# La solución en línea de controversias (ODR) y la protección de los usuarios en tiempos de pandemia

**Enrico Maria Cotugno**
e.cotugno@agcom.it

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

En 2017, ante el número de solicitudes de conciliación entre usuarios y operadores recibidas cada año, AGCOM pone en marcha el proyecto ConciliaWeb

ConciliaWeb es una plataforma completamente telemática para la gestión de controversias entre usuarios y operadores de comunicaciones electrónicas y TV de pago.

Desde la presentación de la solicitud hasta la firma del acta de conciliación, todos los trámites se realizan a través de la plataforma.

# Procedimiento

El usuario rellena la plantilla en línea, después de haber sido registrado con indicación del objeto de la controversia y la cuantificación de la indemnización (a partir de 2021 solo acceso con spid)

El módulo se verifica formalmente automáticamente por el sistema antes de enviarlo, con el fin de verificar la integridad y consistencia de campos

OK

El formulario se notifica simultáneamente por e-mail al operador en cuestión.

El operador y el usuario en sus áreas reservadas pueden "hablar" para llegar a un acuerdo. Si las partes encuentran un acuerdo, la plataforma genera un texto firmado a través de OTP

...

**Una vez finalizada la fase de negociación se inicia el procedimiento de conciliación**

## Conciliación simplificada

## Conciliación en la audiencia

...

**Audiencia en video conferencia**

O K

O K

El sistema produce automáticamente el informe positivo y lo envía automáticamente a través de correo electrónico a las partes, así como que se puede encontrar en sus areas privadas. Las partes firman con la OTP

Si se llega a un acuerdo durante la audiencia, el conciliador elabora un informe a través de la plataforma, que las partes firman con la OTP

Fin

conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/cliente/index.htm?pathMenuActive=%2Findex.htm&fascicolo=-1

conciliaweb

IT

enrico maria cotugno

Persona fisica

In uso

pippo srl

MENU

- Le tue bozze di procedimento
- I tuoi procedimenti (conciliazioni/definizioni)
- I tuoi procedimenti (provvedimenti temporanei)
- Procedimenti per i quali sei delegato
- Manuale operativo
- Video tutorial
- Regolamento di procedura
- Regolamento sugli indennizzi
- Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura
- Domande frequenti

## Conciliazione

Hai un problema con il tuo operatore e non riesci a risolverlo?
Per avviare la procedura di conciliazione ti basta cliccare sul tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema e compilare i campi relativi alla controversia.
(formulario UG)

## Provvedimento temporaneo

Hai gia avviato una procedura di conciliazione o di definizione della controversia, ma il tuo operatore ha sospeso il servizio o non garantisce che tu possa mantenere lo stesso numero o continuare a utilizzare lo stesso terminale? In attesa della conclusione della procedura, chiedi un provvedimento temporaneo cliccando sul tipo di servizio per il quale hai riscontrato il problema.
(formulario GU5)

## Definizione

Hai già svolto il tentativo obbligatorio di conciliazione ma non hai trovato ancora un accordo con il tuo operatore?
Avvia la procedura per la risoluzione della controversia cliccando sul tipo di servizio e compila i campi relativi alla controversia.
(formulario GU14)

| Conciliazione | Provvedimento temporaneo | Definizione |
|---|---|---|
| Fisso + mobile | Fisso + mobile | Fisso + mobile |
| Pay TV | Pay TV | Pay TV |
| Telefonia + Pay TV | Telefonia + Pay TV | Telefonia + Pay TV |
| Telefonia fissa | Telefonia fissa | Telefonia fissa |
| Telefonia mobile | Telefonia mobile | Telefonia mobile |

Procedimenti in corso (conciliazioni/definizioni)

Visualizza 100 elementi

| Numero | Stato | Tipologia | Operatore | Data aggiornamento | Regione | Data Istanza | Azioni |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nessun dato presente nella tabella | | | | | | | |

