





© 2009 Corecom FVG

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia (Corecom FVG) – istituito nel 2001 con la Legge regionale n. 11 – è un organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Svolge, per la Regione, funzioni di consulenza e di gestione in materia di comunicazione. Esercita, inoltre, un potere di controllo e di vigilanza a servizio e tutela del cittadino.

*Realizzazione:*

MGS PRESS S.A.S.

Via Sara Davis 101 - 34135 Trieste

Tel. / fax: 040 44968

e-mail: [info@mgspress.com](mailto:info@mgspress.com)

[www.mgspress.com](http://www.mgspress.com)

*Grafica, impaginazione e copertina:*

CLAUDIA OLIOSI

*Coordinamento editoriale:*

ELENA COMINETTI

NICOLETTA FORNASARO DE MANZINI

## corecom fvg, conciliare conviene

La guida per la soluzione  
delle controversie tra utenti e operatori  
di comunicazioni elettroniche



Il 2009 è stato un anno intenso che si potrebbe definire di transizione.

Il Comitato che presiedo si era appena insediato e, superata la prima fase di passaggio, ha provveduto a definire strategicamente gli indirizzi di coordinamento, orientati a dare una linea il più omogenea possibile all'azione del Corecom FVG.

L'anno è stato contraddistinto da una serie di eventi di non lieve rilevanza: il primo è stato il cambio di sede degli uffici, un trasferimento voluto in funzione di un miglior rapporto con i cittadini, in una sede più comoda, facilmente raggiungibile e strategicamente organizzata negli spazi per consentire un accesso immediato e logisticamente idoneo.

Si è provveduto poi a definire un progetto di comunicazione nuovo e il Corecom FVG ha deciso di raccontare se stesso in modo semplice, puntando sul rapporto diretto con il cittadino, realizzando seminari di formazione, favorendo la qualità dei servizi, la semplificazione degli atti, delle procedure e dei linguaggi.

Seguendo questa linea si è deciso di rinnovare il sito web del Corecom FVG non solo dal punto di vista grafico ma soprattutto nei contenuti. Dal 3 dicembre infatti il nostro sito [www.corecomfvg.it](http://www.corecomfvg.it) sarà sempre più aggiornato e offrirà ai cittadini la possibilità di conoscere tutte le novità, le variazioni e le iniziative in tempo reale. La nuova newsletter, inoltre, consentirà l'approfondimento dei temi legati allo svolgimento delle funzioni del Corecom.

Una tappa importante che ha caratterizzato quest'anno denso di novità è stata l'attribuzione, da parte dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), di tre nuove deleghe.

Dal 1° ottobre del 2009, infatti, il Corecom FVG esercita la vigilanza nell'attività radiotelevisiva locale e quindi, attraverso il monitoraggio, può avviare procedimenti sanzionatori nel caso di non conformità tra i contenuti trasmessi e le leggi che regolano il settore; gestisce inoltre il Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) ovvero il protocollo al quale i soggetti che operano nel settore delle comunicazioni devono obbligatoriamente iscriversi; infine, l'ultima e fondamentale delega riguarda la funzione di garanzia che il Corecom FVG offre al cittadino in materia di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di telecomunicazioni.

È proprio attraverso l'esercizio di quest'ultima delega che il Corecom FVG si avvicina sempre più al cittadino: se fino a ieri attraverso la nostra struttura era possibile esperire solo il tentativo di conciliazione oggi è garantita anche la possibilità di definire la controversia in una struttura territorialmente non lontana, quindi senza la necessità di rivolgersi alla sede romana dell'Autorità.

Questa guida, senza la pretesa di essere esaustiva, è uno strumento di diffusione della conoscenza in merito alle procedure attivabili davanti al Corecom FVG circa il contenzioso tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche. Assieme al sito internet e al numero verde, questo piccolo manuale integra la professionalità dei collaboratori del servizio di supporto impegnati quotidianamente nelle conciliazioni e rappresenta un ulteriore tassello del progetto di trasparenza e accessibilità delle informazioni che il nuovo Comitato ha tanto voluto.

PAOLO FRANCA  
*Presidente del Corecom FVG*

## indice

|  |      |    |
|--|------|----|
| IL CORECOM FVG .....   | pag. | 9  |
| Le funzioni proprie.....   | “    | 10 |
| Le funzioni delegate .....   | “    | 10 |
| Note introduttive .....  | “    | 12 |
| Il tentativo obbligatorio di conciliazione<br>nelle controversie tra utenti e operatori<br>di comunicazioni elettroniche ..... | “    | 14 |
| Chi ha diritto alla conciliazione .....  | “    | 14 |
| Come si attiva la procedura .....  | “    | 15 |
| Come si presenta la domanda .....  | “    | 18 |
| I termini della procedura.....   | “    | 19 |
| La delega .....  | “    | 20 |
| Il rinvio dell'udienza .....   | “    | 20 |
| Schema riassuntivo.....  | “    | 21 |
| I provvedimenti temporanei<br>per la riattivazione del servizio .....  | “    | 22 |
| Schema riassuntivo.....  | “    | 24 |
| La definizione delle controversie .....  | “    | 25 |
| Come si attiva la procedura .....  | “    | 25 |
| I termini del procedimento .....   | “    | 28 |
| Il provvedimento di definizione della controversia.....  | “    | 28 |
| Schema riassuntivo.....  | “    | 29 |
| Le domande più frequenti .....   | “    | 30 |

|                            |   |    |
|----------------------------|---|----|
| I diritti dell'utente..... | “ | 35 |
| Indirizzi utili.....       | “ | 38 |
| I nostri uffici .....      | “ | 40 |
| I contatti .....           | “ | 41 |
| Glossario.....             | “ | 42 |

## il corecom fvg

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia (Corecom FVG) è stato istituito nel 2001 con la Legge regionale n. 11 ed è un organo funzionale dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom). Svolge, per la Regione, funzioni di consulenza e di gestione in materia di comunicazione. Esercita, inoltre, un potere di controllo e di vigilanza a servizio e a tutela del cittadino.

Il Corecom è composto dal Presidente, dal Vice Presidente e da tre commissari, scelti tra persone con provata competenza ed esperienza dal punto di vista culturale, giuridico, economico e tecnologico nel settore della comunicazione.

I Componenti del Corecom in carica sono:

PAOLO FRANCA (Presidente)

GIANCARLO SERAFINI (Vice Presidente)

FRANCO DEL CAMPO

PAOLO PANONTIN

MARIA LISA GARZITTO

Il Corecom FVG esercita funzioni *proprie*, sulla base di quanto previsto dalle leggi nazionali e regionali, e funzioni *delegata* dall'Agcom, che in tal modo rende più vicino ai cittadini il sistema delle garanzie e dei diritti fondamentali riconosciuti nell'ordinamento delle comunicazioni.

## le funzioni proprie

### Il Corecom FVG:

- esprime pareri su tutti gli atti e le convenzioni stipulati dalla Regione e dagli Enti regionali con gli organi di informazione e comunicazione;
- provvede all'attività di monitoraggio di ogni forma di comunicazione politico-istituzionale di interesse regionale, avvalendosi della propria struttura di supporto;
- vigila sull'applicazione della normativa in materia di par condicio nel periodo elettorale;
- collabora con la Rai attraverso la predisposizione dei piani trimestrali per l'accesso radiofonico e la valutazione dei palinsesti trimestrali;
- promuove attività di studio e di ricerca in materia di comunicazione privilegiando l'approfondimento di temi specifici quali la tutela dei minori e delle lingue minoritarie;
- collabora, attraverso la stipula di apposite convenzioni, con le Università di Trieste e Udine, con l'ANCI e l'Unione delle Province del Friuli Venezia Giulia;
- realizza seminari, convegni e incontri sui temi dell'informazione e della comunicazione;
- istruisce le pratiche relative alla concessione di contributi e provvidenze alle emittenti televisive locali.

