



Carta dei Servizi
del Comitato Regionale per le Comunicazioni
del Friuli Venezia Giulia
Controversie tra utenti
e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale



Aggiornata settembre 2025

Sommario

Il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom) della regione Friuli Venezia Giulia	3
La carta dei servizi del Corecom FVG sulle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale	3
Sedi, orari e contatti	4
La sede principale	4
Le sedi periferiche e presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP).....	4
Utenza debole	7
I contatti	7
Funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese	8
La gestione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale	8
Modalità di presentazione.....	8
Delega e/o procura.....	8
Utilizzo della postazione fissa e assistenza presso le sedi del Corecom.....	9
Tentativo obbligatorio di conciliazione – UG	9
Come avviare il procedimento.....	10
Come si svolge la conciliazione.....	10
Standard di qualità del servizio delle conciliazioni	11
Definizione delle controversie – GU14	12
Come avviare il procedimento.....	12
Come si svolge la definizione	13
Eventuale udienza di discussione	13
Provvedimento decisorio	13
Standard di qualità del servizio delle definizioni	14
Provvedimenti temporanei – GU5.....	14
Come avviare il procedimento.....	14
Come si svolge il procedimento.....	14
Standard di qualità del servizio dei provvedimenti temporanei	15
La comunicazione delle attività	16
attraverso il sito istituzionale e il rapporto con gli utenti	16
Principi ispiratori.....	16

Il Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom) della regione Friuli Venezia Giulia

Il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Friuli Venezia Giulia (di seguito “Corecom FVG”) è un Organo di garanzia presso il Consiglio regionale con compiti di consulenza, garanzia e vigilanza nel settore delle telecomunicazioni, istituito dalla legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 “*Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”.

Presenta una complessa natura istituzionale, essendo, al tempo stesso, organo regionale titolare di competenze proprie, conferitegli dalla legge regionale, e organo destinatario di funzioni delegate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito Agcom). Il Corecom è composto dal **Presidente** e **due componenti**, scelti fra soggetti in possesso di provata competenza ed esperienza nel settore della comunicazione, sotto il profilo culturale, giuridico, economico e tecnologico. Il Presidente del Comitato è nominato dal Presidente della Giunta regionale d'intesa con il Presidente del Consiglio regionale e sentito il parere della Giunta per le nomine del Consiglio regionale, mentre i due componenti sono eletti dal Consiglio regionale. Il Comitato rimane in carica cinque anni ed è rieleggibile.

Tra le **funzioni delegate** al Corecom dall’Agcom, in particolare, rientrano la risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale, attraverso lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, l’eventuale definizione e l’assunzione dei provvedimenti temporanei.

La carta dei servizi del Corecom FVG sulle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell’ecosistema digitale

La presente Carta dei Servizi è il documento con il quale il Corecom FVG presenta agli utenti il contenuto dei servizi resi, i principi ai quali si attiene nell’erogazione degli stessi ed i loro standard qualitativi.

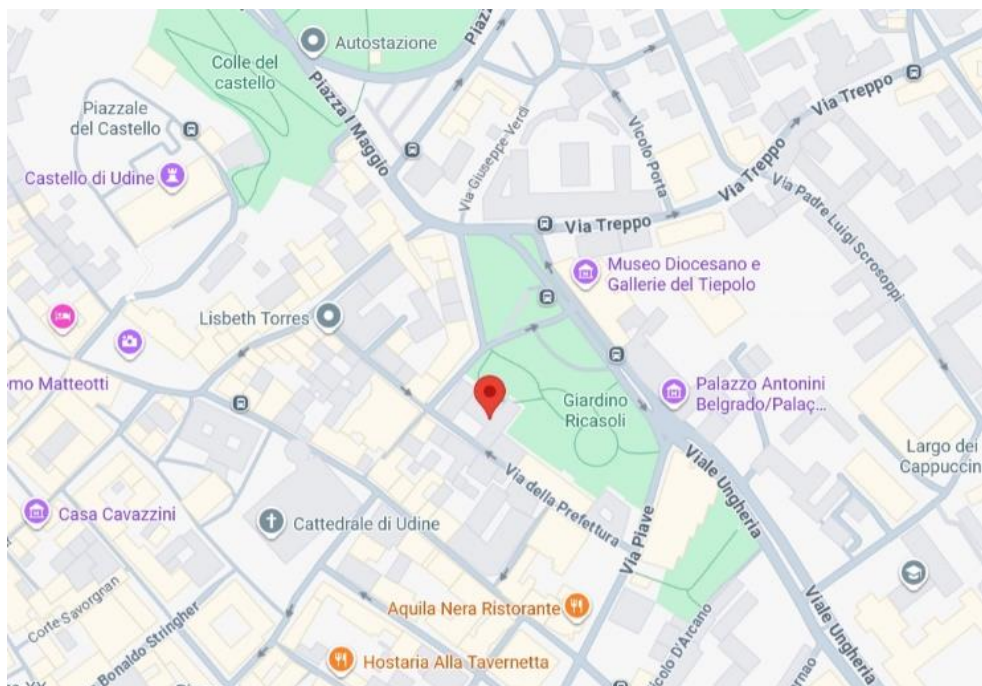
Il Corecom FVG s’impegna ad aggiornare e modificare, periodicamente, la Carta dei Servizi conformemente all’evoluzione del proprio ruolo e delle funzioni esercitate, alla luce del contesto normativo regionale e nazionale di riferimento, dei risultati raggiunti e del confronto con i bisogni e con le aspettative degli utenti, con l’intento di monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti, anche in ragione delle indicazioni e dei suggerimenti che gli utenti potranno fornire mediante la compilazione di apposito modulo.

