

Vademecum per le definizioni

In caso di problemi con il proprio operatore telefonico è sempre consigliabile rivolgersi immediatamente all'operatore presentando un reclamo, perché in questa maniera si attiva un'apposita procedura finalizzata a trovare una soluzione.

Il reclamo Il reclamo è una richiesta con la quale l'utente si rivolge direttamente all'operatore per segnalare un disservizio oppure per risolvere una questione relativa all'oggetto, alle modalità o ai costi dei servizi. (Delibera n. 179/03/CSP).

Come si presenta un reclamo? Il reclamo può essere presentato per telefono, per posta, per fax o per e-mail. Nel Contratto, nella Carta dei servizi e nelle bollette deve essere indicato il numero telefonico e l'indirizzo a cui inviare i reclami. In ogni caso, se non è indicato diversamente, e se non scegli il reclamo telefonico, puoi certamente presentare i reclami in forma scritta alla sede principale dell'operatore e al numero di fax.

L'operatore deve rispondere al reclamo?

Sì, l'operatore deve sempre rispondere ai reclami nel termine massimo di 45 giorni dal ricevimento, oppure nel termine più breve indicato nel Contratto e/o nella Carta dei Servizi.

Se il reclamo è stato respinto, l'operatore deve fornire una risposta adeguatamente motivata in forma scritta e deve indicare cosa è stato fatto per esaminare il problema.

L'obbligo di rispondere in forma scritta e motivata al reclamo deriva dal fatto che il problema lamentato non è stato risolto. L'utente deve, infatti, poter chiaramente conoscere le cause che hanno impedito la soluzione e deve anche poter disporre di un documento di provenienza certa dall'operatore (per esempio su carta intestata o su mail del servizio clienti), da utilizzare nelle sedi più opportune, qualora voglia insistere nel far valere i suoi diritti.

IMPORTANTE (!): se l'operatore non risponde e il problema non è risolto, rimane comunque fermo il diritto dell'utente ad un indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Quando è possibile chiedere all'Autorità di definire la controversia?

È possibile chiedere all'Autorità di definire la controversia se il tentativo di conciliazione si è concluso con esito negativo (parziale o totale).

Ci sono dei limiti alla presentazione dell'istanza di definizione?

L'istanza di definizione della controversia può essere promossa a condizione che:

- non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del primo tentativo di conciliazione;
- per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria.

È possibile presentare istanza di definizione per motivi aggiuntivi rispetto a quelli oggetto di istanza di conciliazione?

No, l'istanza di definizione è volta ad approfondire quanto già sottoposto al Corecom in fase di conciliazione. Eventuali fatti o richieste nuovi dovranno costituire oggetto di apposita nuova istanza di conciliazione.

A chi si deve presentare l'istanza per la definizione della controversia?

L'istanza per la definizione della controversia deve essere presentata al Co.Re.Com. della propria Regione.

Il Corecom è come un'associazione di consumatori?

No, il Corecom agisce come soggetto terzo e imparziale tra le parti, quindi non fornisce consulenza o tutela legale.

È un servizio a pagamento?

No, la procedura dinanzi al Corecom è completamente gratuita.

Come deve essere presentata l'istanza di definizione della controversia?

L'istanza con cui si chiede al Co.Re.Com. competente la definizione della controversia dev'essere presentata esclusivamente tramite la piattaforma on-line ConciliaWeb (<https://conciliaweb.agcom.it>).

Quali elementi deve contenere l'istanza?

Nell'istanza di definizione della controversia devono essere indicati, a pena di inammissibilità, i seguenti elementi:

- nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore;
- i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- le richieste dell'istante: rimborso, storno, corresponsione indennizzi;
- fotocopia di un valido documento d'identità;
- i documenti che si allegano.

Quali documenti devo allegare all'istanza?

E' importante allegare, per quanto possibile, tutta la documentazione relativa alla problematica oggetto della definizione: bollette, copia del contratto, reclami, ecc..

Tanto più completa sarà la documentazione allegata, tanto più agevole potrà essere l'attività istruttoria degli uffici, funzionale alla decisione finale.

