in fattura eccedenti la tariffa concordata, malfunzionamenti nella fruizione del servizio o addirittura sospensioni di linea, o, ancora, ritardi nella migrazione o nella portabilità richieste.

Cosa è opportuno fare prima di rivolgersi al Corecom per il tentativo di conciliazione

In simili casi ciascun utente deve anzitutto sporgere formale reclamo scritto direttamente al gestore di riferimento nelle modalità indicate in fattura, oppure telefonicamente tramite il servizio clienti rammentandosi di annotarsi la data ed il codice della segnalazione (utile a dimostrare in sede di conciliazione di aver effettivamente sporto la segnalazione in caso l'operatore neghi di averla ricevuta).

Il gestore ha l'onere di rispondere al reclamo scritto entro il termine massimo di 45 giorni o nel tempo minore indicato nelle Condizioni Generali di Contratto (solitamente 30 giorni).

Anche se il reclamo non costituisce presupposto indispensabile ai fini della presentazione

dell'istanza di conciliazione, è tuttavia necessario presentarlo nei casi di interruzione, sospensione o guasti di linea affinché l'operatore possa prontamente intervenire nella risoluzione dei problemi, oltre a rappresentare un possibile motivo di indennizzo da richiedere in conciliazione ove il gestore non dovesse darvi riscontro entro i termini previsti, oppure lo fornisse ma senza accoglierne le relative contestazioni.

Cos'è la conciliazione

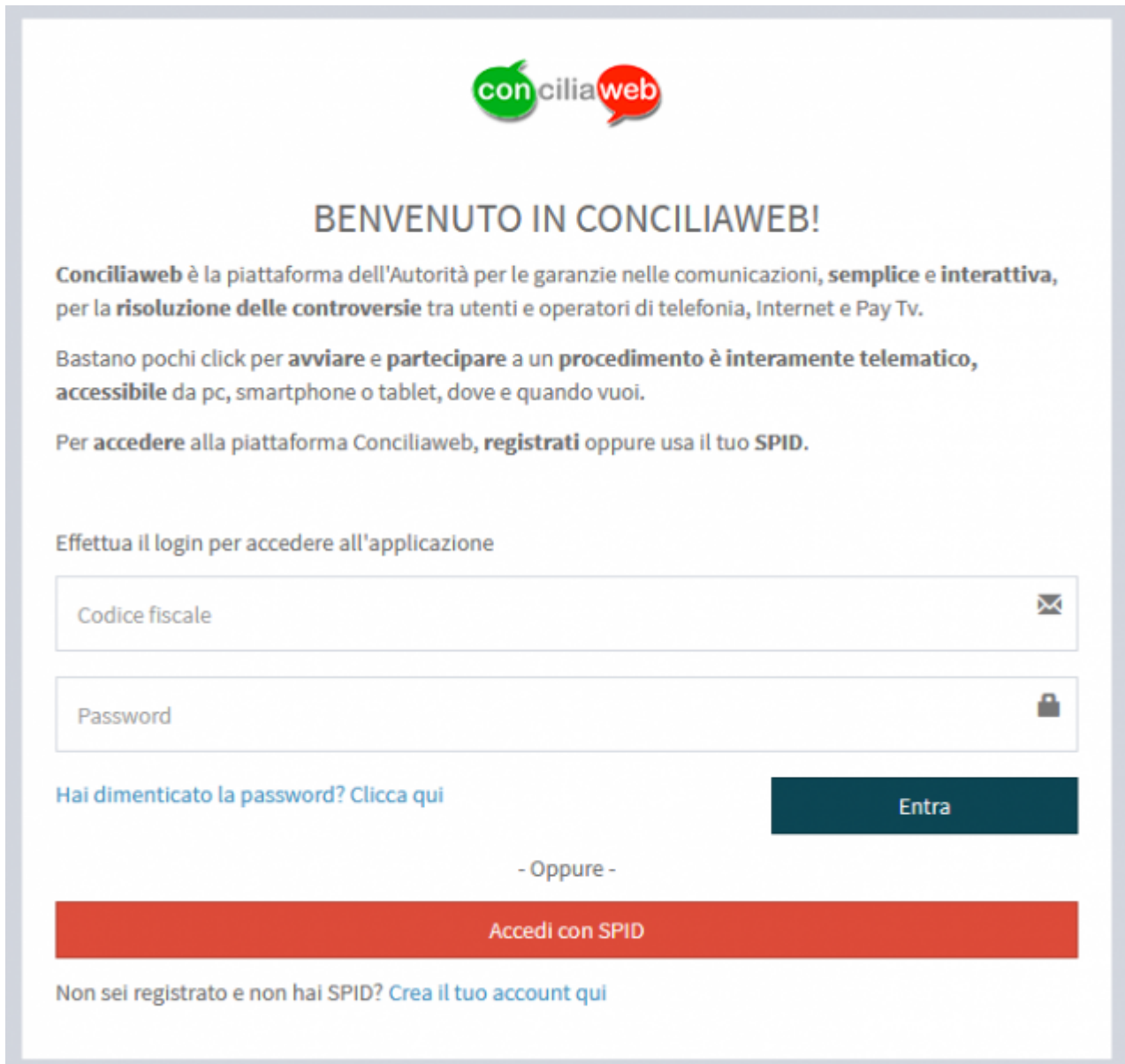
La conciliazione è una procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgono fra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche finalizzata alla ricerca di un accordo in via bonaria tra le parti in ciò aiutate, nei casi e nei modi previsti, da un soggetto terzo, il Conciliatore del Corecom. E' altresì condizione di procedibilità per chi volesse agire in giudizio, perciò obbligatoria.