La presente Carta e il modulo reclami e/o suggerimenti sono consultabili sul sito istituzionale www.corecomfvg.it

Sedi, orari e contatti

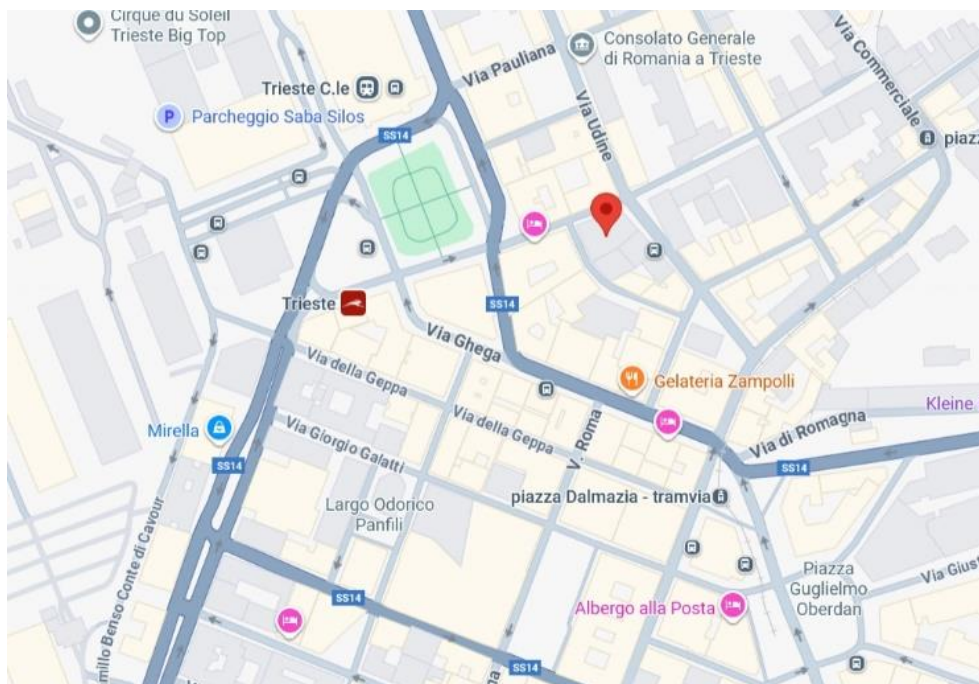
La sede principale

Il Corecom si trova presso le diverse sedi del Consiglio Regionale a:

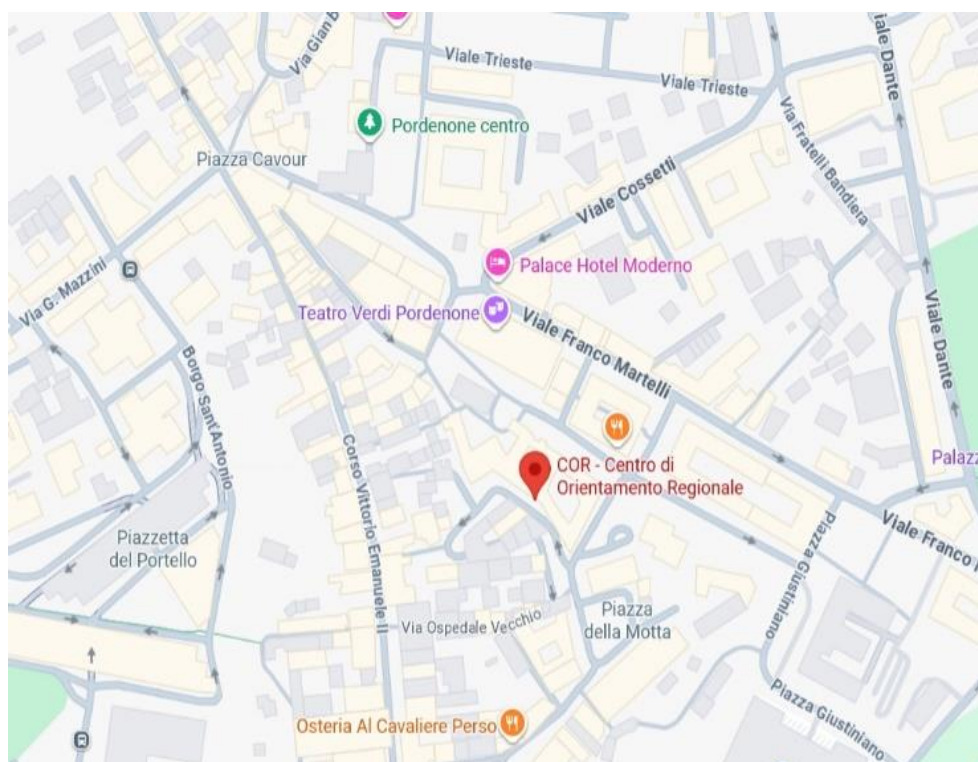


Trieste,
Via Sant'Anastasio, 3
34132

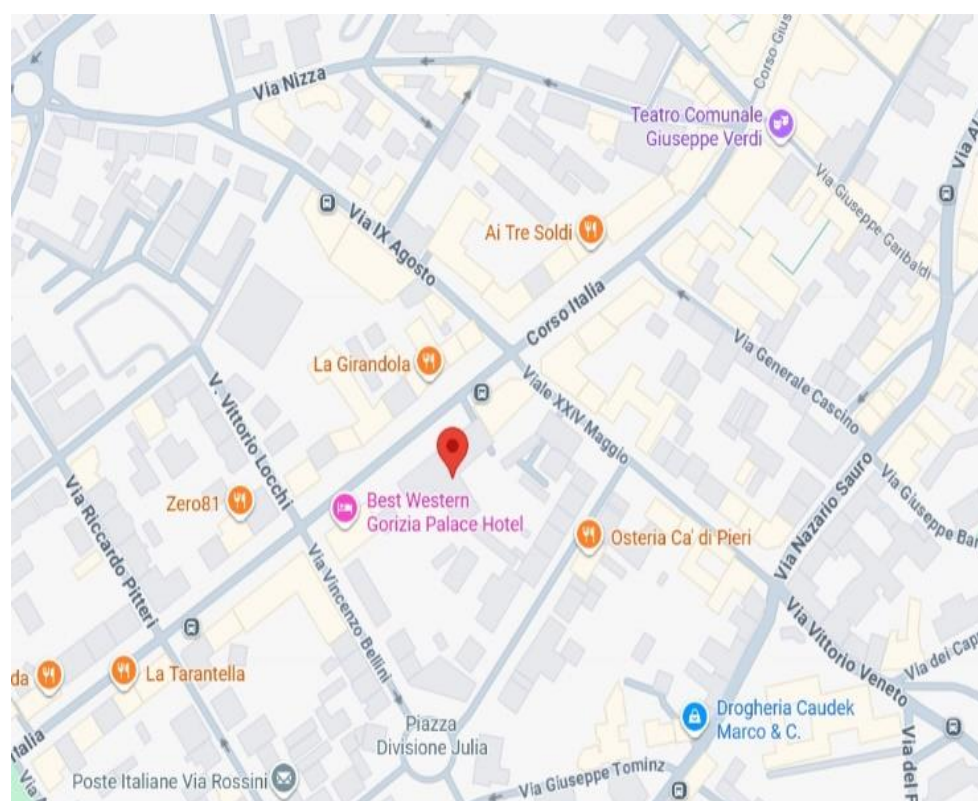
Le sedi periferiche e presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP)



