



## Operatori e Utenti

[Home Page](#)

[Introduzione all'Autorità](#)

[Normativa di riferimento](#)

[Attività dell'Autorità](#)

[Novità](#)

[Links](#)

[FAQ & Mail](#)



## Contenzioso tra utenti e operatori

Il 19 aprile 2007 l'Autorità ha approvato il [nuovo regolamento](#) di procedura per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, applicabile alle procedure avviate a partire dal 24 giugno 2007.

Gli utenti che intendano agire in giudizio per la violazione di un proprio diritto, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al [Co.Re.Com.](#) (Comitati Regionali per le Comunicazioni) della propria regione che abbia già firmato la convenzione bilaterale con l'Autorità per l'esercizio delle funzioni delegate.

Ad oggi i Co.Re.Com. abilitati sono quelli dell'[Abruzzo](#), [Basilicata](#), [Calabria](#), [Emilia Romagna](#), [Friuli Venezia Giulia](#), [Lazio](#), [Liguria](#), [Lombardia](#), [Marche](#), [Piemonte](#), [Puglia](#), [Toscana](#), [Umbria](#), [Val d'Aosta](#), [Veneto](#), [Provincia autonoma di Trento](#) e di [Bolzano](#).

In alternativa, gli utenti hanno la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, e sono tenuti a farlo nel caso in cui il [Co.Re.Com.](#) territorialmente competente non rientri tra quelli provvisti di delega, presso:

- le Camere di Commercio territorialmente competenti ovvero gli organismi di conciliazione in materia di consumo individuati ai sensi dell'articolo 141 del Codice del consumo, come previsto dall'articolo 13, comma 1, della [delibera n. 173/07/CONS](#).  
L'elenco di questi ultimi organismi di conciliazione è disponibile sul sito web del Ministero di Giustizia;
- gli organismi istituiti con accordi tra le associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale e gli operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, della [delibera 173/07/CONS](#).  
L'elenco dei suddetti organismi di conciliazione è disponibile di seguito. Allo stato gli organismi, iscritti previa presentazione di apposita istanza di inserimento e conseguente verifica di conformità e aderenza ai principi di trasparenza, equità ed efficacia di cui alla Raccomandazione 2001/310/CE, sono:

- **H3G S.P.A.:** [http://www.tre.it/selfcare/133online/4536\\_11529\\_ITA\\_HTML.htm](http://www.tre.it/selfcare/133online/4536_11529_ITA_HTML.htm)

Nell'istanza, che può essere inoltrata al [Co.Re.Com](#) mediante la compilazione del [Formulario UG](#), devono

essere indicati a pena di inammissibilità:

- nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore;
- gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia;
- le richieste dell'istante;
- i documenti che si allegano.

Dal momento della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione i termini per agire in giudizio sono sospesi, e riprendono a decorrere dalla scadenza del termine di conclusione del procedimento, che è pari a **30 giorni** dalla data di proposizione dell'istanza.

Decorso il predetto termine le parti sono libere di adire l'Autorità giudiziaria, anche se la procedura conciliativa non si è ancora conclusa.

Se **la conciliazione ha esito positivo** è redatto un verbale di conciliazione costituente titolo esecutivo, in cui si prende atto dell'accordo.

Se, viceversa, in udienza **non si raggiunge l'accordo** su tutti o su parte dei punti controversi, qualora per il medesimo oggetto e tra le stesse parti non sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria, le parti congiuntamente, o anche il solo utente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'[art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche](#).

L'istanza ([formulario GU14](#)) con cui viene deferita all'Autorità la risoluzione delle controversie deve essere inoltrata alla Direzione tutela dei consumatori tramite consegna a mano contro rilascio di ricevuta ovvero inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo sotto indicato, a mezzo fax al n. 0817507828 o tramite posta elettronica certificata e deve essere corredata degli stessi elementi richiesti per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai [Co.Re.Com](#).

La Direzione tutela dei consumatori, verificata l'ammissibilità dell'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento della stessa invita le parti a comparire all'udienza fissata per la discussione della controversia, per la cui definizione è previsto un termine di 90 giorni dal ricevimento della richiesta. Fino a cinque giorni prima dell'udienza, le parti hanno facoltà di presentare memorie e documenti oltre che di prendere visione ed estrarre copia degli atti, con le procedure stabilite dai regolamenti dell'Autorità.