## le funzioni delegate

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) nel 2004 ha affidato al Corecom FVG un primo trasferimento di funzioni che fino allora venivano esercitate solo a livello centrale.

Con la Convenzione stipulata il 10 luglio 2009 le competenze delegate al Corecom FVG si sono ampliate e hanno rafforzato il ruolo del Comitato quale organo di garanzia a livello territoriale in materia di comunicazione. Il Corecom FVG esercita questo ruolo attraverso:

- la vigilanza nell'attività radiotelevisiva locale attraverso il monitoraggio e la verifica di conformità dei suoi contenuti con le leggi in materia e il possibile avvio di procedimenti sanzionatori;
- la possibilità di attivare il tentativo di conciliazione, di adottare provvedimenti d'urgenza e di definire le controversie tra gestori dei servizi di telecomunicazioni ed i cittadini;
- la tenuta del ROC, ovvero il Registro telematico degli operatori di comunicazione, l'avvio dei procedimenti di iscrizione e gli aggiornamenti delle posizioni all'interno del Registro con il rilascio dei relativi certificati;
- la vigilanza in materia della tutela dei minori con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- l'esercizio del diritto di rettifica con riferimento al settore radiotelevisivo locale;
- il controllo della pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa in ambito locale.

## note introduttive

Non è quasi più possibile vivere senza poter comunicare con il mondo esterno, e tutta la nostra organizzazione si basa sul rapporto che si instaura tramite la telecomunicazione.

Usiamo il telefono fisso o cellulare per parlare con i nostri figli, per recuperare un appuntamento con il medico, per fissare incontri, riunioni di lavoro, per le emergenze. Il telefono è indispensabile sia per la nostra vita sociale che per il lavoro. Consultiamo costantemente internet, vi cerchiamo e troviamo anche le più piccole notizie, prenotiamo i nostri viaggi, chattiamo con gli amici, scarichiamo moduli, eseguiamo operazioni bancarie, insomma riceviamo e diamo informazioni.

Riusciamo a vedere il mondo negli schermi televisivi grazie alla tv satellitare e a garantirci i programmi preferiti attraverso la pay tv.

Se da un lato lo sviluppo dei mezzi di comunicazione ci ha fornito maggiori opportunità, dall'altro ha anche reso più difficili i rapporti con coloro che gestiscono questa molteplicità di nuovi servizi, cioè gli operatori di comunicazione elettronica.

I motivi all'origine di queste difficoltà sono diversi e quando contattare il call center del proprio fornitore è impresa ardua, mandare un fax o un reclamo di messa in mora non è sufficiente per risolvere le incomprensioni, prima di ricorrere alla giustizia ordinaria è obbligatorio rivolgersi al Corecom per attivare la procedura di conciliazione.

Anche nel 2009 sono pervenute al Corecom FVG oltre 1500 richieste di intervento da parte di cittadini ed imprese per risolvere le loro controversie con gli operatori dei servizi di comunicazioni elettroniche.

Il sito istituzionale è per molti di loro il primo punto di contatto, grazie a un passaparola che individua la nostra struttura all'avanguardia nella tutela degli interessi di chi si sente, spesso ma non sempre a ragione, vittima di disfunzioni, malfunzionamenti, soprusi. Dal sito al Numero Verde telefonico e allo Sportello Informativo il passo è breve e il più delle volte si traduce in una formale richiesta di intervento del Corecom per l'avvio di un tavolo di conciliazione (e, sempre più spesso dallo scorso giugno, data di inizio dell'attività, di un intervento temporaneo per la riattivazione del servizio sospeso).

Da ottobre, poi, ci si può rivolgere al Corecom FVG, e non più all'Autorità per la Garanzia nelle comunicazioni a Napoli, se il tentativo di conciliazione non ha dato l'esito sperato, un'opportunità questa che avvicina ulteriormente il cittadino alle istituzioni del suo territorio.

Sono tre diverse opportunità che il Corecom FVG mette a disposizione in maniera completamente gratuita, con la certezza di tempi di intervento quanto più rapidi possibili: dieci giorni per gli interventi temporanei di riattivazione del servizio, trenta giorni per la seduta di conciliazione, cinque mesi per la decisione finale sulle controversie.

Per ogni passaggio è prevista una procedura specifica, tempi di soluzione determinati e la certezza che anche i gestori sono obbligati alla conciliazione e quindi sempre chiamati a dare risposta.

Questa guida cerca di spiegare le varie fasi e come attivare le relative procedure, senza la pretesa di essere esaustiva, ma con l'intenzione di essere uno strumento di prima diffusione della conoscenza degli impegni assunti dalla Regione, e per essa dal Corecom FVG, per l'assistenza al cittadino e all'imprenditore ogniqualvolta nasce una controversia nel settore delle comunicazioni elettroniche.

## il tentativo obbligatorio di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è un procedimento finalizzato ad agevolare l'accesso alla giustizia in materia di comunicazioni elettroniche ed è disciplinato dal Regolamento di procedura approvato con la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS (disponibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

### chi ha diritto alla conciliazione

Il cittadino, singolo o associato, che in qualità di utente di servizi di comunicazioni elettroniche (servizi di telefonia fissa e mobile, internet, telefonia pubblica, servizi di televisione a pagamento e in genere tutto ciò che è relativo alla prestazione di servizi di comunicazioni elettroniche) ritiene di essere vittima di una violazione di un proprio diritto in materia (ad esempio in ordine alle modalità o ai costi della prestazione) prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ha l'obbligo di promuovere un tentativo di conciliazione davanti al Corecom FVG.

La procedura del tentativo di conciliazione presso il Corecom FVG è **completamente gratuita** e molto semplice.

### come si attiva la procedura

È necessario presentare al Corecom FVG un'istanza nella quale devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

- il nome e il cognome dell'utente;
- la sua residenza e l'eventuale domicilio, se diverso dalla residenza;
- il numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- la denominazione e la sede dell'operatore di comunicazioni elettroniche;
- i fatti, in modo sintetico, che sono all'origine della controversia tra le parti, gli eventuali tentativi di composizione della controversia già esperiti e le richieste adeguatamente esplicitate, nonché data e luogo della redazione dell'istanza;
- la firma dell'intestatario dell'utenza interessata dalla controversia o, per le persone giuridiche, del rappresentante legale o del rappresentante munito di procura speciale.

Inoltre deve essere allegata all'istanza, a pena di inammissibilità:

- la fotocopia di un documento di identità dell'utente, se l'intestatario è persona fisica;
- la fotocopia di un documento di identità del rappresentante legale, se l'intestatario è persona giuridica.

