

## LEGGERE ATTENTAMENTE

La normativa in vigore prevede i seguenti passaggi, che si descrivono per sommi capi:

- 1) Il Corecom verifica l'ammissibilità della richiesta dell'utente e la trasmette all'operatore di comunicazioni, assegnando al massimo cinque giorni di tempo per chiarire la situazione, con la presentazione di memorie e documentazione.
- 2) Se ne ricorrono i presupposti, il Corecom – entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta dell'utente – adotta un provvedimento temporaneo, disponendo che l'operatore di comunicazioni provveda a risolvere il problema.
- 3) Se l'operatore di comunicazioni non provvede secondo quanto indicato, il Corecom informa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che, a seguito di un apposito procedimento, può adottare una sanzione amministrativa pecuniaria nei confronti dell'operatore.

**A seguito delle numerose domande in merito, si precisa che:**

- **Il Corecom non ha alcun potere coercitivo o sanzionatorio, nemmeno se l'operatore non risponde o non provvede a quanto disposto dal Corecom.**
- **Il potere sanzionatorio spetta per legge all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.**
- **Tutte le questioni di carattere economico (ad es. richieste di rimborso, ecc.) saranno discusse solo all'udienza di conciliazione, che sarà tempestivamente comunicata all'utente.**

Quanto sopra riportato è descritto in modo sommario e riassuntivo, al solo fine di illustrare la procedura. Per una completa informazione, si rinvia alla normativa vigente sotto riportata.



**IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI**

- Al Corecom della Regione \_\_\_\_\_  Al Corecom Provincia Autonoma di \_\_\_\_\_
- All'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

**Il sottoscritto**

Nome o rag. soc. \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Indirizzo Via/Piazza \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

Città/Prov \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ Tel. cell. \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Codice fiscale/ p. IVA \_\_\_\_\_

numero di utenza telefonica interessata \_\_\_\_\_  
codice di migrazione\* \_\_\_\_\_

\*da indicare nel caso di richieste relative al passaggio tra operatori di telefonia fissa e adsl

**DICHIARA**

1) Di avere una controversia in corso nei confronti dell'operatore \_\_\_\_\_  
con sede in \_\_\_\_\_ alla via/p.za \_\_\_\_\_  
città \_\_\_\_\_

per i seguenti motivi:

.....  
.....  
.....  
.....

2) che in merito a tale controversia è pendente una procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione o per la definizione della stessa presso \_\_\_\_\_ come risulta dalla istanza depositata in data \_\_\_\_\_ che si allega in copia;

3) che in data \_\_\_\_\_ l'operatore summenzionato ha  
 sospeso l'erogazione del servizio  
 posto in essere la seguente forma di abuso o di scorretto funzionamento

.....  
.....  
.....

**CHIEDE**

all'Autorità / al Corecom su intestato di adottare un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 2, comma 20, let. e), della legge 14 novembre 1995 N. 481 finalizzato ad ottenere quanto di seguito specificato:

.....

**DOCUMENTI ALLEGATI**

Elenco documenti allegati

1 Fotocopia documento di identità dell'utente interessato  
2 .....  
3 .....  
4 .....  
5 .....

Il sottoscritto, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, consapevole delle conseguenze di legge in caso di dichiarazioni mendaci ai sensi dell'art. 76 del medesimo DPR, dichiara che quanto indicato nel presente modulo corrisponde al vero.

Luogo \_\_\_\_\_ DATA \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

**INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I dati forniti con il presente modulo saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche ai fini della risoluzione della controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Le informazioni sul Titolare e sul responsabile del trattamento sono reperibili sul sito web dell'Autorità o del Corecom della Regione di competenza. L'interessato, in qualsiasi momento, potrà rivolgersi al titolare per verificare, correggere, aggiornare, cancellare i propri dati od opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge.



Il presente Formulario intende facilitare l'accesso degli utenti e dei consumatori alle procedure per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso i Corecom, ai sensi del Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvato con delibera n. 173/07/CONS  
IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI

Al Corecom della Regione Veneto sede di:  Mestre (Ve) Vicenza Verona  
Padova Treviso  Belluno

**DATI RELATIVI ALLE PARTI**

**Istanza presentata da:**

Nome e cognome o denominazione dell'istante

con residenza/sede in via, p.zza n.

 / 

Città

CAP

Codice fiscale/ P. IVA

Rappresentato da<sup>2</sup> / in qualità di

**recapiti per le comunicazioni**

Nome e cognome

Via, P.zza<sup>3</sup> n°

Città<sup>3</sup>

CAP

Telefono

Cellulare



Fax<sup>4</sup>

Email - PEC<sup>4</sup>

numero telefonico di utenza interessato<sup>5</sup>  
codice cliente (n. contratto)

  


**nei confronti di:**

Nome e cognome o denominazione della controparte

con residenza/sede in via, p.zza n.

