Pubblicato su Corecom Abruzzo (https://www.corecomabruzzo.it/)

La definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

Funzione
Attività delegata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Quando avviare la procedura di definizione della controversia

Quando in esito al procedimento di conciliazione le parti non abbiano raggiunto l'accordo, oppure lo abbiano trovato solo rispetto ad alcuni punti della controversia instaurata e ove non sia stato già attivato il relativo ricorso dinanzi all'Autorità Giudiziaria, l'interessato può promuovere la procedura di definizione amministrativa della controversia entro **tre mesi** dalla data del verbale di mancato o di parziale accordo.

La funzione assolta da tale seconda istanza è quella di rimettere al Corecom l'adozione del provvedimento decisorio finale sui punti oggetto di controversia tra utente e operatore di comunicazioni elettroniche sulla base dell'esito documentale che nel corso del procedimento sarà prodotto dalle parti mediante scambio di memorie difensive ed alla luce della normativa di settore.

Più in particolare, con il provvedimento di definizione della controversia il Corecom può ordinare all'operatore la cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente nonché il rimborso di eventuali somme non dovute o il pagamento in favore di quest'ultimo di 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 richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale successivamente al provvedimento di definizione emesso dal Corecom adito.

La competenza del Corecom **non comprende in alcun modo la valutazione di richieste di risarcimento danni.**

Come il procedimento di conciliazione, anche quello di definizione è totalmente gratuito e, rispetto all'alternativo ricorso al giudice, comporta tempi e margini di complessità decisamente inferiori. Dal punto di vista della durata, infatti, il procedimento di definizione amministrativo si conclude entro il termine massimo di 180 giorni dalla data del deposito dell'istanza e, come per la propedeutica fase della conciliazione, non presuppone un bagaglio di competenze giuridico–amministrative in capo al ricorrente che, pertanto, può autonomamente avviare questo tipo di procedimento.

Come presentare l'istanza di definizione (form GU14) al Corecom Abruzzo

L’invio dell’istanza di definizione (form GU14) avviene esclusivamente per via telematica attraverso la piattaforma ConciliaWeb a cui gli utenti hanno possibilità di accedere, previo accesso con SPID e dal 1° marzo 2021 anche con CIE.



Cosa indicare nell’istanza di definizione

A pena di inammissibilità, nell’istanza di definizione 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 interessata 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;
6. gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

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

Come si svolge la procedura di definizione

Se l'istanza di definizione è ritenuta ammissibile, entro 10 giorni dal suo ricevimento, il Corecom, tramite la piattaforma ConciliaWeb, comunica alle parti l'avvio del procedimento.

Nel caso in cui l'istante abbia **omesso informazioni o documenti** richiesti a pena di inammissibilità oppure abbia **erroneamente presentato l'istanza a nome di un soggetto diverso dall'intestatario** dell'utenza, il Corecom può chiedere di integrare o modificare l'istanza entro il termine di 10 giorni, decorso il quale, in assenza delle integrazioni o delle modifiche richieste, si procede all'archiviazione del procedimento.

Entro 45 giorni dalla comunicazione di avvio, lì operatore può presentare telematicamente memorie e depositare documenti e, nei successivi 20 giorni, le parti possono controdedurre alle posizioni espresse dalla controparte.

Il responsabile del procedimento, nel caso in cui lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, può convocare le parti con almeno dieci gg. di anticipo per un'udienza di discussione che si svolge preferibilmente in audioconferenza, ovvero mediante altre modalità di comunicazione. In udienza le parti intervengono personalmente oppure possono farsi rappresentare da soggetti appositamente delegati/accreditati. Se nell'udienza le parti trovano una intesa il responsabile del procedimento redige un verbale di accordo, avente valore di titolo esecutivo a tutti gli effetti ai sensi dell'art. 2, c. 24, lett. b), della L. n. 481/95. Diversamente, se in udienza non si raggiunge l'accordo, il responsabile del procedimento attesta l'esito negativo della conciliazione. In quest'ultimo caso il procedimento si concluderà con il provvedimento decisorio del Corecom.

I possibili esiti della procedura di definizione

Entro 180 giorni dalla data di deposito della domanda di definizione, viene adottato il provvedimento finale, a meno che tra le parti non sia intervenuto un accordo in udienza oppure tra le parti medesime. Il provvedimento decisorio costituisce un ordine dell'Autorità che, oltre ad essere tempestivamente comunicato alle parti, viene pubblicato sul sito web dell'AGCOM e del Corecom.

Qualora nel corso del procedimento l'utente rinunci alla propria istanza o nel caso in cui le richieste avanzate siano state pienamente soddisfatte, verrà disposta l'archiviazione, comunicata alle parti tramite la piattaforma ConciliaWeb.

Nel caso in cui la definizione abbia ad oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra più operatori, la piattaforma invierà automaticamente l'istanza all'AGCOM, competente per materia ai sensi dell'art. 22 del Regolamento di procedura per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla Del. n. 203/18/CONS e ss.mm.ii.

Come si sottoscrivono gli atti sul "ConciliaWeb"?

I documenti prodotti all'interno della piattaforma sono sottoscritti dalle stesse tramite OTP.

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 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

Andrea Di Muro, 0862.644748 - andrea.dimuro@crabruzzo.it

Sabrina Izzo, 0862.644534 – sabrina.izzo@crabruzzo.it

Riferimenti normativi

Normativa su Definizioni

Collegamenti utili

Provvedimenti di definizione /documenti/provvedimenti-di-definizione Domande frequenti /faq/definizioni-delle-controversie

---

Source URL:
https://old.corecomabruzzo.it/attivita/la-definizione-delle-controversie-tra-utenti-e-operatori-di-comunicazioni-elettroniche

List of links present in page

- https://old.corecomabruzzo.it/attivita/la-definizione-delle-controversie-tra-utenti-e-operatori-di-comunicazioni-elettroniche
- https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm
- 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-su-definizioni
- https://old.corecomabruzzo.it/documenti/provvedimenti-di-definizione
- https://old.corecomabruzzo.it/faq/definizioni-delle-controversie