Pubblicato su Corecom Abruzzo (https://www.corecomabruzzo.it/)

Provvedimenti temporanei

Funzione
Attività delegata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Che cosa è il provvedimento temporaneo?

Il provvedimento temporaneo è un atto amministrativo con cui il Corecom ordina agli operatori di comunicazione interessati di garantire la continuità nella fruizione dei servizi o, in caso di rigetto, respinge la richiesta introdotta dall'istante, dandone comunicazione alle parti.

Novità introdotte dal nuovo regolamento

Il Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche approvato dall'AGCOM con delibera n. 203/18/CONS prevede la possibilità di chiedere l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio, ivi incluso l'utilizzo dei terminali ad esso associati o della numerazione in uso.

Come si presenta una istanza di provvedimento temporaneo?

Contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o nel corso della relativa procedura o dell'eventuale procedimento per la definizione della controversia l'utente può chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità nella fruizione del servizio.

A tal fine dovrà presentare telematicamente la richiesta tramite la piattaforma **Conciliaweb** utilizzando il web form GU5. Nel caso in cui l'utente abbia avviato la conciliazione dinanzi a uno degli altri organismi di conciliazione indicati all'art. 13 del regolamento di procedura, nella richiesta dovrà altresì attestare l'avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione.

A chi si presenta la domanda?

Al Corecom della Regione in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente mentre per le altre tipologie di utenza o in caso di controversie relative ad utenze ubicate in regioni diverse si ha riguardo al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, alla residenza o sede legale dell'utente.

Quali sono i requisiti di ammissibilità?

A pena di inammissibilità, nella richiesta di provvedimento temporaneo devono essere indicati:

1. il nome, il cognome e la residenza o il domicilio dell'utente, ovvero la denominazione e la sede in caso di persone giuridiche;
2. il numero dell'utenza o delle utenze interessate dal disservizio, in caso di servizi telefonici o di accesso a internet, ovvero il codice cliente per le altre tipologie di servizi o in caso di disservizi riguardanti un numero di utenze superiore a cinque;
3. la denominazione dell'operatore interessato;
4. i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
5. le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici;
6. attestazione di avvenuto deposito dell'istanza di conciliazione se presentata ad altro organismo diverso dal Corecom.

Quale è la durata del procedimento di urgenza?

Il Corecom, entro 10 giorni dalla presentazione dell'istanza, deve procedere alla conclusione del procedimento con un provvedimento temporaneo.

Come si conclude il procedimento di provvedimento temporaneo?

Il provvedimento di conclusione può essere di accoglimento definendo un termine perentorio entro il quale l'operatore interessato deve procedere al ripristino della funzionalità del servizio o di rigetto della richiesta, dandone comunicazione alle parti.

Cosa accade se il provvedimento non viene eseguito dall'operatore?

In questa ipotesi il Corecom informa tempestivamente l'Autorità garante per le Comunicazioni per gli adempimenti di sua competenza, ai fini dell'applicazione nei confronti dell'operatore della sanzione prevista dalla L. n. 249/1997.

Referenti

- Andrea Di Muro, 0862.644748 – andrea.dimuro@crabruzzo.it
- Anna Maria Montagnani, 0862.644457 – annamaria.montagnani@crabruzzo.it

Riferimenti normativi

Normativa su Provvedimenti temporanei

Source URL: *https://www.old.corecomabruzzo.it/attivita/provvedimenti-temporanei*

List of links present in page

- https://www.old.corecomabruzzo.it/attivita/provvedimenti-temporanei
- https://www.agcom.it/definizione
- http://www.conciliaweb.agcom.it
- https://www.old.corecomabruzzo.it/documenti/normativa-su-provvedimenti-temporanei