Esaurita la fase istruttoria, la Direzione trasmette la documentazione alla Commissione Infrastrutture e Reti, che, nel caso in cui lo ritenga necessario, può convocare le parti per un'ulteriore udienza. L'atto vincolante con il quale è definita la controversia è notificato alle parti e pubblicato nel [Bollettino ufficiale dell'Autorità](#).

## SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto

tecnicamente fattibile, può disporre la sospensione del servizio **solo con riferimento al servizio interessato** dal mancato pagamento.

A tal proposito va tenuto presente che:

- a. non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 del [regolamento](#) di procedura per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;
- b. il ritardato o mancato pagamento non può intendersi come ripetuto se nei sei mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi;
- c. si può considerare ritardato unicamente il pagamento avvenuto almeno quindici giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o di definizione della controversia, o nel corso delle relative procedure, può chiedere al [Co.Re.Com](#) competente per territorio, tramite la compilazione del [formulario GU5](#), l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio oggetto della controversia, o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa.

Se il [Co.Re.Com](#) territorialmente competente non è tra quelli abilitati a svolgere i tentativi di conciliazione, la richiesta di provvedimento temporaneo va indirizzata alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità.

Le comunicazioni indirizzate alla Direzione tutela consumatori vanno inviate al seguente indirizzo:  
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni  
Direzione tutela dei consumatori  
Centro Direzionale – Isola B5  
80143 Napoli

● [Delibera 95/08/CONS: Interpretazione e integrazione](#) dell'articolo 5, comma 2, lettera a), del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti approvato con delibera n. 173/07/Cons del 19 aprile 2007

● [Delibera 173/07/CONS](#): Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti

● [Formulario per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom \(UG\)](#)

● [Formulario per la richiesta di adozione di provvedimenti temporanei \(GU5\)](#)

- [Formulario per la richiesta di definizione della controversie \(GU14\)](#)
- [Commissione delle Comunità europee: Raccomandazione n. 2001/310/CE](#)

## Controversie

- [Delibera n. 129/07/CIR](#) (Definizione della controversia XXXX / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 89/07/CIR](#) (Definizione della controversia UUUU / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 88/07/CIR](#) (Definizione della controversia TTTT / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 87/07/CIR](#) (Definizione della controversia SSSS / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 86/07/CIR](#) (Definizione della controversia RRRR / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 85/07/CIR](#) (Definizione della controversia PPPP s.a.s. /Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 84/07/CIR](#) (Definizione della controversia NNNN / Vodafone Omnitel N.V.)
- [Delibera n. 83/07/CIR](#) (Definizione della controversia QQQQ /Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 82/07/CIR](#) (Definizione della controversia PPPP / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 81/07/CIR](#) (Definizione della controversia MMMM / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 80/07/CIR](#) (Definizione della controversia Azienda Alberghiera Hotel AAAA di BBBB / Telecom Italia S.p.a.)
- [Delibera n. 79/07/CIR](#) (Definizione della controversia DDDD /Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 78/07/CIR](#) (Definizione della controversia OOOO / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 77/07/CIR](#) (Definizione della controversia Gruppo AAAA / TELECOM ITALIA S.P.A.)
- [Delibera n. 76/07/CIR](#) (Definizione della controversia NNNN / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 75/07/CIR](#) (Definizione della controversia LLLL / Tele 2 Italia S.p.A.)

- [Delibera n. 74/07/CIR](#) (Definizione della controversia KKKK / Tiscali Italia S.p.A)
- [Delibera n. 73/07/CIR](#) (Definizione della controversia HHHH / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 72/07/CIR](#) (Definizione della controversia WWWW / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 71/07/CIR](#) (Definizione della controversia EEEE / Freedom Blu s.r.l.)
- [Delibera n. 70/07/CIR](#) (Definizione della controversia GGGG / Nuova Tin.it S.r.L.)
- [Delibera n. 69/07/CIR](#) (Definizione della controversia AAAA / Fastweb S.p.A. e Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 68/07/CIR](#) (Definizione della controversia CCCC / Telecom Italia S.p.a.)
- [Delibera n. 66/07/CIR](#) (Definizione della controversia FFFF / Telecom Italia S.p.a.)
- [Delibera n. 61/07/CIR](#) (Definizione della controversia AAAAA /Tele 2 Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 48/07/CIR](#) (Definizione della controversia HHHH Srl / Telecom Italia S.p.A. (già Tim Italia S.p.A.) relativa all'utenza n 335/XXXX)
- [Delibera n. 47/07/CIR](#) (Definizione della controversia TTTT / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 46/07/CIR](#) (Definizione della controversia FFFF / Tiscali Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 45/07/CIR](#) (Definizione della controversia MMMM / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 27/07/CIR](#) (Definizione della controversia SSSS / Tiscali S.p.A.)
- [Delibera n. 26/07/CIR](#) (Definizione della controversia GGGG srl/TELECOM ITALIA S.P.A. (già Tim Italia S.P.A.) relativa all'utenza n 335/XXXX )
- [Delibera n. 09/07/CIR](#) (Definizione della controversia EEEE / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 08/07/CIR](#) (Definizione della controversia DDDD / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 07/07/CIR](#) (Definizione della controversia CCCC / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 05/07/CIR](#) (Definizione della controversia BBBB / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 01/07/CIR](#) (Definizione della controversia AAAA / Telecom Italia S.p.A.)