Cosa è possibile ottenere in conciliazione e cosa non si può ottenere

Anche se il tentativo di conciliazione presso un organismo come il Corecom è un passaggio obbligatorio per chi volesse agire poi in sede giudiziaria, ciò che in sede stragiudiziale si può ottenere non è il risarcimento del danno che, in quanto tale, solo il giudice potrebbe eventualmente riconoscere, in base alle prove documentate dall'interessato e puntualmente raccolte, ma gli indennizzi previsti dalle Carte Servizi di ogni gestore rispetto alle singole fattispecie di disservizio arrecate e dalle stesse contemplate tra quelle oggetto di possibile ristoro.

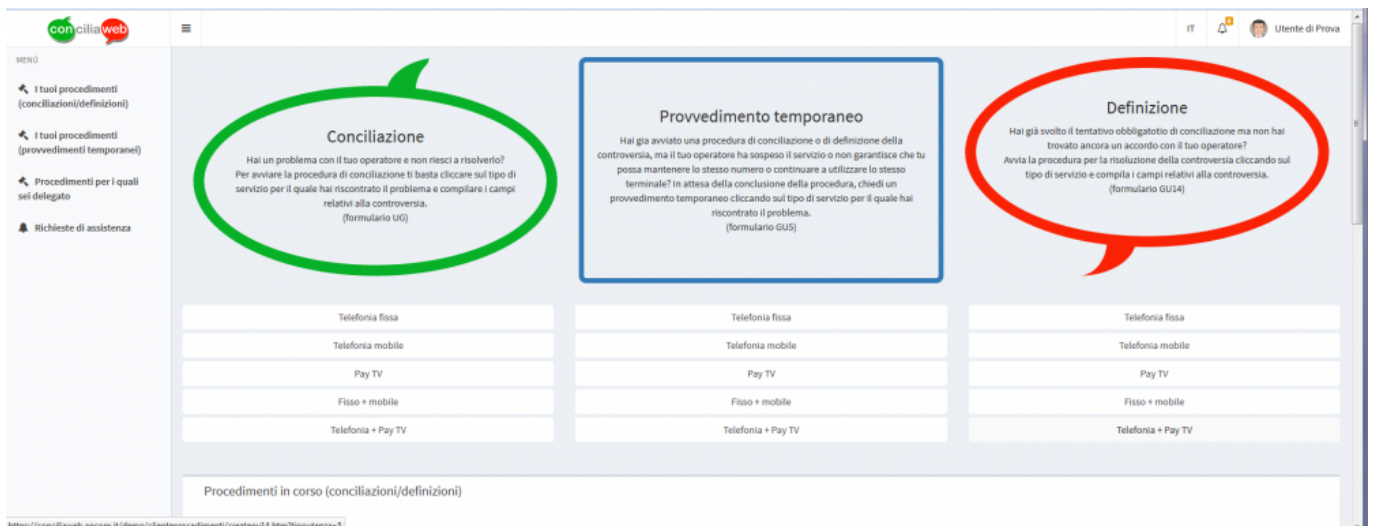
Come presentare l'istanza di conciliazione (web form UG) al Corecom Abruzzo

