

# TELEFONO

a cura dell'Avv. Giampaolo Pacini

## RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE TRA UTENTI E GESTORI DI TELEFONIA FISSA E MOBILE. UN NUOVO ED IMPORTANTE STRUMENTO PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI

111

**L'** Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, istituita con la legge n. 249 del 31 luglio 1997, ha recentemente adottato un regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra enti gestori di telecomunicazioni ed utenti.

Sulla base di tale regolamento gli utenti, pubblici e privati, i cui diritti siano stati violati dalle società che gestiscono la telefonia fissa e mobile, devono rivolgersi, prima di agire in giudizio, al Corecom competente per territorio al fine di espletare un tentativo di conciliazione.

La **proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione** sospende i termini per agire davanti al giudice ordinario. Il tentativo di conciliazione dovrà essere effettuato entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza.

L'utente contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, o nel corso della procedura stessa, può chiedere l'adozione di provvedimenti provvisori e temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'ente gestore del servizio.

### COME REDIGERE LA DOMANDA AL CORECOM (COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI)

La procedura inizia con la presentazione di una semplice istanza al Corecom in cui devono essere indicati, a pena di inammissibilità, il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, il numero dell'utenza telefonica, la denominazione e la sede dell'ente di telefonia pubblico o privato. Nell'istanza devono essere esposti i fatti che hanno dato origine alla controversia tra le parti e deve essere sottoscritta dall'utente.

### PROCEDURA E TENTATIVO DI CONCILIAZIONE OBBLIGATORIO

Ricevuta l'istanza il Corecom ne verifica l'ammissibilità ed entro sette giorni comunica alle parti l'avviso per l'esperimento del tentativo di conciliazione specificando anche l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti ed il responsabile del procedimento.

All'udienza indicata le parti possono comparire personalmente e farsi assistere da avvocati e devono esporre le rispettive ragioni.

Il responsabile del procedimento può raccomandare alle parti i termini di una soluzione e le parti possono a seguito di richiesta motivata chiedere la fissazione di una ulteriore udienza.

