



Giovedì 26/07/2018

Telefonia e pay tv. Conciliazione obbligatoria e definizione delle controversie davanti al Corecom

A cura di: ADUC - Associazione per i diritti degli utenti e consumatori

Quando si ha una controversia in ambito di telefonia o tv a pagamento (addebiti ingiusti, malfunzionamento del servizio etc.) la prima cosa da fare è inviare un reclamo scritto (messa in mora) direttamente al gestore. Spesso però il gestore non solo non risolve il problema, ma neanche risponde. Cosa fare?

Se quindi il reclamo non viene accolto o addirittura ignorato, per far valere i propri diritti è necessario procedere con un tentativo di conciliazione prima di agire in giudizio. La conciliazione può essere esperita presso un organismo di mediazione a pagamento (Camera di Commercio etc.), oppure gratuitamente presso il Corecom della propria regione.

Se la conciliazione va a buon fine, ovvero se l'utente e il gestore trovano un accordo soddisfacente per entrambi, verrà redatto un verbale dal conciliatore Corecom che sarà vincolante al pari di una sentenza. Se invece la conciliazione non va a buon fine, si potrà nuovamente ricorrere gratuitamente al Corecom (o all'Agcom) per la definizione della controversia, o in alternativa si potrà fare causa al giudice ordinario.

In breve, per le controversie telefoniche o pay tv, questo è il percorso da seguire per arrivare ad una soluzione:

1. inviare un reclamo scritto al gestore;
2. tentativo di conciliazione al Corecom (consigliabile) oppure presso altro organismo autorizzato
3. definizione al Corecom (o all'Agcom), oppure causa al giudice ordinario

La conciliazione e la definizione al Corecom/Agcom è regolata dalla Delibera 203/18.

Dal 23/7/2018 le conciliazioni e le definizioni presso i Corecom o Agcom sono fattibili esclusivamente online, tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 203/18 che abroga e sostituisce la precedente Delibera 173/07.

E' bene conoscere i propri diritti prima di affrontare una controversia col gestore. Sono ad esempio previsti indennizzi automatici per taluni disservizi, tra cui la mancata risposta ai reclami degli utenti, che potranno essere pretesi dal gestore. Leggi la nostra Guida veloce ai diritti e alle tutele degli utenti delle telecomunicazioni.

TENTATIVO DI CONCILIAZIONE - Formulario UG con la piattaforma ConciliaWeb

I Corecom, Comitati regionali per le comunicazioni, sono organismi preposti a dirimere le controversie tra utenti e fornitori di servizi di comunicazione elettronica (gestori telefonici, tv a pagamento, ecc.).

Attenzione. Anche i gestori sono obbligati alla conciliazione, ma non per il recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate, qualora il mancato pagamento non sia contestato dall'utente. L'utente finale, per opporsi ad una richiesta di pagamento del gestore che giunge tramite un decreto ingiuntivo. e' invece esonerato dall'obbligo di conciliazione.

Come procedere

Dal 23/7/2018 l'istanza, a pena di irricevibilità, è presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb compilando il Formulario UG online. Verificata l'ammissibilità della domanda il CORECOM, entro sette giorni lavorativi dal ricevimento, comunica alle parti:

- il numero identificativo della pratica;
- la data di protocollazione dell'istanza;
- l'oggetto dell'istanza;
- la data e l'orario stabiliti per l'udienza di conciliazione, ove previsto, informando della facoltà per l'utente di



partecipare all'udienza recandosi di persona presso il CORECOM.

L'utente accede alla piattaforma Conciliaweb con le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account. Se non può accedere tramite un proprio computer può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede CORECOM competente (*) o presso altro punto di accesso fisico individuato dallo stesso CORECOM. Qui il MANUALE DELL'UTENTE.

L'udienza si svolge preferibilmente via web conference tramite accesso alla stanza virtuale riservata (virtual room), ovvero mediante altre modalità di comunicazione a distanza.

In udienza le parti intervengono personalmente oppure, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante. Le parti, inoltre, possono farsi rappresentare da soggetti delegati.

Il conciliatore invita le parti ad esporre le proprie ragioni, al fine di individuare una soluzione reciprocamente accettabile. Ha il compito di favorire l'accordo ma non ha potere di decidere su torti e ragioni dell'una o dell'altra parte. Può al limite suggerire alle parti una o più soluzioni.

