

VADEMECUM per l'accesso alle udienze di conciliazioni

(ex Del. 173/07/CONS)

1. OBBLIGATORIETA' DEL PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE (art.3)

Il tentativo di conciliazione innanzi al Corecom è obbligatorio, pena l'improcedibilità del ricorso in sede giurisdizionale.

2. CONTROVERSIE ESCLUSE (art.2,c.2)

Il tentativo obbligatorio di conciliazione non è previsto nel caso di operazioni di mero recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate, purchè il mancato pagamento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni stesse; né nel caso in cui l'utente finale intenda proporre eccezioni, domande riconvenzionali o opposizione a decreto ingiuntivo.

3. TERMINE PER L'ESPERIMENTO DELLA CONCILIAZIONE (art.3, c.3)

Se nel termine di 30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione (data di protocollazione) la procedura di conciliazione non è conclusa, le parti possono adire l'autorità giudiziaria. In questi casi si prega di darne comunicazione all'ufficio che prenderà atto della volontà di abbandonare la procedura conciliativa e procederà alla chiusura della pratica. La proposizione del tentativo di conciliazione sospende i termini per il ricorso in sede giurisdizionale fino alla scadenza dei 30 giorni previsti per la conclusione della procedura.

4. COMPETENZA TERRITORIALE (art. 4)

Per determinare qual è il Corecom competente, i criteri sono i seguenti:

- in caso di linea telefonica fissa, il luogo in cui si trova la postazione fissa dell'utente;
- negli altri casi, il luogo del domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, il luogo della residenza o la sede legale dell'utente.

5. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE (art.7)

Per attivare la procedura di conciliazione innanzi al Corecom bisogna presentare un'istanza utilizzando il formulario UG.

Il formulario UG deve contenere, a pena di inammissibilità, i seguenti elementi:

1. nome e cognome del titolare dell'utenza telefonica;
2. residenza o domicilio del titolare dell'utenza telefonica;
3. numero dell'utenza telefonica;
4. denominazione dell'organismo telecomunicazioni;
5. fotocopia di un valido documento d'identità del titolare dell'utenza telefonica;
6. esposizione sintetica dei fatti;
7. indicazione di eventuali precedenti tentativi di composizione presso altri organismi o tentativi ancora pendenti presso altri organismi;
8. indicazione di eventuali richieste (risarcimenti, indennizzi, ecc..);

9. sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica, o in caso di persona giuridica del rappresentante legale o di una persona munita di procura speciale.

Il formulario UG può essere inviato con raccomandata a/r o tramite fax (al n 0971 447190) o consegnato a mano negli orari previsti (martedì e giovedì mattina dalle ore 9.30 alle ore 13.30).
N.B: nei casi in cui sia pendente istanza di conciliazione (o sia già stato esperito tentativo di conciliazione) presso altro organismo di conciliazione (Camera di commercio, Commissioni paritetiche istituite tra operatori ed associazioni dei consumatori,etc.) non verrà dato corso alla procedura di conciliazione presso il Corecom, dato che il Regolamento prevede che tali procedure siano alternative (art.13, c.1)

6. AVVISO DI CONVOCAZIONE (art.8)

Il Corecom, verificata l'ammissibilità dell'istanza, comunica alle parti l'avviso di convocazione per l'udienza di conciliazione.

La parte convenuta deve, entro 5 giorni dalla data fissata per la conciliazione, comunicare al Corecom la propria presenza. Se il convenuto non comunica la propria partecipazione o dichiara di non voler presenziare, la procedura avrà esito negativo .

Si ricorda che è onere dell'utente verificare presso l'ufficio se l'operatore convenuto abbia comunicato la volontà di partecipare al tentativo di conciliazione (salvi i casi in cui nell'avviso di convocazione venga indicato espressamente che l'operatore ha già prestato il suo consenso a partecipare).

7. UDIENZA DI CONCILIAZIONE (art.9)

Le persone fisiche possono intervenire in udienza personalmente o attraverso un rappresentante munito di delega scritta corredata della fotocopia di un valido documento d'identità del delegante, o ancora, attraverso un consulente/rappresentante delle associazioni dei consumatori (anch'esso munito di delega scritta corredata della fotocopia di un documento d'identità del delegante)

Le persone giuridiche possono intervenire in udienza attraverso il proprio legale rappresentante o un delegato munito di delega scritta corredata della fotocopia di un valido documento d'identità del rappresentante legale.

Dell'udienza di conciliazione va redatto apposito verbale.

Il verbale è sottoscritto dalle parti dal conciliatore, in caso di esito positivo della conciliazione, il verbale costituirà titolo esecutivo ai sensi dell'art. 2, comma 24, lettera b, della legge n.481 del 1995.

Se il tentativo di conciliazione fallisce (esito negativo o parzialmente negativo), le parti congiuntamente o anche il solo utente possono rivolgersi, attraverso il formulario GU14, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (www.agcom.it).

Il ricorso all'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni non può essere promosso qualora siano decorsi più di sei mesi dalla data dell'udienza di conciliazione svoltasi innanzi al Corecom o quando, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, sia già stata adita l'Autorità giudiziaria.

8. PROVVEDIMENTI TEMPORANEI (art.5)

I provvedimenti temporanei possono essere richiesti dall'utente al Corecom al fine di garantire la continuità dell'erogazione del servizio o far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore fino alla conclusione del procedimento di conciliazione.

Per la presentazione dell'istanza bisogna utilizzare il formulario GU5

Nel formulario GU5 devono essere indicati, a pena di inammissibilità, i seguenti elementi:

1. nome e cognome del titolare dell'utenza telefonica;
2. residenza o domicilio del titolare dell'utenza telefonica;
3. numero dell'utenza telefonica;
4. denominazione dell'organismo telecomunicazioni;
5. fotocopia di un documento d'identità del titolare dell'utenza telefonica;
6. sottoscrizione del titolare dell'utenza telefonica, o in caso di persona giuridica del rappresentante legale o di una persona munita di procura speciale;
7. consegna a mano o con raccomandata a.r. o fax o posta elettronica certificata;
8. il formulario GU5 va presentato unitamente al formulario UG, oppure munito di copia del formulario UG già precedentemente depositato con la prova dell'avvenuto deposito.

Il formulario GU5 può essere trasmesso via fax (al n. 0971 447190) o tramite raccomandata a/r o con consegna a mano