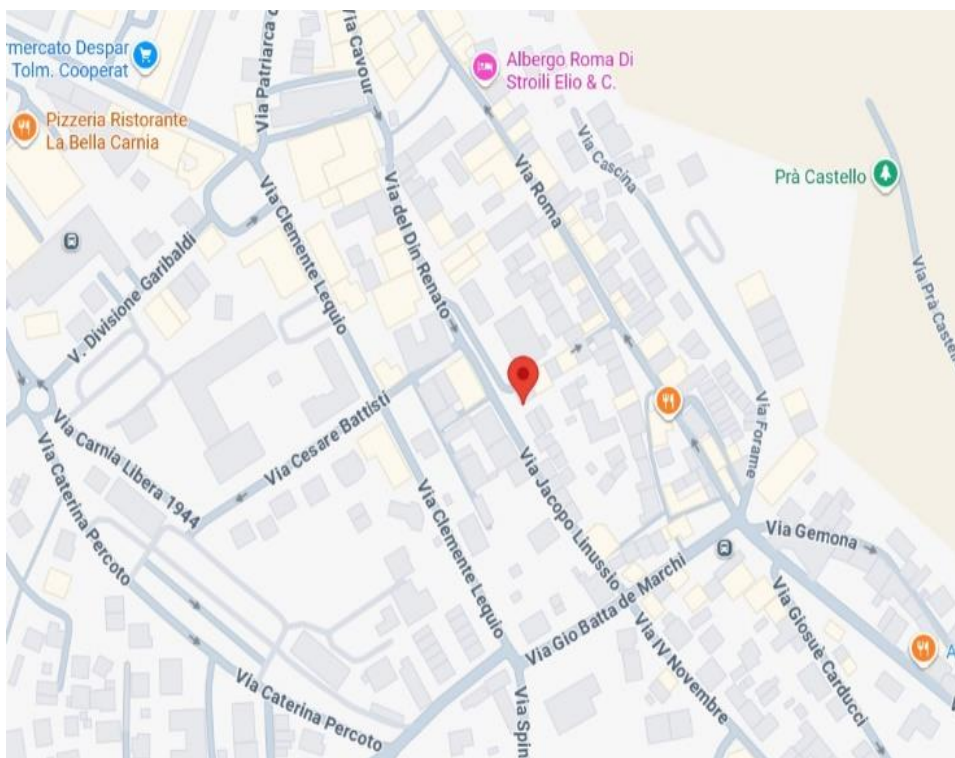
Udine,
Via della Prefettura, 10
33100



Pordenone,
Piazza Ospedale
Vecchio, 11/A
33170



Gorizia,
presso la sede
dell'URP in Corso
Italia n. 55
34170



Tolmezzo

presso la sede dell'URP
di via Linussio n. 2
33028

Utenza debole

Sul territorio regionale presso le sedi di Trieste, Udine, Pordenone e quelle periferiche di Tolmezzo e Gorizia, sono attive, **gratuitamente**, apposite postazioni per il ricevimento dell'**utenza "debole"** che per motivi di età, incapacità digitale, disabilità o altre difficoltà, può ricevere, con l'ausilio di personale e strumentazione adeguata, l'assistenza per la presentazione telematica delle istanze di conciliazione/definizione e per lo svolgimento delle udienze, in mancanza di un soggetto delegato. I soggetti interessati dovranno preventivamente richiedere un appuntamento telefonando al numero verde 800 743488, il martedì e venerdì, dalle ore 09.30 alle ore 12.00 oppure scrivendo una e-mail all'indirizzo conciliacorecom@regione.fvg.it.



Numero Verde
800 743 488

ATTIVO IL **MARTEDÌ** E IL **VENERDÌ** CON ORARIO 9.30 - 12.00
Chiamata gratuita

I periodi di sospensione del servizio del numero verde e di ricevimento del pubblico (nei mesi estivi, in concomitanza con le principali festività, ecc.) sono preventivamente comunicati agli utenti con le seguenti modalità:

- inserzione di un avviso sul sito istituzionale del Corecom FVG
- affissioni di cartelli all'ingresso delle diverse sedi, presso la portineria
- comunicazioni dirette, telefoniche o telematiche

I contatti

- **NUMERO VERDE GRATUITO:** 800 743488 attivo il martedì e il venerdì con orario 9.30 – 12.00
- **Email:** per prenotare appuntamento e/o richiedere informazioni conciliacorecom@regione.fvg.it
- **SITO ISTITUZIONALE:** www.corecomfvg.it
- **e-mail certificata:** corecom@certregione.fvg.it
- **e-mail:** corecom@regione.fvg.it

Funzioni di garanzia per i cittadini e le imprese

La gestione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale

Il Corecom, su delega dell'Agcom, offre un **servizio gratuito** per la gestione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (telefonia, internet, pay tv) inerenti il mancato rispetto di disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

Gli utenti che contestano la violazione di un proprio diritto in tali settori, prima di avviare un ricorso in sede giudiziaria ordinaria, **devono esperire** un tentativo di conciliazione presso il **Corecom competente** per territorio o presso gli **Organismi di negoziazione paritetica** che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera Agcom n. 66/15/Cons o presso gli **organismi ADR** iscritti nell'elenco di cui alla delibera Agcom n. 661/15/Cons o dinanzi alle **Camere di conciliazione istituite presso le Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura** aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e UNIONCAMERE, iscritte nell'elenco di cui alla delibera Agcom n. 661/15/Cons.

Il **Corecom territorialmente competente** è quello in cui è ubicata la linea fissa oggetto del contratto di utenza. Per il servizio di telefonia mobile o in caso di controversie relative a utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.

La procedura, **interamente gratuita**, è disciplinata dal Regolamento adottato con delibera Agcom 203/18/CONS e succ. mod. ed int. e **si svolge interamente per via telematica** dal proprio pc, smartphone o tablet attraverso l'utilizzo della piattaforma Conciliaweb di Agcom.

Modalità di presentazione

Le istanze di conciliazione, di definizione delle controversie e quelle finalizzate all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza devono essere presentare su [Conciliaweb](#).

L'accesso alla piattaforma Conciliaweb è consentito esclusivamente tramite le proprie credenziali: [SPID](#) (Sistema pubblico di identità digitale), o [CIE](#) (Carta di identità elettronica), o [CNS](#) (Carta Nazionale dei Servizi)/[CRS](#) (Carta Regionale dei Servizi)/[TS-CNS](#) (Tessera Sanitaria), ovvero [eIDAS](#) (electronic Identification Authentication).

L'istanza presentata con altri mezzi non potrà essere accolta.

Le comunicazioni relative alle procedure, inclusi i verbali, avvengono tramite piattaforma [Conciliaweb](#), che provvede all'invio alle parti di notifiche via e-mail o tramite sms.

Delega e/o procura

Una volta avviato il procedimento l'utente avrà la **possibilità di delegare** un altro soggetto, che dovrà preventivamente registrarsi sulla piattaforma, per lo svolgimento della procedura.

