

Progetto «S.U.S.I.T.I.»
Start Up Sportelli Informativi Tutela Individui

Finanziamento C.R.C.U.

Consiglio Regionale dei Consumatori e degli Utenti della Regione Siciliana

**Giornata di formazione per gli operatori iscritti e volontari
delle Associazioni aderenti**

TEMA: TELEFONIA

MASCALUCIA 4 MARZO 2017 – SEDE FEDERCONSUMATORI ETNA SUD

PRIMA PARTE
LE TEMATICHE DIFFUSE

ATTIVAZIONE SERVIZIO NON CONFORME

Si verifica quando si attiva un'offerta/promozione/piano tariffario e non vengono rispettate le caratteristiche illustrate in sede di attivazione e/o previste dalle Condizioni generali di abbonamento e di contratto.

Le recenti contestazioni da parte dei consumatori che si sono rivolti ai nostri sportelli riguardano attivazioni non conformi avvenute a seguito di passaggio da un piano tariffario a un altro o a seguito di un processo di migrazione.

Tali offerte/promozioni vengono attivate tramite:

- Agente (prevalentemente per contratti *business*)
- Registrazione telefonica
- *Online*

ATTIVAZIONE SERVIZIO NON CONFORME

COSA FARE?

Nei primi due casi la causa è da attribuire a informazioni incomplete o errate fornite dagli operatori ai consumatori.

Per questo motivo è importante che le informazioni ricevute trovino riscontro ufficiale.

Ciò affinché si possa **esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni** (“ripensamento“) ai sensi degli artt. 52 e seguenti del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), nel caso in cui sia stata richiesta l'attivazione di un servizio e le informazioni fornite siano difformi rispetto a quanto previsto da contratto.

ATTIVAZIONE SERVIZIO NON CONFORME

COSA FARE?

Nel caso di attivazioni *online*, dove sono visibili le tariffe applicate e previste dal piano tariffario scelto, al ricevimento della prima fattura, riscontrata l'anomalia, si effettua il **pagamento parziale della fattura contestando i restanti importi e quindi inviando reclamo per mezzo dei canali messi a disposizione dagli operatori telefonici.**

ATTIVAZIONE SERVIZIO NON CONFORME

È stato riscontrato che la maggior parte dei nostri associati si affida esclusivamente alle informazioni verbali ricevute con la conseguenza di vedersi recapitare fatture con importi diversi da quanto promesso in fase di attivazione ma corretti in relazione al tipo di piano tariffario applicato.

E' nostro compito informare ed educare i consumatori!

SERVIZI NON RICHIESTI

Si verifica quando vengono attivati **servizi a pagamento aggiuntivi e non richiesti**.

Ad esempio: *MEMOTEL, CHI È, SUONERIE, TIM VISION* ECC.

COSA FARE?

- Pagamento della fattura per differenza;
- Reclamo attraverso il quale si contestano gli importi addebitati relativi ai servizi non richiesti, si chiede l'immediata disattivazione e il rimborso retroattivo;

SERVIZI NON RICHIESTI

Nel caso di **apparecchiature non richieste** (ad esempio *modem, router, Vodafone Station; cordless* ecc..) oltre a procedere al reclamo e al pagamento parziale della fattura, è buona norma:

- spedire indietro quanto non richiesto tramite pacco postale all'indirizzo del gestore;
- Inviare copia del bollettino di spedizione tramite fax;
- Aggiungere al reclamo la richiesta di rimborso circa le spese anticipate sostenute dal cliente.

DISSERVIZI PER GUASTI / VELOCITA' ADSL

Sono in aumento i reclami per disservizi su fonia e dati derivanti da: linea non funzionante, bassa velocità ADSL, mancata attivazione FIBRA ecc.

COSA FARE?

- Inoltrare immediatamente segnalazione del disservizio/mancato funzionamento;
- Chiedere il rimborso per tutto il periodo di reale disservizio per guasto continuativo;
- Chiedere indennizzi.

