



Conciliazioni

Il tentativo obbligatorio di conciliazione ai fini della risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o FSMA

Funzione

Attività delegata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Quando avviare la procedura volta al tentativo di conciliazione

Nell'ambito di un rapporto contrattuale con un gestore di servizi di telefonia fissa o mobile, adsl o di servizi televisivi a pagamento, l'utente può trovarsi nella condizione di patire anomalie rispetto a quanto previsto dal contratto stipulato, dalla carta dei servizi del gestore o dalle norme di legge o regolamentari in materia di comunicazione elettronica, subendo, ad esempio, l'applicazione di importi in fattura eccedenti la tariffa concordata, malfunzionamenti nella fruizione del servizio, sospensioni di linea o, ancora, ritardi nella migrazione o nella portabilità richieste.

Cosa è opportuno fare prima di rivolgersi al Corecom per il tentativo di conciliazione

In simili casi ciascun utente deve anzitutto sporgere formale reclamo scritto direttamente al gestore di riferimento nelle modalità indicate in fattura, oppure telefonicamente tramite il servizio clienti rammentandosi di annotarsi la data ed il codice della segnalazione (utile a dimostrare in sede di conciliazione di aver effettivamente sporto la segnalazione in caso l'operatore neghi di averla ricevuta).

Il gestore ha l'onere di rispondere al reclamo scritto entro il termine massimo di 45 giorni o nel tempo minore indicato nelle Condizioni Generali di Contratto (solitamente 30 giorni).

Anche se il reclamo non costituisce presupposto indispensabile ai fini della presentazione dell'istanza di conciliazione, è tuttavia necessario presentarlo nei casi di interruzione, sospensione o guasti di linea affinché l'operatore possa prontamente intervenire nella risoluzione dei problemi, oltre a rappresentare un possibile motivo di indennizzo da richiedere in conciliazione ove il gestore non dovesse darvi riscontro entro i termini previsti, oppure lo fornisse ma senza accoglierne le relative contestazioni

Cos'è la conciliazione

La conciliazione è una procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgono fra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, finalizzata alla ricerca di un accordo in via bonaria tra le parti in ciò aiutate, nei casi e nei modi previsti, da un soggetto terzo, il Conciliatore del Corecom. E' altresì condizione di procedibilità per chi volesse agire in giudizio, perciò obbligatoria.

Cosa è possibile ottenere in conciliazione e cosa non si può ottenere

Ciò che si può ottenere attraverso il procedimento di conciliazione esperito mediante il Corecom è il riconoscimento degli indennizzi previsti dalle Carte Servizi di ogni gestore rispetto alle singole fattispecie di disservizio arrecate, lo storno/rimborso di fatture non dovute, la riattivazione di servizi arbitrariamente sospesi. Non è, invece, possibile ottenere tramite procedura stragiudiziale il risarcimento del danno che, in quanto tale, può essere riconosciuto solo dal giudice, in base alle prove documentate dall'interessato e puntualmente raccolte.

Come presentare l'istanza di conciliazione (web form UG) al Corecom Abruzzo

Al fine della presentazione dell'istanza al Corecom, l'utente deve procedere attraverso l'apposita piattaforma ConciliaWeb, accessibile unicamente tramite o 'SPID' (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o 'CIE' (Carta di identità elettronica).

Una volta presentata l'istanza, l'utente ha la possibilità di delegare un altro utente registrato sulla piattaforma per lo svolgimento della procedura.

Nei casi e nei modi stabiliti dal vigente [Regolamento di procedura](#), l'interessato può presentare l'istanza e partecipare alla procedura anche tramite un Soggetto accreditato, al quale conferisce apposito mandato,

Se sei un **Avvocato** e vuoi accreditarti vai alla **pagina di registrazione**

ACCESSO ALL'AREA RISERVATA

SPID

CIE

Account Conciliaweb



ENTRA CON SPID

Maggiori informazioni su SPID
Non hai SPID? Clicca qui

Una volta entrato, l'utente accede alla propria area personale ed ha la possibilità di presentare istanze di conciliazione, di definizione o provvedimenti temporanei d'urgenza.

