

CONCORDIA ET IUS S.R.L.

Organismo di Conciliazione

SEDE LEGALE: Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo
T. +39 091 7725986 F. +39 091 7725972 M. +39 335 7739714
Email dedicata: settoriregolati@concordiaetius.it Web: www.concordiaetius.it
IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800
P.IVA / C.F. 01996100507
PEC settori regolati: concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu

ISCRIZIONI E TITOLI

AGCOM: Elenco organismi ADR AGCOM
Sezione Speciale ADR n. 5
Organismi di Mediazione n. 809
Enti di Formazione n. 427

accreditato dal Ministero della Giustizia

Disciplina applicabile:

Del. AGCOM 203/18/CONS

DOMANDA DI ADESIONE - AGCOM

Adesione dell'operatore invitato alla procedura di conciliazione AGCOM
ai sensi della Del. AGCOM 203/18/CONS

! ADESIONE ALLA PROCEDURA AGCOM

Il presente modulo consente all'operatore invitato di aderire alla procedura di conciliazione AGCOM già avviata dall'utente.
Va trasmesso entro il termine indicato nella comunicazione di invito, unitamente alla ricevuta di pagamento dell'indennità dovuta secondo il tariffario dell'Organismo.

QUADRO NORMATIVO DELLA PROCEDURA AGCOM

Riferimento: delibera AGCOM n. 203/18/CONS, recante «Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche», come modificata dalle delibere 353/19/CONS, 390/21/CONS, 358/22/CONS e 194/23/CONS.
Il tentativo obbligatorio di conciliazione è disciplinato dall'art. 3 della delibera 203/18/CONS: il ricorso giurisdizionale non è procedibile se non è stato previamente esperito il tentativo di conciliazione (art. 3, comma 1).
La condizione di procedibilità si considera avverata se il tentativo di conciliazione non si conclude entro trenta giorni dalla proposizione della relativa istanza (art. 3, comma 4).
La proposizione dell'istanza di conciliazione sospende i termini per agire in sede giurisdizionale, che riprendono a decorrere dalla conclusione della procedura (art. 3, comma 5).

Presentata presso la Sede di

Riferimenti della procedura AGCOM cui si aderisce

N. procedura *

Data invito ricevuto *

Nominativo del Conciliatore designato

PARTE ADERENTE - OPERATORE / GESTORE INVITATO

A1 Dati anagrafici dell'operatore aderente

Ragione sociale / Denominazione *

C.F. *

P. IVA *

Sede legale / Indirizzo *

Città *

Prov.

CAP

Tel.

Cellulare

Email

PEC *

Legale rappresentante *

C.F. legale rappresentante *

A1-L Legale dell'operatore aderente (facoltativo)

Nominativo

Codice Fiscale

P. IVA

Studio / Indirizzo

Città	Prov.	CAP
Tel.	Email	
PEC		

PARTE ISTANTE - UTENTE (INDICATO NELL'INVITO)

ADERISCE alla procedura di conciliazione AGCOM avviata dall'utente sotto indicato

A2 Dati anagrafici dell'utente istante

Nominativo

Codice Fiscale	Nato/a il
----------------	-----------

Residenza / Sede

Città	Prov.	CAP
-------	-------	-----

Tel.	Cellulare
------	-----------

Email	PEC
-------	-----

A2-L Legale dell'utente istante (facoltativo, se noto)

Nominativo

PEC	Email
-----	-------

A2+ Ulteriori utenti istanti indicati nella comunicazione di invito

Compilare solo se la procedura è stata promossa da più utenti congiuntamente. Riportare i dati come risultano dalla comunicazione di invito ricevuta dall'Organismo.

