

Procedura di CONCILIAZIONE

FAQ	Risposte FAQ
Cosa	<p>Che cos'è la conciliazione?</p> <p>La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie, basato su una procedura riservata, gratuita, semplice e informale, nella quale un Conciliatore aiuta le parti a raggiungere un accordo. La conciliazione non ha l'obiettivo di stabilire chi ha torto e chi ha ragione ma piuttosto di facilitare la comunicazione tra le parti, cercando di orientarle verso un accordo pienamente soddisfacente per entrambe.</p>
<p>Il Corecom è come un'associazione a tutela dei consumatori?</p>	<p>No, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom) agisce come soggetto terzo ed imparziale, delegato dall' AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) a gestire i tentativi di conciliazione nelle controversie tra Utenti ed Operatori delle Telecomunicazioni; pertanto non fornisce consulenza o tutela legale.</p>
<p>Il Corecom mi fornirà un avvocato?</p>	<p>No. Non è necessario essere accompagnati da un Legale; la procedura è concepita affinché chiunque possa rivolgersi al Corecom senza l'intervento di un Avvocato. Il Corecom non è un'associazione a tutela dei consumatori e non fornisce nessun tipo di consulenza e tutela legale.</p>
<p>Il conciliatore è un giudice?</p>	<p>Il Conciliatore non è un giudice; ha il compito di facilitare il dialogo tra le parti, affinché le stesse arrivino ad una soluzione soddisfacente e condivisa da entrambe.</p>
<p>Cosa posso chiedere in conciliazione?</p>	<p>Oltre all'eventuale rimborso o storno delle fatture indebitamente pagate o inviate, è possibile richiedere all'Operatore un indennizzo, se previsto dalle condizioni generali di abbonamento.</p>
<p>La conciliazione è un servizio a pagamento?</p>	<p>No, la conciliazione presso il Corecom è un servizio completamente gratuito.</p>

Cosa devo fare per contestare una fattura che non intendo pagare?

Deve innanzitutto reclamare con il Gestore gli importi contestati secondo le modalità indicate dalle Condizioni di abbonamento e/o la carta dei servizi, di cui dovrebbe avere copia o comunque scaricabili dai siti internet dei diversi gestori telefonici. Al fine di evitare la sospensione del servizio, gli importi che ritiene siano dovuti, devono essere pagati (nel loro totale comprensivo di IVA) entro la data di scadenza della fattura, con bollettino postale o bonifico, dandone comunicazione al Gestore e trattenendo copia del versamento, e avendo cura di indicare in causale gli estremi della fattura pagata parzialmente. Trascorso il tempo indicato per permettere al Gestore di evadere il suo reclamo, senza che questo abbia risposto in maniera soddisfacente (o non abbia risposto affatto), potrà proporre istanza di conciliazione al Corecom.

Mi hanno tolto la linea telefonica. Cosa devo fare per riattivarla?

Innanzitutto bisogna segnalare l'evento al gestore (potrebbe trattarsi di un guasto). Se poi la situazione persiste o risulta conclamata la volontà del gestore di mantenere questo stato di cose, occorre presentare, tramite la procedura ConciliaWeb, un'istanza di provvedimento temporaneo (GU5) perché il Corecom, dopo avere esperito gli opportuni controlli, ordini al Gestore di ripristinare la linea. L'intervento del Corecom ha natura provvisoria ed urgente e richiede che l'utente abbia presentato un'istanza di conciliazione. Il provvedimento permane nella sua efficacia sino alla conclusione del tentativo di conciliazione.

Ho presentato una richiesta di conciliazione e sono in attesa dell'udienza, ma una Società di recupero crediti continua a chiamarmi per ottenere il pagamento degli importi oggetto di contestazione. Cosa posso fare?