ATTENZIONE

Se il cliente ha un guasto sulla linea con canone tutto incluso devono essere chiesti doppi indennizzi.

DISSERVIZI PER GUASTI / VELOCITA' ADSL

Circa la velocità del servizio ADSL è consigliabile effettuare il test sulla qualità dell'accesso a Internet in banda larga attraverso il software Ne.Me.Sys, scaricabile gratuitamente dalla pagina www.misurainternet.it (ultima versione 1 luglio 2016), realizzato dall'Autorità, in collaborazione con la Fondazione Ugo Bordoni e l'Istituto superiore delle comunicazioni.

Nel caso il consumatore rilevi valori peggiori rispetto a quelli garantiti dall'operatore, il risultato di tale misura costituisce prova di inadempienza contrattuale e quindi si può procedere con il reclamo e con la richiesta di ripristino degli standard minimi garantiti ovvero esigere il recesso senza costi oltre alla richiesta di indennizzi ed eventuali rimborsi.

MIGRAZIONE

La portabilità del numero consente agli utenti che ne facciano richiesta di conservare il proprio numero telefonico fisso o mobile pur cambiando il gestore fornitore del servizio ed è regolamentata dal "**Codice delle comunicazioni elettroniche**« (Decreto Legislativo 1 agosto 2003, n. 259).

Per cambiare operatore mantenendo il proprio numero è sufficiente che l'utente aderisca ad una offerta commerciale del nuovo operatore e gli comunichi il proprio codice di trasferimento dell'utenza. Non è necessario, pertanto, comunicare il recesso al vecchio operatore: sarà compito del nuovo operatore avviare la procedura corretta e trasmettere al vecchio operatore quanto necessario per l'interruzione del precedente rapporto contrattuale dell'utente.

MIGRAZIONE

I TEMPI

La legge di conversione del Decreto Bersani del 2007, ha stabilito la facoltà del consumatore di trasferire l'utenza presso un altro operatore, senza vincoli temporali, ritardi e spese non giustificate, e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a 30 giorni.

Tutte le procedure di trasferimento sono state definite dall'AGCOM (con Delibera 41/09/CIR).

MIGRAZIONE

Il cambio di operatore telefonico comporta dei costi a carico del cliente, normalmente identificati come “costi di disattivazione/dismissione servizio” che devono essere giustificati dai costi effettivamente sostenuti dall’operatore.

È **importante leggere attentamente la fattura** in quanto potrebbero rimanere a debito del cliente anche eventuali corrispettivi dovuti per la restituzione di rate, anticipi o sconti precedentemente concessi dal vecchio operatore.

MIGRAZIONE

L'operatore cedente ha l'obbligo di continuare a prestare il servizio al cliente fino alla data di effettivo inizio delle comunicazioni con il nuovo gestore in modo tale da poter garantire che il cambio di operatore telefonico avvenga con il minimo disservizio per il consumatore.

Eppure i casi registrati di consumatori in «ostaggio» tra operatore *donating* e operatore *recepient* sono *numerosi*.

COSA FARE?

Inoltrare immediatamente reclamo all'operatore ricevente e cedente per mezzo di raccomandata A/R.

SECONDA PARTE

GIURISPRUDENZA E NORMATIVA COMPETENTE E COERENTE

IL CODICE DEL CONSUMO

D.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005

Introdotta con il **D.lgs. n. 206 del 6 settembre 2005**, in attuazione di una serie di direttive dell'Unione Europea, il Codice del Consumo rappresenta un fondamentale traguardo nella tutela dei consumatori attraverso il quale il legislatore ha provveduto a riunire sotto un'unica **disciplina organica** tutte le norme vigenti in materia, armonizzandole con quelle esistenti nel diritto comunitario, nel segno della semplificazione e del coordinamento.