Se l'accordo viene raggiunto la piattaforma rilascia un'attestazione che le parti firmano elettronicamente, e il procedimento è archiviato. Il verbale di conciliazione è vincolante per le parti e ha valore di titolo esecutivo.

Se invece l'accordo non viene raggiunto il conciliatore redige un sintetico verbale in cui si annota esclusivamente l'oggetto della controversia e che la stessa è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo. Nel processo verbale le parti possono indicare l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano, ovvero ciascuna parte può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento.

Note importanti:

- se la parte convenuta non compare in udienza, il conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura di conciliazione. Se a non comparire è la parte istante o entrambe, il conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e il procedimento è archiviato. Sono ovviamente fatti salvi i casi di legittimo impedimento, comunicati al CORECOM, per i quali si può ottenere un rinvio.

- Su richiesta delle parti può essere fissata un'ulteriore udienza.

- nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, art.12 comma 2

- se l'istanza è stata presentata recandosi fisicamente presso il CORECOM, l'utente partecipa all'udienza sempre recandosi fisicamente al CORECOM o presso altro punto di accesso indicato.

- Il tentativo di conciliazione deve avvenire entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza. Se entro tale termine l'udienza non si tiene, l'utente può rivolgersi alla giustizia ordinaria (giudice di pace o tribunale) anche se la conciliazione non è avvenuta. Se invece si intende procedere con la definizione al Corecom/Agcom, piuttosto che con una causa, è necessario attendere lo svolgimento dell'udienza di conciliazione.

- (*) La sede CORECOM regionale competente è quella del luogo ove è ubicata l'utenza fissa o quella del domicilio indicato sul contratto o, in mancanza, del luogo di residenza in caso di utenze mobili e di utenze ubicate in regioni diverse.

Procedura semplificata

In determinati casi la procedura di conciliazione può non prevedere l'incontro telematico delle parti ma semplicemente tramite scambio di comunicazioni tra le parti e il conciliatore. Quest'ultimo ha poi la facoltà di trasmettere alle parti una proposta di soluzione conciliativa.

Questa particolare procedura si può attivare per le seguenti materie:

- Addebiti per traffico in Roaming europeo e 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.

Se le parti accettano il conciliatore, entro 30 giorni dall'avvio della procedura, redige il verbale di esito positivo.

Alternative al Corecom

In alternativa al Corecom, il tentativo di conciliazione può essere esperito anche presso altri organismi, generalmente privati ed a pagamento. Occorre informarsi presso i vari organismi di mediazione (ad esempio la Camera di commercio) se e in che modalità il tentativo di conciliazione viene effettuato. Identico discorso vale per gli organismi predisposti dai gestori telefonici per le cosiddette conciliazioni paritetiche.

Quando il gestore non rispetta quanto pattuito in conciliazione

Il verbale di conciliazione positivo del Corecom è un titolo esecutivo direttamente azionabile tramite precetto e pignoramento se del caso. Per effettuare il precetto, consigliamo di procedere tramite legale, perché anche un minimo errore di forma può comportare l'instaurarsi di un processo civile.

Prima di rivolgersi ad un legale, spesso è sufficiente inviare un'ultima intimazione tramite lettera raccomandata A/R di messa in mora, intimando l'adempimento di quanto pattuito sul verbale di conciliazione e facendo presente che si procederà all'esecuzione forzata entro 10 giorni.

In ogni caso, è bene sempre denunciare l'inadempimento del gestore all'Agcom utilizzando il Modulo D (vedi sotto).

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA - Formulario GU14 tramite la piattaforma Conciliaweb

Come detto, se la conciliazione non va a buon fine, è possibile scegliere se rivolgersi nuovamente al Corecom/Agcom con procedura di definizione oppure alla giustizia ordinaria con una vera e propria causa.

È quasi sempre consigliabile seguire la procedura di definizione al Corecom/Agcom piuttosto che una causa. Si tratta infatti di una procedura snella, rapida, senza costi e rischi, e non richiede un avvocato.

Inoltre, sono previsti indennizzi automatici per i disservizi, senza bisogno di dover dimostrare al centesimo il danno subito.

