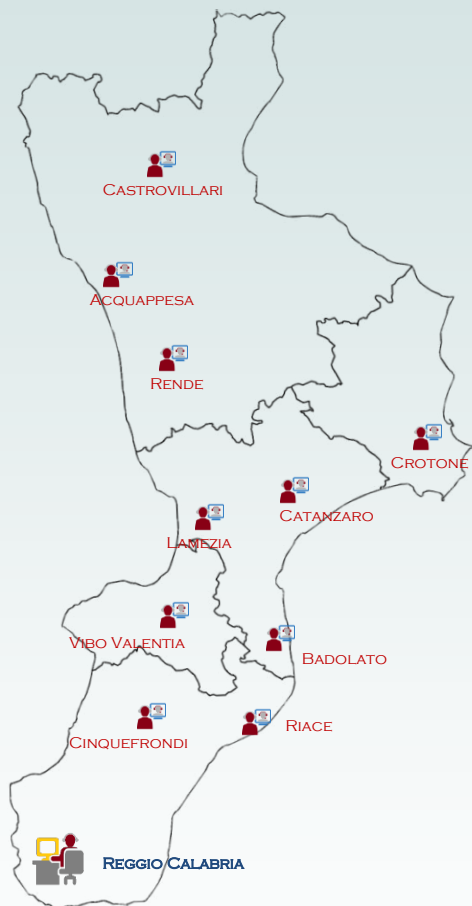




Consiglio regionale della Calabria



COMUNE DI ACQUAPPESA

Piazza Municipio, n.1, 87020 Acquappesa - CS

COMUNE DI RIACE

Delegazione Comunale di Riace Marina S.S. 106
- di fronte ex stazione

COMUNE DI CINQUEFRONDI

Corso Giuseppe Garibaldi, 98, 89021 - RC

COMUNE DI CASTROVILLARI

Via XX settembre, Ex Tribunale

COMUNE DI RENDE

Piazza San Carlo Borromeo

COMUNE DI BADOLATO

Delegazione Badolato Marina (ex Giudice di pace)
Via delle Gardenie s.n.c.

PROVINCIA DI CROTONE

Piazza della Resistenza, 1

COMUNE DI VIBO VALENTIA

Biblioteca Comunale Via Jan Palach snc

RECAPITO GRUPPI CONSILIARI

SEDE DI CATANZARO

Via Crispi n° 33

COMUNE DI LAMEZIA TERME

Delegazione Municipale Sant'Eufemia-Lamezia
Via Montello, 2



RISOLUZIONE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DI COMUNICAZIONI ELETTRONICHE

Proposta l'istanza, per il tentativo di conciliazione o per la definizione della controversia, si può partecipare all'udienza (solo eventuale quella in sede di definizione della controversia) in audio o videoconferenza, se si ha la disponibilità della firma digitale, avanzandone richiesta al responsabile del procedimento (r.d.p.) dopo la convocazione.

Il Co.re.com. Calabria ha allestito delle postazioni, riportate nella cartina e sopra indicate con i loro indirizzi, per consentire anche agli utenti sprovvisti di firma digitale di partecipare all'udienza evitando di recarsi presso la sede dell'Organo a Reggio Calabria. Grazie alle convenzioni con gli enti locali sopra indicati, l'utente, previa richiesta sempre al r.d.p., si presenterà presso l'ente prescelto alla data e all'ora stabilite, dove troverà un collegamento video con la sede di Reggio Calabria e un Funzionario che attesterà la sua identità e la veridicità della sua firma.

