

# Vademecum

per la risoluzione extragiudiziale delle controversie  
tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

# SOMMARIO

- **TENTATIVO DI CONCILIAZIONE NELLE CONTROVERSIE  
TRA UTENTI E OPERATORI DI TELECOMUNICAZIONI** 1
- **PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI  
SOSPENSIONE DEL SERVIZIO** 7
- **LA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE  
TRA UTENTI E OPERATORI DI TELECOMUNICAZIONI** 9

## **TENTATIVO DI CONCILIAZIONE NELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI TELECOMUNICAZIONI**

La conciliazione è un procedimento gratuito e facilmente accessibile con cui è possibile risolvere le controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni. Questo servizio agevola la risoluzione dei problemi tra utenti e operatori di telefonia mobile e fissa, internet, servizi televisivi a pagamento e tutto ciò che è relativo alle prestazioni di servizi di comunicazione elettroniche.

### **Reclamo**

Il reclamo deve essere inviato prima di avviare un'istanza di conciliazione. Può essere proposto al servizio di assistenza clienti dell'operatore (c.d. *customer care*) a mezzo posta, PEC, fax o telefono; a tal fine, nel contratto, nella Carta dei servizi e nelle fatture sono indicati i recapiti utilizzabili. L'invio del reclamo a mezzo posta, fax o PEC consente di avere prova dell'avvenuta ricezione da parte del gestore; nel caso, invece, di presentazione telefonica del reclamo, è sempre consigliabile annotare il codice identificativo del reclamo che l'addetto di *call center* è tenuto a rilasciare. Oltre a costituire prova della presa in carico del reclamo da parte dell'operatore, il codice identificativo del reclamo è utile per garantire la tracciabilità del contatto e ottenere aggiornamenti sullo stato della pratica nel corso dei successivi contatti.

### **Conciliazione obbligatoria**

Gli utenti (persone fisiche o giuridiche) che lamentano la violazione di un proprio diritto o interesse, prima di avviare una causa in sede civile devono promuovere un tentativo di conciliazione.

Il Corecom è uno degli organismi presso i quali i tentativi obbligatori di conciliazione possono essere promossi.

### **Competenza territoriale**

Si può presentare istanza di conciliazione presso il Corecom Veneto in materia di telecomunicazioni per:

- utenze **fisse** ubicate su tutto il territorio del Veneto
- **utenze mobili** se il domicilio, residenza, sede legale dell'utente si trovava in Veneto al momento della sottoscrizione del contratto

### **Casi esclusi**

- Non è necessario promuovere il tentativo di conciliazione, e quindi si può direttamente avviare una causa civile, in caso di mero recupero di crediti (cioè senza contestazioni da parte dell'utente) e in caso di controversie attinenti esclusivamente profili tributari o fiscali. Sono escluse dall'applicazione del Regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera n. 203/18/Cons e successive modifiche ed integrazioni, di seguito denominato Regolamento) le controversie attinenti esclusivamente a recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate, qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime.
- Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del seguente regolamento le controversie promosse ai sensi degli [articoli 37, 139, 140 e 140 bis del codice del consumo](#).

## Requisiti per l'ammissibilità

Nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione dinanzi al CORECOM devono essere indicati, a pena di **inammissibilità**:

- il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente (**intestatario dell'istanza o della numerazione oggetto del contenzioso**), ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;
- il numero dell'utenza interessata 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;
- la denominazione dell'operatore interessato;
- i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.

Sebbene non costituiscano requisito di ammissibilità, si invitano gli utenti istanti a produrre tutta la documentazione che possa risultare utile per un componimento bonario della controversia e/o che permetta al conciliatore e all'operatore di verificare la veridicità e la eventuale fondatezza dei fatti esposti (si veda pag. 10 del presente vademecum).

## La gratuità

Il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom è totalmente **gratuito**.

## Evitare duplicazioni

Per avere informazioni sul procedimento già avviato **non** inserire una nuova istanza che produrrebbe duplicazioni erronee del procedimento stesso. Fino all'esperimento del tentativo di conciliazione, l'utente può **integrare** l'istanza, tramite la piattaforma, adducendo ulteriori elementi relativi all'oggetto della controversia sopravvenuti dopo la presentazione dell'istanza.

## Titolo esecutivo

In caso di esito positivo il verbale di conciliazione ha valore di **titolo esecutivo**; se una delle parti venisse meno agli impegni verbalizzati, entro i termini fissati per il loro adempimento, l'altra parte potrà porre in esecuzione l'accordo tramite l'ufficio dell'Ufficiale Giudiziario ubicato presso ciascuna Corte d'Appello o Tribunale.