L'utente qualora **non intenda procedere personalmente** ha facoltà di presentare le proprie istanze e gestire le relative procedure anche per il tramite di un **Soggetto accreditato** che, a pena di inammissibilità dell'istanza, dovrà allegare la copia del documento d'identità dell'utente e il mandato compilato mediante apposito webform presente sulla piattaforma [ConciliaDocs - Modulistica](#)

I soggetti accreditati, tassativamente definiti dalla normativa (art 4 bis del Regolamento approvato dalla delibera Agcom 203/18/Cons e ss.mm.ii.), sono i seguenti:

- Associazioni di consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/Cons;
- Avvocati iscritti all'Albo professionale purché registrati sulla piattaforma;
- Dottori commercialisti, esperti contabili iscritti nei rispettivi Albi professionali;
- Enti esponenziali costituiti per atto pubblico o per scrittura privata autenticata, in possesso di uno statuto e rappresentativi di particolari categorie di utenti.

Il **mandato** conferito al Soggetto accreditato può essere in ogni momento revocato dall'utente il quale può decidere se partecipare direttamente al procedimento o conferire mandato ad altro Soggetto accreditato. In caso di **delega** finalizzata esclusivamente alla **partecipazione all'udienza** l'utente ha facoltà di delegare altro soggetto che dovrà accedere alla piattaforma Conciliaweb con il proprio account.

Per le utenze intestate a persone giuridiche, fatta salva la possibilità di avvalersi di un soggetto accreditato, le istanze sono presentate, attraverso l'area personale della persona giuridica, dal rappresentante legale o da soggetto da questi delegato mediante l'acquisizione di apposita procura/mandato presente in piattaforma.

Utilizzo della postazione fissa e assistenza presso le sedi del Corecom

Gli utenti, **in possesso delle proprie credenziali** [SPID](#) o [CIE](#) o [CNS/CRS/TS-CNS](#) o [Eidas](#), che non dispongono di un accesso ad internet o per la propria condizione personale non sono in grado di partecipare, neanche tramite soggetto delegato, alla procedura con modalità telematiche ("**utenti deboli**" vedi pag. 7) potranno fruire gratuitamente della postazione messa a disposizione presso le sedi del Corecom di Trieste, Udine, Pordenone, Tolmezzo e Gorizia. Per la proposizione dell'istanza sarà loro garantito adeguato supporto del personale del Corecom.

L'accesso degli utenti alle sedi del Corecom avverrà previo appuntamento da richiedersi telefonando al **numero verde 800743488** o inviando un'email all'indirizzo: **conciliacorecom@regione.fvg.it**.

Per agevolare l'utilizzo operativo del servizio sono a disposizione, sul sito, sezione controversie con i fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (telefonia, internet e pay tv), apposite [FAQ](#), il "[Manuale utente](#)": per l'utilizzo della piattaforma Conciliaweb e le [principali fonti normative e regolamentari](#).

Tentativo obbligatorio di conciliazione – UG

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è una procedura obbligatoria che deve essere attivata prima di ricorrere alla giustizia ordinaria nel caso di mancato rispetto delle disposizioni relative ai diritti degli utenti finali stabiliti dalle norme legislative, dalle delibere dell'Agcom, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi dei fornitori di servizi dell'ecosistema digitale.

La conciliazione è una forma alternativa di risoluzione dei conflitti tra utente e fornitore di servizi dell'ecosistema digitale nel corso della quale un terzo neutrale, il conciliatore del Corecom, assiste le parti affinché possano trovare una bonaria soluzione alla controversia.

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 soddisfacente per entrambe.

Come avviare il procedimento

Atteso quanto già precisato con riferimento alle modalità di presentazione dell'istanza, nella domanda dovranno essere inseriti, **a pena di inammissibilità**, i seguenti dati:

- *nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche*
- *il numero dell'utenza interessata dal disservizio in caso di servizi telefonici o di accesso ad internet, il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiori a cinque*
- *denominazione dell'operatore*
- *i fatti all'origine della controversia*
- *le richieste e, ove possibile, l'eventuale quantificazione in termini economici delle stesse*

Devono essere, altresì, indicati **eventuali reclami** presentati in ordine all'oggetto della controversia.

Come si svolge la conciliazione

Nell'ambito della procedura di conciliazione dinanzi al Corecom le parti hanno la **possibilità di negoziare direttamente (c.d. "negoziazione diretta")**, tranne nei casi in cui sono coinvolti due o più operatori o l'istanza è stata presentata con le modalità previste per gli "utenti deboli".

Se l'esito è favorevole la piattaforma rilascia un'attestazione dell'accordo raggiunto che le parti firmano tramite un codice OTP (inviato via SMS o via email dalla piattaforma). In caso contrario, ha avvio la fase di conciliazione vera e propria che, a seconda dell'oggetto del contendere, si svolge in **forma semplificata** o in **udienza**:

- **conciliazione semplificata**: si svolge tramite uno scambio non simultaneo di comunicazioni sulla piattaforma Conciliaweb tra le parti e il Conciliatore sulle seguenti materie:

- *addebiti per traffico in roaming europeo ed internazionale*
- *addebiti per servizi a sovrapprezzo*
- *restituzione del credito residuo*
- *restituzione del deposito cauzionale*
- *spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore*
- *omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso*

In caso di accordo, il conciliatore redige apposito verbale che sarà notificato alle parti tramite la piattaforma. Se **una o entrambe le parti non accettano la proposta** o non si pronunciano entro 10 gg. dalla notifica, il Conciliatore potrà formulare una nuova proposta conciliativa. Qualora, invece, il conciliatore ritenga che non vi siano margini di accordo, provvederà a redigere **una proposta di mancato accordo** che le parti, comunque, potranno rifiutare riaprendo la discussione.