Occorre informare la Società di recupero crediti che è stata avviata una conciliazione con il Corecom e se già ricevuta la convocazione, comunicare che si è possesso dell'avviso di convocazione dell'udienza di Conciliazione. Si precisa che la piattaforma ConciliaWeb, a seguito della registrazione dell'istanza, notifica alle parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

La mia udienza di conciliazione si è conclusa con un mancato accordo. Adesso cosa posso fare?

In caso di mancato accordo è possibile ricorrere all'Autorità Giudiziaria competente per materia e territorio. In alternativa, qualora non siano trascorsi più di 3 mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, è possibile chiedere al Co.Re.Com, la definizione della controversia, compilando, attraverso la piattaforma ConciliaWeb la definizione (GU14).

Al termine del tentativo di conciliazione con esito negativo posso rivolgermi al Giudice di Pace?

Può rivolgersi al Giudice di Pace qualora il valore della controversia sia al di sotto dei 5.000,00 euro; per valori superiori la competenza è del Tribunale.

Il gestore non ha rispettato l'impegno assunto nel verbale di accordo. Cosa si può fare?

Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo (non è necessaria l'apposizione della formula esecutiva), per cui, scaduti i termini previsti nell'accordo, è possibile rivolgersi al giudice, tramite un avvocato, per far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte. Il Corecom non è quindi competente circa il mancato adempimento del verbale. Solo a titolo di cortesia, a seguito di richiesta dell'utente, il Corecom segnala al gestore inadempiente la mancata esecuzione del verbale.

Come

Nella bolletta telefonica mi sono stati addebitati importi relativi a numeri speciali e/o servizi non richiesti. Posso presentare un'istanza di conciliazione?

Nel caso in cui l'utente trovi in bolletta importi relativi a traffico telefonico verso numerazioni speciali a sovrapprezzo e/o servizi non richiesti, la prima cosa da fare è quello di presentare un reclamo agli Operatori con cui si è sottoscritto il contratto. A seguito del reclamo, se non si è soddisfatti della risposta ottenuta dall'Operatore o non si è ottenuta alcuna risposta, è possibile attivare la procedura conciliativa, presentando istanza al Corecom tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Come si svolge l'udienza di conciliazione?

L'udienza di conciliazione è, di fatto, un incontro molto informale e poco burocratico tra le parti, con la mediazione di un Conciliatore, che è terzo rispetto ad essa. Dopo una breve introduzione del Conciliatore che illustra la procedura, il ricorrente è invitato ad esporre i fatti e ad avanzare eventuali richieste a chiusura della controversia. Nei casi più semplici il gestore riconosce i fatti e fa la propria proposta, nelle situazioni più complesse è necessaria una discussione per fare luce sui fatti stessi. L'udienza si conclude con la stesura del verbale di accordo e la sua sottoscrizione da parte dell'utente, dell'operatore e del Conciliatore. Il verbale, quindi, può essere positivo (verbale di accordo), negativo (verbale di mancato accordo) o, nel caso in cui il conciliatore lo ritenga necessario al fine di acquisire nuovi elementi, di rinvio a nuova udienza.

