IL CORECOM FVG AL SERVIZIO DEI CITTADINI



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

IL CORECOM FVG

(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

Nota bene: le istanze presentate con modalità diverse non saranno accolte.

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.

Per le **persone giuridiche**, le istanze vanno presentate dal legale rappresentante o da un suo delegato che provvederà a creare in Conciliaweb il profilo aziendale.

***Aggiornamenti sulla pratica**:* riceverai avvisi e notifiche in tempo reale direttamente tramite e-mail o SMS.

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. Entrambe le modalità sono accessibili dalla propria pagina Conciliaweb.

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.

Nel corso dell'istruttoria il Responsabile del Procedimento, dopo il deposito di memorie e le repliche delle parti, qualora lo ritenga necessario, può prevedere un'udienza di discussione nella quale, se le parti trovano un'intesa, viene redatto un verbale di accordo avente valore di titolo esecutivo.

In assenza di un accordo transattivo fra le parti, al termine dell'istruttoria e in caso di accoglimento delle richieste dell'istante, il Corecom **ordinerà al gestore** rimborsi, storni, indennizzi o la cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente.

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

PROVVEDIMENTO TEMPORANEO D'URGENZA

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

ASSISTENZA E CONTATTI

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.

Principali fonti normative e regolamentari

- Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (Delibera AGCOM 194/23/CONS e Regolamento All. B).
- Regolamento applicativo sulla piattaforma Conciliaweb (All. C alla Delibera AGCOM n. 358/22/CONS).
- Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (All. A alla Delibera AGCOM 347/18/CONS).

SEDI 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:

- **Numero Verde Gratuito:** 800 743488
  (Attivo martedì e venerdì, ore 9.30 – 12.00)
- **E-mail** (informazioni e appuntamenti):
  conciliacorecom@regione.fvg.it
- **Sito Istituzionale:** www.corecomfvg.it
- **PEC:** corecom@certregione.fvg.it

Per maggiori dettagli sulla risoluzione delle controversie: visita la sezione "Controversie" del nostro sito istituzionale.