## Comportamento

Se durante l'udienza una delle parti persiste in **condotte pregiudizievoli** per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il Conciliatore del procedimento, previo richiamo verbale, **conclude l'udienza** e dà atto della suddetta circostanza nel processo verbale, redatto ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del Regolamento.

## La riservatezza

La conciliazione è fondata sulla riservatezza. Nulla di quanto detto in conciliazione potrà essere oggetto di divulgazione neppure in un eventuale, futuro, giudizio.

## La presenza del terzo neutrale privo di potere decisorio

Il conciliatore non è un giudice, quindi non può sentenziare alcun risarcimento di danni eventualmente subiti dalle parti; tuttavia il ricorrente può chiedere alla controparte un indennizzo per il disservizio oggetto della controversia, e il conciliatore ha il compito di favorire il buon esito della trattativa; in caso di conciliazione positiva, il suo valore economico può essere liquidato a mezzo assegno o bonifico bancario, si consiglia quindi di arrivare in udienza con le idonee coordinate bancarie.

## **Avvocati**

Non è necessaria, in conciliazione, la presenza di legali (ma è ovviamente consentita), pertanto nell'entità economica della conciliazione non potrà essere computata una somma relativa alle spese legali eventualmente sostenute dalle parti.

## **Rappresentanti e delegati**

In udienza le parti intervengono personalmente; se persone giuridiche, interviene il loro rappresentante legale; possono inoltre farsi assistere da consulenti o da rappresentanti delle associazioni di consumatori; le parti possono delegare chiunque in udienza di conciliazione, mediante inserimento all'interno dell'istanza del nome, cognome e codice fiscale del delegato; si precisa che il delegato dovrà essere un registrato all'interno della piattaforma ConciliaWeb

## **Causa civile**

Se la conciliazione si conclude con esito negativo o con archiviazione, il ricorrente può senz'altro avviare una causa in sede civile sulla stessa controversia; ciò è possibile anche prima dell'udienza di conciliazione, purché siano trascorsi almeno 30 giorni dalla presentazione dell'istanza di conciliazione presso il Corecom.

## **Rinvii**

A seguito del notevole incremento delle richieste di conciliazione, il Corecom Veneto al fine di abbattere i tempi di attesa dell'utenza, e nell'intento di massimizzare gli effetti del procedimento conciliativo, valuterà con rigore le eventuali richieste di differimento delle date fissate per l'udienza di conciliazione.

Le richieste di rinvio potranno essere presentate solo per giustificati motivi, corredate da idonea documentazione. Si ricorda inoltre che è possibile essere sostituiti e/o rappresentati in udienza.

- Le richieste di rinvio saranno accoglibili, fermo restando la necessità di comunicazione preventiva ed allegazione alla stessa di giustificati motivi, secondo quanto prescritto dal Regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera n. 203/18/Cons e successive modifiche ed integrazioni) nonché dalle linee guida di cui alla Delibera 276/13/cons, solo se presentate da utenti che hanno scelto di farsi assistere o rappresentare da soggetti terzi.
- Le richieste avanzate da parte di legali rappresentanti e/o associazioni di consumatori non sono accoglibili in ragione della natura professionale dell'intervento presso il Corecom. Resta ferma, naturalmente, la possibilità del professionista - rappresentante convocato in udienza, di farsi sostituire da terzi, previo conferimento ed esibizione di apposita procura/delega da parte del rappresentato.
- L'esito dell'esame della richiesta di rinvio o di partecipazione in modalità telematica sarà prontamente comunicato per iscritto all'istante.

## **Esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione**

Nel caso di un mancato accordo 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 (GU14);
- fare ricorso alla giustizia ordinaria.

## **Mancata comparizione dell'utente**

Se il ricorrente risulta assente ingiustificato all'udienza, il procedimento di conciliazione viene archiviato senza esito (verbale di archiviazione); ciò nega al ricorrente la possibilità di

avviare il procedimento per la definizione della controversia presso il Corecom. Se l'assenza ingiustificata è solo della controparte, il tentativo di conciliazione si conclude con esito negativo (verbale di mancato accordo), il che consente l'avvio del procedimento di definizione su istanza di chi ne ha interesse; tale istanza va presentata al Corecom entro i tre mesi successivi alla data della conciliazione.