IL CODICE DEL CONSUMO

Dal punto di vista strutturale, il Codice si suddivide in 6 parti articolate per categorie tematiche:

I PARTE: vengono enunciati i diritti fondamentali tutelati e le finalità del Codice stesso, oltre alle definizioni di consumatore e professionista (artt. 1-3);

II PARTE: sono dettate le norme in materia di educazione, informazione e pubblicità (artt. 4-32);

III PARTE: dedicata alla disciplina contrattuale dei rapporti di consumo (artt. 33-101);

IL CODICE DEL CONSUMO

IV PARTE: sono contenute le norme in materia di sicurezza e qualità dei prodotti e di responsabilità del produttore per gli eventuali danni cagionati (artt. 102-135);

V PARTE: è relativa alle disposizioni inerenti le associazioni dei consumatori e ai giudizi che le stesse sono legittimate a promuovere nelle ipotesi di violazione degli interessi collettivi (artt. 136-141);

VI PARTE: concerne una serie di disposizioni finali (artt. 142-146).

ART. 141 DEL CODICE DEL CONSUMO

Parte V Associazioni dei consumatori e accesso alla giustizia

Titolo II Accesso *alla giustizia*

Articolo 141 Composizione extra giudiziale delle controversie

ART. 141 DEL CODICE DEL CONSUMO

Disciplina i rapporti tra consumatore e professionista.

Le parti possono avviare procedure di composizione extragiudiziale per la risoluzione delle controversie in materia di consumo, anche in via telematica attraverso il tentativo di conciliazione.

D.Lgs 130/2015

Il 3 settembre 2015 è entrato in vigore il Decreto legislativo n.130/2015 in attuazione della direttiva 2013/11/EU sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che modifica alcuni punti dell'art. 141 del Codice del Consumo e punta sull'utilizzo dell'ADR per la risoluzione delle controversie civili e commerciali.

In sostanza stabilisce, con alcune eccezioni, che le nuove liti insorte tra consumatori e professionisti e/o altri soggetti si gestiranno al di fuori dei tribunali.

D.Lgs 130/2015

Recepita dal legislatore italiano, la direttiva 2013/11/UE, garantisce ai consumatori la possibilità di presentare, su base volontaria e a livello transfrontaliero, reclamo dinnanzi a organismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) nei confronti di professionisti di altri Paesi UE. Gli organismi ADR offrono procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque.

La direttiva ha come finalità quella di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno.

D.Lgs 130/2015

Le principali novità contenute nel decreto in commento, con riferimento alle **modifiche al Codice del consumo** di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 sono le seguenti:

- L'articolo 1, commi da 1 a 3, introduce nel Codice un nuovo titolo dedicato alla risoluzione extragiudiziale delle controversie, che sostituisce la previgente formulazione dell'art. 141 e inserisce nel Codice gli articoli da 141-bis a 141-decies.

D.Lgs 130/2015

- È fatto obbligo agli organismi ADR di **mantenere un sito web aggiornato** che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti il funzionamento della procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare la domanda e la documentazione di supporto necessaria in via telematica e consentire lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali.

D.Lgs 130/2015

- Le procedure ADR devono essere **disponibili e facilmente accessibili online e offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione.**

SI.MOI.TEL – GAZZETTA UFFIALE N. 257 DEL 04/11/2015

"sistema informatico integrato sulle morosità intenzionali nel settore della telefonia"

Banca dati dei cattivi pagatori delle bollette telefoniche che verrà alimentata dagli operatori, i quali segnaleranno le persone fisiche e giuridiche che hanno insoluti.

Prima di essere inserito nel sistema l'utente dovrà essere avvisato dall'operatore telefonico.

Non faranno parte della *blacklist* gli utenti che hanno accumulato ritardi occasionali nel saldare i conti.

SI.MOI.TEL – GAZZETTA UFFIALE N. 257 DEL 04/11/2015

Chi potrebbe essere iscritto nella banca dati S.I.Mo.I.Tel.?

Enti e associazioni, persone fisiche e giuridiche, liberi professionisti, ditte individuali non è in regola con i pagamenti delle fatture telefoniche.

Chi potrà consultare la banca data S.I.Mo.I.Tel.?

Solo le compagnie telefoniche, potranno consultarla.

