



## A.4.1

### Conciliazione delle controversie nel settore delle telecomunicazioni

#### Che cos'è?

La conciliazione è uno strumento gratuito di tutela dei cittadini che agevola la risoluzione della controversia tra le parti evitando di ricorrere ad un giudice.

In alcuni casi, come ad esempio nel settore delle telecomunicazioni, il **tentativo di conciliazione è obbligatorio** per l'eventuale successivo accesso alla giustizia ordinaria (mediante l'avvio di una causa civile) qualora le parti non abbiano trovato un accordo.

Nel settore delle telecomunicazioni (telefonia internet e Pay TV) il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto dinanzi al Co.re.com che opera in ciascuna Regione, su delega dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), tramite la piattaforma *online* Conciliaweb

#### In quali casi si può attivare la conciliazione?

Si può attivare la conciliazione nei casi di disservizi quali ad esempio malfunzionamenti, errori di fatturazione, ritardi trasloco linea telefonica, attivazione servizi non richiesti, disconoscimento traffico, errata disattivazione servizi, ecc..

**Attenzione:** prima di attivare la conciliazione è necessario presentare **un reclamo** al proprio fornitore (vedi fac simile di reclamo in **allegato**). L'operatore deve sempre rispondere al reclamo, al massimo entro 45 giorni dal momento in cui lo riceve. Se respinge il reclamo, l'operatore è obbligato a fornire all'utente una risposta in forma scritta. Si consiglia di consultare sempre la *carta dei servizi* del proprio fornitore in quanto possono essere indicate tempistiche anche inferiori e comunque sono specificate le modalità e spesso anche la modulistica per presentare reclamo (meglio se in forma scritta). Se il reclamo è fatto al telefono, mediante il servizio assistenza clienti, si consiglia di prendere nota del codice identificativo del reclamo che il *call center* deve fornire; si consiglia in caso di reclamo presentato telefonicamente di specificare all'operatore che si tratta di contestazione e formale reclamo e non di semplice richiesta di informazioni.

#### Come di presenta la domanda di conciliazione?

Dopo aver presentato reclamo e non aver avuto risposta (entro 45 giorni) o in caso di risposta non soddisfacente, l'utente che intende presentare un'istanza di conciliazione deve **accedere alla piattaforma Conciliaweb** <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm> esclusivamente mediante **Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)** o **Carta d'identità elettronica (CIE)**. Deve quindi compilare il formulario proposto in piattaforma inserendo, a pena di inammissibilità, i seguenti dati:

- nome, cognome, residenza o domicilio;
- il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso ad internet, o il codice cliente per le altre tipologie di servizi;
- denominazione dell'operatore;
- i fatti all'origine della controversia;
- le proprie richieste comprensive, over possibile, di una quantificazione in termini economici del risarcimento richiesto;
- eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia ed i documenti che si allegano.

L'utente può anche chiedere l'adozione di provvedimenti temporanei che possano garantire la



continuità del servizio o far cessare forme di abuso da parte dell'operatore, fino al termine della procedura conciliativa.

### Come si svolgono gli incontri?

La **conciliazione** avviene in forma **semplificata**, tramite uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, ove riguardi le seguenti materie:

- addebiti per traffico in roaming europeo ed internazionale;
- addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- attivazione di servizi non richiesti;
- restituzione del credito residuo;
- restituzione del deposito cauzionale;
- errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
- spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

Per tutte le altre materie, la conciliazione si svolge in videoconferenza, accedendo a una **stanza virtuale riservata**, cliccando sul link indicato nel fascicolo elettronico, o tramite comunicazione a distanza. In udienza le parti intervengono personalmente, ma possono farsi rappresentare da soggetti delegati.

Se le parti trovano un accordo la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale di accordo avente valore di titolo esecutivo. Diversamente, se non si raggiunge l'accordo, il conciliatore redige un verbale di mancato accordo.

In quest'ultimo caso, mancato accordo, l'utente può:

- chiedere all'Autorità la *definizione della controversia*, a condizione che non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione (per specifico procedimento di definizione consulta <https://www.agcom.it/definizione>),
- fare ricorso alla giustizia ordinaria.

### Per approfondimenti:

<https://www.agcom.it/risolvi-un-problema-con-il-tuo-operatore>

Contact Center Corecom Lazio:  
tel. 06/326984 - 06/3215907- 06/3215995.

Il servizio di assistenza telefonica dedicato all'orientamento sui servizi e sulle procedure è attivo il LUNEDI' e il MERCOLEDI' dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Modulistica per eventuali deleghe:

<https://conciliadocs.agcom.it/docs/modulistica/it/latest/modulistica/modulistica.html>

In caso di difficoltà nel reperire e compilare i modelli e i formulari adottati dall'Autorità, gli utenti possono chiedere assistenza al Contact center **8001850560** dal lun al ven dalle 10.00 alle 14.00

### Fonte normativa

Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera. n. 203/18/CONS, modificata dalla delibera n. 296/18/CONS)

(aggiornata il 20.10.2021 / LC)