

## AVVERTENZA

PER LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE SONO AMMESSI ESCLUSIVAMENTE I FORMULARI UG SCARICABILI DA QUESTA PAGINA O DAL SITO DELL'AGCOM.

LE ISTANZE INOLTRE IN MODALITA' DIFFORME SARANNO DICHIARATE INAMMISSIBILI (*linee guida AGCOM adottate con Delibera 276/13/CONS*).

### Che cos'è il tentativo di conciliazione

È la procedura per risolvere le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti ed operatori derivanti dal mancato rispetto (a giudizio dell'istante) delle disposizioni relative al servizio oggetto del contratto e dei diritti degli utenti finali stabilite dalle norme, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

Il tentativo di conciliazione è **obbligatorio prima di ricorrere alla giustizia ordinaria**.

### Competenza territoriale

L'istanza di conciliazione può essere presentata dinanzi al Corecom Sicilia, per le controversie che trattano di telecomunicazioni per utenze a postazione fissa ubicate in Sicilia. Nel caso di utenza mobile se il *domicilio*, la *residenza* o la *sede legale* dell'utente all'atto della sottoscrizione del contratto erano in Sicilia.

### La procedura avviata con il Corecom è completamente gratuita

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa, come previsto dall'art. 3, comma 3 della Delibera 173/07/CONS e s.m.i. (scaricabile da questa pagina), è di 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Qualora l'istante non sia stato convocato entro il termine di 30 giorni dalla presentazione della domanda, può presentare ricorso giurisdizionale all'autorità competente (Giudice di pace o Tribunale ordinario), considerando pertanto conclusa la procedura di conciliazione.

In tal caso, dovrà comunicare tale decisione al Corecom (via fax o e-mail) che prenderà atto della volontà di abbandonare la procedura conciliativa e procederà alla chiusura della pratica.

### Come inoltrare la domanda di conciliazione

La domanda può essere inoltrata al Corecom Sicilia compilando in modo leggibile (*stampatello se manoscritto*) tutti i campi del **Formulario UG**, che dovrà pervenire, accompagnato da fotocopia di un documento di identità dell'utente interessato, con una delle seguenti modalità:

- consegna a mano dietro rilascio di ricevuta presso il **front office** in Via Generale Magliocco, 46 - piano terra – 90141 Palermo ( **martedì e giovedì ore 9,30 – 12,30 / mercoledì ore 15,30 – 17,30**)
- invio a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo: **Corecom Sicilia Via Generale Magliocco, 46 – 90141 Palermo**
- invio a mezzo fax al n. **091/7075493**
- da **indirizzo di posta elettronica certificata** a: [corecom@certmail.regione.sicilia.it](mailto:corecom@certmail.regione.sicilia.it)
- attraverso i [servizi online per la conciliazione obbligatoria \(concilia clic\)](#).

L'istanza di conciliazione deve riportare a **pena di inammissibilità**: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici, la denominazione e la sede dell'operatore. La stessa va **firmata in modo leggibile**

Le udienze si tengono presso la sede del Corecom Sicilia Via Generale Magliocco, 46 – 90141 Palermo.

Il procedimento si conclude con la sottoscrizione del verbale che riporta l'esito del tentativo di conciliazione.

Il verbale redatto in sede di udienza ove si raggiunga un accordo, **costituisce titolo esecutivo** ai sensi dell'art.2 comma 24, lettera b, della legge n.481 del 1995.

Nell'udienza di conciliazione le parti intervengono di persona o tramite delegato. Nel caso in cui l'istante sia persona giuridica (ente o società), dovrà intervenire il legale rappresentante o suo delegato.

In caso di impossibilità dell'intestatario dell'utenza a presentarsi personalmente in udienza, questi potrà **farsi sostituire** da terzi (persona di fiducia, associazioni dei consumatori, avvocati) muniti di procura idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante, oppure da un avvocato tramite procura alle liti.

In caso di persona giuridica sarà cura del Corecom procedere ad identificare il legale rappresentante (es. tramite visura camerale).

Possono, altresì, **farsi assistere** da consulenti o rappresentanti delle associazioni dei consumatori o da avvocati.

Qualora l'utente sia impossibilitato a presenziare all'udienza, ne può chiedere il differimento con congruo anticipo in modo da consentire al Corecom di verificare la possibilità di riprogrammazione dell'udienza.

In questo caso dovrà inviare tempestivamente apposita richiesta scritta motivata e documentata.

Valutata la richiesta, il Corecom provvederà a concedere o a negare il differimento, dandone comunicazione all'interessato.

### **Provvedimenti temporanei per la riattivazione del servizio**

L'utente, che ritiene di subire, in modo illegittimo, la sospensione del servizio telefonico, altre forme di abuso o uno scorretto funzionamento del servizio offerto dall'operatore, contestualmente (o successivamente) alla richiesta di conciliazione, può chiedere al Corecom, tramite la compilazione del **formulario GU5**, l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa.

