



REGIONE PUGLIA



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

*Autorità per le Garanzie nelle  
Comunicazioni*

### **RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

E' oggi possibile, come per la procedura conciliativa, deferire al Corecom Puglia l'istanza per la risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti. Tanto grazie alla convenzione sottoscritta in data 10 luglio 2009 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Co.Re.Com. Puglia. Tale procedura, ai sensi della deliberazione n. 173/07/Cons e successive modifiche, consente all'utente o alle parti congiuntamente, di richiedere direttamente al Corecom Puglia e non al giudice, in caso di mancata o parziale conciliazione, la definizione amministrativa della controversia.

Responsabile del procedimento

Dott. Domenico Giotta (080-5402533/ e-mail [giotta.domenico@consiglio.puglia.it](mailto:giotta.domenico@consiglio.puglia.it))

Responsabile dell'Ufficio

dott. Mario Sammartano (080-5402238/ e-mail [sammartano.mario@consiglio.puglia.it](mailto:sammartano.mario@consiglio.puglia.it))

Avvocati istruttori

Michele Carofiglio (e-mail [carofiglio.michele@consiglio.puglia.it](mailto:carofiglio.michele@consiglio.puglia.it))

Valeria Massari ( 080-5402433/ e-mail [massari.valeria@consiglio.puglia.it](mailto:massari.valeria@consiglio.puglia.it))

Maria Zingaro ( 080-5402531/ e-mail [zingaro.maria@consiglio.puglia.it](mailto:zingaro.maria@consiglio.puglia.it))

Annalisa Di Carlo ( 080-5402433/e-mail [Di Carlo.annalisa@consiglio.puglia.it](mailto:DiCarlo.annalisa@consiglio.puglia.it) )

Normativa di Riferimento:

Deliberazione n. 173/07/CONS (Testo coordinato con le modifiche apportate dalla delibera n. 95/08/CONS, dalla delibera 502/08/CONS e dalla Delibera 479/09/CONS)

- Legge n. 241/90 - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- [Legge n. 580/93](#) - Riordinamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura
- [Legge n. 481/95](#) - Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità
- [Legge n. 249/97](#) - Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo
- [Legge n. 281/98](#) - Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti
- [Legge n. 59/2002](#) - Disciplina relativa alla fornitura di servizi di accesso ad internet
- [Legge n. 40/2007](#) - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese
- [Decreto L. n. 171/98](#) - Disposizioni in materia di tutela della vita privata nel settore delle telecomunicazioni, in attuazione della direttiva 97/66/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, ed in tema di attività giornalistica
- [Decreto L. n. 185/99](#) - Attuazione della direttiva 97/7/CE relativa alla protezione dei consumatori in materia di contratti a distanza
- [Decreto L. n. 259/2003](#) - Codice delle comunicazioni elettroniche
- [Decreto L. n. 206/2005](#) - Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229
- [Decreto L. n. 223/2006](#) - Disposizioni urgenti per il rilancio economico e sociale, per il contenimento e la razionalizzazione della spesa pubblica, nonché interventi in materia di entrate e di contrasto all'evasione fiscale
- [Decreto L. n. 7/2007](#) - Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese
- [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94](#) - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- [DPR n. 318/97](#) - Regolamento per l'attuazione di direttive comunitarie nel settore delle telecomunicazioni
- [DPR n. 77/2001](#) - Regolamento di attuazione delle direttive 97/51/CE e 98/10/CE, in materia di telecomunicazioni
- Delibere Autorità [53/99/CONS](#); [148/01/CONS](#); [182/02/CONS](#); [179/03/CSP](#); 278/04/CSP; 104/05/CSP; 131/06/CSP, [136/06/CONS](#); [43/07/CIR](#); 417/06/CONS; [96/07/CONS](#); [107/07/CIR](#); [124/07/CONS](#); [125/07/CONS](#); [126/07/CONS](#); [343/07/CONS](#); [416/07/CONS](#); [418/07/CONS](#) ; 664/07/CONS; 244/08/CSP:
- [Regolamento Roaming 717/07](#) del Parlamento Europeo
- Direttive Cee [90/387](#); [90/388](#); [94/46](#); [95/51](#); [95/62](#); [96/2](#); [96/19](#); [96/73](#); 98/10; [97/33](#); [97/13](#)
- [Delibera n. 35/07](#) Autorità dell'energia - Promozione di procedure stragiudiziali di conciliazione per la risoluzione delle controversie insorte tra esercenti il servizio di distribuzione e vendita di energia elettrica e del gas e i clienti finali
- Delibere n. 124/2007 e n. 126/2007 della corte dei conti sezione regionale per la Lombardia
  
