Tutela dell’utenza debole

Presso tutte le sedi Corecom sono disponibili postazioni informatiche e personale dedicato per supportare i cittadini che hanno difficoltà digitali, disabilità o che siano privi di strumentazione informatica per effettuare l'accesso alla piattaforma. Il servizio prevede:

- registrazione e accesso a Conciliaweb
- compilazione e caricamento dei documenti dell'istanza
- accompagnamento e supporto durante l'udienza virtuale.

Se preferisci, **puoi anche decidere di delegare** un soggetto terzo per la partecipazione all’udienza o farti rappresentare conferendo mandato ad avvocati, associazioni dei consumatori, commercialisti o enti esponenziali.

Per maggiori dettagli sulla risoluzione delle controversie visita la sezione «controversie» del nostro sito istituzionale.

SEDE E CONTATTI UTILI

Si riceve solo su appuntamento

Sede principale

Trieste: via Sant’Anastasio, 3 (34132)

Sedi periferiche

Udine: via della Prefettura, 10 (33100)
Pordenone: piazza Ospedale Vecchio, 11/A (33170)

Presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)

Gorizia: via Roma, 9 (34170)
Tolmezzo: via Linussio, 2 (33028)

Canali di contatto ufficiali

PEC corecom@certregione.fvg.it

EMAIL conciliacorecom@regione.fvg.it
(informazioni e appuntamenti)

Numero Verde
800-743488
(martedì e venerdì 9.30-12.00)

www.corecomfvg.it

CORECOM FVG
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
CONSIGLIO REGIONALE

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Il Corecom al servizio dei cittadini



La risoluzione delle controversie con i fornitori di servizi dell’ecosistema digitale

Il Corecom FVG

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni è l'Organo di Garanzia del Consiglio Regionale. Su delega dell'AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni), offre un servizio **completamente gratuito** volto a risolvere le controversie tra gli utenti e i fornitori di servizi dell'ecosistema digitale.

Quando puoi rivolgerti a noi? In caso di disservizi con la tua linea fissa, mobile, internet o pay-TV, tra cui:

- malfunzionamenti, interruzioni o sospensioni del servizio
- mancato rispetto degli obblighi del contratto o della Carta dei Servizi del gestore
- mancato rispetto delle delibere AGCOM.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione

Prima di poter ricorrere all'Autorità giudiziaria ordinaria, è obbligatorio tentare una conciliazione tramite il Corecom o altro organismo ADR.

La Competenza Territoriale

- Rete fissa: è competente il Corecom della regione in cui si trova la linea telefonica.
- Rete mobile o altre controversie: si fa riferimento al domicilio o alla residenza indicata al momento della stipula del contratto.

La Piattaforma Conciliaweb

La procedura è gratuita e si svolge interamente online tramite il portale Conciliaweb di AGCOM, accessibile da computer, smartphone o tablet.

https://conciliaweb.agcom.it

Modalità di accesso
Per inserire un'istanza devi autenticarti esclusivamente tramite un'identità digitale ufficiale, a scelta tra:

- SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
- CIE (Carta di Identità Elettronica)
- CNS / CRS / TS-CNS (Tessera Sanitaria)
- eIDAS.

Come si svolge il procedimento?

Negoziazione diretta. Inizialmente, le parti possono scambiarsi proposte di accordo direttamente all'interno della piattaforma. Se si trova un'intesa, il sistema rilascia un'attestazione firmata tramite codice OTP.

Conciliazione semplificata. Per materie specifiche (roaming, restituzione credito residuo, spese di recesso, servizi a sovrapprezzo, mancata o ritardata evasione disdetta, restituzione deposito cauzionale), il procedimento avviene tramite uno scambio di messaggi mediato da un conciliatore.

Conciliazione in udienza. Per tutti gli altri casi, si partecipa a un'udienza virtuale in videoconferenza tramite Microsoft Teams o in audioconferenza.

Esito del procedimento

In caso di accordo: viene redatto un verbale con valore di titolo esecutivo a tutti gli effetti di legge.

In caso di mancato accordo: l'utente può scegliere di rivolgersi al giudice ordinario oppure richiedere la **definizione della controversia** al Corecom **entro 3 mesi**.

La definizione delle controversie

Se la conciliazione fallisce, puoi richiedere **gratuitamente** un provvedimento decisorio finale che il Corecom adotterà entro il termine di 180 giorni.

Le parti, anche in questa fase, prima dell'emissione del provvedimento, possono trovare un accordo transattivo.

In difetto, il Corecom potrà ordinare al gestore rimborsi/storni, indennizzi o la cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente.

Provvedimento temporaneo d'urgenza

É possibile richiedere l'adozione del provvedimento temporaneo per garantire la continuità nella fruizione del servizio in caso di sua interruzione o illegittima sospensione.