- [Delibera n. 72/06/CIR](#) (Definizione della controversia RRRR / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 71/06/CIR](#) (Definizione della controversia EEEE / Fastweb S.p.A.)
- [Delibera n. 70/06/CIR](#) (Definizione della controversia Condominio WWWW di Pisa / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 68/06/CIR](#) (Definizione della controversia QQQQ / Tele 2 S.p.A.)
- [Delibera n. 62/06/CIR](#) (Definizione della controversia KKKK /Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 61/06/CIR](#) (Definizione della controversia LLLL S.r.l. / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 60/06/CIR](#) (Definizione della controversia PPPP / Telecom Italia S.p.A (già Tim Italia S.p.A.))
- [Delibera n. 59/06/CIR](#) (Definizione della controversia OOOO / Fastweb S.p.A.)
- [Delibera n. 58/06/CIR](#) (Definizione della controversia UUUU / Fastweb S.p.A.)
- [Delibera n. 57/06/CIR](#) (Definizione della controversia TTTT / Fastweb S.p.A. / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 56/06/CIR](#) (Definizione della controversia RRRR / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 55/06/CIR](#) (Definizione della controversia MMMM / Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 54/06/CIR](#) (Definizione della controversia WWWW / Fastweb S.p.A.)
- [Delibera n. 53/06/CIR](#) (Definizione della controversia EEEE / Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 52/06/CIR](#) (Definizione della controversia CCCC S.a.S./Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 51/06/CIR](#) (Definizione della controversia FFFF /Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 21/06/CIR](#) (Definizione della controversia Paolo Cappato/Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 03/05/CIR](#) (Definizione della controversia Adolfo Guadagni/WIND Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 04/05/CIR](#) (Definizione della controversia Lorenzo Bartolini Salimbeni/Fastweb S.p.A.)
- [Delibera n. 05/05/CIR](#) (Definizione della controversia Paolo Berca/Fastweb S.p.A.)
- [Delibera n. 06/05/CIR](#) (Definizione della controversia Enrico Fertini/Wind Telecomunicazioni S.p.A.)

- [Delibera n. 07/05/CIR](#) (Definizione della controversia Panaque S.r.l./Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 08/05/CIR](#) (Definizione della controversia Caprilli Agostino Mariano/Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 09/05/CIR](#) (Definizione della controversia Luigi Fabbricatore/Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 10/05/CIR](#) (Definizione della controversia Manerba S.p.A./Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 11/05/CIR](#) (Definizione della controversia Vento/Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 18/04/CIR](#) (Definizione della controversia Leonardo Spagnoli/Tiscali S.p.A.)
- [Delibera n. 17/04/CIR](#) (Definizione della controversia Zaccaria & Cassano S.n.c./Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 14/03/CIR](#) (Definizione della controversia Alberto Cucco/Atlanet S.p.A.)
- [Delibera n. 13/03/CIR](#) (Definizione della controversia Maria Germana Imbrighi/Atlanet S.p.A.)
- [Delibera n. 10/03/CIR](#) (Definizione della controversia Maria Capuano/Telecom Italia S.p.A.)
- [Delibera n. 8/03/CIR](#) (Definizione della controversia Vittorio Ballerini/Wind Telecomunicazioni S.p.A.)
- [Delibera n. 1/03/CIR](#) (Definizione della controversia Fabio Cecchinato/Wind Telecomunicazioni S.p.A.)