### **Piattaforma ConciliaWeb**

Il nuovo regolamento prevede che le istanze siano presentate solamente attraverso la piattaforma ConciliaWeb, accedendo, a partire dal 23 luglio 2018, alla pagina web <https://conciliaweb.agcom.it>; pertanto, da tale data, non sarà più possibile inviarle tramite e-mail, Pec, fax, posta raccomandata oppure consegnarle a mano.

Per gli utenti che non dispongono di strumenti informatici o che ritengono necessario un supporto per accedere alla piattaforma, il Corecom Veneto mette a disposizione delle postazioni nelle varie province. Per informazioni contattare il call center al n. 800 101 281 dal lunedì al giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00.

### **COME SI ATTIVA LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**


Per attivare la procedura di conciliazione innanzi al Corecom, bisogna presentare domanda registrandosi sulla piattaforma Agcom Conciliaweb: <https://conciliaweb.agcom.it>

**IMPORTANTE:** la convocazione, così come ogni altra comunicazione afferente alla procedura di conciliazione, è riportata in piattaforma Conciliaweb all'interno del proprio fascicolo documentale.

Si precisa che ai sensi dell'art. 8 della Delibera 203/18/Cons e s.m.i. vi sono due tipi di conciliazione: la conciliazione semplificata e la conciliazione in udienza.



#### **1. CONCILIAZIONE SEMPLIFICATA**

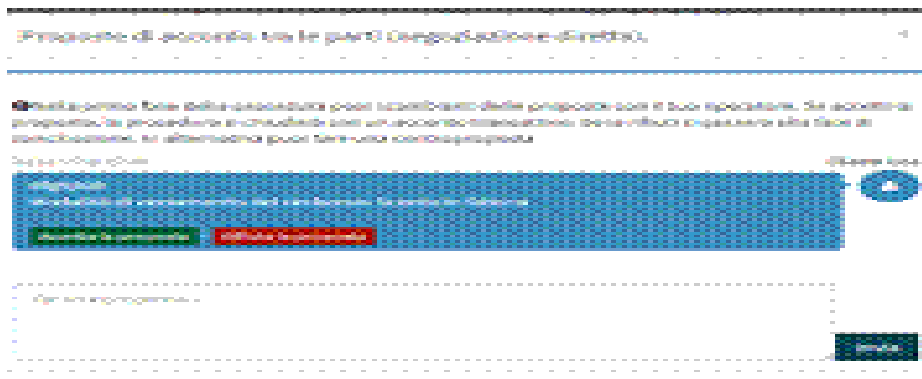
È prevista per alcune materie: a) Addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale; b) Addebiti per servizi a sovrapprezzo; c) Restituzione del credito residuo; d) Restituzione del deposito cauzionale; e) Spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore; f) Omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

Le parti (utente e gestore) possono negoziare direttamente comunicando tramite una "chat" attivabile attraverso l'icona 

Il conciliatore visualizza lo scambio delle comunicazioni e può effettuare una proposta intermedia. Questo scambio di comunicazioni si può concludere con un accordo o con un mancato accordo. Non è prevista la fissazione di un'udienza di conciliazione, questa procedura prevede solo lo scambio di proposte e la possibilità di accettare o rifiutare le stesse.

**Nella procedura di Conciliazione semplificata sono disponibili le seguenti icone (barra delle azioni):**

- **icona "cartella aperta" fascicolo documentale**  (in basso a destra): permette di visualizzare tutti i documenti relativi alla pratica;
- **icona "nuvoletta" comunica con le altre parti**  : consente alle parti di scambiare proposte e il conciliatore può intervenire per effettuare una mediazione. Le parti possono esprimere accettazione o rifiuto alle relative proposte o all'eventuale proposta del conciliatore cliccando sul relativo comando "accetta" o "rifiuto".



Quindi se le parti raggiungono un accordo:

- entro il termine procedimentale: l'accordo in negoziazione viene generato dal gestore (entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza);
- se il termine procedimentale è concluso: l'accordo viene generato dal conciliatore.

In caso di rifiuto di una o di entrambe le parti o di mancata risposta di una o entrambe le parti alla proposta, il conciliatore redigerà un verbale di esito negativo (mancato Accordo).

