

8 aprile 2011 14:07

## Guida Agcom. Sospensione del servizio e istanza per temporaneamente risolvere

di Deborah Bianchi \*



**AGCOM** In data 20 gennaio 2011 AGCOM ha pubblicato una guida per aiutare gli utenti a districarsi nel mare magnum del mercato delle comunicazioni elettroniche. La guida si intitola: "I diritti dei consumatori nel mercato dei servizi di comunicazione elettronica".

([http://tlc.aduc.it/generale/files/file/allegati/I\\_Diritti\\_dei\\_Consumatori\\_2011\\_AGCOM.pdf](http://tlc.aduc.it/generale/files/file/allegati/I_Diritti_dei_Consumatori_2011_AGCOM.pdf))

Dopo aver trattato l'istituto del reclamo ([http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/guida+agli+utenti+dell+agcom\\_18749.php](http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/guida+agli+utenti+dell+agcom_18749.php)), del tentativo di conciliazione ([http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/conciliazione+tlc+guida+dell+autorita\\_18816.php](http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/conciliazione+tlc+guida+dell+autorita_18816.php)) e degli indennizzi e rimborsi ([http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/conciliazione+tlc+guida+dell+autorita+indennizzi\\_18891.php](http://avvertenze.aduc.it/dirittodigitale/conciliazione+tlc+guida+dell+autorita+indennizzi_18891.php)), ora trattiamo l'ipotesi in cui vi sia una sospensione del servizio mentre si sta intraprendendo la procedura conciliativa. In questi casi è possibile presentare un'istanza per ottenere un provvedimento temporaneo che serva a risolvere la situazione in via provvisoria.

### **Istanza per provvedimento temporaneo**

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione ovvero nel corso della relativa procedura, può chiedere al Co.re.com competente per regione l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa.

L'istanza deve essere corredata, ove non presentata contestualmente ad essa, dalla copia dell'istanza di conciliazione con la prova dell'avvenuto deposito o inoltro presso l'organismo competente.

(Tutta la procedura di seguito descritta è specificata nella norma di cui alla Delibera n. 173/07/CONS, art. 5)

### **A quale ufficio si presenta l'istanza?**

La richiesta deve essere presentata presso il Co.Re.Com. della Regione ove è ubicata l'utenza, in caso di utenza fissa.

Qualora la problematica non riguardi un'utenza o apparecchio fisso, al fine di individuare il Co.re.com presso il quale presentare l'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo, si deve fare riferimento al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla sua residenza o sede legale. Nel caso in cui il Co.re.com territorialmente competente non abbia ricevuto la delega dall'Autorità per l'adozione di provvedimenti temporanei, l'istanza relativa deve essere presentata direttamente all'Autorità.

### **Come si presenta l'istanza?**

L'istanza può essere presentata anche utilizzando il formulario predisposto dalla Direzione tutela dei consumatori (Formulario GU5) disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (<http://www.agcom.it>) nella sezione contenzioso tra utenti e operatori e presso gli uffici dei Co.Re.Com.

*In calce al presente contributo si appone un facsimile di istanza.*

E' possibile consegnare l'istanza a mano contro rilascio di ricevuta, o inviarla a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, via fax o tramite posta elettronica certificata.

### **Elementi da indicare**

Nell'istanza di adozione di un provvedimento temporaneo, devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

- nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- denominazione e sede dell'operatore;
- i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- le richieste dell'istante;

- fotocopia di un valido documento d'identità;
- i documenti che si allegano

La richiesta deve essere, infine, sottoscritta.

### **La procedura**

L'ufficio competente del Co.re.com o dell'Autorità invia una richiesta di informazioni all'operatore coinvolto assegnandogli un termine - non superiore a cinque giorni - per la produzione di eventuali memorie e documentazione.

Il responsabile entro dieci giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato, adotta un provvedimento temporaneo, ovvero rigetta la richiesta, inviando copia della decisione alle parti, salvo l'adeguamento spontaneo da parte dell'operatore.

### **FAC SIMILE DI MODELLO DI ISTANZA**

Al Corecom della Regione \_\_\_\_\_ oppure Al Corecom Provincia Autonoma di \_\_\_\_\_  
oppure All'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

\*\*\*\*\*

Il sottoscritto nome e cognome Indirizzo, telefono, cellulare, fax, mail Numero di utenza telefonica interessata  
DICHIARA

1) Di avere una controversia in corso nei confronti dell'operatore (specificare i riferimenti dell'operatore) con sede in alla via/p.za

per i seguenti motivi: (specificare i motivi)

2) che in merito a tale controversia è pendente una procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione o per la definizione della controversia presso (indicare l'organismo) come risulta dalla istanza depositata in data che si allega in copia;

3) che in data l'operatore summenzionato ha sospeso l'erogazione del servizio oppure ha posto in essere la seguente forma di abuso o di scorretto funzionamento (specificare la forma di abuso)

CHIEDE

All'Autorità o Co.re.com su intestato di adottare un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 2 comma 20 lett.

E) legge 14 novembre 1995 n. 481 finalizzato ad ottenere quanto di seguito specificato (specificare cosa si chiede)

\*\*\*\*\*

Elenco documenti allegati

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni/il Corecom in (specificare indirizzo) al trattamento ed alla diffusione, limitatamente ai gestori interessati, dei miei dati personali ai sensi del d. l.vo 30 giugno 2003, n. 196 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente istanza.

Luogo Data Firma

\* **Deborah Bianchi**, avvocato specializzato in diritto applicato alle nuove tecnologie, esercita nel Foro di Pistoia e Firenze in materia civile e amministrativa  
avv.deborah(at)deborahbianchi.it