

La conciliazione

Che cos'è la conciliazione?

La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie basato su una procedura semplice nel corso del quale, alla presenza di un soggetto neutrale (il conciliatore), le parti cercano di trovare una soluzione amichevole della controversia.

Perché rivolgersi al Corecom?

Perché nelle controversie, in materia di comunicazioni elettroniche, tra utenti ed operatori il tentativo di conciliazione è obbligatorio prima di rivolgersi alla giustizia ordinaria (art. 3 del regolamento)

Il Corecom come agisce?

Il Corecom agisce come soggetto terzo ed imparziale tra le parti, quindi non fornisce consulenza o tutela legale.

E' necessaria l'assistenza di un avvocato?

Non è necessaria, tuttavia, se lo si ritiene opportuno, ci si può fare rappresentare/assistere da un legale o da un'associazione di consumatori rilasciando loro apposita delega/procura.

E' un servizio a pagamento?

No, la procedura conciliativa dinanzi al Corecom è completamente gratuita.

Quali sono i criteri per stabilire la competenza territoriale del Corecom?

Ogni Corecom ha competenza solo per la regione di appartenenza. In caso di linea telefonica fissa, si guarda il luogo in cui si trova la postazione fissa dell'utente; negli altri casi, come ad esempio per una utenza mobile, al luogo del domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o , in mancanza, al luogo della residenza dell'utente o alla sede legale in caso di società (art. 4 del regolamento)

Cosa si deve fare per attivare una procedura di conciliazione?

Per attivare la procedura di conciliazione innanzi al Corecom bisogna utilizzare il formulario **UG**.

Cosa deve contenere l'istanza di conciliazione?

Nell'istanza di conciliazione, che deve essere sottoscritta dall'utente (in alternativa dagli altri soggetti previsti dall'art. 7 del regolamento dell'Agcom) e accompagnata dalla fotocopia del documento di identità del medesimo, devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

- nome, cognome, residenza o domicilio dell'istante,
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici,
- denominazione e sede dell'operatore interessato.

Devono altresì essere indicati i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti, gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia, le richieste dell'istante, i documenti che si allegano.

Come si consegna la domanda?

Consegna a mano, contro rilascio di ricevuta, oppure tramite raccomandata A/R, a mezzo fax o posta elettronica certificata (PEC).

Cosa si può chiedere nell'istanza di conciliazione?

Oltre al rimborso e/o storno di fatture, è possibile chiedere l'indennizzo previsto dalla condizioni generali di abbonamento.

E' previsto anche il rimborso delle spese di viaggio e dei danni subiti?

No, le richieste di rimborso spese e risarcimento danni sono frequenti in conciliazione. Occorre precisare che gli operatori in questa sede non riconoscono né il rimborso spese (neanche legali), né il risarcimento dei danni. Viene, invece, riconosciuto l'indennizzo.

Se la controversia riguarda più gestori di telecomunicazione occorre presentare più istanze?

Se l'oggetto della controversia riguarda la stessa linea telefonica è preferibile presentare una sola istanza indicando il nominativo di tutte le compagnie coinvolte nel reclamo.

Come avviene la convocazione all'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione?

Le parti vengono convocate via fax o tramite raccomandata A/R.

Quali sono i tempi di invio della convocazione?

I tempi della convocazione sono di sette giorni lavorativi dal ricevimento dall'istanza ai sensi dell'art. 8 del regolamento Agcom.

Quanto dura il tentativo di conciliazione?

Il procedimento per il tentativo di conciliazione si deve concludere in trenta giorni dalla proposizione dell'istanza. Nel caso il procedimento non è concluso, decorso detto termine, è possibile rivolgersi all'autorità giudiziaria o all'Agcom.

E' stata presentata domanda di conciliazione e si é in attesa dell'udienza: nel caso in cui il Gestore presenti delle memorie vi si può accedere?

Solitamente i gestori non presentano memorie prima dell'udienza di conciliazione. Nel caso lo facessero é consentito l'accesso previa richiesta scritta.