- **Delibere AGCOM CIR anno 2006 numeri:** 56; 58; 59; 70; 71 72;

- **Delibere AGCOM CIR anno 2007 numeri:**
- 46;47;66; 74;83;73;48;81;82;48;86;88;89;121;85;84;124;69;122

- **Delibere AGCOM CIR anno 2008 numeri:**  
3;4;5;6;7;9;10;11;12;13;14;15;19;20;21;22;23;25;28;29;30;31;32;33;34;35;36;38;43;43;44;45;46;47;51;52;53;54;55;56;57;59;62;63;64;65;66;67;70;71;72;73;74;75;82;83;84;85;86;87;88;89;90
- **Delibere AGCOM CIR anno 2009**  
numeri:4;5;6;7;8;11;12;15;28;39;16;17;18;19;20;21;/22;28;41;44;45

Codice civile, libro IV (delle obbligazioni) artt. 1173 e ss.

### **A chi presentare l'istanza di definizione:**

Gli utenti pugliesi dovranno trasmettere l'istanza di definizione direttamente al CoReCom Puglia sito in via Lembo n. 40/F.

### **Quando si può presentare l'istanza di definizione:**

Si può accedere alla definizione amministrativa solo se il tentativo di conciliazione (svoltosi dinanzi al Corecom Puglia o dinanzi agli altri organi di composizione extragiudiziale ai sensi dell'art. 141, commi 2 e 3 , del Codice del Consumo) è stato effettivamente svolto nel senso che l'udienza ha avuto luogo e per mancato accordo totale o parziale o per assenza della parte convenuta, la vicenda non si è chiusa in via transattiva.

### **Come compilare l'istanza di definizione :**

L'istanza, con cui si chiede al Corecom Puglia di definire una controversia tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, che può essere presentata anche utilizzando il formulario ad hoc predisposto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ([formulario GU14](#)) deve contenere, a pena di inammissibilità, i seguenti elementi :

- Nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- Numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- Denominazione e sede dell'operatore;
- Esposizione **analitica ed esaustiva** dei fatti che sono all'origine della controversia tra le parti:
  - Le richieste motivate dell'istante;
  - Fotocopia di un valido documento di identità;
  - I documenti che si allegano.

L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia nonché l'indirizzo e-mail o il numero di fax ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento.

L'istanza deve essere sottoscritta dall'utente con firma leggibile o, per le persone giuridiche dal rappresentante legale, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ed è consegnata a mano contro rilascio di ricevuta

ovvero inviata a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, ovvero inviata a mezzo fax (080-5402529).

In caso di impossibilità dell'intestatario dell'utenza (se si tratta di persona giuridica, del legale rappresentante) a presentarsi all'udienza, questi potrà farsi sostituire da un terzo con [delega](#) correlata da fotocopia di documento di identità dell'utente.

L'istanza non può essere presentata se sono trascorsi più di sei mesi dalla conclusione del procedimento di conciliazione o se sulla medesima lite sia già stata adita l'Autorità giudiziaria.

**A pena di inammissibilità l'oggetto della richiesta di definizione deve essere lo stesso a quello sottoposto a tentativo di conciliazione.**

### **Come si svolge la procedura di definizione della controversia:**

Il Corecom Puglia, verificata l'ammissibilità dell'istanza, comunica alle parti l'avvio del procedimento. In tale comunicazione sono indicati i termini entro cui produrre memorie e documentazione, integrare e replicare alle produzioni avversarie, nonché il termine di conclusione del procedimento. Le parti possono essere convocate per un'udienza di discussione della controversia. All'udienza di discussione le parti compaiono personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante; esse possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale e speciale purchè idonea a conciliare o transigere la controversia. All'udienza le parti sono ammesse ad illustrare oralmente le loro rispettive posizioni e possono farsi assistere da consulenti o rappresentanti delle associazioni di consumatori. Al termine dell'udienza l'istruttore redige sintetico processo verbale.

Esaurita la fase istruttoria, la documentazione relativa alla controversia viene trasmessa all'organo collegiale del Corecom Puglia 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.

Il provvedimento che definisce la controversia, ove si riscontri la fondatezza dell'istanza, può disporre che l'operatore rimborsi all'utente eventuali somme non dovute o corrisponda gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi e dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta, in ogni caso, salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Il provvedimento amministrativo che definisce la controversia può essere impugnato, ai sensi dell'art. 1, comma 26, della legge 31 luglio 1997, n. 249, innanzi al TAR Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il procedimento amministrativo si conclude nel termine ordinatorio di 150 giorni decorrenti dalla data di ricezione al protocollo del Corecom Puglia dell'istanza.