

Procedura di DEFINIZIONE

FAQ	Risposte FAQ	
Quando	Quando è possibile chiedere all'Autorità di definire la controversia?	È possibile chiedere al Corecom di definire la controversia se il tentativo di conciliazione si è concluso con esito negativo (parziale o totale).
Limiti	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	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 che non è un'Associazione di Consumatori e agisce come soggetto terzo e imparziale tra le parti, quindi non fornisce consulenza o tutela legale.
Costo	È un servizio a pagamento?	No, la procedura dinanzi al Corecom è completamente gratuita.
Come	Come deve essere presentata l'istanza di definizione della controversia?	L'istanza dev'essere presentata esclusivamente tramite la piattaforma on-line ConciliaWeb (https://conciliaweb.agcom.it). Il cittadino, per poter presentare l'istanza, dev'essere munito di C.I.E. (Carta d'Identità Elettronica) o SPID.

Danni

Il Co.Re.Com. può 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.