A partire dal 23 luglio 2018 l'unico mezzo da utilizzare per inviare al Corecom un'istanza di conciliazione (UG) è la piattaforma [ConciliaWeb](#) ^[1] cui tutti gli utenti hanno possibilità di accedere previa registrazione. Ai fini della registrazione l'utente dovrà chiedere le proprie credenziali di accesso alla piattaforma che gli verranno fornite, in base alla scelta espressa, o via sms sul proprio telefono mobile oppure sulla propria posta elettronica, salvo si sia già in possesso di 'SPID' (Sistema Pubblico di Identità Digitale).



[2]

Una volta registrato, accedendo alla propria area personale l'utente ha la possibilità di presentare istanze compilando l'apposito web form UG cliccando nell'apposito spazio all'interno del fumetto verde:



[3]

Inoltre, dopo la registrazione l'utente avrà la possibilità di consultare lo storico dei propri procedimenti e lo stato di quelli in corso, tutti raccolti in appositi fascicoli elettronici generati direttamente dal sistema, interagire con il Corecom e con le altre parti in causa, partecipare alle udienze in virtual room attraverso gli appositi link.

Cosa indicare nell'istanza di conciliazione

A pena di inammissibilità, nell'istanza di conciliazione devono essere indicati:

1. il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;
2. il numero dell'utenza o delle utenze interessate dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;
3. la denominazione dell'operatore interessato;
4. i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
5. le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.

Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.

Nella quantificazione delle richieste non sono contemplabili eventuali compensi economici da riconoscere in favore dei soggetti terzi a cui l'utente eventualmente decida di dare mandato ai fini della gestione della propria procedura di risoluzione della controversia in materia di telecomunicazioni.

Come si svolge la procedura di conciliazione

Se il Corecom ritiene ammissibile la domanda, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, comunica alle parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione; se, invece, la domanda è inammissibile, entro 10 giorni ne dà comunicazione al richiedente. Le comunicazioni avvengono solo tramite la piattaforma ConciliaWeb.

L'istante riceverà una e-mail oppure un sms che lo avverte della presenza di comunicazioni relative alla procedura di conciliazione che lo riguardano.

Negoziazione diretta

Prima dell'avvio della procedura di conciliazione vera e propria le parti, senza l'intervento di un conciliatore del Corecom, **possono scambiarsi tramite la piattaforma proposte per la composizione transattiva della controversia (negoziazione diretta) entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza.** Se l'esito di tale attività di negoziazione è favorevole, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto che utente e operatore firmano elettronicamente, con la conseguente archiviazione del procedimento.

Conciliazione semplificata e conciliazione in udienza

Ove la negoziazione diretta non porti ad un accordo transattivo, ha inizio la fase di conciliazione che può svolgersi **in forma semplificata oppure in udienza**, a seconda delle materie oggetto di controversia.