L'istanza può essere compilata in carta semplice o preferibilmente avvalendosi del formulario UG predisposto dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, reperibile nelle sezioni "contenzioso" dei siti:

[www.corecomfvg.it](http://www.corecomfvg.it)

[www.agcom.it](http://www.agcom.it)

  
*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
Direzione tutela dei consumatori

FORMULARIO  
UG

**Il presente Formulario intende facilitare l'accesso degli utenti e dei consumatori alle procedure per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso i Corecom, ai sensi del Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche approvato con delibera 173/07/CONS  
IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI**

**Al Corecom della Regione \_\_\_\_\_ / della Provincia Autonoma di \_\_\_\_\_**

DATI RELATIVI ALLE PARTI

|  |   |
|--|---|
| <div style="background-color: #006633; color: white; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">Istanza presentata da:</div> <p>Nome e cognome o denominazione<br/>_____</p> <p>con residenza/sede in via, p.zza _____ /n. _____</p> <p>Città _____ /Prov. _____ CAP _____</p> <p>Rappresentato da <sup>1</sup> _____</p> | <div style="background-color: #006633; color: white; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">nei confronti dell'operatore:</div> <p>Denominazione<br/>_____</p> <p>con sede in via, p.zza _____ /n. _____</p> <p>Città _____ /Prov. _____ CAP _____</p> |
|--|---|

recapiti per le comunicazioni

Via, P.zza <sup>2</sup> \_\_\_\_\_ /n. \_\_\_\_\_

Città <sup>2</sup> \_\_\_\_\_ /Prov. \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Cellulare \_\_\_\_\_

Fax <sup>3</sup> \_\_\_\_\_

Email <sup>4</sup> \_\_\_\_\_

numero telefonico di utenza interessato <sup>4</sup> \_\_\_\_\_

codice cliente (n. contratto) \_\_\_\_\_

I. OGGETTO DEL CONTRATTO

Tipo di utenza privata  business

|   |  |
|---|--|
| a. Servizi di telefonia fissa <input type="checkbox"/>              | d. Servizi televisivi a pagamento <input type="checkbox"/> |
| b. Servizi di telefonia mobile e personale <input type="checkbox"/> | e. Servizi di telefonia ISDN <input type="checkbox"/>      |
| c. Servizi internet/Adsl <input type="checkbox"/>                   | f. Servizio Universale <input type="checkbox"/>            |
| g. Altro (specificare) _____  |  |

DIT/2006

II. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

|   |   |
|---|---|
| 1. Mancata o parziale fornitura del servizio <input type="checkbox"/> | 6. Spese/fatturazioni non giustificate <input type="checkbox"/>     |
| 2. Ritardo nella fornitura del servizio <input type="checkbox"/>      | 7. Traffico non riconosciuto <input type="checkbox"/>               |
| 3. Interruzione/sospensione del servizio <input type="checkbox"/>     | 8. Rimborsi e/o indennizzi <input type="checkbox"/>                 |
| 4. Prodotti/servizi non richiesti <input type="checkbox"/>            | 9. Trasparenza contrattuale <input type="checkbox"/>                |
| 5. Modifiche contrattuali <input type="checkbox"/>                    | 10. Mancato/errato inserimento nell'elenco <input type="checkbox"/> |
| 11. Altro (specificare): _____  |   |

III. DESCRIZIONE DEI FATTI

IV. PRECEDENTI TENTATIVI DI COMPOSIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Specificare la data di presentazione del reclamo all'operatore e l'esito dello stesso, nonché eventuali ulteriori tentativi di composizione:

V. RICHIESTE

VI. DOCUMENTI ALLEGATI  
(allegare esclusivamente copia dei documenti giustificativi)

Elenco documenti allegati

|   |   |
|---|---|
| 1 | Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato |
| 2 | _____   |
| 3 | _____   |
| 4 | _____   |
| 5 | _____   |
| 6 | _____   |
| 7 | _____   |
| 8 | _____   |

Autorizzo il Corecom in indirizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del d. lvo 30 giugno 2003, n. 196 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente istanza.

Fatto a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

## come si presenta la domanda

L'istanza deve essere inoltrata con una delle seguenti modalità:

- consegna a mano dietro rilascio di ricevuta presso: la sede del Corecom FVG in Via Coroneo, 8 a Trieste
- invio a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo:  
**Corecom FVG, via Coroneo n. 8, 34100 Trieste**
- invio a mezzo fax al numero:  
**040 3773980**
- invio tramite posta elettronica certificata all'indirizzo:  
**corecom@certregione.fvg.it**

È inoltre possibile presentare la domanda on-line seguendo le istruzioni pubblicate all'indirizzo:

[www.conciliaonline.net/users/corecomfvg](http://www.conciliaonline.net/users/corecomfvg)

## i termini della procedura

Il Corecom FVG entro sette giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza deve comunicare alle parti la data di convocazione per il tentativo obbligatorio di conciliazione.

L'udienza di conciliazione si tiene presso gli uffici del Corecom FVG di via Coroneo n. 8, Trieste. È in fase sperimentale il servizio di video-conciliazione che, una volta diventato operativo, permetterà alle parti di recarsi anche presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico provinciali più vicini (a Pordenone in via Oberdan 18; a Tolmezzo in via della Cooperativa 4; a Udine in piazza I Maggio 6; a Gorizia in via Garibaldi 7).

L'istante che intenda rinunciare al tentativo di conciliazione ne deve dare comunicazione almeno cinque giorni prima della data fissata per l'udienza.

L'udienza di conciliazione può concludersi:

- con esito **POSITIVO**: quando le parti (l'utente e l'operatore convenuto) raggiungono un accordo che risolve la controversia. In questo caso viene redatto un verbale, sottoscritto dalle parti e dal responsabile del procedimento, che costituisce titolo esecutivo; pertanto, in caso di inottemperanza, la parte interessata può chiederne direttamente l'esecuzione.
- con esito **NEGATIVO**: quando le parti non raggiungono un accordo. Il verbale di mancata conciliazione dà la possibilità di ricorrere alternativamente all'Autorità Giudiziaria o al Corecom FVG per chiedere la definizione della controversia.

## la delega

L'utente può partecipare al tavolo di conciliazione personalmente senza farsi assistere da un legale ovvero decidere di essere affiancato da un professionista, una persona di sua fiducia o da un rappresentante delle associazioni dei consumatori. Si ricorda, a tal proposito, che le spese legali in sede di conciliazione non sono riconosciute e quindi potrebbero non venire rimborsate. Tuttavia, nel caso in cui l'utente intenda ricorrere in secondo grado (si veda la procedura a pag. 25), le spese sostenute potrebbero venirgli riconosciute.

Qualora l'utente decidesse di farsi sostituire al tavolo di conciliazione da un rappresentante, egli dovrà presentarsi munito di delega scritta corredata da fotocopia di documento di identità del delegante. Se il rappresentante è un avvocato dovrà presentarsi con una procura alle liti.

