

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

ISTANZA DI CONCILIAZIONE - AGCOM

Procedura di conciliazione in materia di comunicazioni elettroniche e servizi postali
ai sensi della Del. AGCOM 203/18/CONS

! PERIMETRO DELLA PROCEDURA AGCOM

La presente istanza attiva la procedura di conciliazione svolta dall'Organismo in forza dell'iscrizione nell'Elenco degli organismi ADR tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo la 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.

NON si applica alle controversie di consumo ordinarie (vendita di beni, turismo, servizi bancari e assicurativi), per le quali si utilizza l'Istanza di Mediazione ADR Consumo, né alle materie riservate alle altre Autorità di regolazione.

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

Qualifica di chi presenta la domanda

Consumatore

Microimpresa

Prosumer

Utente professionale (persona fisica o giuridica non consumatore)

PARTE ISTANTE - UTENTE

A1

Dati anagrafici della parte istante

Nominativo *

Codice Fiscale *

Nato/a il

Residenza / Sede *

Città *

Prov.

CAP

Tel.

Cellulare

Email

PEC

P. IVA (solo se utente professionale o microimpresa)

A1-L

Legale della parte istante (facoltativo)

Nominativo

Codice Fiscale

P. IVA

Studio / Indirizzo

Città	Prov.	CAP
Tel.	Email	
PEC		

MODULO A1+ - ALTRE PARTI ISTANTI

A1+ Ulteriori parti istanti

Compilare un riquadro per ciascuna ulteriore parte istante. Per più di quattro parti, allegare copia del presente modulo.

A1+.1 Utente istante n. 2

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza / Sede

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

Firma

A1+.2 Utente istante n. 3

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza / Sede

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

Firma

A1+.3 Utente istante n. 4

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza / Sede

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

Firma

PARTE INVITATA - OPERATORE / GESTORE

CHIEDE l'avvio della procedura di conciliazione nei confronti di congiuntamente a

A2 Dati anagrafici dell'operatore invitato

Ragione sociale / Denominazione *

C.F. *

P. IVA *

Sede legale / Indirizzo ***Città *****Prov.****CAP****Tel.****Cellulare****Email****PEC *****Legale rappresentante *****C.F. legale rappresentante *****A2-L Legale dell'operatore invitato (facoltativo)****Nominativo****Codice Fiscale****P. IVA****Studio / Indirizzo****Città****Prov.****CAP****Tel.****Email****PEC****A2+ Ulteriore operatore invitato***Compilare solo se la procedura è avviata nei confronti di più operatori. Per più di due operatori, allegare copia del presente modulo.***A2+.1 Operatore invitato n. 2****Ragione sociale / Denominazione****C.F.****P. IVA****Sede legale / Indirizzo****Città****Prov.****CAP****Tel.****Email****PEC****Legale rappr.****B - DISSERVIZIO E OGGETTO DELLA CONTROVERSIA****Selezionare i disservizi in materia di comunicazioni elettroniche e servizi postali per cui si sta procedendo***È possibile selezionare più voci. Le materie riservate alle altre Autorità di regolazione e le controversie di consumo ordinarie sono escluse dal perimetro della presente procedura.***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

Tipologia di utenza: Utenza privata / domestica

Utenza aziendale / non domestica

Giudice territorialmente competente

C - DESCRIZIONE DEI FATTI E RAGIONI DELLA DOMANDA

C1 Riferimenti temporali e contrattuali

Data dei fatti *

Luogo dei fatti *

**Estremi del contratto o del titolo di viaggio
 (data, tipologia, numero) ***

Oggetto della controversia (sintesi) *

C2 Descrizione dei fatti in ordine cronologico

Descrivere in modo sintetico e cronologico i fatti da cui è sorta la controversia. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.

C3

Ragioni della domanda e riferimenti normativi

Indicare le ragioni di fatto e di diritto poste a fondamento della domanda, con i riferimenti alla disciplina regolatoria applicabile e alle condizioni contrattuali. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.