COMPOSIZIONE DEL COMITATO



VICE PRESIDENTE
Avv. Massimiliano Cileone

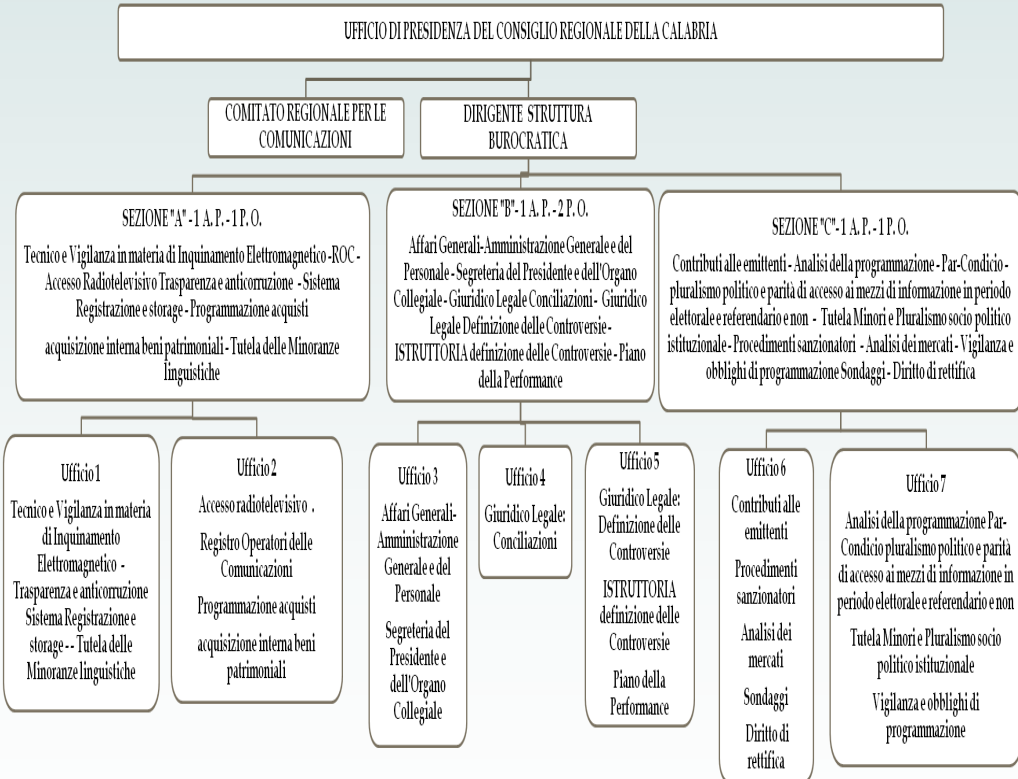


PRESIDENTE
Dott. Giuseppe Rotta



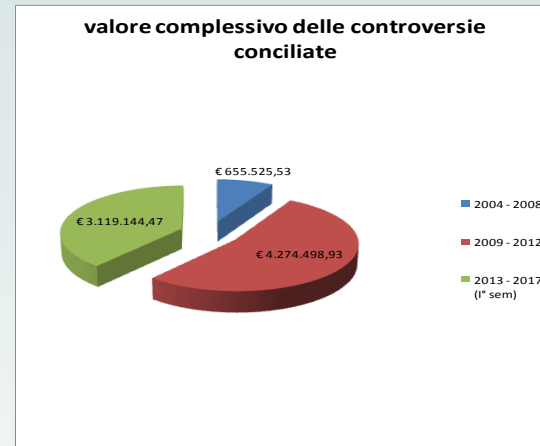
SEGRETARIO COMPONENTE
Avv. Frank Mario Santacroce

ORGANIGRAMMA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI CALABRIA

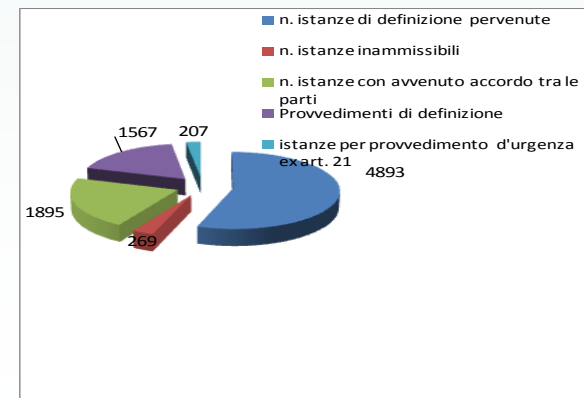


Contatti utili:
 Segreteria - email: corecom.cal@consrc.it; corecom.cal@pec.consrc.it; Tel.:0965.814984; Fax:0965.810301
 Avv. Rosario Carnevale - Direttore Co.Re.Com. - Tel.:0965.880650 - email: rosario.carnevale@consrc.it;
 Avv. Antonino Mallamaci - Funzionario A.P. - Tel.:0965.880311 - email: antonino.mallamaci@consrc.it;
 Avv. Salvatore Muraca - Funzionario P.O. - Tel.:0965.880603 - email: salvatore.muraca@consrc.it;
 Avv. Antonia Daniela Repaci - Funzionario - Tel.: 0965.880669 - email: antonia.repaci@consrc.it;
 Avv. Emanuela Quattrone - Funzionario - Tel.: 0965.880802 - email: emanuela.quattrone@consrc.it