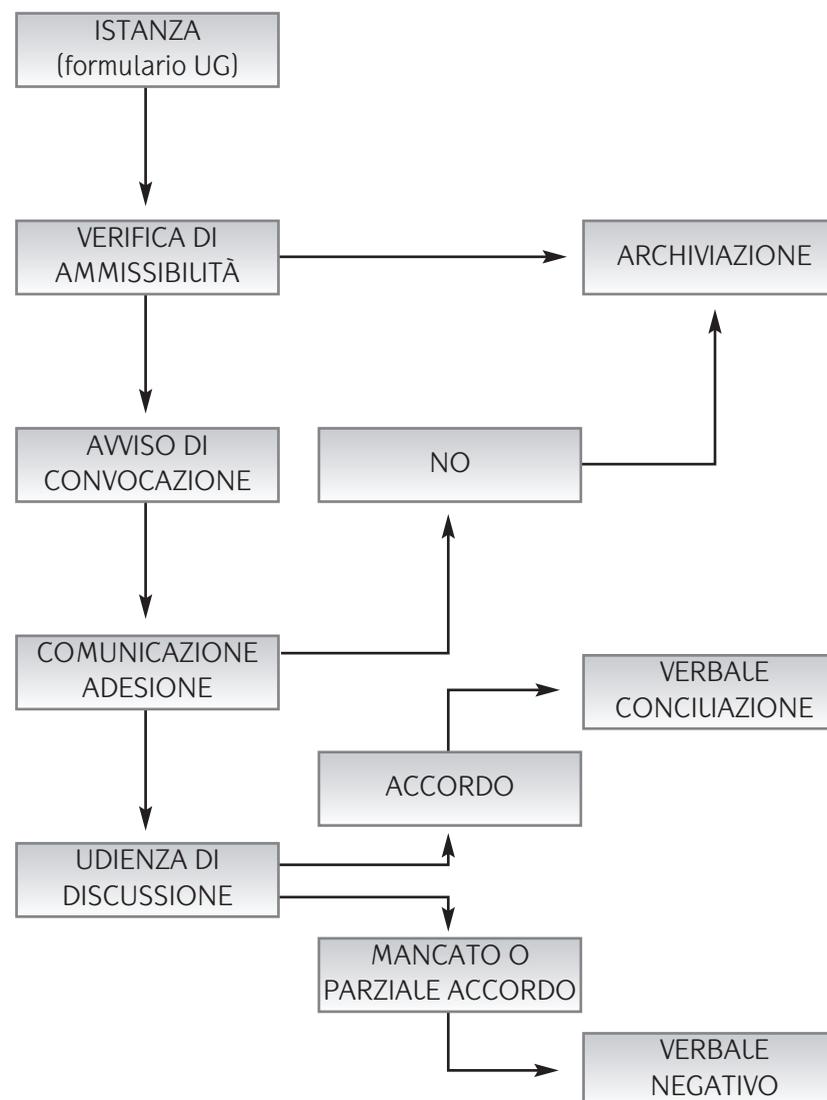
Se l'intestatario è una persona giuridica dovrà essere esibita anche la documentazione (es. visura camerale) che identifichi il legale rappresentante.

## il rinvio dell'udienza

L'utente che è impossibilitato a delegare un'altra persona a partecipare al tavolo di conciliazione, ha la possibilità di chiedere il rinvio della data dell'udienza di conciliazione.

In questo caso è necessario inviare tempestivamente una richiesta scritta e motivata, corredata da idonea documentazione attestante i motivi dell'impossibilità a presenziare all'udienza.

## SCHEMA RIASSUNTIVO



## provvedimenti temporanei per la riattivazione del servizio

Nell'ipotesi in cui l'operatore di comunicazioni elettroniche abbia proceduto alla sospensione del servizio oggetto della controversia, ovvero abbia posto in essere altre forme di abuso che necessitano di un intervento immediato, l'utente può richiedere un provvedimento temporaneo volto alla riattivazione o alla cessazione di forme di abuso o di scorretto funzionamento della linea telefonica nelle more della conclusione della procedura conciliativa.

In questi casi l'utente può inoltrare al Corecom FVG la relativa istanza, compilando l'apposito modulo GU 5. La richiesta può essere formulata sia contestualmente alla presentazione della richiesta di conciliazione, sia in tempi successivi durante lo svolgimento della procedura.

La procedura per i provvedimenti temporanei prevede che il funzionario del Corecom FVG trasmetta copia della richiesta all'operatore di comunicazioni elettroniche, assegnandogli un termine non superiore a cinque giorni per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

Il Corecom FVG, entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, adotta un provvedimento temporaneo teso a far cessare l'abuso da parte del gestore, ovvero rigetta la richiesta dell'utente, inviando copia della decisione alle parti.



**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni**  
Direzione tutela dei consumatori

FORMULARIO  
**GU5**

Il presente formulario è stato redatto dalla Direzione tutela dei consumatori al fine di agevolare la presentazione da parte degli utenti e dei consumatori della richiesta di adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni, ai sensi dell'art. 5 del Regolamento di procedura relativo alle controversie fra organismi di telecomunicazioni ed utenti, approvato con delibera n. 182/02/CONS.  
**IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI**

**Il sottoscritto**

Nome e cognome

Indirizzo  Via/Piazza  N°

Città  CAP

Tel.  Fax

Cell.  E-mail

numero di utenza telefonica interessata

**DICHIARA**

1) Di avere una controversia in corso nei confronti dell'operatore

con sede in  città  alla via/p.za  indirizzo

per i seguenti motivi:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

2) che in merito a tale controversia è stata presentata istanza per l'esperimento di un tentativo di conciliazione presso  organismo  in data

come risulta dall'ISTANZA che si allega in copia, e che la relativa procedura conciliativa risulta non ancora conclusa;

3) che in data  l'operatore summenzionato ha

sospeso l'erogazione del servizio     posto in essere la seguente forma di abuso o di scorretto funzionamento

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**CHIEDE**

all'Autorità di adottare un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 2, comma 20, let. E), della legge 14 novembre 1995 N. 481