D - RECLAMO PRELIMINARE ALL'OPERATORE

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 invio reclamo ***Modalità di invio *****Riferimento (n. ticket / racc. AR / PEC) *****Data risposta operatore****Esito (accolto/rifiutato/silenzio)**

Dichiaro di aver inviato reclamo preliminare all'operatore

Dichiaro che il termine di risposta al reclamo previsto dalla disciplina applicabile è decorso

Dichiaro che la medesima controversia non è pendente presso altro organismo o autorità

E - VALORE DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE**E1 Valore indicativo della controversia****Valore in euro *****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 Richieste della parte istante

Rimborso di somme indebitamente addebitate o versate

Storno o rettifica della fatturazione contestata

Ricalcolo dei consumi o rideterminazione degli importi

Riconoscimento dell'indennizzo automatico previsto dalla regolazione

Ripristino o riattivazione del servizio

Adeguamento del servizio agli standard contrattuali e regolatori

Risarcimento del danno documentato derivante dal disservizio

Recesso senza penali o annullamento di costi di cessazione

Annullamento di attivazioni o addebiti non richiesti

Altro (specificare):

Se 'Altro', specificare**Importo complessivo richiesto in EUR (se quantificabile)****E3 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

INTEGRAZIONI rev. 3 · parte integrante del presente modulo

D+

Riferimenti normativi integrati (rev. 3)

Riferimenti integrati: la Del. AGCOM 203/18/CONS si intende come modificata dalle delibere 353/19/CONS, 390/21/CONS, 358/22/CONS e 194/23/CONS. Nota di riparto P2B: i rapporti fra imprese e piattaforme ex Reg. UE 2019/1150 restano alla mediazione ordinaria; la presente procedura riguarda le controversie fra utenti e operatori.

F - DICHIARAZIONI OBBLIGATORIE DELLA PARTE ISTANTE

Il/La sottoscritto/a, 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 impegnarsi a corrispondere le spese di avvio dovute secondo la fascia di valore selezionata alla sezione E

che la controversia rientra nell'ambito di competenza della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e nel perimetro dei disservizi selezionati alla sezione B

di aver preventivamente inviato reclamo all'operatore e che il termine di risposta previsto dalla disciplina applicabile è decorso

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

che la domanda non è futile o temeraria

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 assumere l'obbligo di comunicare alla parte invitata l'avvenuto deposito della presente domanda, ove la controversia sia soggetta a termini di prescrizione o decadenza, riconoscendo che l'Organismo non assume responsabilità in tal senso

di non essere interdetto, inabilitato o sottoposto a misure che limitino la capacità di agire

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 sottoscrittore (fronte/retro, in corso di validità)

Copia del codice fiscale del sottoscrittore

Copia del contratto di fornitura o di servizio

Copia dell'ultima fattura o del documento contestato

Copia del reclamo inviato all'operatore

Ricevuta di invio del reclamo (racc. AR, PEC, ticket portale)

Eventuale risposta dell'operatore al reclamo

Documentazione tecnica a supporto (letture, rilievi, misurazioni, fotografie)

Documentazione del danno lamentato (preventivi, fatture di riparazione, perizie)

Ricevuta di pagamento delle spese di avvio

Procura o mandato al legale (se nominato)

Delega alla rappresentanza / procura per persone giuridiche

Visura camerale (solo se utente professionale o microimpresa)

Ulteriori allegati (elencare)

Documenti riservati al solo Conciliatore

H - LUOGO, DATA, FIRMA E TRASMISSIONE

Luogo *

Data *

Firma della parte istante

Firma del legale (se nominato)

MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELL'ISTANZA

PEC settori regolati: concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu

Posta elettronica: settoriregolati@concordiaetius.it

Raccomandata A/R: Organismo di Conciliazione Concordia et lus 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 lus 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.