



### **Procedimento di conciliazione innanzi al CORECOM**

Come si può leggere sul sito del CORECOM Lazio, il procedimento di conciliazione disciplinato dal Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS) si svolge interamente per via telematica. Viene attivato nel caso di mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabiliti dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi.

La conciliazione avviene in forma semplificata, tramite uno scambio non simultaneo di comunicazioni tra le parti e il conciliatore, ove riguardi le seguenti materie:

- addebiti per traffico in roaming europeo ed internazionale;
- addebiti per servizi a sovrapprezzo;
- attivazione di servizi non richiesti;
- restituzione del credito residuo;
- restituzione del deposito cauzionale;
- errato o omesso inserimento dei dati negli elenchi pubblici;
- spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore;
- omessa o ritardata cessazione del servizio a seguito di disdetta o recesso;

Per tutte le altre materie, la conciliazione si svolge in videoconferenza, accedendo a una stanza virtuale riservata, cliccando sul link indicato nel fascicolo elettronico, o tramite comunicazione a distanza. In udienza le parti intervengono personalmente, ma possono farsi rappresentare da soggetti delegati.

Se la conciliazione ha esito positivo, il conciliatore redige un verbale - titolo esecutivo a tutti gli effetti - in cui si prende atto dell'accordo che conclude la controversia. Diversamente, se in udienza

non si raggiunge l'accordo su tutti o su alcuni dei punti controversi, il conciliatore, sempre tramite verbale, attesta l'esito negativo della conciliazione.

In quest'ultimo caso, l'utente può:

- chiedere al Co.re.com o all'Autorità la definizione della controversia, a condizione che non siano decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione;
- fare ricorso alla giustizia ordinaria.

Nel caso che andiamo a esaminare, a seguito di una conciliazione con esito negativo, relativa a una serie di condotte scorrette poste in essere da Tim in danno dell'Avv. Rita Brandi (disservizio, addebiti di costi per servizi non richiesti, mancato rispetto del contratto, mancata risoluzione contrattuale) è stata attivata la procedura di definizione della controversia, all'esito della quale l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha emesso il decreto DC/97/19/CRL, pubblicato sul sito dell'Autorità. Tale decreto, immediatamente esecutivo, ha ordinato a TIM spa di corrispondere all'Avv. Rita Brandi una serie di indennizzi, nonché a ricostruire la posizione contabile, stornando e rimborsando dalle fatture emesse, la differenza tra quanto pattuito nell'offerta economica sottoscritta allegata al contratto e quanto fatturato, facendo salva la possibilità per l'utente, di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'ulteriore danno subito.

Il vantaggio di tale procedura è l'assenza di costi vivi per l'utente (non vi sono da pagare contributi unificati e marche, né vi sono spese di notifica, come per incardinare un procedimento giurisdizionale) e, una snellezza della procedura (sebbene le tempistiche non siano rapidissime, un processo civile dura in media molto più a lungo).

Avv. Valerio Vasale  
Orizzonti Etici