**DOCUMENTI ALLEGATI**

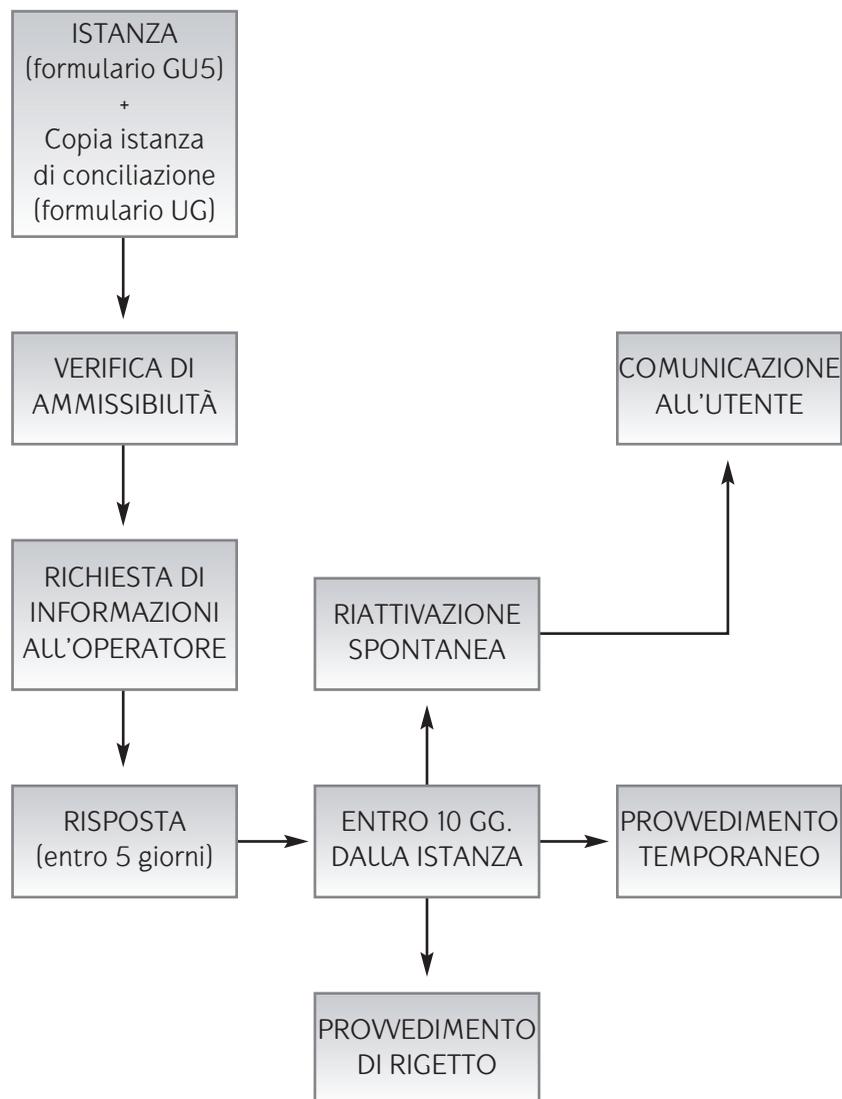
Elenco documenti allegati

|   |  |
|---|--|
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |

Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente ai gestori interessati, dei miei dati personali ai sensi del d. l. n. 30 giugno 2003, n. 196 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente comunicazione.

Luogo  Data  Firma:

## SCHEMA RIASSUNTIVO



## la definizione delle controversie

Nel caso in cui il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo o parzialmente negativo, le parti congiuntamente o solo l'utente possono rivolgersi al Corecom FVG per promuovere la definizione della controversia.

Questo tipo di ricorso è attivabile solo se non sono passati più di sei mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, decorrenti dalla data di notifica del verbale di conciliazione o se, per la stessa controversia, non si sia fatto ricorso all'Autorità Giudiziaria.

## come si attiva la procedura

L'istanza con cui viene deferita al Corecom FVG la risoluzione della controversia deve essere inoltrata agli uffici del Corecom FVG con le stesse modalità stabilite per la presentazione delle istanze di conciliazione (si veda a pag. 15 e 18). L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

L'istanza può essere inoltrata compilando il formulario GU 14.



## i termini del procedimento

Il responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento della stessa comunica alle parti, anche a mezzo fax o per via telematica, l'avvio del procedimento e l'invito a comparire all'eventuale udienza per la discussione della controversia.

Nella comunicazione vengono fissati i termini per la presentazione di eventuali memorie o di documenti ritenuti utili dalle parti per chiarire i fatti oggetto della controversia; tutta la documentazione deve essere trasmessa via e-mail o via fax anche alla controparte. Il termine ordinatorio per la conclusione del procedimento è di 150 giorni, decorrenti dalla data di deposito dell'istanza.

All'eventuale udienza le parti sono ammesse ad illustrare oralmente le rispettive posizioni e possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni a tutela del consumatore. Le parti possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Al termine dell'udienza il responsabile del procedimento redige un sintetico processo verbale.

## il provvedimento di definizione della controversia

Il Corecom FVG adotta un provvedimento che definisce la controversia e se riscontra la fondatezza dell'istanza:

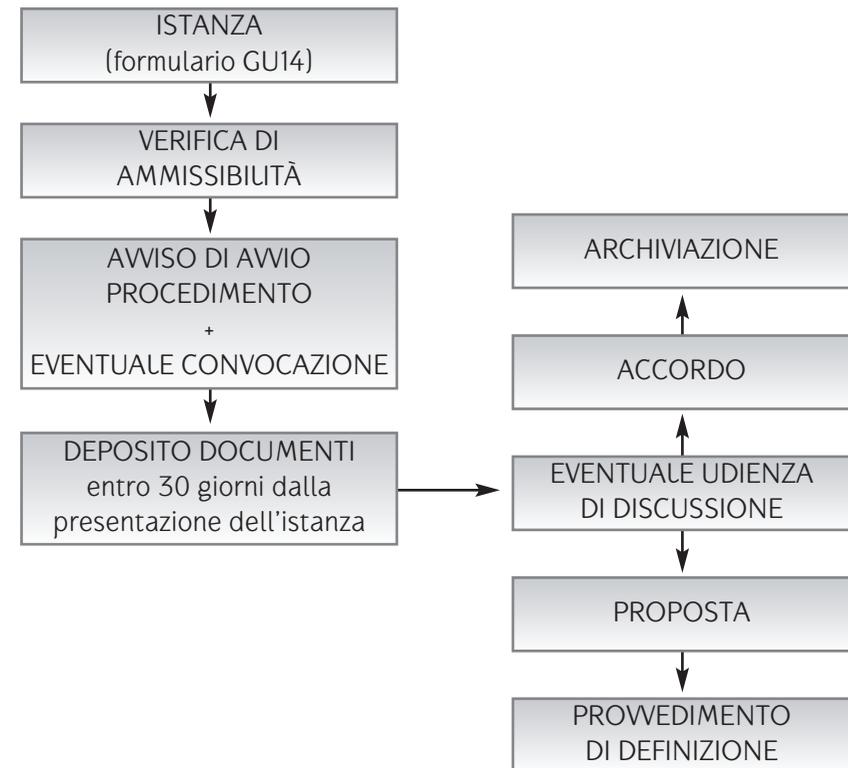
- può condannare l'operatore a effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;
- può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e pro-

porzionalità, tenendo conto del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione.

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

Quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi, e pur avendo reso la dichiarazione di adesione alla procedura come previsto dall'art. 8 comma 3, del Regolamento, vanno comunque rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia, le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

### SCHEMA RIASSUNTIVO



## le domande piu' frequenti

### 1. Il Corecom è come un'associazione a tutela dei consumatori?

No, il Comitato Regionale per le Comunicazioni del Friuli Venezia Giulia è un organo del Consiglio Regionale che ha tra le funzioni delegate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni quella di gestire i tentativi di conciliazione nelle controversie tra utenti e operatori delle telecomunicazioni

In questo suo compito il Corecom agisce come soggetto terzo e imparziale e, sebbene eserciti attività di servizio all'utenza, non può essere considerato alla stregua di un'associazione a tutela dei consumatori.

### 2. Che cos'è la conciliazione?

La conciliazione è una forma alternativa di risoluzione dei conflitti nel corso della quale un terzo neutrale, il conciliatore, assiste le parti affinché possano trovare una soluzione amichevole alla controversia.

La conciliazione non ha l'obiettivo di stabilire chi ha torto e chi ha ragione ma piuttosto di facilitare la comunicazione tra le parti, cercando di orientarle verso un accordo pienamente soddisfacente per entrambe.

### 3. È un servizio a pagamento?

No, la conciliazione presso il Corecom è un servizio completamente gratuito.

### 4. Se pago solo la parte di bolletta che riconosco come legittima, il gestore può staccarmi la linea?

No. Se si instaura una corretta procedura di reclamo o di risoluzione della controversia, il gestore non può sospendere il servizio interessato dal mancato pagamento in pendenza della stessa e negli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per una durata massima di sei mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata, rispettivamente, la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

Quindi in caso di traffico contestato bisogna sempre pagare la parte della fattura che non è oggetto di contestazione (ad es. il canone).