Se l'istante omette completamente di partecipare alla discussione in piattaforma, il Conciliatore, entro il termine previsto per la conclusione del procedimento, provvederà a generare **verbale di mancata comparizione cui farà seguito l'archiviazione del procedimento** e l'impossibilità per l'istante di ripresentare l'istanza avente lo stesso oggetto del contendere.

- **conciliazione in udienza**: si svolge per tutte le altre materie non trattate in conciliazione semplificata, per quelle con la presenza di più operatori telefonici o nel caso di istanza presentata con le modalità previste per gli "utenti deboli".

Il tentativo di conciliazione è esperito nel corso di un'udienza svolta in audioconferenza o in web conference, collegandosi sull'apposito link di [Microsoft Teams](#) che comparirà sulla pagina del proprio procedimento il giorno fissato per l'udienza.

L'udienza si conclude con la sottoscrizione di un verbale che riporta l'esito (positivo o negativo) del tentativo di conciliazione e che viene sottoscritto (tramite OTP) dalle parti e dal Conciliatore. Qualora per una o entrambe le parti non sia possibile firmare il verbale per impedimento tecnico o altra causa, il Conciliatore provvederà alla sottoscrizione dello stesso attestato che è stato redatto sulla base di quanto avvenuto nel corso dell'udienza e specificando i motivi della mancata sottoscrizione. In caso di mancato accordo, di accordo parziale o di mancata comparizione del convenuto, la parte istante potrà rivolgersi all'Autorità giudiziaria o presentare istanza di definizione allo stesso Corecom.

In caso di mancata comparizione all'istante è preclusa la possibilità di presentare istanza di definizione.

Nell'ottica della massima collaborazione e disponibilità, è sempre garantita a tutti gli attori, siano essi i soggetti istanti o i gestori convenuti, l'accoglimento di eventuali necessità espresse in ordine al possibile differimento delle udienze, mantenendo sempre fermo il rispetto della durata dei tempi procedurali.

Il verbale di conciliazione, sottoscritto anche dal conciliatore, in cui si dà atto dell'accordo transattivo che conclude la controversia, **costituisce titolo esecutivo** a tutti gli effetti ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481 del 1995.

Entrambe le procedure hanno un **termine ordinatorio** per la conclusione del procedimento pari a **30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza**.

Standard di qualità del servizio delle conciliazioni

STANDARD DI QUALITA'

Termine di legge (ordinatorio)	30 giorni dalla presentazione dell'istanza
Il rispetto del termine (convocazione udienza e chiusura del procedimento) va temperato con eventuali richieste di rinvio delle Parti, con la disponibilità dei gestori a partecipare alle procedure semplificate nonché a fissare tavoli di udienza, da problematiche tecniche/amministrative legate alla controversia, la cui risoluzione richiede tempi maggiori rispetto allo standard. L'eventuale mancato rispetto dei termini procedurali, non preclude, comunque, agli istanti di tutelare direttamente i propri interessi in sede giurisdizionale. Si evidenzia che, comunque, la quasi	

totalità degli utenti che si rivolgono al Corecom per esperire il tentativo di conciliazione attende la conclusione della procedura anche ove siano già decorsi i suddetti termini: ciò, molto probabilmente, deriva dal fatto che la percentuale delle conciliazioni con esito positivo (che si concludono con accordo e cessazione della materia del contendere) è di quasi il 90% del totale delle conciliazioni esperite.

Definizione delle controversie – GU14

Qualora il tentativo obbligatorio di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi in caso di conciliazione parziale, gli utenti possono chiedere al Corecom competente di definire la controversia, **purché non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione.**

Anche questa **procedura è completamente gratuita.**

La richiesta di definizione al Corecom non può essere presentata:

- quando l'utente, pur avendo presentato istanza di conciliazione, non è comparso all'udienza di conciliazione o alla conciliazione semplificata
- quando è già stata promossa un'azione giudiziaria sullo stesso oggetto e tra le stesse parti

La definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori è di competenza dell'Agcom ai sensi dell'art. 22 del Regolamento di procedura per la risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale di cui alla delibera n. 203/18/Cons e ss.mm.ii.