Al contrario, una causa presso il giudice ordinario richiede tempi lunghi, spese legali, avvocato, rischi di soccombenza, dimostrazione del danno subito al centesimo ecc. È consigliabile fare causa solo nel caso in cui si voglia ottenere un risarcimento del danno di molto superiore agli indennizzi automatici che si otterrebbero al Corecom/Agcom.

Il procedimento

Va presentato al CORECOM il formulario GU14 entro tre mesi dalla data del verbale di mancata conciliazione, con le modalità suggerite (spesso è prevista la possibilità di usare l'email e/o il fax). Dal 23/7/2018 l'istanza deve essere presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb compilando il Formulario GU14 online.

L'utente accede alla piattaforma Conciliaweb con le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account. Se non può accedere tramite un proprio computer può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede CORECOM competente (*) o presso altro punto di accesso fisico individuato dallo stesso CORECOM. Qui il **MANUALE DELL'UTENTE**.

Entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza l'Agcom o il Corecom dà avvio al procedimento, dandone comunicazione alle parti. In questa comunicazione verrà anche indicato un termine entro cui le parti possono depositare memorie e repliche, se ritenute necessarie. Spesso, viene anche fissata un'udienza (cosiddetta udienza di predefinizione). Non è obbligatorio essere presenti (in caso di assenza, l'Agcom o il Corecom deciderà in base alla documentazione depositata). L'iter deve concludersi entro 150 giorni.

L'utente può intervenire personalmente o delegare altro soggetto (non necessariamente un avvocato).

PROVVEDIMENTI TEMPORANEI (URGENTI) - Formulario GU5 tramite la piattaforma Conciliaweb



L'utente, insieme o nelle more di un'istanza per la conciliazione o per la definizione della controversia, può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, incluso l'uso di terminali ad esso associati o della numerazione in uso. Dal 23/7/2018 l'istanza, a pena di irricevibilità, è presentata tramite la piattaforma ConciliaWeb compilando il Formulario GU5 online.

L'utente accede alla piattaforma Conciliaweb con le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account. Se non può accedere tramite un proprio computer può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede CORECOM competente (*) o presso altro punto di accesso fisico individuato dallo stesso CORECOM. Qui il **MANUALE DELL'UTENTE**.

Quindi in tutti i casi di interruzione del servizio non leciti (non dovuti per esempio ad una morosità con invio di debito preavviso), l'utente può chiedere al CORECOM un provvedimento urgente presentando telematicamente il formulario GU5 UNITAMENTE all'istanza di conciliazione.

Il CORECOM, entro dieci giorni dalla presentazione dell'istanza, adotta un provvedimento temporaneo per il ripristino della funzionalità del servizio, ovvero rigetta la richiesta, dandone comunicazioni alle parti. Se sono coinvolti altri operatori il provvedimento può riguardare anche loro.

Gli operatori che non rispettano il provvedimento -che ha un termine di esecuzione- sono sanzionabili. Ma quali sono i casi di interruzione illecita?

Si ricorda in proposito che l'operatore, anche in caso di ripetuti ritardi di pagamento o ripetuti mancati pagamenti deve innanzitutto informare l'utente con un congruo preavviso e disporre la sospensione del SOLO servizio non pagato.

Non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione per i quali quindi sia pendente una procedura di reclamo.

Per ritardato o mancato pagamento ripetuto si intende quello ripetuto nell'arco dei sei mesi precedenti la scadenza della fattura. Non può intendersi come tale se nei sei mesi precedenti i pagamenti sono stati regolari.

Per ritardato pagamento si intende quello avvenuto almeno 15 giorni oltre la scadenza.

SEGNALAZIONI ALL'AGCOM -modulo D

L'Agcom ha predisposto un apposito modello D per segnalare disservizi con i gestori. Non serve per attivare procedure, ma solo per fornire all'Autorità informazioni sulle problematiche vissute dagli utenti, anche al fine di sanzionare i comportamenti illeciti dei gestori.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera AGCOM n.203/18/CONS "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (abrogativa della Delibera 173/07)
- Delibera AGCOM n.296/18/CONS (modifica data applicazione al 23/7/2018)

LINK UTILI

- Indirizzi CORECOM a cui rivolgersi: [clicca qui](#)
 - ConciliaWeb: [clicca qui](#)
- (versione precedente a cura di Domenico Murrone)
di Rita Sabelli e Pietro Yates Moretti

Fonte: <https://www.aduc.it>