 / 

Città

CAP

**NOTE**

**COMPETENZA TERRITORIALE:** l'istanza va presentata al Corecom della Regione ove è situata l'utenza fissa, ovvero, negli altri casi, ove ricade il domicilio dell'utente dichiarato al momento del contratto.

1. Nelle Regioni con diverse sedi di conciliazione indicare quella preferita.
2. Da compilare soltanto se il formulario è sottoscritto dal rappresentante di una persona giuridica o da un terzo munito di procura autenticata.
3. Da compilare se ai fini del procedimento si elegge domicilio con indirizzo diverso da quello di residenza/sede indicato nella parte superiore.
4. Nel caso venga indicato un numero di fax e/o un indirizzo email la corrispondenza verrà inviata con uno di tali mezzi.
5. Da compilare solo se l'istanza riguarda servizi telefonici o di accesso ad internet.
6. Da non compilare se si intende partecipare personalmente. In ogni caso è possibile delegare anche successivamente.

**I. OGGETTO DEL CONTRATTO**

Tipo di utenza privata  business

a. Servizi di telefonia fissa

d. Servizi televisivi a pagamento

b. Servizi di telefonia mobile e personale

e. Servizi di telefonia ISDN

c. Servizi internet/Adsl

f. Servizio Universale

g. Altro (specificare)

## II. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

- |  |                          |  |                          |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| 1. Mancata o parziale fornitura del servizio | <input type="checkbox"/> | 6. Spese/fatturazioni non giustificate     | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ritardo nella fornitura del servizio      | <input type="checkbox"/> | 7. Traffico non riconosciuto               | <input type="checkbox"/> |
| 3. Interruzione/sospensione del servizio     | <input type="checkbox"/> | 8. Mancata portabilità/migrazione          | <input type="checkbox"/> |
| 4. Prodotti/servizi non richiesti            | <input type="checkbox"/> | 9. Trasparenza contrattuale                | <input type="checkbox"/> |
| 5. Modifiche contrattuali                    | <input type="checkbox"/> | 10. Mancato/errato inserimento nell'elenco | <input type="checkbox"/> |
| 12. Altro (specificare):                     |                          | 11. Costi per recesso                      | <input type="checkbox"/> |

## III. DESCRIZIONE DEI FATTI

## IV. PRECEDENTI TENTATIVI DI COMPOSIZIONE DELLA CONTROVERSIA

RECLAMO ALL'OPERATORE  NO  SI in data

Esito

PRECEDENTI TENTATIVI DI CONCILIAZIONE  NO  SI  
presso l'organismo  concluso  NO  SI in data

## V. RICHIESTE

## VI. DOCUMENTI ALLEGATI

Allegare esclusivamente copia dei documenti giustificativi, i documenti utili alla discussione potranno essere esibiti direttamente in udienza

Elenco documenti allegati

1	Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato (obbligatorio)
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>

Il sottoscritto, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, consapevole delle conseguenze di legge in caso di dichiarazioni mendaci ai sensi dell'art. 76 del medesimo D.P.R., dichiara che quanto indicato nel presente modulo corrisponde al vero.

Luogo  data  Firma:

## VII. DELEGA<sup>6</sup>

Il sottoscritto delega a rappresentarlo all'udienza di conciliazione il/la sig./ra  nato/a a   
il  all'uopo conferendogli/le tutti i poteri e facoltà di legge, ivi incluso quello di transigere e concludere liti.

Luogo  data  Firma:

## INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati forniti con il presente modulo saranno trattati con modalità manuali, informatiche e/o telematiche ai fini della risoluzione della controversia tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche. Le informazioni sul Titolare e sul responsabile del trattamento sono reperibili sul sito web dell'Autorità o del Corecom della Regione di competenza. L'interessato, in qualsiasi momento, potrà rivolgersi al titolare per verificare, correggere, aggiornare, cancellare i propri dati od opporsi al loro trattamento, se effettuato in violazione di legge

## (NON INVIARE)

### Estratto dal Regolamento AGCOM (artt. 1 e 5)

#### **Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS.**

*[Testo consolidato con le modifiche apportate con delibera n. 597/11/CONS, delibera n. 479/09/CONS, delibera n. 95/08/CONS e delibera n. 502/08/CONS ]*