Vista da 0 a 0 di 0 elementi

Precedente Successivo

## Parti

**Istanza presentata da**
**Annunziata Chiarabini**
**Indirizzo:** Via Pernina 3/B - 52028 - (Arezzo) - Toscana
**Codice fiscale:** CHRNNZ46E66B026M
**Email:** dfiordal77@gmail.com
**Cellulare:** 3336609768

**Altri recapiti per le comunicazioni**
**Recapito telefonico:** 3332868512

**Operatore controparte**
**TIM SpA (Kena mobile) - Valentina Brogelli (Stato: Accordo)**

**Responsabile**
**Corecom Toscana : Antonia Boccuti**

## Controversia

**Conciliazione semplificata**

**Dati utenza**
**Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio):** TCE0559738380Y
**Tipo di contratto:** Privato
**Tipo di servizio:** Telefonia fissa
**Domicilio del contratto:** Toscana

**Dati istanza**
**Data invio:** 01/10/2020 17:15
**Stato:** Procedimento concluso con accordo
**Termine regolamentare per la conclusione del procedimento:** 31/10/2020

**Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema**
Buonasera, Ho disdetto il contratto con TIM fisso dati+voce il 14/05/2020 comunicendo la mia volontà a mezzo raccomandata RR, inviata a Tim- caselle postale 111, 00054 fiumicino - la raccomandata è stata ricevuta da tim il 25/05/2020... Continuano però ad arrivarmi bollette... Ci tengo a precisare che si tratta di una numerazione sospesa ( 0559738380 ) quando ho cambiato operatore senza fare portabilità, e successivamente riattivata su mia richiesta, ma mai messa in funzione, infatti dalla richiesta di riattivazione, hanno solo ricominciato a mandare le bollette senza però ripristinare il servizio, così a maggio 2020 ho mandato Raccomandata RR di disdetta... ancora però continuano ad arrivare bollette, alcune delle quali le ho anche pagate ingiustamente credo..... Che devo fare? Grazie

**Disservizi**

### Mancata lavorazione disdetta

**Tipo:** Voce + Dati
**Numero utenza/IMEI:** 0559738380

## Richieste

**Richiesta:**
Le linea è stata riattivata a Dicembre se non sbaglio, ma solo sulla carta, in quanto il servizio non ha mai funzionato in casa.... cosa che l'operatore potrà tranquillamente verificare... Zero chiamate e zero connessioni... Il tutto nonostante avessi più volte sollecitato al 187 l'intervento di un tecnico.... Motivo per il quale ho fatto richiesta di disdetta a maggio 2020... Chiedo pertanto: 1) Il rimborso di tutte le fatture fino a qui pagate e relativi costi di attivazione, in quanto non ho mai potuto usufruire del servizio. 2) Che non mi siano più mandate fatture, in quanto per quel che mi riguarda, il servizio è disdetto dal 14/05/2020 , giorno in cui ho mandato RR. 3) Di essere contattata e informata riguardo eventuali sviluppi alla mail lelef77@gmail.com oppure al 3332868512, o al 3336609768. Cordiali Saluti Chiarabini Annunziata

**Modalità di versamento del rimborso:** Assegno circolare

**Proposte**

conciliaweb

MENU

- Esportazione dati
- Tutti i procedimenti (conciliazioni/definizioni)
- Tutti i procedimenti (provvedimenti temporanei)
- Agcom
- Corecom
- Segreterie
- Utenti - Gestione Ruoli
- Operatori
- Segreterie operatori
- Soggetto Accreditato - Associazioni
- Soggetto Accreditato - Avvocati
- Utenti
- Parametri Sistema
- Oggetti
- Disservizi
- Log accessi
- OSTICKET
- Compatibilità ruoli
- Regolamento di procedura
- Regolamento sugli indennizzi
- Elenco Conciliatori di cui all'art. 13 del Regolamento di procedura