	Istanze per tentativo obbligatorio di					Istanze art. 5		
	istanze pervenute	istanze conciliate	non conciliate	mancate compirzioni	valore complessivo delle controversie conciliate	istanze pervenute	provvedimenti adottati	segnalazioni ad AGCOM
2004 - 2008	8653	1666	2386	4396	€ 655.525,53	300		0
2009 - 2012	21376	11525	6950	4663	€ 4.274.498,93	1912	444	83
2013 - 2017 (1° sem)	30543	14884	9031	2657	€ 3.119.144,47	2894	532	135



Definizione delle controversie					
	n. istanze di definizione pervenute	n. istanze inammissibili	n. istanze con avvenuto accordo tra le parti	provvedimenti di definizione	istanze per provvedimento d'urgenza ex art. 21
2010 - 2017 (1° sem)	4893	269	1895	1567	207



HAI UN PROBLEMA CON UN OPERATORE DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICHE, TELEFONICI O TELEVISIVI A PAGAMENTO?
PER ESEMPIO:
 Ti hanno sospeso un servizio perché hai contestato qualche addebito;
 C'è un guasto che non ti permette di utilizzare il telefono o internet;
 Hai cambiato la tua residenza o la sede della tua attività e non è stato effettuato il trasloco della linea;
 Non riesci ad ottenere il passaggio da un operatore all'altro;
 L'operatore ha modificato il tuo contratto senza avvertirti;

RIVOLGITI AL CO.RE.COM. CALABRIA E' GRATUITO

COME?
DEVI:

- ANDARE SUL SITO <http://corecom.consrc.it/hp/default.asp>
- Compilare e inoltrare direttamente on-line il formulario UG, allegando la fotocopia firmata del tuo documento di riconoscimento; **oppure**
- Scaricare il formulario UG, allegando la fotocopia del tuo documento di riconoscimento, e:
 - consegnarlo presso il Co.re.com. Calabria, via Cardinale Portanova Palazzo Campanella, 89124 Reggio Calabria; **oppure**
 - INVIARLO:
 - Mezzo raccomandata a/r all'indirizzo sopra riportato;
 - Per posta elettronica certificata all'indirizzo: corecom.cal@pec.consrc.it;
 - Per fax, allo 0965810301.

Riceverai la convocazione entro 7 giorni, ed entro 30 giorni ti incontrerai con un rappresentante dell'Operatore per tentare la conciliazione.
Se hai un servizio sospeso, o ritieni di aver subito una forma di abuso, presenta anche il formulario GUS seguendo le stesse istruzioni. Se il Co.re.com. riterrà la sospensione illegittima, il tuo servizio sarà riattivato; se accerterà una forma di abuso, essa verrà fatta cessare.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

EUROPEA

direttive 90/387/CEE, 90/388/CEE, 96/19/CE, 96/2/CE, 97/51/CE, 98/10/CE

Raccomandazioni 98/257/CE, 2001/310/CE

NAZIONALE

Legge 481/95 (Istituzione dell'Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità)

Legge 249/97 (Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo)

D.P.R. 318/97 (Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni)

D.P.R. 77/2001 (Regolamento di attuazione delle Direttive 97/51/CE e 98/10/CE in materia di telecomunicazioni)

D. lgs. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni elettroniche)

REGIONALE

L.r. 2/2001 (Istituzione e funzionamento del comitato regionale per le comunicazioni – CORECOM)

AGCOM

Delibera n. 179/03/CSP (Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249)

Delibera n. 173/07/CONS (e ss. mm. e ii.) (Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti)

Delibera n. 73/11/CONS (Approvazione del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori)

Delibera n. 276/13/CONS (Approvazione delle Linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com. in materia di definizione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche)

AGCOM PER DELEGA FUNZIONI

Accordo quadro del 25 giugno 2003; Delibera Agcom n. 402/03/CONS; Convenzione del 16.6.2004

Accordo quadro del 4 dicembre 2008; Delibera Agcom n. 668/09/CONS; Convenzione del 16.12.2009

SALA CONCILIAZIONI



La liberalizzazione del mercato delle comunicazioni elettroniche ha spinto le Istituzioni europee a prevedere uno strumento di risoluzione delle controversie per tutelare l'utente finale nei confronti degli Operatori, articolato in tre procedure: 1) tentativo obbligatorio di conciliazione; 2) definizione della controversia; 3) procedimento per provvedimento temporaneo, dipendente dai primi due, attivabile solo quando uno di essi sia stato avviato.