The screenshot shows the Conciliaweb user interface. On the left is a sidebar menu with links to 'I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)', 'I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)', 'Procedimenti per i quali sei delegato', and 'Richieste di assistenza'. The main area contains three large boxes, each with a title, a description, and a list of services. The first box, 'Conciliazione', is highlighted with a green speech bubble. The second box, 'Provvedimento temporaneo', is highlighted with a blue border. The third box, 'Definizione', is highlighted with a red speech bubble. Below each box is a table of services. At the bottom, there is a section for 'Procedimenti in corso (conciliazioni/definizioni)'.

Conciliazione	Provvedimento temporaneo	Definizione															
Hai un problema con il tuo operatore e non riesci a risolverlo? Per avviare la procedura di conciliazione ti basta cliccare sul tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema e compilare i campi relativi alla controversia. (formulario UG)	Hai già avviato una procedura di conciliazione o di definizione della controversia, ma il tuo operatore ha sospeso il servizio o non garantisce che tu possa mantenere lo stesso numero o continuare a utilizzare lo stesso terminale? In attesa della conclusione della procedura, chiedi un provvedimento temporaneo cliccando sul tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema. (formulario GU5)	Hai già svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione ma non hai trovato ancora un accordo con il tuo operatore? Avvia la procedura per la risoluzione della controversia cliccando sul tipo di servizio e compila i campi relativi alla controversia. (formulario GU14)															
<table border="1"><tr><td>Telefonia fissa</td></tr><tr><td>Telefonia mobile</td></tr><tr><td>Pay TV</td></tr><tr><td>Fisso + mobile</td></tr><tr><td>Telefonia + Pay TV</td></tr></table>	Telefonia fissa	Telefonia mobile	Pay TV	Fisso + mobile	Telefonia + Pay TV	<table border="1"><tr><td>Telefonia fissa</td></tr><tr><td>Telefonia mobile</td></tr><tr><td>Pay TV</td></tr><tr><td>Fisso + mobile</td></tr><tr><td>Telefonia + Pay TV</td></tr></table>	Telefonia fissa	Telefonia mobile	Pay TV	Fisso + mobile	Telefonia + Pay TV	<table border="1"><tr><td>Telefonia fissa</td></tr><tr><td>Telefonia mobile</td></tr><tr><td>Pay TV</td></tr><tr><td>Fisso + mobile</td></tr><tr><td>Telefonia + Pay TV</td></tr></table>	Telefonia fissa	Telefonia mobile	Pay TV	Fisso + mobile	Telefonia + Pay TV
Telefonia fissa																	
Telefonia mobile																	
Pay TV																	
Fisso + mobile																	
Telefonia + Pay TV																	
Telefonia fissa																	
Telefonia mobile																	
Pay TV																	
Fisso + mobile																	
Telefonia + Pay TV																	
Telefonia fissa																	
Telefonia mobile																	
Pay TV																	
Fisso + mobile																	
Telefonia + Pay TV																	

Procedimenti in corso (conciliazioni/definizioni)

Compilando l'apposito web form UG cliccando nell'apposito spazio all'interno del fumetto verde si avvia la conciliazione.

Conciliazione

Hai un problema con il tuo operatore e non riesci a risolverlo?
Per avviare la procedura di conciliazione ti basta cliccare sul tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema e compilare i campi relativi alla controversia.
(formulario UG)

Fisso + mobile

Pay TV

Telefonia + Pay TV

Telefonia fissa

Telefonia mobile

Nell'area personale l'utente può consultare lo storico dei propri procedimenti e lo stato di quelli in corso che sono raccolti tutti in appositi fascicoli elettronici generati direttamente dal sistema. Può, inoltre, interagire con il Corecom e con le altre parti in causa, partecipare alle udienze in virtual room attraverso gli appositi link indicati nel fascicolo elettronico o in audio conferenza.

È importante sapere che l'utente, nell'area personale, ha in ogni momento, **la facoltà di revocare il mandato conferito al Soggetto accreditato** per il procedimento a cui è riferito il mandato.

In seguito alla revoca l'utente ***può gestire il procedimento personalmente oppure conferire il mandato ad altro Soggetto accreditato.***

Ai sensi della Del. n. 390/21/CONS, a partire **dal 1° aprile 2022** sono considerati 'soggetti accreditati', oltre agli **Avvocati iscritti all'Albo** ed alle **Associazioni di Consumatori iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del Codice del Consumo** (D. Lgs. n. 206/2005), anche le **Associazioni di Consumatori iscritte negli elenchi regionali**, i **Dottori commercialisti ed esperti contabili** iscritti nei rispettivi Albi professionali e gli **Enti esponenziali**, vale a dire gli Enti costituiti per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, in possesso di uno statuto, rappresentativo di particolari categorie di utenti e registrato sulla piattaforma ConciliaWeb.