Il responsabile del procedimento trasmette copia della richiesta all'organismo di telecomunicazioni assegnando un termine non superiore a **5 giorni**, per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

Il CORECOM, entro **10 giorni**, dal ricevimento della richiesta, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

## **Avviso agli utenti**

### **Uso della PEC**

L'indirizzo PEC [corecom@certmail.regione.sicilia.it](mailto:corecom@certmail.regione.sicilia.it) accetta esclusivamente posta inviata da un altro indirizzo PEC.

L'istanza di conciliazione, debitamente firmata e scansionata, dovrà essere accompagnata da una copia chiaramente leggibile del documento d'identità in corso di validità.

La domanda di conciliazione e gli eventuali documenti allegati dovranno conformarsi ai seguenti parametri:

Risoluzione: **180 dpi**

Colore: **bianco e nero** (NON usare colore o scala di grigi)

Formato: **jpeg o pdf**

### **Modalità di inoltro**

Accade, frequentemente, che l'utente inoltri la medesima istanza contestualmente con modalità differenti.

Questa *prassi* oltre a provocare l'intasamento della corrispondenza, crea notevole perdita di tempo da parte degli addetti che devono interpretare se trattasi di identico carteggio, integrazione e/o sostituzione di eventuali istanze precedentemente pervenute.

Si invita, pertanto l'utenza, ad utilizzare eventuali successive modalità di comunicazione solo se preventivamente concordate con i funzionari addetti.

### **Presentazione delle istanze online (*concilia clic*) per la conciliazione obbligatoria.**

E' possibile, da parte di utenti (vedi istruzioni nella Sezione **Parte attivante**) e da parte di Associazioni e/o Studi legali accreditati (vedi istruzioni nelle Sezione **Rappresentante**):

- Presentare online l'istanza **UG** e la documentazione allegata
- Presentare online l'istanza **GU5** e la documentazione allegata
- Inviare documentazione aggiuntiva anche nelle fasi successive
- Essere aggiornati sullo stato di avanzamento delle proprie pratiche e scaricare le relative documentazioni/comunicazioni.

Per fruire dei servizi è **necessario essere registrati** ed accedere con la propria **username** e **password**.

Per chi non fosse registrato è possibile farlo dalla [pagina di benvenuto](#) inserendo i propri dati e scegliendo **username** e **password**.

[torna su ▲](#)

### **La procedura di definizione delle controversie (Formulario GU14)**

- In caso di esito negativo della procedura di **conciliazione**, le parti - congiuntamente o anche il solo utente - possono chiedere all'**Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom)** la definizione della controversia ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche.
- *L'intervento dell'Agcom **non può essere richiesto** qualora siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione della procedura di conciliazione, e/o per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.*

### **Come attivare la procedura di definizione (Formulario GU14)**

L'istanza per deferire all'Autorità la risoluzione della controversia può essere presentata utilizzando il formulario ad hoc predisposto dall'Agcom (Formulario GU14).

### **Modalità di inoltro:**

- Direttamente all' Agcom tramite consegna a mano contro rilascio di ricevuta
- Tramite invio a mezzo fax al n. 081.7507616
- Tramite posta elettronica certificata all'indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)
- Tramite invio a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo:

### **Cosa indicare nell'istanza di definizione**

L'istanza deve contenere, 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;
- fotocopia di un valido documento d'identità;
- i documenti che si allegano.

L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia, nonché l'indirizzo email o il numero di fax ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento.

L'istanza deve essere sottoscritta dall'utente (*per le persone giuridiche dal rappresentante legale*), ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata.

### **Come si svolge la procedura di definizione della controversia**

L'Agcom verificata l'ammissibilità dell'istanza, comunica alle parti l'avvio del procedimento. In tale comunicazione saranno indicati i termini entro cui produrre memorie e documentazione, integrare e replicare alle produzioni avversarie, nonché il termine di conclusione del procedimento.

In alcuni casi le parti possono essere convocate per un'udienza di discussione della controversia. All'udienza di discussione, le parti compaiono personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante; esse possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia.

All'udienza le parti sono ammesse ad illustrare oralmente le rispettive posizioni e possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori.

Al termine dell'udienza il responsabile del procedimento redige sintetico processo verbale.

Esaurita la fase istruttoria, la documentazione relativa alla controversia viene trasmessa all'Organo collegiale che, nel caso in cui lo ritenga necessario, può convocare le parti per un'ulteriore udienza.

L'atto vincolante con il quale è definita la controversia è notificato alle parti e pubblicato sul sito web dell'Agcom.

Il provvedimento che definisce la controversia, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, può disporre che l'operatore rimborsi all'utente eventuali somme non dovute o corrisponda gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Agcom.

Resta, in ogni caso, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Per ogni altro chiarimento si rimanda al regolamento e alle linee guida.