SI.MOI.TEL – GAZZETTA UFFIALE N. 257 DEL 04/11/2015

Quali sono le condizioni per essere iscritti?

- Chiusura del contratto da almeno 3 mesi;
- Insoluti superiori a 150 euro per ogni singolo operatore;
- Fatture non pagate dopo i primi sei mesi dalla stipula del contratto;
- Mancanza di altri contratti in regola con lo stesso operatore.

SI.MOI.TEL – GAZZETTA UFFIALE N. 257 DEL 04/11/2015

Quanto tempo dura l'iscrizione al S.I.Mo.I.Tel.?

I dati verranno archiviati solamente per un massimo di 36 mesi, cioè 3 anni, dalla fine del contratto.

Come si procede alla cancellazione dal S.I.Mo.I.Tel.?

I nominativi delle persone iscritte nel registro dei cattivi pagatori delle bollette del telefono dovranno essere cancellati dall'archivio non appena avranno saldato il debito.

TERZA PARTE

**SOLUZIONI GIURIDICHE ATTUABILI E SUGGERIMENTI PRATICI
PRECAUZIONALI**

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

La “Conciliazione Paritetica” è un metodo di risoluzione stragiudiziale delle controversie che permette di dirimere i contenziosi tra consumatori e aziende in maniera rapida, semplice ed economica.

Si basa su protocolli sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e la singola azienda che stabiliscono le regole cui le parti devono attenersi per risolvere le singole controversie.

AD OGGI ESISTONO 8 PROTOCOLLI NAZIONALI, SOTTOSCRITTI CON *TELECOM ITALIA-TIM, WIND INFOSTRADA, FASTWEB, VODAFONE, TELE TU, H3G E POSTE MOBILE.*

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

Si ispira alla direttiva 2001/310/CE e rispetta le linee guida del 1998, N.257/CE, le quali impongono l'osservanza dei principi dell'indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità.

La procedura di conciliazione è su base volontaria: l'accordo raggiunto dalle parti viene sottoposto al consumatore il quale è libero di accettare la soluzione proposta o di rivolgersi alla giustizia ordinaria.

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

A differenza di altri settori nelle TLC vi è obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

La delibera 173/07/cons ha equiparato il tentativo di conciliazione paritetica a quello svolto presso i CORECOM o le CCIAA.

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

I REQUISITI PER ACCEDERE

All'interno del protocollo d'intesa sono previsti dei vincoli, pena l'inammissibilità della domanda di conciliazione tra essi:

- è necessario innanzitutto che il consumatore presenti un **reclamo** all'azienda; se questo non viene considerato o se la risposta fornita risulta inadeguata, si può attivare la procedura di conciliazione che deve necessariamente concludersi entro un termine prestabilito.

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

I REQUISITI PER ACCEDERE

- Aver rispettato il termine della presentazione della domanda (è valido solo per alcuni protocolli);
- Aver utilizzato l'apposito modulo predisposto;
- Aver inviato il documento d'identità del consumatore (è valido solo per alcuni protocolli);
- Essere l'oggetto della controversia ricompreso tra i casi ammissibili

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

COME SI SVOLGE

La Commissione di Conciliazione è composta da due conciliatori, uno in rappresentanza dell'azienda e l'altro in rappresentanza delle associazioni dei consumatori.

Dopo l'esamina dei documenti prodotti si raggiunge un accordo siglato da un verbale di accettazione o di mancata conciliazione.

Il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 codice civile.

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

Se il tentativo obbligatorio di conciliazione non ha prodotto un risultato soddisfacente per il consumatore, lo stesso può decidere di ricorrere, oltre che al Giudice ordinario, all'Autorità garante delle Telecomunicazioni attraverso l'istanza GU14 che può essere presentata entro 3 MESI dalla data riportata nel verbale negativo.