Le procedure di conciliazione devono essere "facilmente accessibili e poco onerose per un'equa, tempestiva e trasparente composizione delle controversie" tra utenti finali ed organismi di comunicazioni elettroniche, ma anche adeguate ed efficaci, per evitare che, in presenza della garanzia costituzionale che assicura a tutti il diritto di agire in giudizio per la tutela di diritti e interessi legittimi (art. 24 Cost.), le controversie costituiscano un onere prima del ricorso alla giurisdizione. L'obbligatorietà del tentativo di conciliazione comporta l'impossibilità di proporre ricorso giurisdizionale fino al completamento della procedura, che va ultimata entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza.

Il procedimento si apre con la proposizione dell'istanza che deve contenere, a pena di inammissibilità, alcuni elementi (nome, cognome, ecc.). Entro 7 gg. il responsabile del procedimento (R.d.p.) convoca le parti per l'udienza, che va tenuta entro 30 gg. dalla presentazione dell'istanza. Ad essa le parti compaiono personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante, ma possono farsi rappresentare anche da soggetti muniti di procura generale o speciale, purché idonea a conciliare o transigere. L'udienza si conclude con verbale di conciliazione, totale o parziale (titolo esecutivo per espressa previsione di legge, e che quindi non necessita dell'apposizione della relativa formula), o con verbale di mancata conciliazione. Se una delle parti o entrambe non compaiono, senza addurre tempestivi e giustificati motivi, viene redatto verbale di mancata comparizione.

Nell'esercizio delle sue competenze, l'Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni (AgCom) si avvale dei Co.Re.Com., ai quali vengono delegate le funzioni mediante la stipula di apposite convenzioni.

Ai Co.re.com. è stata delegata anche la competenza in materia di definizione delle controversie; in ragione di ciò, essi, quali titolari della decisione finale in caso di mancato accordo in sede conciliativa, costituiscono una sorta di "giudici" della controversia.

L'istanza va presentata entro tre mesi dal tentativo di conciliazione conclusosi col mancato/parziale accordo; essa deve contenere, a pena di inammissibilità, i medesimi elementi previsti per l'istanza per tentativo di conciliazione e deve indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia, a pena di inammissibilità.

Il procedimento è alternativo rispetto a quello dinanzi all'autorità giudiziaria.

Il R.d.p., verificata l'ammissibilità dell'istanza, comunica alle parti l'avvio del procedimento (che va chiuso entro 180 giorni), indicando i termini entro cui produrre memorie, documentazione, integrazioni e repliche, nonché il termine di conclusione dello stesso.

Su richiesta di parte, o d'ufficio, viene fissata udienza di discussione, ove le parti illustrano oralmente le rispettive posizioni e possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori. Al termine dell'udienza il R.d.p. redige processo verbale, e in caso di accordo il procedimento termina.

Esaurita la fase istruttoria, il R.d.p., per le controversie di valore superiore a 500,00 €, trasmette la propria proposta di decisione all'Organo collegiale. Questo, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con provvedimento deliberativo, può: 1) condannare l'operatore al rimborso di somme e/o al pagamento di indennizzi previsti da contratti, carte dei servizi, disposizioni normative, delibere dell'Autorità; 2) riconoscere il rimborso delle spese giustificate per l'espletamento della procedura, tenendo conto del comportamento assunto dalle parti anche nel tentativo di conciliazione. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Il Direttore del Co.re.com. adotta invece - su delega del Comitato - i provvedimenti di definizione di valore non eccedente i 500,00 € e quelli di rigetto/inammissibilità/archiviazione delle istanze.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità e può essere impugnato davanti al T.A.R. del Lazio in sede di giurisdizione esclusiva.

Il procedimento previsto dall'art. 5 del regolamento consente di assicurare una tutela rapida, efficace e senza costi a quegli utenti finali che hanno subito un disagio o, peggio, un abuso, a causa di un fatto oggettivo o di un comportamento tenuto dall'operatore.

Il Co.re.com., qualora ritenga l'istanza fondata e l'Operatore non venga spontaneamente incontro alle richieste dell'utente, adotta un provvedimento mediante il quale ordina all'Operatore di compiere una determinata attività, amministrativa e/o gestionale. Se l'Operatore non ottempera entro il termine fissato nel provvedimento, esso viene trasmesso all'Autorità ai fini della valutazione di eventuali sanzioni.

L'Autorità ha adottato i formulari UG (per richiedere il tentativo di conciliazione), GU5 (per le istanze ex artt. 5 e 21 del Regolamento) e GU14 (per proporre istanza per la definizione della controversia), reperibili sui siti dell'AgCom e del Co.re.com..

LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE DAVANTI AL CO.RE.COM.