A2+.1 Utente istante n. 2

Nominativo

Codice Fiscale	Nato/a il
----------------	-----------

Residenza / Sede

Città	Prov.	CAP
-------	-------	-----

Tel. / Cellulare	Email / PEC
------------------	-------------

A2.3 Utente istante n. 3

Nominativo

Codice Fiscale	Nato/a il
----------------	-----------

Residenza / Sede

Città	Prov.	CAP
-------	-------	-----

Tel. / Cellulare	Email / PEC
------------------	-------------

B - DISSERVIZIO E OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

Confermare i disservizi contestati dall'utente nella comunicazione di invito

Confermare le voci corrispondenti al disservizio contestato. Se si ritiene che la controversia sia riconducibile a un disservizio diverso, spuntare quello corretto e specificare nella sezione C.

B1 Telefonia vocale fissa

Fatturazioni contestate
Guasti e malfunzionamento del servizio
Errata gestione dei reclami
Passaggio ad altro operatore
Attivazione non richiesta di servizi
Disattivazione non richiesta di servizi
Ritardi di attivazione o trasloco dei servizi
Sospensione non richiesta dei servizi
Recesso e relativi costi
Risoluzione del contenzioso operatore / utente
Mancato riconoscimento di indennizzi

B2 Telefonia vocale mobile

Fatturazioni contestate
Guasti e malfunzionamento del servizio
Errata gestione dei reclami
Passaggio ad altro operatore (portabilità del numero)
Attivazione non richiesta di servizi
Disattivazione non richiesta di servizi
Ritardi di attivazione o trasloco dei servizi
Sospensione non richiesta dei servizi
Recesso e relativi costi
Risoluzione del contenzioso operatore / utente
Servizi a sovrapprezzo e addebiti non autorizzati
Roaming internazionale e tariffe applicate

B3 Servizi internet, ADSL e fibra

Fatturazioni contestate
Guasti e malfunzionamento del servizio
Errata gestione dei reclami
Passaggio ad altro operatore
Attivazione non richiesta di servizi
Disattivazione non richiesta di servizi
Ritardi di attivazione o trasloco dei servizi
Sospensione non richiesta dei servizi
Recesso e relativi costi
Risoluzione del contenzioso operatore / utente
Velocità di connessione inferiore a quella contrattualizzata
Mancata copertura del servizio nella sede indicata

B4 Servizi televisivi a pagamento (Pay TV)

Fatturazioni contestate
Guasti e malfunzionamenti del servizio
Errata gestione dei reclami

Attivazione non richiesta di servizi
 Ritardi di attivazione o trasloco dei servizi
 Recesso e relativi costi
 Modifiche contrattuali unilaterali
 Risoluzione del contenzioso operatore / utente
 Mancato riconoscimento di indennizzi agli utenti
 Mancata erogazione di contenuti inclusi nel pacchetto

B5 Servizi postali e di corriere

Mancato espletamento del servizio
 Furto dell'invio postale
 Smarrimento dell'invio postale
 Danneggiamento o manomissione dell'invio
 Ritardo nel recapito dell'invio postale
 Mancato espletamento del servizio di spedizione
 Mancanza di valori (affrancatura) o moduli
 Disfunzione nell'ufficio postale
 Eccessiva coda allo sportello
 Problemi con il personale della società
 Mancato rispetto dei termini contrattuali
 Mancata o ritardata attivazione del servizio
 Mancato indennizzo
 Mancata o irregolare compilazione dell'avviso di giacenza
 Disservizio nelle modalità di gestione del reclamo

B6 Altri ambiti di competenza AGCOM

Servizi di intermediazione online (Reg. UE 2019/1150 - P2B)
 Piattaforme di condivisione video e obblighi ex Digital Services Act
 Diritti degli utenti nei servizi di media audiovisivi
 Altro (specificare nella descrizione dei fatti)

B7 Tipologia della procedura

Conciliazione obbligatoria per:

Telefonia fissa
 Telefonia mobile
 Internet / ADSL / Fibra
 Pay TV
 Servizi postali

N. utenza / contratto *

Codice cliente

Tipo di utenza: Utenza privata / domestica

Utenza aziendale / non domestica

Giudice territorialmente competente

C - POSIZIONE DELL'OPERATORE ADERENTE

Indicare la posizione assunta rispetto alla domanda dell'utente. Le opzioni non sono mutuamente esclusive: è possibile aderire alla procedura pur contestando parte della pretesa e formulando al contempo una proposta conciliativa.

