



**Regione Lombardia**

Sede Territoriale di Bergamo

## **Problemi con le telecomunicazioni: a Bergamo lo sportello regionale per la conciliazione**

22 dicembre 2010 – Alla Sede Territoriale della Regione Lombardia, presso SpazioRegione, è stato attivato in questi giorni il servizio per i cittadini che hanno disagi di vario tipo con i gestori delle telecomunicazioni. Richieste di pagamento per somme non dovute, ritardi nell'attivazione dei servizi, attivazioni di servizi non richiesti: sono solo alcuni esempi dell'ampia gamma di problemi che spesso assillano cittadini e aziende alle prese con i gestori delle telecomunicazioni (telefono, internet, telefonia fissa e mobile, internet e tv) e che ora possono rivolgersi allo sportello regionale per avviare la pratica della conciliazione. L'iniziativa nasce dalla collaborazione tra Regione e Corecom, il Comitato regionale per le comunicazioni che svolge la funzione di organo di garanzia e di controllo sul sistema delle comunicazioni in Lombardia.

Presso lo sportello di SpazioRegione i cittadini hanno l'opportunità di compilare il modulo per la richiesta di conciliazione della controversia che gli operatori regionali trasmettono quindi direttamente agli uffici del Corecom a Milano. L'organismo, una volta esaminata la domanda e valutata la sua ammissibilità, si occupa poi di convocare un incontro di conciliazione con il gestore, alla presenza di un mediatore *super partes* per agevolare la ricerca di una soluzione. In alcuni casi, se si verifica per esempio l'ingiustificata sospensione della linea telefonica, un ritardo nel trasferimento dell'utenza da un operatore all'altro o l'attivazione di servizi non richiesti, è anche possibile chiedere l'adozione di una procedura d'urgenza.

### **La conciliazione, procedura obbligatoria**

Prima di ricorrere alla giustizia ordinaria, per far valere i propri diritti è obbligatorio percorrere la strada della conciliazione. Il tentativo di conciliazione, che è un procedimento di natura non contenziosa, sospende infatti i termini per il ricorso fino alla scadenza dei trenta giorni previsti per la conclusione della procedura. Se al termine dei trenta giorni dalla data di presentazione dell'istanza di conciliazione la procedura non è conclusa, i cittadini possono comunque rivolgersi all'autorità giudiziaria. Il servizio di conciliazione offerto da Regione e Corecom per le controversie tra utenti e operatori delle telecomunicazioni è gratuito e semplice: basta attivare la procedura (si tratta della compilazione di un modulo) che permette agli interessati di trovare molto spesso una soluzione soddisfacente alle controversie, risparmiando tempo, denaro e disagi vari.

**Per maggiori informazioni:**

**SpazioRegione**, telefono: **035-273230**

**email:** [spazioregione\\_bergamo@regione.lombardia.it](mailto:spazioregione_bergamo@regione.lombardia.it).

Apertura al pubblico:

lunedì/giovedì: 9.30-12.30 / 14.30-16.30; venerdì: 9.30-12.30