#### **CAPO I DISPOSIZIONI GENERALI**

##### **Articolo 1 Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:
- a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
  - b) "Legge", la legge 31 luglio 1997, n. 249;
  - c) "Codice", il Codice delle comunicazioni elettroniche approvato con decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
  - d) "Codice del consumo", il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
  - e) "Direzione", la Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità;
  - f) "Direttore", il Direttore della Direzione tutela dei consumatori; nel caso in cui la funzione sia esercitata dall'organismo regionale, per "Direttore" va inteso il dirigente apicale del Co.re.com, salvo diversamente stabilito dalla normativa regionale di riferimento;
  - g) "Co.re.com", i Comitati regionali per le comunicazioni;
  - h) "operatore", ogni impresa autorizzata a fornire una rete pubblica di comunicazioni, o una risorsa correlata o un servizio di comunicazione elettronica o un servizio radiotelevisivo a pagamento;
  - i) "utente", ogni persona fisica o giuridica che utilizza o chiede di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico;
  - j) "utente finale", ogni utente che non fornisce reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico.
  - k) "rete pubblica di comunicazione", ogni rete di comunicazione elettronica utilizzata interamente o prevalentemente per fornire servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico;
  - l) "servizio di comunicazione elettronica", i servizi, forniti di norma a pagamento, consistenti esclusivamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica, compresi i servizi di telecomunicazioni e i servizi di trasmissione nelle reti utilizzate per la diffusione circolare radiotelevisiva, ad esclusione dei servizi che forniscono contenuti trasmessi utilizzando reti e servizi

- di comunicazione elettronica o che esercitano un controllo editoriale su tali contenuti; sono inoltre esclusi i servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera a), del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, non consistenti interamente o prevalentemente nella trasmissione di segnali su reti di comunicazione elettronica;
- m) "servizio universale", l'insieme minimo di servizi di una qualità determinata, accessibili a tutti gli utenti a prescindere dalla loro ubicazione geografica e offerti ad un prezzo accessibile, così come individuato ai sensi dell'articolo 53 del Codice;
- n) "posta elettronica certificata", ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici;
- o) "organismi di mediazione", gli organismi di cui all'articolo 16, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- p) "associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale", le formazioni sociali che abbiano per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo;
- q) "organo collegiale", l'organo deliberante dell'Autorità competente ad adottare il provvedimento finale, ovvero il Comitato, nel caso in cui la funzione sia esercitata dall'organismo regionale.

##### **Articolo 5 Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio**

1. Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento.

2. Ai fini del comma precedente:

- a) non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di tre mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la

domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione;

b) il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi;

c) si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

3. L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 1, ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera e), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

4. A pena di inammissibilità la richiesta dell'utente, per la quale può essere utilizzato il formulario GU5 disponibile sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), deve contenere le informazioni indicate all'articolo 7, comma 1, ed essere corredata, ove non presentata contestualmente ad essa, da copia dell'istanza di conciliazione, della quale deve essere comprovato l'avvenuto inoltro.

5. La richiesta è sottoscritta dall'utente o, in caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale o da persona munita di procura speciale, e deve essere inoltrata con le modalità di cui all'articolo 7, comma 3.

6. Copia della richiesta va trasmessa, a cura dell'Ufficio, anche a mezzo fax o per via telematica, all'operatore, assegnando un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

7. Il Co.re.com, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

8. Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti ed informazioni anche ad operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia. Nel caso in cui risulti che la sospensione o l'abuso dipendano dal comportamento di un operatore diverso da quello citato nell'istanza, il Co.re.com può estendere, su impulso anche preventivo dell'utente, il procedimento

nei confronti del suddetto operatore, applicando i commi 6 e seguenti del presente articolo.

9. Gli operatori interessati eseguono i provvedimenti adottati a norma del presente articolo entro il termine in essi indicato e, contestualmente, rendono comunicazione delle attività espletate al responsabile del procedimento. In caso di inottemperanza ai predetti obblighi il Co.re.com competente informa tempestivamente la Direzione, comunicando gli esiti delle verifiche svolte. Il contravventore è punito ai sensi dell'articolo 1, comma 31, della Legge;

10. Nel caso in cui il Co.re.com competente per territorio non sia titolare della delega a svolgere l'attività conciliativa di competenza dell'Autorità, l'istanza di adozione di provvedimenti temporanei di cui al precedente comma 2, corredata della copia dell'istanza di conciliazione comprovatamente depositata presso gli organismi di conciliazione di cui all'art. 13, può essere presentata alla Direzione, che provvede ai sensi dell'articolo 21.

**Estratto dalla legge 31 luglio, n. 249 (art. 1, comma 31)**

**LEGGE 31 luglio 1997, n. 249**

**Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo**

**Articolo 1**

**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**

Comma 31. I soggetti che non ottemperano agli ordini e alle diffide dell'Autorità, impartiti ai sensi della presente legge, sono puniti con la sanzione amministrativa pecuniaria da lire venti milioni a lire cinquecento milioni. Se l'inottemperanza riguarda provvedimenti adottati in ordine alla violazione delle norme sulle posizioni dominanti, si applica a ciascun soggetto interessato una sanzione amministrativa pecuniaria non inferiore al 2 per cento e non superiore al 5 per cento del fatturato realizzato dallo stesso soggetto nell'ultimo esercizio chiuso anteriormente alla notificazione della contestazione. Le sanzioni amministrative pecuniarie previste dal presente comma sono irrogate dall'Autorità.