C1 Atteggiamento rispetto alla pretesa dell'utente

- Riconosce integralmente la pretesa dell'utente ed è disponibile a soddisfarla
- Riconosce parzialmente la pretesa per l'importo o la prestazione indicata alla sezione E
- Contesta integralmente la pretesa, ma aderisce per ricercare una soluzione conciliativa
- Formula una proposta conciliativa alternativa, indicata alla sezione E
- Riconosce l'indennizzo automatico previsto dalla disciplina regolatoria applicabile
- Altro (specificare al riquadro C2)

C2 Difese, precisazioni e proposta conciliativa

Esporre le proprie difese, le precisazioni sul contratto e sui fatti, la ricostruzione alternativa della vicenda ed eventuali proposte conciliative. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.

D - RECLAMO PRELIMINARE RICEVUTO DALL'UTENTE

Indicare gli estremi del reclamo che l'utente ha inviato all'operatore prima di attivare la procedura e la risposta eventualmente fornita. Reclamo preventivo all'operatore: la conciliazione presuppone il previo reclamo. La condizione di procedibilità si considera avverata se la procedura non si conclude entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza (art. 3, comma 4, delibera 203/18/CONS).

Data ricezione reclamo ***Modalità di ricezione *****Riferimento (n. ticket / racc. AR / PEC) *****Data risposta fornita****Esito della risposta**

L'utente ha effettivamente inviato reclamo preliminare

L'operatore ha fornito riscontro al reclamo nei termini previsti

L'indennizzo automatico eventualmente dovuto è stato erogato

E - INDENNITÀ E ADESIONE ECONOMICA**E1 Valore della controversia comunicato nell'invito****Valore in euro dichiarato dall'utente *****Fascia di valore:**

Fino a EUR 1.000,00 - indennità EUR 25,00 + IVA

Da EUR 1.000,01 a EUR 5.000,00 - indennità EUR 30,00 + IVA

Da EUR 5.000,01 a EUR 25.000,00 - indennità EUR 50,00 + IVA

Da EUR 25.000,01 a EUR 250.000,00 - indennità EUR 90,00 + IVA

Oltre EUR 250.000,00 - indennità EUR 120,00 + IVA

Valore indeterminato / indeterminabile

Regime dei costi - tariffario dell'Organismo

Le procedure per i soli consumatori hanno un costo fisso di EUR 10,00 oltre IVA a carico del consumatore.

Gli utenti professionali e i prosumer versano la somma prevista dal tariffario dell'Organismo per il relativo valore di controversia, oltre IVA.

Versamento sul c/c intestato a Concordia et Ius s.r.l. - IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800.

E2 Contestazione del valore (facoltativa)

Contesto il valore dichiarato dall'utente e indico il valore corretto:

Valore in euro secondo l'operatore**E3 Pagamento dell'indennità****Importo versato in EUR *****Data del versamento *****CRO / TRN / riferimento pagamento *****E4 Proposta conciliativa (facoltativa)****Importo / prestazione offerta****E5 Dati per la fatturazione elettronica**

Le fatture sono intestate esclusivamente alle parti, in conformità alla Ris. Min. n. 331350 del 13 giugno 1981.