### 5. È previsto anche il rimborso delle spese di viaggio e dei danni morali?

In sede di conciliazione non esistono limiti prefissati alle richieste delle parti, quindi anche le richieste di rimborso spese e risarcimento danni possono essere prese in considerazione dagli operatori, che le valutano caso per caso; in genere, di fronte a una situazione conclamata di danno, può succedere che l'operatore riconosca a titolo conciliativo una somma forfetaria a copertura dei pregiudizi causati. Tuttavia assai raramente il danno, morale o materiale, è stato oggetto di autonomo riconoscimento economico da parte dei gestori.

## 6. Come posso quantificare il danno?

La quantificazione del danno ricevuto a fronte di un disservizio è un'operazione molto complessa. In primo luogo anche in conciliazione potrebbe essere utile dare prova del danno. È importante sottolineare che il danno è una voce diversa ed eventualmente aggiuntiva rispetto all'indennizzo, che è invece predeterminato dal contratto. Quest'ultimo, infatti, è frutto di una mera operazione aritmetica che può essere fatta anche dall'utente (si moltiplica il numero di giorni del disservizio per l'importo stabilito dalle Condizioni Generali di Abbonamento).

## 7. Cosa accade nell'udienza di conciliazione?

L'udienza di conciliazione è, di fatto, un incontro molto informale e poco burocratico tra le parti, con la mediazione di un conciliatore, parte terza. Dopo una breve introduzione del conciliatore che illustra la procedura, il ricorrente è invitato a esporre i fatti e ad avanzare eventuali richieste a chiusura della controversia. Nei casi più semplici il gestore riconosce i fatti e fa una propria proposta, nelle situazioni più complesse è necessaria una discussione per fare luce sui fatti stessi. L'udienza si conclude con la stesura del verbale e la sua sottoscrizione.

## 8. Nell'udienza di conciliazione devo farmi assistere da un avvocato?

Non è necessaria la presenza dell'avvocato in quanto la parte può comparire anche personalmente, tuttavia se si ritiene opportuno farsi assistere da un legale quest'ultimo dovrà essere provvisto di apposita delega/procura.

## 9. All'udienza possono partecipare anche altre persone?

Poiché l'incontro è riservato, nel senso che le dichiarazioni, le offerte, le proposte fatte dalle parti non possono essere riportate in altra sede giudiziaria o amministrativa, è opportuno che partecipino solo le parti interessate. Tuttavia, se le parti sono d'accordo e se questo non è di ostacolo all'incontro, è possibile che siano presenti altri soggetti direttamente o indirettamente interessati alla controversia.

## 10. Come si concludono di solito le udienze di conciliazione?

Ogni controversia ha una sua storia e, di conseguenza, l'esito dell'udienza di conciliazione non è prevedibile.

Tra i fattori che incidono sulla possibilità che l'incontro si concluda con un accordo o con un mancato accordo particolare importanza rivestono la disponibilità delle parti a capire anche le ragioni dell'altro, l'entità delle richieste, la complessità della fattispecie di cui si discute. Molto dipende dunque dallo spirito con cui si affronta l'udienza, nella consapevolezza che un buon esito è anche garantito dalla volontà di abbandonare le posizioni intransigenti e venirsi reciprocamente incontro.

## 11. Il gestore non ha rispettato l'impegno concordato nel verbale sottoscritto presso il Corecom ed è scaduto il termine previsto. Cosa devo fare?

Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo, per cui, scaduti i termini previsti dall'accordo, è possibile rivolgersi ad un legale per far eseguire coattivamente gli impegni assunti dalla controparte.

12. La mia udienza di conciliazione si è chiusa con un mancato accordo. Adesso cosa posso fare?

In caso di mancato accordo è possibile ricorrere all'Autorità Giudiziaria competente per materia e territorio. In alternativa, qualora non siano trascorsi più di sei mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione, è possibile chiedere al Corecom FVG la definizione della controversia. L'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia può essere inoltrata anche compilando il formulario GU14 (si veda le modalità a pag. 25).

13. Mi hanno disattivato la linea telefonica. Cosa devo fare per riattivarla?

Innanzitutto conviene segnalare l'evento all'operatore (potrebbe trattarsi di un guasto). Se poi la situazione persiste o risulta conclamata la volontà del gestore di mantenere questo stato di cose, occorre rivolgersi al Corecom FVG attraverso il formulario GU5 perché, dopo avere esperito gli opportuni controlli, ordini al gestore di ripristinare la linea. L'intervento del Corecom ha natura provvisoria e urgente e richiede che l'utente, contestualmente o successivamente alla richiesta di riattivazione, abbia depositato un'istanza per effettuare il tentativo di conciliazione; in tale caso, il provvedimento permane nella sua efficacia sino alla conclusione del tentativo di conciliazione.

## i diritti dell'utente

Il sistema delle comunicazioni è diventato sempre più competitivo: questo è un vantaggio per il cittadino, perché in presenza di molte offerte può scegliere le opzioni più vicine alle proprie esigenze. Peraltro la grande varietà di proposte può generare indecisione e a volte una vera e propria confusione.

Per equilibrare le necessità di tutela dell'utente e le esigenze delle aziende di competere in un libero mercato, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha adottato una serie di provvedimenti tra i quali l'obbligo per le compagnie che offrono servizi di telecomunicazione di adottare le "carte servizi" (delibera n. 179 del 2003).

Le carte servizi sono innanzitutto strumenti di garanzia per gli utenti: in esse vengono apertamente dichiarati gli impegni vincolanti che le aziende adottano per migliorare la qualità del servizio ai clienti. Tali impegni diventano diritti e doveri per le aziende e per i loro clienti.

È utile sapere che:

- copia della carta dei servizi deve essere resa disponibile dall'operatore telefonico e nella fattura debbono essere indicate le modalità per accedere, compreso l'indirizzo del sito web in cui esse sono pubblicate;
- le leggi in vigore prevedono alcune misure per la tutela dei consumatori, vietando agli operatori di addebitare costi aggiuntivi nella ricarica delle carte "prepagate" ed eliminando i termini massimi di durata temporale del credito acquistato;

- sono previste agevolazioni per i non vedenti (ad esempio la fruizione di ore gratuite nella navigazione in internet) e, relativamente alla telefonia fissa, per le famiglie a basso reddito;
- l'utente ha il diritto alla trasparenza e leggibilità della fattura e può essere richiesta gratuitamente l'elencazione del dettaglio delle telefonate effettuate;
- si può esercitare il diritto di disattivazione ad alcuni numeri speciali o inserire un codice (PIN) per attivare o disattivare a piacimento il proprio telefono;
- in caso di malfunzionamenti o inefficienze del servizio e di inosservanza delle clausole del contratto l'utente ha diritto a presentare reclamo in forma semplice e gratuita e, in caso di rigetto, l'operatore ha l'obbligo di rispondere in forma scritta entro 45 giorni al massimo;
- sono previsti rimborsi e indennizzi in caso di servizio non soddisfacente o mancato rispetto degli standard contrattualmente stabiliti.