**In tutti i casi il verbale deve essere sottoscritto tramite codice OTP ricevuto via email e/o sms.**


Per firmare si dovrà utilizzare il pulsante di firma: 



## 2. CONCILIAZIONE IN UDIENZA

E' prevista la conciliazione in udienza nel caso in cui la controversia instaurata abbia ad oggetto materie non elencate all'art. 8 comma 2. L'utente potrà richiedere di partecipare alla conciliazione in udienza in audioconferenza, anche tramite un suo delegato che dovrà prima registrarsi nella piattaforma Conciliaweb.

Il titolare dell'istanza dovrà quindi, dalla pagina del proprio procedimento, compilare i seguenti campi:

nome e cognome  
codice fiscale

 Delega

Delega per udienza di conciliazione/discussione Home

Dati del delegato

Compila tutti i campi sottostanti se vuoi delegare qualcuno a partecipare all'udienza di conciliazione/discussione in nome e per conto tuo. Se vuoi indicare l'associazione dei consumatori che ti rappresenta indicala dopo il cognome del delegato.  
Ricordati che il delegato dev'essere registrato per poter partecipare all'udienza

Nome\*       Cognome\*

Codice fiscale\*

Salva    Indietro

L'azione è possibile anche il giorno stesso dell'udienza.

L'udienza potrà essere convocata a discrezione del conciliatore tramite:

- **VIRTUAL ROOM**
- **AUDIOCONFERENZA**
- **DI PERSONA** (in caso di utenza c.d. debole)

La modalità di partecipazione è indicata nella convocazione dell'udienza che si trova nel fascicolo documentale. Si consiglia di verificare periodicamente il fascicolo documentale della propria istanza.

### Rinuncia


L'istante potrà rinunciare alla conciliazione tramite l'apposito pulsante 

Per rinunciare, l'istante dovrà inserire a sistema il codice "OTP" per confermare il proposito di rinuncia. I passaggi sono i seguenti:

#### Firma del documento attraverso codice OTP

Per firmare il documento è prevista da sistema la generazione di un codice OTP (One Time Password), che verrà inviato via e-mail o SMS all'utente.

L'utente, a sua volta, per manifestare la propria volontà, dovrà re-inserire detto codice nella procedura ConciliaWeb.

Per generare il codice è necessario utilizzare l'icona "freccia"  che compare nella barra delle azioni solo in seguito alla generazione dell'accordo, del mancato accordo o della rinuncia da parte dell'utente.



## ***RICHIESTA DI PROVVEDIMENTI TEMPORANEI IN MATERIA DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO***

Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode e di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, può sospendere l'erogazione del solo servizio di comunicazione interessato dal mancato pagamento.

Non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il mancato pagamento riguardi addebiti oggetto di contestazione. Contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la [definizione della controversia](#), l'utente può chiedere al Co.re.com l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio, ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento.

A tal fine l'utente dovrà presentare telematicamente la richiesta tramite il formulario GU5, tramite la piattaforma [Conciliaweb](#). Nel caso in cui l'utente abbia avviato la conciliazione dinanzi a uno degli altri organismi di conciliazione indicati all'art. 3 del Regolamento, nella richiesta dovrà altresì attestare l'avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione.

A pena di inammissibilità la richiesta dell'utente deve contenere le medesime informazioni previste per la presentazione dell'istanza di conciliazione e dell'istanza di definizione.

Della richiesta è dato avviso all'operatore, che nei 5 giorni successivi può produrre eventuali memorie e documentazione.

Nel termine di 10 giorni dalla presentazione del formulario, il Co.re.com adotterà un provvedimento temporaneo per il ripristino del servizio o rigetterà la richiesta, dandone comunicazione alle parti.

Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche a operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia.

Nel caso in cui risulti che la sospensione dipende dal comportamento di uno o più operatori diversi da quello indicato nell'istanza, il Co.re.com. può estendere il procedimento nei confronti di tali operatori.

## **Riferimenti normativi utili Risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti**

- [Delibera n. 173/07/CONS](#) Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti
- [Delibera n. 73/11/CONS](#) Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481
- [Delibera n. 276/13/CONS](#) Approvazione delle Linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche
- [Delibera n. 203/18/CONS](#) Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche
- [Delibera 339/18/CONS](#) Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom
- [Delibera n. 347/18/CONS](#) Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS
- [Delibera n. 339/18/CONS](#) Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, dell'Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l'esercizio delle funzioni delegate ai Corecom

## **LA DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI TELECOMUNICAZIONI**

**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; tuttavia, in caso di accoglimento dell'istanza di definizione, il Co.Re.Com. può riconoscere, se richiesto, una somma a titolo di rimborso forfettario delle spese.

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.