Il gestore non ha rispettato l'impegno concordato nel verbale sottoscritto presso il Corecom ed è scaduto il termine previsto. Come devo fare?	Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo ex lege (non è necessaria l'apposizione della formula di esecutorietà), per cui, scaduti i termini previsti dall'accordo, è possibile rivolgersi al Giudice, tramite un avvocato, per far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte. Il Corecom non è quindi competente circa il mancato adempimento del verbale.	
In che modo posso compilare il formulario UG ed eventualmente il GU5 per la richiesta di un tentativo di conciliazione?	La richiesta di conciliazione deve essere presentata attraverso la piattaforma ConciliaWeb https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm	
Come posso contattare il Corecom Veneto?	Il Corecom Veneto si trova in via Poerio, 34 – 30173 Mestre. Gli uffici del Corecom Veneto sono aperti al pubblico previo appuntamento concordato al numero verde 800 101 281. Il numero verde è attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e il martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 16 - email: conciliazioni.corecom@consiglio Veneto.it - posta elettronica certificata: conciliazioni@legalmail.consiglio Veneto.it	
Posso	Se pago solo la parte di bolletta che riconosco come legittima, il Gestore può staccarmi la linea?	Se si instaura una corretta procedura di reclamo o di risoluzione della controversia, il Gestore non può sospendere il servizio interessato dal mancato pagamento in pendenza della stessa e fino alla convocazione dell'udienza.
Ho un'udienza fissata per oggi. È possibile spostarla?	Non sono ammesse richieste di rinvio il giorno stesso dell'udienza se non per motivi di salute sopravvenuti e debitamente documentati (certificato medico, ecc...). In linea di massima le richieste di rinvio, sempre specificatamente documentate, che attestano l'impossibilità di presenziare all'udienza, devono pervenire almeno 5 giorni prima della data fissata per l'incontro. E' opportuno inoltre ricordare che è possibile farsi rappresentare da altra persona (un amico, familiare o da chiunque altro) inserendo all'interno dell'istanza il nome, cognome e codice fiscale del delegato. Si precisa che anche il delegato deve essere registrato in piattaforma ConciliaWeb.	
La conciliazione si è conclusa con un accordo, ma	No, il verbale di accordo chiude la controversia.	

ripensandoci avrei potuto ottenere migliori condizioni e/o la liquidazione dei danni. Posso rivolgermi all'Autorità giudiziaria?

Ho presentato domanda di conciliazione presso la Camera di Commercio o presso l'associazione dei consumatori, ma non è andata a buon fine o l'Operatore non si è presentato. Posso presentare domanda al Co.Re.Com ?

No. La domanda di conciliazione può essere presentata presso uno solo degli organismi deputati alla risoluzione delle controversie in materia di telecomunicazioni.

Ho presentato domanda di conciliazione, ma non ho presenziato all'udienza. Posso ripresentare la domanda di conciliazione o presentare una richiesta di definizione (formulario GU14) ?

No. In questo caso l'unica strada percorribile resta quella del Giudice di Pace o del Tribunale.

Quando

Quando devo fare il GU5?

Il Formulario GU5 serve soltanto a garantire la continuità nell'erogazione del servizio (riallaccio della linea in caso di indebita sospensione).

Ho chiesto l'adozione di un provvedimento di urgenza con il formulario GU5, ma ho ancora l'utenza sospesa, quando viene riattivata?

La riattivazione tecnica dell'utenza sospesa è di competenza del gestore a seguito di un provvedimento del Corecom a cui l'utente ha presentato un'istanza. Il Corecom, entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza, qualora il gestore non provveda a ripristinare il servizio, adotta un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio.

Danni	E' previsto anche il rimborso delle spese di viaggio e dei danni subiti?	Le richieste di rimborso spese e risarcimento danni sono frequentemente richieste in conciliazione da parte dell'Utente: si precisa che nessun operatore riconosce in questa sede il rimborso delle spese sostenute, né il riconoscimento dei danni di nessuna natura (patrimoniali, morali, ecc..).
Devo	Se la controversia riguarda più gestori di telecomunicazioni, devo citarli tutti utilizzando lo stesso formulario?	Si, è necessario coinvolgerli tutti e preferibilmente utilizzare lo stesso formulario tramite la piattaforma Conciliaweb.
	Ho presentato richiesta di conciliazione e sono in attesa dell'udienza. Il Gestore con il quale ho aperto il contenzioso mi propone una transazione amichevole. Devo accettarla? Posso fidarmi?	Se la proposta risponde alle esigenze dell'Utente si può accettare. La transazione può avvenire in sede di negoziazione tramite chat nella piattaforma Conciliaweb fino al giorno prima dell'udienza. Talvolta avviene in forma scritta ed è firmata da un legale rappresentante dell'Operatore. L'impegno sottoscritto in questo modo dal Gestore non costituisce titolo esecutivo (come il verbale redatto al termine dell'udienza), ma è comunque impegnativo per l'Operatore ai sensi del Codice Civile.