Cosa indicare nell'istanza di conciliazione

A pena di inammissibilità, nell'istanza di conciliazione devono essere indicati:

1. il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;
2. il numero dell'utenza o delle utenze interessate dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;
3. la denominazione dell'operatore interessato;
4. i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
5. le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici.

Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano.

Nella quantificazione delle richieste non sono contemplabili eventuali compensi economici da riconoscere in favore dei soggetti terzi a cui l'utente eventualmente decida di dare mandato ai fini della gestione della propria procedura di risoluzione della controversia in materia di telecomunicazioni.

Come si svolge la procedura di conciliazione

A seguito della registrazione dell'istanza, la piattaforma Conciliaweb notifica alle parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

Qualora la domanda risulti carente di uno degli elementi richiesti a *pena di inammissibilità* dal vigente Regolamento di procedura delle controversie ex Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii., il Corecom ne dà comunicazione alla parte istante che ha la possibilità di correggere o integrare l'istanza entro il termine di 10 giorni dalla comunicazione ovvero fino al momento dell'udienza se fissata in data anteriore a detto termine.

Decorso tale termine, o nel corso dell'udienza se anteriore, qualora la causa di inammissibilità non sia stata eliminata, il Corecom comunica alle parti la conclusione della procedura e ne dispone l'archiviazione.

L'istante riceverà una e-mail oppure un sms che lo avverte della presenza di comunicazioni relative alla procedura di conciliazione che lo riguardano.

Negoziazione diretta

Nell'ambito della procedura di conciliazione le parti hanno la possibilità di negoziare direttamente, scambiandosi proposte attraverso la piattaforma Conciliaweb, fino alle ore 24.00 del giorno precedente l'udienza di conciliazione ovvero, in caso di conciliazione semplificata, fino a quando il Responsabile dell'istruttoria non abbia formulato una proposta ai sensi dell'art. 12, commi 5 e 6 della Del. 670/20/CONS. Se l'esito di tale attività di negoziazione è favorevole, la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto che utente e operatore firmano elettronicamente mediante il codice OTP (rilasciato dalla stessa piattaforma), con la conseguente archiviazione del procedimento.

Fai attenzione! L'operatore può formulare una proposta di accordo che abbia validità limitata nel tempo; in tal caso, se l'utente non la accetta **entro quindici giorni**, la proposta decade automaticamente.

Conciliazione semplificata e conciliazione in udienza

Ove la negoziazione diretta non porti ad un accordo transattivo, ha inizio la fase di conciliazione che può svolgersi **in forma semplificata oppure in udienza**, a seconda delle materie oggetto di controversia.

Conciliazione semplificata

Appartengono alla conciliazione semplificata le controversie aventi per oggetto le seguenti materie:

1. addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
2. addebiti per servizi a sovrapprezzo;
3. restituzione del credito residuo;
4. restituzione del deposito cauzionale;
5. spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
6. omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

La conciliazione semplificata si svolge mediante scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti, attraverso la piattaforma ConciliaWeb.

Il conciliatore facilita lo scambio di proposte tra le parti e in qualsiasi momento può formulare una proposta conciliativa. In caso di accettazione, il conciliatore redige verbale di accordo; se, invece, una o entrambe le parti non accettano la proposta o non si pronunciano nel termine di giorni dieci da quando questa è stata notificata, il conciliatore può formulare una nuova proposta o redigere un verbale di mancato accordo.

Come si conclude la conciliazione semplificata?

Se entrambe le parti (utente e gestore) accettano la proposta del conciliatore, confermano la propria volontà mediante apposizione del codice OTP sul verbale di accordo che viene notificato alle parti tramite la piattaforma.

Se almeno una delle parti accetta la proposta o non si pronuncia entro **dieci giorni** da quando la proposta è stata notificata, la piattaforma genera un **verbale di mancato accordo**.

Se entrambe le parti rifiutano la proposta di verbale di mancato accordo la discussione si riapre.

