

VADEMECUM PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRAMITE IL SISTEMA “CONCILIAWEB”

Il tentativo di **conciliazione** è una procedura completamente gratuita per risolvere le controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti e operatori, inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti finali stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell’Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. **Il tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio è obbligatorio prima di ricorrere alla giustizia ordinaria.**

La competenza territoriale viene determinata, in caso di linea telefonica fissa, in base al luogo in cui si trova la postazione fissa dell’utente; negli altri casi, al domicilio indicato dall’utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, al luogo della residenza o alla sede legale dell’utente.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni dalla presentazione della domanda. Decorsi 30 giorni dal deposito della domanda, l’istante (cioè la persona che ha inviato la domanda) può presentare ricorso giurisdizionale all’autorità competente (Giudice di pace o Tribunale ordinario), considerando conclusa la procedura di conciliazione. In tal caso si prega di comunicare tale decisione al Corecom che prenderà atto della volontà di abbandonare la procedura conciliativa e procederà alla chiusura della pratica.

L’attività di conciliazione nelle controversie tra operatori di comunicazione e utenti è una delle deleghe che l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha conferito al Corecom Basilicata a partire dal 1° gennaio 2004.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è disciplinato dal **Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni e utenti** ([Delibera Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 203/18/CONS e s.m.i. , Allegato A](#)).

Il tentativo obbligatorio di conciliazione può essere svolto:

- 1) Dinanzi al Corecom competente tramite l’inoltro dell’istanza sulla piattaforma **Conciliaweb**, **a pena irricevibilità, a cui si accede tramite la pagina web <http://conciliaweb.agcom.it>**
- 2) mediante gli Organismi di negoziazione paritetica, che comprendono le Associazioni dei Consumatori;
- 3) Presso gli Organismi ADR ;

4) presso le Camere di Commercio.

Le procedure innanzi al Corecom e, ove previsto, innanzi all'Autorità sono gestite tramite la piattaforma **Conciliaweb**, a cui l'utente accede tramite le proprie credenziali SPID o mediante la creazione di un account.

L'utente, **qualora non abbia la possibilità di partecipare alla procedura in via telematica**, può avvalersi della strumentazione messa a disposizione presso la sede del Corecom;

L'udienza di conciliazione si svolgerà preferibilmente in **Web conference**, tramite l'accesso ad una stanza virtuale riservata (virtual room), o mediante altre modalità di comunicazione a distanza.

Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 3 del Regolamento, ovvero nella corso della relativa procedura o del procedimento per la definizione della controversia, può chiedere al Corecom, **tramite la presentazione telematica dell'istanza**, l'adozione dei provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali ad esso associati o della numerazione in uso, ai sensi dell'art.2, comma 20, lettera e), della Legge 14 novembre 1995, n.481.

Casi esclusi dalla conciliazione

Non è necessario promuovere tentativo di conciliazione, e quindi si può direttamente avviare una causa civile, in caso di mero recupero di crediti (cioè senza contestazioni da parte dell'utente) e in caso di controversie attinenti esclusivamente profili tributari o fiscali. Sono escluse dall'applicazione del seguente regolamento le controversie attinenti esclusivamente a recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate, qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime.

Sono, altresì, escluse dall'ambito applicativo del seguente regolamento le controversie promosse ai sensi degli [articoli 37, 139, 140 e 140 bis del codice del consumo](#), nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali.

Gratuità

- Il procedimento di conciliazione dinanzi al Corecom è gratuito;

Titolo esecutivo

- In caso di esito positivo il verbale di conciliazione ha valore di titolo esecutivo; se una delle parti venisse meno agli impegni verbalizzati, entro i termini fissati per il loro adempimento, l'altra parte potrà porre in esecuzione l'accordo tramite l'ufficio dell'Ufficiale Giudiziario .

Avvocati

- Non è necessaria in conciliazione la presenza di legali, (ma è ovviamente consentita), pertanto nell'entità economica della conciliazione non potrà essere computata una somma relativa alle spese legali eventualmente sostenute dalle parti.

Risarcimenti e indennizzi

- Il conciliatore non è un giudice, quindi non può sentenziare alcun risarcimento di danni eventualmente subiti dalle parti; tuttavia il ricorrente può chiedere alla controparte un indennizzo ai sensi della delibera [73/11/CONS](#) e s.m.i. per il disservizio oggetto della controversia, e il conciliatore ha il compito di favorire il buon esito della trattativa; in caso di conciliazione positiva, il suo valore economico può essere liquidato a mezzo assegno o bonifico bancario, si consiglia quindi di arrivare in udienza con le idonee coordinate bancarie.

Rappresentanti e delegati

- In udienza le parti intervengono personalmente in virtual room; se persone giuridiche, interviene il loro rappresentante legale; possono inoltre farsi assistere da consulenti o da rappresentanti delle associazioni di consumatori; le parti possono delegare chiunque in udienza di conciliazione, i gestori di telecomunicazione possono indicare i propri delegati a partecipare alle udienze di conciliazione tramite preventiva comunicazione generale al Corecom.

Comportamento

- Lo spirito conciliativo è essenziale al buon andamento del procedimento; il conciliatore ha la facoltà di valutare in udienza eventuali condotte pregiudizievoli delle parti, richiamarle verbalmente, e all'occorrenza chiudere l'udienza a causa di tali condotte dandone atto a verbale.

Mancata comparizione

- Se il ricorrente risulta assente ingiustificato all'udienza, il procedimento di conciliazione viene archiviato senza esito; ciò nega al ricorrente la possibilità di avviare il procedimento per la definizione della controversia presso il Corecom. Se l'assenza ingiustificata è solo della controparte, il tentativo di conciliazione si conclude con esito negativo, il che consente l'avvio del procedimento di definizione su istanza di chi ne ha interesse; tale istanza va presentata al Corecom entro i tre mesi successivi alla data della conciliazione.

Causa civile

- Se la conciliazione si conclude con esito negativo o con archiviazione, il ricorrente può senz'altro avviare una causa in sede civile sulla stessa controversia; ciò è possibile anche prima dell'udienza di conciliazione, purché siano trascorsi almeno 30 giorni dalla presentazione dell'istanza di conciliazione presso il Corecom.

Puntualità

- Siate puntuali in udienza, il tempo a disposizione per ciascun udienza in virtual room è tassativamente di mezz'ora, trascorso tale limite si registra l'assenza a verbale, con le conseguenze sopra citate. La disciplina vigente è integralmente riportata nella delibera 203/18/CONS e s.m.i.

N.B : RINVII

A seguito del notevole incremento delle richieste di conciliazione, il Corecom BASILICATA al fine di abbattere i tempi di attesa dell'utenza, e nell'intento di massimizzare gli effetti del procedimento conciliativo, valuterà con rigore le eventuali richieste di differimento delle date fissate per l'udienza di conciliazione.

Le richieste di rinvio potranno essere presentate solo per giustificati motivi, suffragati da idonea documentazione non oltre i cinque giorni antecedenti la convocazione. Si ricorda inoltre che è possibile essere sostituiti e/o rappresentati in udienza (come già detto in ordine alle deleghe).

I rinvii hanno un costo che l'Amministrazione regionale è tenuta a ridurre al massimo, e la dilatazione dei tempi nega ad altri utenti in attesa la risoluzione tempestiva dei loro problemi.