E' stata presentata domanda di conciliazione e si é in attesa dell'udienza: una società di recupero crediti continua a richiedere il pagamento di importi oggetto di contestazione. Cosa é possibile fare?

Occorre inviare alla società di recupero del credito la convocazione per l'udienza di conciliazione in alternativa, qualora questa non fosse ancora pervenuta, l'istanza con documentazione provante il deposito o l'invio al Corecom della stessa.

Se, prima dell'udienza, si viene contattati dal gestore per una proposta di transazione, si deve accettare?

Se la proposta risponde alle richieste dell'utente, é presentata in forma scritta ed é firmata da un rappresentante legale dell'operatore, é consigliabile accettare, anche perché difficilmente la proposta stessa verrà modificata in modo significativo in sede di udienza di conciliazione.

L'impegno sottoscritto in questo modo dal gestore, seppure impegnativo, non costituisce titolo esecutivo a differenza del verbale d'accordo redatto in sede di udienza.

Cosa accade durante l'udienza di conciliazione?

L'udienza di conciliazione consiste in un colloquio tra l'utente e l'operatore in presenza del conciliatore. Normalmente il primo invitato ad esporre è l'utente che ha adito la conciliazione. Le parti espongono le rispettive ragioni, cercano di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile (art. 9 del regolamento). In qualsiasi fase dell'udienza il conciliatore può suggerire una o più soluzioni alternative per la composizione della controversia. Su richiesta di una delle parti il responsabile del procedimento valuta la fondatezza delle motivazioni può fissare un'altra udienza.

L'udienza si conclude con la stesura di un verbale e la sottoscrizione dello stesso da parte dei presenti (art. 12 del regolamento). Il verbale può essere positivo (o di accordo), in questo caso si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo raggiunto, specificandone il contenuto; oppure negativo, in questo caso nel verbale si annota l'esito negativo del tentativo di conciliazione.

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

Il verbale di conciliazione stipulato presso il Corecom costituisce titolo immediatamente esecutivo, 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 competente circa il mancato adempimento del verbale.

In caso di esito negativo della procedura di conciliazione cosa è possibile fare?

Nel caso in cui nel corso dell'udienza di conciliazione le parti non trovino un accordo per risolvere la controversia, o l'udienza non si svolga per assenza di una o di entrambe le parti e quindi il tentativo abbia un esito negativo, si possono percorrere due strade:

- se non sono decorsi più di sei mesi dalla data di conclusione della procedura conciliativa, si può rimettere la decisione della controversia all'AGCOM (art. 14 e successivi del regolamento);
- si può ricorrere alla giustizia ordinaria (Giudice di Pace, per controversie di valore inferiore o pari a € 5.000, Tribunale per controversie di valore superiore)

Cosa si può fare in caso in caso di sospensione del servizio?

L'evento é bene che sia segnalato al gestore perché potrebbe trattarsi di un guasto. Se la mancanza del servizio persiste o viene acclarata l'intenzione del gestore di non ripristinarlo, l'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom 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 stesso. I provvedimenti temporanei, che hanno natura provvisoria e urgente, permangono nella loro efficacia fino alla conclusione della procedura di conciliazione.

Cosa deve contenere l'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo?

L'istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo, che può essere presentata anche utilizzando il formulario **GUS** deve contenere le informazioni già richieste per l'istanza di conciliazione e, ove non presentata contestualmente ad essa, deve essere corredata dalla medesima. Le modalità di presentazione sono le stesse previste per la domanda di conciliazione.

Si é richiesta l'adozione di un provvedimento d'urgenza ma l'utenza é ancora sospesa. Quando verrà riattivata?

La riattivazione tecnica dell'utenza sospesa é di competenza del gestore. Il procedimento dovrebbe, di regola chiudersi entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, ma, in alcuni casi i tempi tecnici per le operazioni di riattivazione possono protrarsi, in tal caso il Corecom continua a monitorare la situazione fino alla risoluzione del problema.