Intestatario della fattura**C.F. / P. IVA****Codice destinatario SDI****PEC per fatturazione elettronica****Split payment:** SI NO Assenza di indirizzo telematico

F - DICHIARAZIONI OBBLIGATORIE DELL'OPERATORE ADERENTE

Il/La sottoscritto/a, in qualità di legale rappresentante dell'operatore aderente, sotto la propria responsabilità e consapevole delle conseguenze previste in caso di dichiarazioni non veritiere, DICHIARA:

- di aver preso visione del Regolamento delle procedure di conciliazione nei settori regolati di Concordia et Ius s.r.l., consultabile su www.concordiaetius.it, e di accettarne integralmente le disposizioni
- di aver preso visione del tariffario dell'Organismo e di aver corrisposto l'indennità dovuta per la fascia di valore indicata alla sezione E, oltre IVA nella misura di legge
- di essere il legale rappresentante o soggetto munito di procura dell'operatore indicato alla sezione A1, con potere di transigere la controversia
- di aver ricevuto la comunicazione di invito dell'Organismo e di aderire alla procedura entro il termine ivi indicato
- che la medesima controversia non è pendente né è stata definita presso altro organismo ADR, presso l'Autorità di regolazione o presso l'autorità giudiziaria con esito definitivo
- di essere consapevole che la procedura si svolge, di regola, in modalità telematica e che il verbale di conciliazione ha valore contrattuale tra le parti
- di aver ricevuto informativa privacy ex art. 13 Reg. UE 2016/679 e di prestare consenso al trattamento dei dati per le finalità della procedura
- di eleggere domicilio ai fini della procedura presso la PEC, l'email o il recapito indicati alla sezione A1, o presso il proprio legale se nominato
- di impegnarsi a partecipare al primo incontro convocato dall'Organismo
- di essere consapevole che la mancata partecipazione senza giustificato motivo può essere valutata dall'Autorità di regolazione ai fini della vigilanza sul rispetto degli obblighi in materia di risoluzione delle controversie

G - DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Contrassegnare i documenti allegati. Indicare espressamente i documenti riservati al solo Conciliatore, che non saranno condivisi con la controparte.

- Copia del documento di identità del legale rappresentante sottoscrittore
- Visura camerale dell'operatore in corso di validità
- Ricevuta di pagamento dell'indennità
- Copia della comunicazione di invito ricevuta dall'Organismo
- Copia del contratto di fornitura o di servizio
- Copia della risposta al reclamo fornita all'utente
- Documentazione tecnica a supporto delle proprie difese (log, letture, verifiche, rilievi)
- Estratto conto o prospetto dei pagamenti e degli addebiti
- Documentazione dell'eventuale indennizzo automatico erogato
- Procura o mandato al legale (se nominato)
- Procura speciale a transigere, se il sottoscrittore non è il legale rappresentante
- Proposta conciliativa scritta (se distinta dal riquadro C2 / E4)

Ulteriori allegati (elencare)

Documenti riservati al solo Conciliatore

H - LUOGO, DATA, FIRMA E TRASMISSIONE

Luogo *

Data *

Firma del legale rappresentante dell'operatore aderente

Firma del legale (se nominato)

MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELLA DOMANDA DI ADESIONE

PEC settori regolati: concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu

Posta elettronica: settoriregolati@concordiaetius.it

Raccomandata A/R: Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. - Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo

Deposito diretto: presso la Sede Legale o presso una delle sedi operative locali (elenco su www.concordiaetius.it)

INFORMATIVA PRIVACY - art. 13 Reg. UE 2016/679

Titolare del trattamento è Concordia et Ius s.r.l., con sede in Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo, P.IVA / C.F. 01996100507. I dati personali sono trattati per l'espletamento della procedura di conciliazione e per gli adempimenti connessi, anche in adempimento degli obblighi di reportistica verso l'Autorità di regolazione. I dati sono conservati per il tempo necessario allo svolgimento della procedura e per la conservazione degli atti secondo i termini di legge. I diritti dell'interessato (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione) possono essere esercitati scrivendo a settoriregolati@concordiaetius.it o alla PEC concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu. L'informativa completa è consultabile su www.concordiaetius.it/privacy.

Presto consenso al trattamento dei dati personali per le finalità della procedura

RIQUADRO PER LA FIRMA DIGITALE (PaDES)

Alla sottoscrizione digitale tutti i campi del modulo vengono bloccati.