È fondamentale inoltre sapere che esistono due tipi di contratto, entrambi legalmente validi, e che da ognuno di essi si può recedere entro i termini stabiliti dai gestori telefonici (generalmente dieci giorni):

1. quello "classico" che si conclude sottoscrivendolo in calce. È importante leggerlo attentamente accertandosi, prima di apporre la propria firma, che la proposta dell'eventuale venditore sia la stessa descritta nel contratto.
2. quello concluso al telefono o tramite altri mezzi di comunicazione, il "contratto a distanza". In questo caso è importante sapere che:
  - il gestore telefonico ha l'obbligo di identificarsi chiaramente, dichiarando lo scopo commerciale del contatto;
  - il gestore ha inoltre l'obbligo di fornire prima della conclusione del contratto tutte le informazioni previste dall'art. 52 del Codice di Consumo oltre alle informazioni sugli elementi del contratto che si sta stipulando;

- la volontà dell'utente di concludere il contratto deve essere chiara e inequivocabile (pertanto è consigliabile mai dire "sì" prima di aver verificato l'intera proposta).

Tutte le informazioni utili e aggiornate sono facilmente reperibili sul sito dell'Autorità

[www.agcom.it](http://www.agcom.it)

## indirizzi utili

Il cittadino che desiderasse presentare contestazioni o reclami ai diversi gestori innanzitutto deve verificare se nel contratto o sulla fattura è specificato un indirizzo apposito per i reclami, comunque può sempre far riferimento ai servizi Affari Legali delle singole compagnie telefoniche. Di seguito vengono elencati in ordine alfabetico gli indirizzi di riferimento dei gestori con i quali il Corecom FVG ha avuto rapporti nell'ultimo anno:

BT Italia

Via Ugo La Malfa 75/77 – 90146 PALERMO

FASTWEB Spa

Via Caracciolo 51 – 20155 MILANO

H3G Spa

Via Leonardo da Vinci 1 – 20090 Trezzano sul Naviglio - MILANO

POSTE MOBILE Spa

Via Aurelia 866 – 00165 ROMA

SKY Italia Spa

Via Piranesi 46 – 20122 MILANO

TELECOM Italia

Via Carducci 24 – 30171 Mestre VENEZIA

TELE 2 OPITEL Spa

Via Cassanese 210 – 20090 Segrate – MILANO

TELEUNIT Spa

Via Monteneri – 06129 Sant'Andrea delle Fratte – PERUGIA

TISCAU Italia

Loc. Sa Illetta – Strada Statale 195 KM 2,3 – 09100 CAGIARI

VODAFONE OMNITEL NV

Via Caboto 15 – 20094 Corsico MILANO

WIND Telecomunicazioni

Dir. Affari Legali - Via Lorenteggio 257 – 20152 MILANO

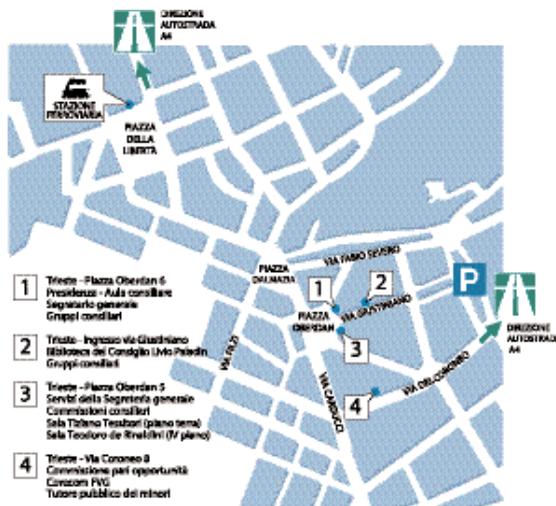
## i nostri uffici

Per l'esercizio delle attività il Corecom è assistito da una struttura tecnico-amministrativa istituita presso il Consiglio regionale nella sede di via Coroneo, 8 a Trieste.

Dirigente responsabile:  
Eugenio Ambrosi

Segreteria del Comitato:  
Viviana Canova  
corecom@regione.fvg.it

Gli uffici sono aperti al pubblico:  
da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30



## i contatti

Gli uffici per le controversie tra utenti e gestori dei servizi di comunicazioni elettroniche sono aperti per informazioni:  
dal martedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.30

I recapiti sono i seguenti:

per la corrispondenza l'indirizzo è  
Corecom FVG via Coroneo, 8 – 34133 – TRIESTE

Numero Verde Contenziosi: 800-743488

Numero fax: 040 3773980

e-mail: corecom@regione.fvg.it

sito internet: [www.corecomfvg.it](http://www.corecomfvg.it)

concilia on line- [www.conciliaonline.net/users/corecomfvg](http://www.conciliaonline.net/users/corecomfvg)

posta elettronica certificata: [corecom@certregione.fvg.it](mailto:corecom@certregione.fvg.it)

I numeri telefonici diretti degli uffici Corecom FVG dedicati sono:  
040 3773969 / 3773971 / 3773974 / 3773979

Ulteriori informazioni,  
documenti e riferimenti normativi  
sono disponibili sul sito

[www.corecomfvg.it](http://www.corecomfvg.it)

**SPORTELLO  
CONTENZIOSI  
TELEFONICI**

Numero Verde  
**800-743488**

da lunedì a giovedì  
14.30/16.30

## glossario

**ADSL:** è un acronimo che tradotto corrisponde a “linea asimmetrica di collegamento digitale”. È una tecnologia che trasforma le normali linee telefoniche analogiche in digitali ad alta velocità.

**Account:** equivale a abbonamento. Per fruire dei servizi offerti dal provider è necessario un account. L'iscrizione a un provider di servizi Internet implica l'assegnazione di un account per l'accesso alla rete.

**ADR:** sta per Alternative Dispute Resolution ovvero risoluzione alternativa delle controversie. Sono procedure finalizzate alla soluzione delle controversie, alternative rispetto a quelle giudiziarie: esse si ispirano ai principi della conciliazione e dell'arbitrato e tendono a mettere d'accordo le parti evitando di ricorrere alla giustizia ordinaria.

**AGCOM:** Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Autorità indipendente, di regolamentazione del settore delle comunicazioni elettroniche, di garanzia e tutela degli utenti, che fornisce indirizzi e linee guida ai Corecom, organi funzionali dell'Agcom sul territorio, per l'uniforme applicazione delle funzioni delegate.

**Avviso di Addebito:** sistema tramite il quale il gestore può mandare un messaggio con i dettagli di costo e durata dopo ogni chiamata.

**Banda:** nozione fondamentale per valutare la capacità di trasporto delle reti di telecomunicazioni. La differente larghezza di banda è in

stretto rapporto con la quantità di informazioni che è possibile trasmettere e col tempo necessario alla loro comunicazione.

**Banda larga:** attributo che si riferisce ai mezzi trasmissivi (generalmente cavi coassiali) che utilizzano una banda compresa tra 10 e 310 Mhz. La tecnologia utilizzata, del tutto simile a quella impiegata per le trasmissioni TV via cavo, consente di trasmettere voce, immagini e dati sul medesimo mezzo trasmissivo, ma a diverse frequenze.

**Business:** linea affari, una forma di abbonamento non privata o residenziale, ma legata ad un'attività professionale dell'utenza.

**Carte servizi:** regole e indicazioni scritte che vengono fornite all'utente al momento della stipula del contratto e che riguardano i vari aspetti regolamentari dello stesso.

**Codice PIN:** sta per Personal Identification Number ed è un codice di quattro cifre che preserva la SIM da un utilizzo non autorizzato. Può essere modificato dall'utente.

**Codice PUK:** sta per PIN Unblocking Number ed è un codice di otto cifre che permette di sbloccare la SIM nel caso si sia inserito per tre volte consecutive il codice PIN errato. Non può essere modificato.