Come avviare il procedimento

Richiamato quanto già indicato sulle modalità di presentazione delle controversie, che restano analoghe anche nelle procedure di definizione, nella domanda dovranno essere inseriti, **a pena di inammissibilità**, i seguenti dati:

- *nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente ovvero la denominazione, il rappresentante legale e la sede in caso di persone giuridiche*
- *il numero dell'utenza interessata dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso ad internet, o il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiori a cinque*
- *denominazione dell'operatore*
- *i fatti all'origine della controversia*
- *le richieste e, ove possibile, l'eventuale quantificazione in termini economici delle stesse*

Devono essere, altresì, prodotti:

- *eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano; gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e copia dello stesso*

- *l'istanza di conciliazione e il relativo verbale di mancato o parziale accordo in caso di istanza di conciliazione eseguita con gli organismi di negoziazione paritetica, di ADR o con le Camere di conciliazione (vedi pag. 9)*

Come si svolge la definizione

Il Corecom, ricevuta l'istanza, ne valuta l'ammissibilità:

- **se l'istanza è ammissibile** il Corecom, entro 20 giorni dal ricevimento, comunica alle parti l'avvio del procedimento, indicando il nome del responsabile del procedimento, i termini entro cui produrre memorie e documentazione, integrazioni e repliche alle produzioni avversarie e il termine di conclusione del procedimento, previsto in 180 giorni dal deposito dell'istanza
- **se, invece, l'istanza è inammissibile** il Corecom entro 10 giorni, ne dà comunicazione al richiedente, invitandolo a correggerla o integrarla entro 10 giorni dalla comunicazione. Decorso il termine assegnato senza che la causa di inammissibilità sia stata eliminata, il Corecom comunica alle parti la conclusione della procedura e ne dispone l'archiviazione.

Entro 45 giorni dalla comunicazione di avvio, l'operatore può presentare telematicamente **memorie e depositare documenti** e, nei **successivi 20 giorni**, le **parti possono controdedurre** alle posizioni espresse dalla controparte. **La decorrenza dei predetti termini è sospesa dal 1° al 31 agosto.**

Qualora nel corso del procedimento l'utente rinunci alla propria istanza o nel caso in cui le richieste avanzate siano state soddisfatte dalla parte convenuta, verrà disposta l'archiviazione con comunicazione alle parti per via telematica.

Eventuale udienza di discussione

Qualora lo ritenga opportuno ai fini dell'istruzione della controversia, **il responsabile del procedimento può convocare le parti, con preavviso di almeno 10 giorni, per un'udienza di discussione**, che si svolge con le stesse modalità previste per l'udienza di conciliazione.

Se nell'udienza le parti trovano un'intesa, il responsabile del procedimento redige un verbale di accordo 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 non si raggiunge l'accordo, il responsabile del procedimento attesta l'esito negativo e il procedimento viene definito con un provvedimento decisorio finale adottato dal Corecom entro il termine di 180 giorni dal deposito dell'istanza.

Provvedimento decisorio

In caso di fondatezza delle richieste di parte istante, il Corecom mediante il provvedimento di definizione della controversia ordina all'operatore la cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente nonché il rimborso/storno di eventuali somme non dovute o il pagamento in favore dell'utente di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o dalle delibere dell'Agcom. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso.

Resta salva, in ogni caso, la possibilità, per le parti, di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, la cui inottemperanza è sanzionabile nei confronti degli operatori o dei fornitori di servizi di media audiovisivi ai sensi dell'art. 30, comma 12, del Codice e dell'art. 1, comma 31, della legge 31 luglio 1997, n. 249.

Il provvedimento finale, oltre ad essere tempestivamente comunicato alle parti, viene pubblicato sui siti del Corecom FVG e di Agcom.

Standard di qualità del servizio delle definizioni

STANDARD DI QUALITA'

Termine di legge (ordinatorio)	180 giorni dalla presentazione dell'istanza
Tutti i procedimenti di definizione, attualmente, si sono conclusi (100%) entro 180 giorni.	

Provvedimenti temporanei – GU5

L'utente che avvia o ha in corso una procedura di conciliazione o di definizione, qualora subisca una interruzione del servizio, può richiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, incluso l'utilizzo di terminali ad esso associati e della numerazione in uso, così come prevede l'art. 5 comma 3 del Regolamento di procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla delibera n. 203/18/Cons e ss.mm.ii.

Nel caso in cui l'utente abbia avviato la conciliazione dinanzi a uno degli altri organismi di conciliazione, indicati a pagina 9, il procedimento dovrà essere integrato con il documento attestante la correlata istanza di conciliazione.

Come avviare il procedimento

Il procedimento temporaneo è avviato con le stesse modalità previste per i procedimenti di conciliazione e definizione per le quali si rimanda ai paragrafi precedenti.

Come si svolge il procedimento

Il Corecom verifica l'ammissibilità della richiesta dell'utente e, in caso positivo, la trasmette all'operatore che ha 5 giorni di tempo per presentare memorie e documentazioni in merito ai fatti alla base del disservizio lamentato.

Entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, qualora il disservizio oggetto di contestazione non si sia risolto, il Corecom, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore

convenuto volto a garantire la continuità della fruizione del servizio. L'operatore è tenuto ad ottemperare al provvedimento del Corecom entro il termine indicato nello stesso. In caso di inottemperanza il Corecom ne informa l'Autorità che può adottare specifiche misure sanzionatorie.

Qualora, invece, dalle risultanze istruttorie emerga che il disservizio non può essere oggetto di ripristino il conciliatore adotterà un provvedimento di rigetto.