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

/ VANTAGGI /

- Gratuità e semplicità della procedura
- Rapidità della definizione della controversia (tempi: 45/70 gg)
- Possibilità per il consumatore di rappresentare il proprio punto di vista
- Trasparenza della procedura e variazioni in corso d'opera
- Possibilità per il consumatore di rinunciare in qualsiasi momento alla procedura e di rifiutare la proposta conciliativa
- Monitoraggio da parte dell'Associazione sul rispetto da parte dell'Azienda, di quanto previsto nel verbale
- Sospensione dei provvedimenti di autotutela da parte dell'azienda durante tutta la procedura di conciliazione

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

I TEMPI

(Estratti dai Regolamenti di conciliazione e dai Protocolli d'Intesa)

VODAFONE S.P.A.	
PRIMA DI FARE DOMANDA DI CONCILIAZIONE	RECLAMO SCRITTO (a.r. o fax) Devono trascorrere 45 gg. dal mancato ricevimento o da risposta non soddisfacente
DURATA	30 gg. lavorativi (proroga in casi complicati di altri 30 gg.)
SOSPENSIONE TERMINI GIURISDIZIONALI	Tutta la durata della procedura fino a 15 gg. successivi alla conclusione
ACCETTAZIONE O DINIEGO	Entro 10 gg. dalla proposta

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

TELECOM ITALIA S.P.A.	
PRIMA DI FARE DOMANDA DI CONCILIAZIONE	RECLAMO
DURATA	45 gg. lavorativi dalla data del protocollo della ddc
SOSPENSIONE TERMINI GIURISDIZIONALI	Tutta la durata della procedura fino a 15 gg. successivi alla conclusione
ACCETTAZIONE O DINIEGO	Entro 10 gg. dalla comunicazione per iscritto della proposta al consumatore

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

H3G S.P.A.	
PRIMA DI FARE DOMANDA DI CONCILIAZIONE	Reclamo in forma scritta attraverso i canali ordinari (raccomandata. fax ecc.)
DURATA	60 gg. lavorativi dal ricevimento della ddc (proroga in casi complicati di 30 gg.)
SOSPENSIONE TERMINI GIURISDIZIONALI	Tutta la durata della procedura fino alla sua conclusione
ACCETTAZIONE O DINIEGO	Entro 20 gg. dall'invio del verbale
ACCETTAZIONE CONCILIAZIONE ASSEGNATA SECONDO CRITERIO TURNARIO	Entro 10 gg. lavorativi

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

FASTWEB S.P.A.	
PRIMA DI FARE DOMANDA DI CONCILIAZIONE	Mancata risposta o non soddisfacente entro i termini previsti dalla carta servizi a Reclamo presentato al servizio di assistenza clienti a mezzo telefono (192.193), fax (02.45455677), raccomandata a.r. (Casella Postale 126, 20092 Cinisello Balsamo – MI), o via email (fastweb@fastweb.it)
DURATA	60 gg. lavorativi dal ricevimento della ddc (proroga in casi complicati di 30 gg.)
SOSPENSIONE TERMINI GIURISDIZIONALI	Tutta la durata della procedura fino alla sua conclusione
ACCETTAZIONE O DINIEGO	Superati 90 gg. dalla presentazione della domanda

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A.	
PRIMA DI FARE DOMANDA DI CONCILIAZIONE	La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro 30 gg lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo (presentato tramite fax, servizio clienti, raccomandata a/r o attraverso il sito istituzionale www.wind.it area "consumatori"), ovvero, in caso di mancata risposta entro ulteriori trenta giorni lavorativi.
DURATA	30 gg. lavorativi dal ricevimento della ddc (proroga in casi complicati di 30 gg.)
SOSPENSIONE TERMINI GIURISDIZIONALI	Tutta la durata della procedura fino alla sua conclusione
PRESENTAZIONE CONCILIATORE	Entro 15 gg. lavorativi

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

LA DENUNCIA

Il **modello D** è lo strumento messo a disposizione dall'Autorità per denunciare le violazioni della normativa vigente da parte degli operatori di telecomunicazioni e di *pay tv*.

