

VADEMECUM

L'istanza di definizione della controversia va presentata compilando in ogni sua parte il formulario GU14 e va inoltrata al Corecom Lombardia attraverso una delle seguenti modalità:

- consegna a mano, all'indirizzo di via Lazzaroni 3 – Milano, dietro rilascio di ricevuta;
- raccomandata A/R, all'indirizzo di via Lazzaroni 3 – 20124 Milano
- invio di fax al numero: 02 6748 2701-707

L'istanza deve indicare, a pena di inammissibilità:

- il nome, il cognome, la residenza o il domicilio dell'utente;
- il numero dell'utenza interessata in caso di servizi telefonici;
- la denominazione e la sede dell'operatore;
- gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia;
- l'indirizzo e-mail o il numero di fax ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti il procedimento;

L'istanza deve, altresì, indicare, a pena di inammissibilità:

- i fatti che sono all'origine della controversia;
- le richieste dell'istante;
- i documenti che si allegano

e deve essere sottoscritta:

- **nel caso di persone fisiche**, dall'utente ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata;
- **nel caso di persone giuridiche, dal rappresentante legale quale risulta dalla visura camerale (da allegare all'istanza)**, ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata dal rappresentante legale (quale risulta dalla visura camerale, sempre da allegare all'istanza);

All'istanza devono essere allegati, a pena di inammissibilità,

- la fotocopia del documento di identità;
- la copia del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia.

Ricevuta l'istanza, il funzionario incaricato per l'istruttoria della pratica ne valuta l'ammissibilità e la procedibilità.

Se l'istanza è improcedibile (perché presentata oltre i 6 mesi dalla data del verbale di mancato accordo, o perché presentata senza avere precedentemente esperito il tentativo di conciliazione, o perché presentata quando è già pendente domanda avanti all'autorità giudiziaria) **o inammissibile** (perché mancante di uno dei requisiti essenziali), il funzionario **provvede ad emettere il relativo provvedimento di inammissibilità o improcedibilità, con contestuale archiviazione del procedimento.**

Se l'istanza è valutata come ammissibile e procedibile, il funzionario comunica alle parti l'avvio del procedimento di definizione, assegnando loro un termine perentorio per l'invio di memorie e documenti.

Il funzionario può anche **convocare le parti ad un'udienza di discussione**, in cui le medesime saranno invitate ad esporre i fatti oggetto della controversia e a fornire eventuali chiarimenti utili alla decisione.

Durante questa udienza è possibile:

- che le parti giungano ad un accordo. In questo caso il funzionario redigerà il verbale contenente i termini dell'accordo raggiunto (verbale che sarà sottoscritto dalle parti e dal medesimo funzionario) e dichiarerà, contestualmente, l'archiviazione del procedimento;
- che le parti considerino la possibilità di giungere ad una soluzione conciliativa ma richiedano la fissazione di una nuova udienza per consentire la definizione dei termini del futuro accordo. In tal caso il funzionario dispone un rinvio dell'udienza;
- che le parti non riescano a trovare una soluzione condivisa della controversia e chiedano al Corecom di decidere. In tal caso il verbale di udienza riporterà le dichiarazioni rese dalle parti e disporrà l'invio della controversia a definizione.

La decisione sulla controversia viene adottata o dall'organo collegiale (il Comitato per le comunicazioni) o dal Dirigente dell'ufficio per il Corecom, a seconda del valore della controversia, sulla base dell'istruttoria svolta dal funzionario.

Il Corecom, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, **può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi** nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Nel provvedimento decisorio **il Corecom può riconoscere il rimborso delle spese necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura**, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, tenendo conto del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione.

L'istanza al Corecom per la definizione della controversia e il ricorso in sede giurisdizionale sono strumenti tra loro alternativi. Tuttavia, poiché **il Corecom non è competente a decidere sulle richieste di risarcimento del danno, resta salva la possibilità per le parti di far valere tali richieste in sede giurisdizionale**.