Per quanto possibile, l'Utente è tenuto ad allegare, quale documentazione minima, al formulario GU14:

- contratto o indicazione elementi essenziali in caso di contratto telefonico (es. data, operatore, servizio attivato, costo etc.);
- fattura contestata ed eventuale ricevuta di pagamento;
- reclamo munito di prova di avvenuta trasmissione da parte dell'Utente e di ricezione da parte dell'Operatore. In caso di reclamo scritto via fax, PEC o raccomandata a.r., l'Utente è tenuto a fornire copia della ricevuta del fax, dell'avvenuta consegna della PEC o dell'avviso di ricevimento; in caso di reclamo al call center, l'Utente dovrà indicare la data e il numero di segnalazione;
- verbale di mancato accordo in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione,
- eventuale delega conferita ad altro soggetto, per partecipare in nome e per conto dell'Utente al procedimento di definizione.

E' fatta salva la possibilità di allegare ogni utile/necessario documento in relazione allo specifico disservizio lamentato (a titolo meramente esemplificativo il certificato Nemesys per eventuali disservizi sulla qualità/velocità della connessione).

É prevista un'udienza di discussione della controversia?

Se necessario a fini istruttori ovvero se una delle parti lo richiede, viene fissata un'apposita udienza di discussione, nella quale le parti sono convocate per essere sentite ed esporre oralmente le rispettive ragioni.

L'udienza di discussione presso il Corecom è solo eventuale e ha il fine di acquisire solo elementi di prova per la decisione finale; non si tratta pertanto di un'ulteriore udienza di conciliazione.

Le parti devono essere rappresentate da un avvocato?

Non è necessaria la presenza di un avvocato, le parti possono intervenire personalmente all'udienza. Le stesse possono comunque farsi assistere da consulenti o da rappresentanti delle associazioni di consumatori, muniti di delega di partecipare in nome e per conto dell'Utente al procedimento di definizione.

Quale può essere l'oggetto del provvedimento di definizione della controversia?

Il provvedimento di definizione della controversia tra un operatore e un utente può avere ad oggetto:

- il rimborso e/o lo storno di somme non dovute con conseguente sanatoria della posizione
- la corresponsione di un indennizzo secondo quanto previsto dal regolamento in materia di indennizzi applicabili nelle controversie tra utenti e operatori (Delibera n 347/18/CONS);

L'Autorità o il Co.Re.Com. preposto possono decidere anche sull'eventuale diritto dell'utente ad essere risarcito dei danni subiti a causa della condotta dell'operatore?

Il risarcimento del danno non costituisce oggetto del provvedimento di definizione della controversia.

In caso di mancato accordo in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione, l'Utente può adire direttamente l'Autorità giudiziaria per il risarcimento del danno.

Nel caso l'Utente ritenga di avviare comunque il procedimento di definizione prima di adire l'Autorità giudiziaria, ciò non preclude, dopo l'adozione del provvedimento di definizione della controversia, la possibilità di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno eventualmente subito.

PROCEDIMENTO AVANTI AL CORECOM mediante utilizzo piattaforma CONCILIAWEB

UG= richiesta di tentativo obbligatorio di conciliazione (obbligatoria prima di adire l'Autorità giudiziaria)

GU5= richiesta di provvedimento temporaneo, in caso di sospensione del servizio

GU14= richiesta di procedimento di definizione (non obbligatoria per adire l'Autorità giudiziaria)

Delibera AGCOM n. 347/18/CONS Regolamento Indennizzi

Delibera AGCOM n. 203/18/CONS Regolamento procedura

Delibera AGCOM n. 353/19/CONS Modifica Regolamento procedura

Per informazioni: <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm> per scaricare il Manuale Operativo e creare l'account, reperire le domande frequenti sull'utilizzo del sistema, consultare il video tutorial per l'utilizzo della piattaforma CONCILIAWEB. Call Center CORECOM 800 101 281 (da lunedì a giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00) per informazioni relative ai procedimenti di conciliazione, temporanei e di definizione.