Se l'istante non partecipa alla discussione della conciliazione, non rispondendo neanche alla proposta del conciliatore **entro 10 giorni** da quando è stata formulata, il responsabile della conciliazione genera un verbale di **mancata comparizione** che viene notificato alle parti tramite la piattaforma e il procedimento è archiviato.

Conciliazione in udienza

Per tutte le materie che non sono oggetto di “conciliazione semplificata”, la conciliazione si svolge in videoconferenza accedendo a una **stanza virtuale riservata** (cliccando sul link indicato nel fascicolo elettronico), oppure in audio-conferenza nella data e nell’ora che vengono comunicate alle parti tramite la piattaforma entro quindici giorni dal deposito dell’istanza.

In udienza le parti intervengono personalmente, oppure tramite soggetti appositamente delegati.

In caso di esito positivo della conciliazione in udienza, la stessa si conclude con un verbale di accordo redatto dal conciliatore ed avente valore di titolo esecutivo ai sensi dell’art. 2, c. 24, lett. b), della L. n. 481/95. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.

Cosa può fare l’utente in caso di esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione

L'utente può:

- chiedere al Corecom (o all'Autorità in caso di controversie aventi ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori) la definizione della controversia, a condizione che non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione;
- fare ricorso alla giustizia ordinaria.

Come si sottoscrivono gli atti sul “ConciliaWeb”?

I documenti prodotti all’interno della piattaforma sono sottoscritti dalle parti tramite codice OTP generato dal Conciliaweb stesso.

Qualora, al termine dell’udienza, una o entrambe **le parti comunichino tramite la piattaforma o posta elettronica** l’impossibilità di sottoscrivere il verbale per impedimento di natura tecnico-informatica o a causa di forza maggiore, il conciliatore genera nuovamente il verbale in cui dà atto dei motivi di impedimento alla sottoscrizione.

Se la conciliazione si conclude per **mancata comparizione** della una o di entrambe le parti, il conciliatore redige il verbale di mancata comparizione, mentre se si conclude per **mancata adesione dell’operatore**, il conciliatore redige il verbale di esito negativo.

! Se sei un utente Consulta il [Manuale Operativo](#) degli utenti

! Se sei un soggetto accreditato consulta il [Manuale per le strutture accreditate](#)

Referenti

Ufficio di Supporto al CORECOM – sede di L’Aquila

Personale di ruolo

- Paola Apostolo, 0862.644247 – paola.apostolo@crabruzzo.it
- Adele Asci, 0862.644707 – adele.asci@crabruzzo.it

- Sabrina Izzo, 0862.644534 – sabrina.izzo@crabruzzo.it
- Anna Maria Montagnani, 0862.644457 – annamaria.montagnani@crabruzzo.it
- Roberto Riga, 0862.644472 – roberto-riga@crabruzzo.it
- Federica Chiaravalle 0862.644491 – federica.chiaravalle@crabruzzo.it

Ufficio Coordinamento Pescara

Responsabile

Emiliana Di Sabato

Tel.: 085.69202635 - E-mail: emiliana.disabato@crabruzzo.it

Personale di ruolo

- Daniele Di Girolamo, 085.69202662 – daniele.digirolamo@crabruzzo.it
- Alberico Ambrosini 085.69202606 – alberico.ambrosini@crabruzzo.it
- Elisabetta Rosito, 085.69202658 – elisabetta.rosito@crabruzzo.it

Riferimenti normativi

[Normativa sulla Conciliazioni](#)

Collegamenti utili

Domande frequenti [/faq/conciliazioni](#)

Source URL: <https://old.corecomabruzzo.it/attivita/conciliazioni>

List of links present in page

- <https://old.corecomabruzzo.it/attivita/conciliazioni>
- <https://www.agcom.it/documents/10179/10232903/Allegato+23-12-2021/982d784c-e18a-4209-8b90-2f44e9259ccd?version=1.2>
- <https://conciliadocs.agcom.it/docs/manuale-cliente/it/latest/>
- <https://conciliadocs.agcom.it/docs/manuale-struttura-accreditata/it/latest/>
- <https://old.corecomabruzzo.it/documenti/normativa-conciliazioni>
- <https://old.corecomabruzzo.it/faq/conciliazioni>