# Procedimento UG/334024/2020

Cosa posso fare in questo momento? Vai alla barra

Procedimento concluso con accordo

## Parti

**Istanza presentata da**
**Annunziata Chiarabini**
**Indirizzo:** Via Pernina 3/B - 52028 - (Arezzo) - Toscana
**Codice fiscale:** CHRNNZ46E66B026M
**Email:** dfiordal77@gmail.com
**Cellulare:** 3336609768

**Altri recapiti per le comunicazioni**
**Recapito telefonico:** 3332868512

**Operatore controparte**
**TIM SpA (Kena mobile) - Valentina Brogelli (Stato: Acco**

**Responsabile**
**Corecom Toscana : Antonia Boccuti**

## Controversia

**Conciliazione semplificata**

**Dati utenza**
**Codice cliente (n. contratto o n. provvisorio):** TCE0559738380Y
**Tipo di contratto:** Privato
**Tipo di servizio:** Telefonia fissa
**Domicilio del contratto:** Toscana

**Dati istanza**
**Data invio:** 01/10/2020 17:15
**Stato:** Procedimento concluso con accordo
**Termine regolamentare per la conclusione del procedimento:** 31/10/2020

**Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema**
Buonasera, Ho disdetto il contratto con TIM fisso dati+voce il 14/05/2020 comunicando la mia volontà a mezzo raccomandata RR, inviata a Tim- casella postale 111, 00054 fiumicino - la raccomandat
arrivermi bollette... Ci tengo a precisare che si tratta di una numerazione sospesa ( 0559738380 ) quando ho cambiato operatore senza fare portabilità, e successivamente riattivata su mia richiesta, n
hanno solo ricominciato a mandare le bollette senza però ripristinare il servizio, così a maggio 2020 ho mandato Raccomandata RR di disdetta.... ancora però continuano ad arrivare bollette, alcune c
fare? Grazie

Conciliazione semplificata. Qui sotto trovi lo scambio di proposte tra le parti. Il verbale finale si trova nel fascicolo documentale.

01/10/2020 17:15 — Annunziata Chiarabini

La linea è stata riattivata a Dicembre se non sbaglio, ma solo sulla carta, in quanto il servizio non ha mai funzionato in casa.... cosa che l'operatore potrà tranquillamente verificare... Zero chiamate e zero connessioni... Il tutto nonostante avessi più volte sollecitato al 187 l'intervento di un tecnico.... Motivo per il quale ho fatto richiesta di disdetta a maggio 2020... Chiedo pertanto: 1) Il rimborso di tutte le fatture fino a qui pagate e relativi costi di attivazione, in quanto non ho mai potuto usufruire del servizio. 2) Che non mi siano più mandate fatture, in quanto per quel che mi riguarda, il servizio è disdetto dal 14/05/2020 , giorno in cui ho mandato RR. 3) Di essere contattata e informata riguardo eventuali sviluppi alla mail lelef77@gmail.com oppure al 3332868512, o al 3336609768. Cordiali Saluti
Chiarabini Annunziata
Modalità di versamento del rimborso: Assegno circolare

TIM SpA (Kena mobile) — 21/10/2020 16:10

Gentile cliente le confermiamo che la linea 0559738380 è stata cessata per morosità in data 4/8/2020, attualmente è presente un insoluto di euro 174,52 . TIM a titolo conciliativo provvederà allo storno totale della posizione debitoria di tale utenza entro 120 giorni dalla firma del verbale. Il ritiro della pratica recupero crediti sarà a nostra cura e spesa. Le ricordiamo che all'accettazione della presente risposta sarà generato un verbale di accordo che dovrà essere firmato da tutte le parti in causa tramite firma digitale otp. La invitiamo pertanto a monitorare la

# Estadisticas: acceso al procedimiento de conciliaciòn

# Estadisticas: acceso al procedimiento en tiempos de pandemia

# Estadisticas: acceso al procedimiento en tiempos de pandemia