**Conciliazione:** una delle forme alternative di risoluzione dei conflitti, per mezzo della quale un terzo neutrale, il conciliatore, che non ha potere sulle parti, le assiste, affinché queste possano trovare il punto di armonia nel conflitto, facilitando la comunicazione.

**Contratto:** accordo verbale o scritto tra utente e gestore telefonico, diretto ad attivare i servizi nei settori voce ed internet.

**Chiavetta internet/modem usb:** è una chiave che collegata alla porta USB del computer consente il collegamento ad Internet.

**Copertura:** zona geografica di estensione della rete cellulare.

**Decoder:** decodificatore; in ambito di TV digitale è sinonimo di ricevitore.

**E-mail:** posta elettronica, che costituisce ancora la forma più diffusa di utilizzo di Internet. Quando si stipula un contratto di abbonamento con un provider internet viene assegnato un indirizzo e-mail. Normalmente è possibile incorporare il proprio nome, o parte di esso, all'interno dell'indirizzo e-mail per renderlo più semplice da ricordare.

**GSM:** sta per Global System for Mobiles ed è il sistema mondiale per le comunicazioni con telefonia mobile che opera in Italia dal 1995.

**Internet:** milioni di computer interconnessi in una rete globale.

**MMS:** sta per Multimedia Messaging Service e consiste in un servizio di messaggistica multimediale che consente la creazione di messaggi contenenti una combinazione di testo, immagini, suoni, melodie e filmati.

**Modem:** un dispositivo che modula e rimodula i dati che arrivano e svolge il ruolo di interprete tra il computer e il telefono. Il fattore principale che differenzia i modem è la velocità, misurata in bps.

**Multimediale:** dispositivo che permette la visualizzazione di immagini, suoni e filmati.

**Network:** gruppo di computer collegati tra loro in rete. La forma più comune di rete è costituita da una LAN (Local Area Network), nella quale la posta elettronica e altri files possono essere scambiati tra gli utilizzatori. Possono inoltre essere condivise le stampanti e altre risorse. Tutti i PC di una LAN sono collegati a un server, costituito da un PC particolarmente potente e dotato di un grosso disco fisso che può essere condiviso da tutti.

**Nick-Nickname:** nomignolo, soprannome o, più precisamente, username con il quale ci si presenta per partecipare a comunicazioni

fra utenti in tempo reale, come ad esempio le chat, o anche nei forum di discussione e nelle bacheche virtuali.

**Number Portability:** letteralmente trasportabilità del numero, specifica quel servizio tramite il quale un utente di un gestore telefonico può passare a un gestore concorrente senza cambiare il proprio numero di telefono.

**Password:** un codice segreto utilizzato per tutelare la privacy dell'utente; l'account che collega a Internet è protetto da password.

**Posta elettronica certificata (PEC):** la posta elettronica certificata è uno strumento che permette di dare, ad un messaggio di posta elettronica, lo stesso valore di una raccomandata con avviso di ricezione tradizionale.

**Roaming:** sistema attraverso il quale un abbonato GSM può utilizzare la rete di un gestore straniero durante un viaggio all'estero o di un gestore del proprio Paese col quale abbia precedentemente stipulato accordi in tal senso, nelle zone non ancora coperte dal proprio segnale.

**Servizio universale:** insieme minimo di servizi di determinata qualità disponibile a tutti gli utenti sul territorio nazionale, a prescindere dalla loro ubicazione geografica, a un prezzo accessibile. Il servizio universale comprende:

- connessione in postazione fissa alla rete telefonica pubblica e accesso ai servizi telefonici in postazione fissa per effettuare e ricevere chiamate telefoniche locali, nazionali ed internazionali, facsimile e trasmissione di dati e per consentire un efficace accesso ad Internet;
- elenco telefonico completo relativo alla rete urbana di appartenenza, aggiornato a scadenze regolari e almeno una volta l'anno, e servizio completo di consultazione degli elenchi;
- telefoni pubblici a pagamento e loro accessibilità per gli utenti disabili.

Sono previste misure speciali per l'accesso ai servizi telefonici per gli utenti disabili e per i consumatori a basso reddito o con esigenze sociali particolari.

**SMS:** sta per Short Message Service, cioè servizio messaggi brevi e permette di inviare o ricevere messaggi di 160 caratteri tramite i telefoni cellulari che supportano questa funzione. Con alcuni particolari servizi, gli SMS possono raggiungere un numero di caratteri maggiore di 160, creando i cosiddetti Long Messages. Tramite gli SMS possono essere spediti anche loghi e suonerie verso cellulari che supportano tali funzioni.

**SPAM:** detto anche spamming, sono termini usati per indicare e-mail non richiesta dall'utente.

**SSL:** sta per Secure Socket Layer ed è lo standard per la trasmissione cifrata di dati. Viene normalmente impiegato sul Web per garantire gli acquisti tramite carta di credito.

**Streaming:** tecnologia che permette la diffusione di audiovisivi via Internet. A differenza del normale download (dove bisogna attendere che il file sia completamente scaricato prima di poter vedere il video o sentire il messaggio sonoro) lo streaming permette la fruizione in tempo reale dell'audiovisivo.

**Telecomunicazioni:** le telecomunicazioni (spesso indicate, soprattutto in gergo giornalistico, con abbreviazione Tlc) costituiscono il sistema di trasmissione a distanza di informazioni.

**UMTS:** è l'acronimo di Universal Mobile Telecommunications System cioè la tecnologia di telefonia mobile successore di terza generazione (3G) del GSM.

**Username:** parola o gruppo di caratteri, detta anche user-id, che identifica un utente e permette l'accesso a un server o a un particolare

servizio. L'username può essere composto da qualsiasi combinazione di lettere (maiuscole o minuscole) e numeri.

**Videochiamata:** conversazione telefonica con trasmissione sia video che audio, possibile con i cellulari 3G.

**Videoconferenza:** conferenza i cui partecipanti si trovano in luoghi fisicamente lontani e attivano una comunicazione grazie a Internet con l'utilizzo di una webcam, un microfono, altoparlanti e un software adatto.

**Virus:** programma capace di infettare altri programmi o file installati in un computer, danneggiandoli in maniera più o meno grave.

**WAP:** sta per Wireless Application Protocol ed è lo standard di comunicazione globale fra i telefoni cellulari e Internet. La tecnologia WAP permette agli utenti di telefoni cellulari GSM o GPRS di accedere a contenuti Internet opportunamente predisposti per essere visualizzati nei minuscoli schermi dei telefonini.

**Web TV:** la web TV è un servizio audiovisivo che permette di vedere canali TV sul web. L'utente di una qualsiasi nazione può pertanto vedere canali televisivi italiani, europei e mondiali sul web grazie allo streaming.

**Wireless Local Loop:** significa letteralmente "linea locale senza fili" e indica l'impiego di tecnologie radio per il collegamento alla rete fissa del terminale d'utente.

(Fonte: sito ufficiale del Ministero dello sviluppo economico – Dipartimento per le Comunicazioni).

Questo volume è stato stampato nel mese di dicembre 2009  
dalla GRAPHART S.r.l.  
Via Josip Ressel 5, San Dorligo della Valle (Ts)  
per conto della MGS PRESS S.a.s. di Trieste

STAMPATO IN ITALIA – PRINTED IN ITALY