

Cos'è la conciliazione e cosa si può ottenere in conciliazione

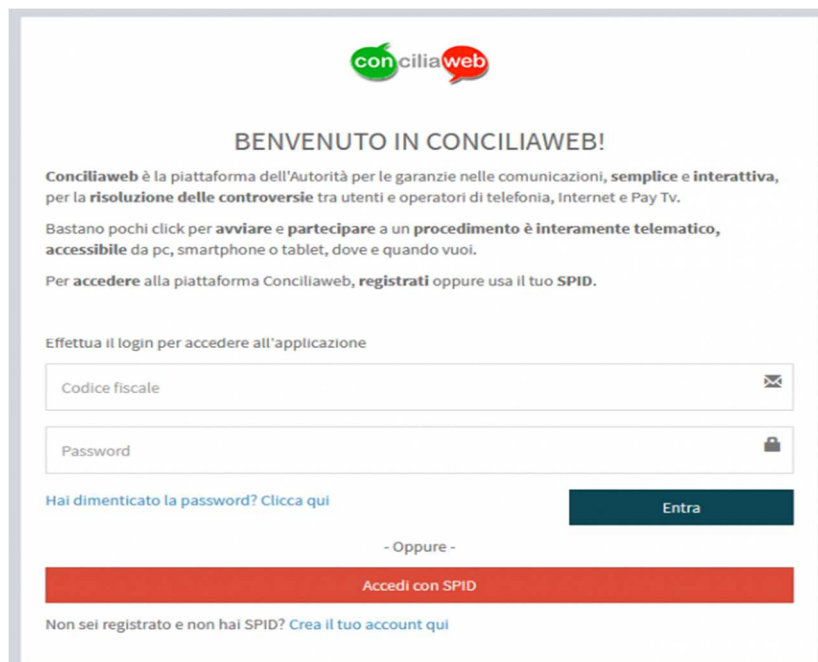
La conciliazione è una procedura gratuita di risoluzione extragiudiziale delle controversie, che possono insorgere fra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, finalizzata alla ricerca di un accordo, tra le parti in ciò aiutate, nei casi e nei modi previsti, da un soggetto terzo, il Conciliatore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

Anche se il tentativo di conciliazione presso un organismo come il Corecom è un passaggio obbligatorio per chi volesse agire poi in sede giudiziaria, ciò che in sede stragiudiziale si può ottenere non è il risarcimento del danno che, in quanto tale, solo il giudice potrebbe eventualmente riconoscere, in base alle prove documentate dall'interessato, ma gli indennizzi previsti dalle Carte Servizi di ogni gestore rispetto alle singole problematiche oggetto di disservizio e contemplate tra quelle oggetto di possibile ristoro.

Come presentare l'istanza di conciliazione al Corecom del Friuli Venezia Giulia

A partire dal 23 luglio 2018 l'unico mezzo da utilizzare per inviare al Corecom un'istanza di conciliazione (UG) è la piattaforma [ConciliaWeb](#) cui tutti gli utenti hanno possibilità di accedere previa registrazione. Ai fini della registrazione l'utente dovrà chiedere le proprie credenziali di accesso alla piattaforma che gli verranno fornite, in base alla scelta espressa, o via sms sul proprio telefono mobile oppure sulla propria posta elettronica, salvo si sia già in possesso di 'SPID' (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

Il primo accesso alla piattaforma ConciliaWeb si presenta così:



conciliaweb

BENVENUTO IN CONCILIAWEB!

Conciliaweb è la piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, **semplice e interattiva**, per la **risoluzione delle controversie** tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv.

Bastano pochi click per **avviare e partecipare** a un **procedimento è interamente telematico**, **accessibile** da pc, smartphone o tablet, dove e quando vuoi.

Per **accedere** alla piattaforma Conciliaweb, **registrati** oppure usa il tuo **SPID**.

Effettua il login per accedere all'applicazione

Codice fiscale

Password

[Hai dimenticato la password? Clicca qui](#)