Standard di qualità del servizio dei provvedimenti temporanei

STANDARD DI QUALITA'

Termine di legge (ordinatorio)	10 giorni dalla presentazione dell'istanza
Per questo procedimento va evidenziato che le tempistiche di risoluzione dei disservizi segnalati possono variare anche in maniera significativa a seconda della problematica tecnica che, in taluni casi, può prevedere lavori infrastrutturali per la cui realizzazione potrebbero essere necessarie richieste di autorizzazioni di terzi. Queste circostanze incidono sensibilmente sulla media totale della tempistica di chiusura dei procedimenti gestiti che si attesta attualmente al 70%	

La comunicazione delle attività attraverso il sito istituzionale e il rapporto con gli utenti

Il Corecom aggiorna ed implementa costantemente il proprio sito istituzionale con l'obiettivo di rendere sempre più agevole l'accesso e la fruizione delle informazioni ivi contenute.

Ogni utente potrà contribuire al miglioramento del sito mediante suggerimenti o proposte che potranno essere inoltrate ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

- corecom@regione.fvg.it
- conciliacorecom@regione.fvg.it

Principi ispiratori

Eguaglianza

Il Servizio di supporto alle attività di conciliazione del Corecom assicura a tutti l'erogazione dei propri servizi e la loro accessibilità senza discriminazione alcuna relativamente alle controversie fra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale

È garantita la parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza - anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili - sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Nello specifico, questi ultimi possono presentare le istanze relative alle controversie con operatori TLC esclusivamente in modo telematico tramite la piattaforma Conciliaweb, ove sono gestite le conseguenti procedure.

Le udienze si svolgono, preferibilmente, in web conference tramite accesso a virtual room ovvero audiofonicamente. E', comunque, garantita la tutela dei diritti delle persone prive di conoscenza informatica che avrebbero difficoltà di accesso "per divario digitale" alla piattaforma Conciliaweb. Il Corecom mette a disposizione dell'utenza, priva di strumentazione, postazioni Conciliaweb presso la propria sede o presso le sedi periferiche dislocate sul territorio regionale, ove, gratuitamente, i cittadini possono usufruirne e, in caso di utenza debole, ricevere adeguata assistenza da parte di personale qualificato per l'inserimento delle proprie istanze e per lo svolgimento delle udienze.

Imparzialità

Il Corecom, relativamente alle controversie fra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, correttezza ed imparzialità. A tali criteri sono conformati l'erogazione dei servizi offerti e le relazioni con i diversi soggetti, pubblici e privati.

Continuità e regolarità dei servizi

L'erogazione dei servizi pubblici offerti dal Corecom, relativamente alle controversie fra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, è somministrata con continuità, regolarità e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione di servizio (festività natalizie e periodi estivi) sono adottate tutte le misure opportune volte ad arrecare il minor disagio possibile, dandone idonea e preventiva comunicazione.

Partecipazione

La partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio pubblico offerto dal Corecom, relativamente alle controversie fra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la trasparenza dell'attività amministrativa e la collaborazione fra utenti e pubblica amministrazione. L'utente può produrre memorie e documenti, fare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Corecom darà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate e acquisirà periodicamente le valutazioni sulla qualità del servizio.

Chiarezza, trasparenza, accesso

Nel rapporto scritto e verbale con gli utenti, relativamente alle controversie fra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, il Corecom si impegna ad utilizzare un linguaggio che, senza pregiudicare l'esattezza, la pertinenza e il tecnicismo richiesti, risulti il più possibile semplice e vicino all'esperienza dei destinatari. All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo le procedure, i tempi e i criteri di erogazione del servizio. I provvedimenti adottati dal Corecom sono resi pubblici sul sito web istituzionale, con rispetto per la tutela dei dati personali e sensibili.

Efficienza ed efficacia

I servizi offerti dal Corecom, relativamente alle controversie fra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa. In particolare, per quanto riguarda le attività di conciliazione e di definizione delle controversie, il Corecom pone una particolare attenzione quale indicatore di efficacia al raggiungimento degli accordi tra utenti e gestori, adottando tutte le soluzioni organizzative utili a tale scopo.

Deontologia, diritti e doveri del personale e degli utenti

Il personale del Corecom, dedicato alle controversie fra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, opera nel rispetto dei codici e dei principi di deontologia professionale, del codice disciplinare e di comportamento nazionale e regionale e si impegna ad assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e riservatezza.

Gli utenti sono tenuti a osservare comportamenti corretti e rispettosi nei confronti di tutte le parti coinvolte.

Tutela della Privacy

Al fine dello svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, i dati personali/sensibili acquisiti nell'ambito delle varie procedure di risoluzione delle controversie, attraverso la piattaforma Conciliaweb, saranno trattati in conformità con la normativa vigente in materia di privacy, garantendo la tutela e la riservatezza degli stessi. [Il titolare del trattamento dei dati personali sulla piattaforma Conciliaweb è Agcom.](#)

Proporzionalità

Nell'esercizio delle sue funzioni il Corecom, per le controversie fra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale, si impegna a realizzare gli obiettivi dell'azione amministrativa alle migliori condizioni possibili, imponendo ai soggetti destinatari il minor onere possibile, nel rispetto dei principi di idoneità e necessità.