

7 marzo 2011 11:00

## Conciliazione Tlc. Guida dell'Autorita'

di Deborah Bianchi



In data 20 gennaio 2011, come già evidenziato nel contributo su "Il reclamo" ([http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/guida+agli+utenti+dell+agcom\\_18749.php](http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/guida+agli+utenti+dell+agcom_18749.php)), AGCOM ha pubblicato una guida per aiutare gli utenti a districarsi nel mare magnum del mercato delle comunicazioni elettroniche. La guida si intitola: "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica". ([http://tlc.aduc.it/generale/files/file/allegati/I\\_Diritti\\_dei\\_Consumatori\\_2011\\_AGCOM.pdf](http://tlc.aduc.it/generale/files/file/allegati/I_Diritti_dei_Consumatori_2011_AGCOM.pdf)) Posto che per evidenti ragioni di interesse dei lettori in questa sede si trattano le problematiche inerenti l'utenza, dopo aver trattato l'istituto del reclamo ([http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/guida+agli+utenti+dell+agcom\\_18749.php](http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/guida+agli+utenti+dell+agcom_18749.php)) ora trattiamo l'istituto del tentativo di conciliazione.

### Il tentativo di conciliazione

Nei casi in cui il reclamo non abbia alcun esito occorre avviare una procedura più incisiva per ottenere il rispetto delle proprie ragioni. Questa procedura si individua nel tentativo di conciliazione che serve a trovare una risoluzione alle controversie tra utente e operatore in via extragiudiziale ovvero senza ricorrere al giudice e risparmiando quindi sulle spese.

Il tentativo di conciliazione inoltre è indispensabile anche nel caso l'utente abbia già deciso di rivolgersi alla magistratura: in sintesi prima è obbligatorio provare a conciliarsi e solo dopo, in caso di esito negativo, è possibile rivolgersi al giudice.

### Come si attiva il tentativo di conciliazione

Il tentativo di conciliazione si esperisce presentando un'apposita istanza al Co.Re.Com competente per territorio. La domanda di conciliazione può essere presentata utilizzando il formulario predisposto da AGCOM (<http://www.agcom.it>) nella sezione contenzioso tra utenti e operatori. E' possibile consegnare l'istanza a mano facendosi rilasciare apposita attestazione di ricevimento, tramite raccomandata A.R., tramite fax o posta elettronica certificata.

Elementi indispensabili per l'accettazione della domanda sono:

- indicazione nome, cognome e residenza dell'utente;
- numero di utenza per i servizi telefonici;
- denominazione e sede del gestore telefonico;
- i fatti che hanno originato la controversia;
- eventuali reclami senza esito;
- le richieste dell'istante;
- un valido documento di identità in fotocopia;
- i documenti che si vogliono allegare a dimostrazione delle proprie ragioni;
- sottoscrizione dell'istante.

### Inammissibilità della domanda

Ricevuta l'istanza, il Co.Re.Com ne valuta l'ammissibilità verificando che siano presenti tutti gli elementi che abbiamo elencato sopra.

In caso di mancanza anche di uno solo di questi, l'istanza viene respinta dichiarando improcedibilità del tentativo di conciliazione entro dieci giorni dalla data della presentazione con comunicazione apposita all'utente.

### Ammissibilità della domanda e inizio del tentativo di conciliazione

Nell'ipotesi in cui il Co.Re.Com verifichi la regolarità dell'istanza procede entro sette giorni dal ricevimento a invitare utente e gestore a presentarsi per l'udienza di conciliazione fissando giorno, ora e luogo.

Nella comunicazione di invito a presentarsi all'udienza sono indicati gli elementi identificativi del responsabile del procedimento, l'ufficio dove si possono consultare gli atti e documenti depositati nonché il termine di conclusione

del procedimento e gli ulteriori rimedi esperibili.

### **Udienza di conciliazione**

L'udienza di conciliazione consiste in un colloquio tra utente e gestore al cospetto del responsabile del procedimento in cui entrambi espongono le loro ragioni e si cerca di addivenire a un accordo anche grazie all'intervento del terzo.

L'udienza di conciliazione può avere esito positivo oppure esito negativo.

In caso di esito positivo il responsabile del procedimento redige verbale dando atto dell'intervenuto accordo.

Questo verbale costituisce titolo esecutivo e dunque in caso di inottemperanza da parte del gestore l'utente potrà ricorrere al giudice per farlo eseguire.

Nel caso di esito negativo, il responsabile del procedimento redige verbale dando atto della mancata conciliazione.

Da questo momento l'utente è libero di rivolgersi al giudice per far valere le proprie ragioni.

Nel caso abbastanza frequente in cui il gestore non si presenti all'udienza, il responsabile del procedimento redige verbale con cui dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione comunicandolo subito all'utente. Anche in questo caso l'utente è libero di attivare il giudice.

### **Tempistica del tentativo di conciliazione**

Il procedimento per il tentativo di conciliazione dovrebbe concludersi entro 30 giorni dal momento della presentazione dell'istanza.

In ogni caso anche se il procedimento arrivati a questo termine non si sia concluso è possibile rivolgersi al giudice per salvaguardare il diritto costituzionale sancito dall'art. 24 della nostra costituzione che garantisce il diritto alla difesa.

\* **Deborah Bianchi**, avvocato specializzato in diritto applicato alle nuove tecnologie, esercita nel Foro di Pistoia e Firenze in materia civile e amministrativa  
avv.deborah(at)deborahbianchi.it