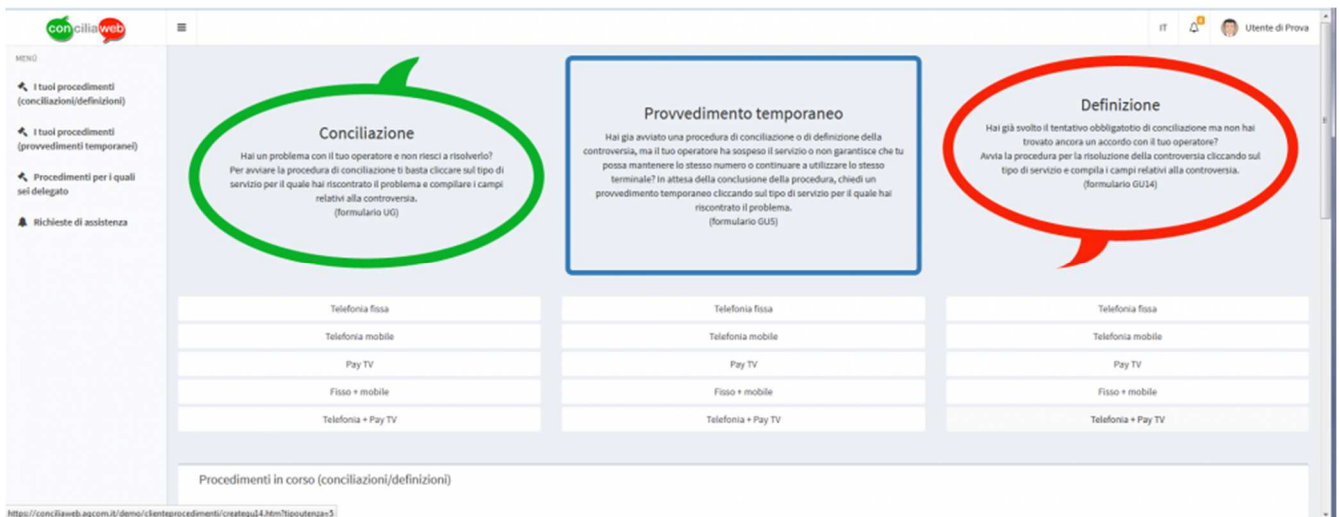
Entra

- Oppure -

Accedi con SPID

[Non sei registrato e non hai SPID? Crea il tuo account qui](#)

Una volta registrato, accedendo alla propria area personale l'utente ha la possibilità di presentare istanze compilando l'apposito web form UG cliccando nell'apposito spazio all'interno del fumetto verde:



Inoltre, dopo la registrazione l'utente avrà la possibilità di consultare lo storico dei propri procedimenti e lo stato di quelli in corso, tutti raccolti in appositi fascicoli elettronici generati direttamente dal sistema, interagire con il Corecom e con le altre parti in causa.

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 indicati gli eventuali reclami presentati all'operatore della controversia e i documenti che si allegano.

Come si svolge la procedura di conciliazione

Se il Corecom ritiene ammissibile la domanda, entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento, comunica alle parti l'avvio della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione; se, invece, la domanda è inammissibile, entro 10 giorni ne dà comunicazione al richiedente. Le comunicazioni avvengono solo tramite la piattaforma ConciliaWeb.

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

*Prima dell'avvio della procedura di conciliazione vera e propria le parti, senza l'intervento di un conciliatore del Corecom, **possono scambiarsi tramite la piattaforma proposte per la composizione transattiva della controversia (negoziazione diretta) entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza.** Se l'esito di tale attività di negoziazione è favorevole, la piattaforma*

rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto che utente e operatore firmano elettronicamente, (generazione del codice OTP) con la conseguente archiviazione del procedimento.

Conciliazione semplificata e conciliazione in udienza

Se la negoziazione diretta non porta 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:

1. addebiti per traffico in Roaming europeo e internazionale;
2. addebiti per servizi a sovrapprezzo;
3. attivazione di servizi non richiesti;
4. restituzione del credito residuo;
5. restituzione del deposito cauzionale;
6. errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
7. spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
8. omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso.

La conciliazione semplificata si svolge tramite lo scambio, non simultaneo, di comunicazioni attraverso la piattaforma ConciliaWeb tra le parti ed il Conciliatore del Corecom. Il ruolo del Conciliatore è proprio quello di stimolare la conclusione dell'accordo mediante sottoposizione alle parti di una proposta terza, la propria, 'confezionata' in ragione della oggettiva interpretazione dei dati e dei fatti emersi dal fascicolo documentale.

Conciliazione in udienza

Per tutte le altre materie, la conciliazione si svolge in audio conferenza o in videoconferenza accedendo a una **stanza virtuale riservata**, cliccando sul link indicato nel fascicolo elettronico, oppure ha luogo tramite comunicazione a distanza. In udienza le parti intervengono personalmente, ma possono farsi rappresentare da soggetti delegati., il soggetto delegato dovrà sempre essere inserito in ConciliaWeb.

Decorso trenta giorni dall'avvio della procedura, in caso di esito positivo della conciliazione, la stessa si conclude con un verbale di accordo redatto dal conciliatore, 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 su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.