Conciliazione semplificata

Appartengono alla conciliazione semplificata le controversie aventi per oggetto:

1. addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
2. addebiti per servizi a sovrapprezzo;
3. attivazione di servizi non richiesti;
4. restituzione del credito residuo;
5. restituzione del deposito cauzionale;
6. errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
7. spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
8. omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

La conciliazione semplificata si svolge mediante scambio non simultaneo di comunicazioni attraverso la piattaforma ConciliaWeb tra le parti ed il Conciliatore del Corecom. Il ruolo del Conciliatore del Corecom è proprio quello di stimolare la conclusione dell'accordo mediante sottoposizione alle parti di una proposta terza, la propria, 'confezionata' in ragione della oggettiva interpretazione dei dati e dei fatti emersi dal fascicolo documentale.

Conciliazione in udienza

Per tutte le altre materie, la conciliazione si svolge in videoconferenza accedendo a una **stanza virtuale riservata**, cliccando sul link indicato nel fascicolo elettronico, oppure ha luogo tramite comunicazione a distanza. In udienza le parti intervengono personalmente, ma possono farsi rappresentare da soggetti delegati.

Decorsi trenta giorni dall'avvio della procedura, in caso di esito positivo della conciliazione, la stessa si conclude con un verbale di accordo redatto dal conciliatore, avente valore di titolo esecutivo a tutti gli effetti ai sensi dell'art. 2, c. 24, lett. b), della L. n. 481/95. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.

Cosa può fare l'utente in caso di esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione

L'utente può:

- chiedere al Corecom o all'Autorità la definizione della controversia, a condizione che non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione;

- fare ricorso alla giustizia ordinaria.

Allegato	Dimensione
-----------------	-------------------

 Manuale ConciliaWeb [4]	2.65 MB
---	---------

Referenti

Ufficio di Supporto al CORECOM – sede di L’Aquila

Responsabile

Annalisa Ianni

Tel.: 0862.644886 - E-mail: annalisa.ianni@crabruzzo.it

Personale di ruolo

- Paola Apostolo, 0862.644247 – paola.apostolo@crabruzzo.it
- Adele Asci, 0862.644707 – adele.asci@crabruzzo.it
- Andrea Di Muro, 0862.644748 – andrea.dimuro@crabruzzo.it
- Sabrina Izzo, 0862.644534 – sabrina.izzo@crabruzzo.it
- Anna Maria Montagnani, 0862.644457 – annamaria.montagnani@crabruzzo.it
- Roberto Riga, 0862.644472 – roberto-riga@crabruzzo.it

Ufficio Coordinamento Pescara

Responsabile

Emiliana Di Sabato

Tel.: 085.69202635 - E-mail: emiliana.disabato@crabruzzo.it

Personale di ruolo

- Daniele Di Girolamo, 085.69202662 – daniele.digirolamo@crabruzzo.it
- Luigia Di Matteo, 085.69202634 – luigia.dimatteo@crabruzzo.it
- Fabio Di Peco, 085.69202612 - fabio.dipeco@crabruzzo.it
- Elisabetta Rosito, 085.69202658 – elisabetta.rosito@crabruzzo.it

Riferimenti normativi

- [Normativa sulla Conciliazioni](#) [5]

Collegamenti utili

- [Domande frequenti](#) [6]

Source URL (modified on 01/02/2019 - 10:06): <https://www.corecomabruzzo.it/attivita/conciliazioni>

Collegamenti

[1] <https://conciliaweb.agcom.it>

[2] https://www.corecomabruzzo.it/sites/default/files/article/conciliaweb-screen_01.png

[3] https://www.corecomabruzzo.it/sites/default/files/article/conciliaweb-screen_02.png

[4] <https://www.corecomabruzzo.it/sites/default/files/documenti/manuale-conciliaweb.pdf>

[5] <https://www.corecomabruzzo.it/documenti/normativa-conciliazioni>

[6] <https://www.corecomabruzzo.it/faq/conciliazioni>