Ai sensi della delibera n. 410/14/CONS, le denunce ritenute valide, vengono aggregate in modo da procedere a una valutazione d'insieme delle fattispecie segnalate e comportano l'avvio di una fase c.d. preistruttoria di approfondimento nei confronti dell'operatore che si svolge con richieste di chiarimenti e di documentazione o anche con ispezioni.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

LA DENUNCIA

A conclusione della fase preistruttoria, la denuncia può essere archiviata laddove risulti infondata oppure può esitare nell'avvio di un procedimento sanzionatorio nei confronti dell'operatore responsabile della violazione.

I procedimenti sanzionatori vengono pubblicati sul sito dell'Autorità.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIOGU5

Attraverso il formulario predisposto dall'Autorità il consumatore può fare richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità nell'erogazione del servizio o a far cessare forme d'abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore di telecomunicazioni sino al termine della procedura di soluzione del contenzioso.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIOGU5

L'istanza va proposta al Co.e.com competente per territorio e deve contenere, a pena di inammissibilità, i seguenti elementi:

- nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore;
- i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- le richieste dell'istante;
- fotocopia di un valido documento d'identità.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIO GU5

L'istanza deve essere corredata dalla copia dell'istanza di conciliazione con la prova dell'avvenuto deposito presso l'organismo competente.

Entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, il Co.Re.Com., con atto motivato, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIO UG

Si tratta di una richiesta di conciliazione da presentare presso il Comitato Regionale per le Comunicazioni e si tratta di una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie, obbligatoria per legge nelle liti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, durante la quale le parti, aiutati da un soggetto terzo (il conciliatore), tentano in modo amichevole di trovare una soluzione.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIO UG

La procedura di conciliazione si intende conclusa in presenza di:

- dichiarazione dell'operatore di non volere aderire alla procedura conciliativa;
- verbale di conciliazione o verbale con esito positivo;
- verbale di mancato accordo tra le parti;
- assenza di una o di entrambe le parti in udienza.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIO UG

Nel caso in cui non si riesca, attraverso la procedura di conciliazione, a trovare un accordo per la risoluzione della controversia, si aprono due strade:

- si può chiedere al medesimo Co.re.com (se munito di delega) o all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni la definizione della controversia, purché non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione;
- si può ricorrere alla giustizia ordinaria.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIO GU14

Qualora il tentativo di conciliazione si concluda con esito negativo, le parti congiuntamente o anche il solo utente possono chiedere all'Autorità o al Co.re.com competente per territorio di decidere nel merito del contenzioso, ai sensi dell' art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

La procedura di definizione della controversia può essere attivata a condizione che:

- non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione;
- per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia stata già adita l'Autorità giudiziaria

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIO GU14

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

- nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore;
- i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- le richieste dell'istante;
- fotocopia di un valido documento d'identità.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIO GU14

L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia, nonché l'indirizzo email o il numero di fax ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIO GU14

Verificata l'ammissibilità dell'istanza, l'Autorità, o il Co.re.com, comunica alle parti l'avvio del procedimento dove saranno indicati i termini entro cui produrre memorie e documentazione, integrare e replicare alle produzioni avversarie, nonché il termine di conclusione del procedimento. In alcuni casi, le parti possono essere convocate per un'udienza di discussione della controversia alle quali compaiono personalmente dove le parti sono ammesse ad illustrare oralmente le rispettive posizioni e possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori. Al termine dell'udienza il responsabile del procedimento redige sintetico processo verbale.

GLI STRUMENTI MESSI A DISPOSIZIONE DALL' AGCOM

FORMULARIO GU14

Esaurita la fase istruttoria, la documentazione relativa alla controversia viene trasmessa all'Organo collegiale che, nel caso in cui lo ritenga necessario, può convocare le parti per un'ulteriore udienza.

L'atto vincolante con il quale è definita la controversia è notificato alle parti e pubblicato sul sito web dell'Autorità.

Il provvedimento che definisce la controversia, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, può disporre che l'operatore rimborsi all'utente eventuali somme non dovute o corrisponda gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, e dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta, in ogni caso, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE.