

Definizione delle controversie

Carà Maria

Qualora il [tentativo obbligatorio di conciliazione](#) abbia avuto esito negativo, o per i punti controversi in caso di conciliazione parziale, gli utenti possono chiedere al Co.re.com competente **di definire la controversia**

se

**non sono decorsi più di tre mesi dalla data di conclusione del tentativo di conciliazione
(data dell'udienza di conciliazione)**

se

per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, non sia già stata adita l'autorità giudiziaria.

Con il provvedimento di definizione della controversia si ordina all'operatore la cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente nonché il rimborso di eventuali somme non dovute o il pagamento in favore dell'utente di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'autorità. Resta, in ogni caso, salva la possibilità, per le parti, di richiedere il risarcimento del maggior danno in sede giurisdizionale.

Le parti che vogliono affidare al Co.re.com o all'Agcom la risoluzione della controversia devono effettuare l'accesso con le proprie credenziali alla piattaforma [Conciliaweb](#) e compilare il **modello GU 14** richiamando la propria istanza di conciliazione

I tuoi procedimenti Home > I tuoi procedimenti

Visualizza elementi

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Data Istanza	Azioni
120410	Procedimento concluso con mancato accordo	Conciliazione in udienza	Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	09/09/2019 11:46	Liguria	09/05/2019 11:21	

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente **1** Successivo



PARTI



CONTROVERSIA



PRECEDENTI



RICHIESTE



ALLEGATI



FIRMA

Istanza presentata da

ATTENZIONE: se l'utenza per cui presenti l'istanza è intestata a un'azienda, seleziona il nome dell'azienda dal menu sottostante. Se non lo hai ancora fatto, registra l'azienda che rappresenti sul tuo profilo (cliccando sul tuo nome, in alto a destra dello schermo).

Persona fisica

Altri recapiti per le comunicazioni

Recapito telefonico: inserisci un recapito telefonico alternativo per eventuali comunicazioni inerenti la procedura

CONTINUA

Il sistema caricherà i dati prendendoli direttamente dalla precedente istanza di conciliazione, in questo modo sarà necessario modificare solo alcuni campi

Descrizione dei fatti

Operatore controparte
Scegli l'operatore/gli operatori verso il quale/i quali vuoi avviare la procedura

Operatore controparte*

Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

Informazioni aggiuntive per aiutarci a comprendere meglio il problema

Descrizione dei fatti vedi in allegato. Si precisa che ho anche provveduto a saldare i consumi effettuati come da ricevuta allegata

TORNA INDIETRO

CONTINUA

È possibile ampliarla per chiarire meglio la dinamica degli avvenimenti:

- In caso di sospensione o malfunzionamenti dei servizi indicare la data di inizio della problematica e l'eventuale fine;
- In caso di reclami indicarne la data;
- In caso di contestazione di fatture indicarne gli estremi; etc

Non è possibile inserire fatti nuovi. Questi dovranno essere oggetto di un nuovo UG a meno, che essendo conseguenza dei fatti contestati, non si esauriscano con l'accordo.

Formulario GU14: istanza di definizione



PARTI



CONTROVERSIA



PRECEDENTI



RICHIESTE



ALLEGATI



FIRMA

Reclami

Indica gli estremi dei reclami già presentati all'operatore al fine di segnalare e risolvere il disservizio; nel caso di reclamo scritto, allega una copia della comunicazione

Tentativi di conciliazione

Indica gli estremi dei precedenti tentativi di conciliazione

Data conciliazione*

09/05/2019

Organismo*

Corecom

Numero di protocollo del verbale**

120410/UG/2019

TORNA INDIETRO

CONTINUA

Avendo legato l'istanza il sistema caricherà tutti i dati necessari della conciliazione: Data conciliazione, protocollo verbale



Le tue richieste

Specifica quali richieste vuoi rivolgere all'Operatore. Indica, nel caso di rimborsi o indennizzi, l'importo in Euro che ritieni ti sia dovuto

** Almeno uno dei campi è obbligatorio

Richieste**

Chiedo revisione delle fatture da parte di Vodafone, non comprensive del contributo per attivazione rete fissa, né del corrispettivo per recesso ma che mi venga riconosciuto l'effettivo traffico consumato fino alla data del mio recesso 10/10/2018. Di conseguenza chiedo lo storno degli addebiti da me non dovuti.

Quantificazione rimborsi/indennizzi richiesti (in euro). Nel caso di storno di fatture non pagate, la domanda va inserita sopra nel campo "Richieste" **

 €

Modalità di versamento del rimborso

- Sconto in fattura
- Credito
- Assegno circolare
- Assegno di traenza
- Bonifico postale domiciliato
- Bonifico bancario

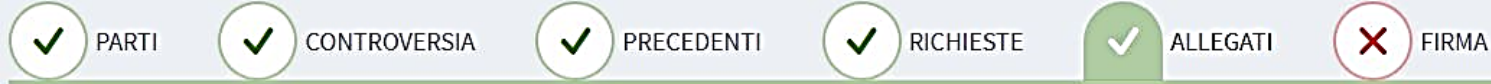
TORNA INDIETRO

CONTINUA

**Richieste
all'operatore**

**Devono corrispondere
alle richieste presentate
in UG**

NON deve essere mai richiesto il danno emergente o il lucro cessante o altri generi di indennizzi che non sono compresi nelle Delibere AGCOM n353/19/CONS e n. 347/18/CONS



Allegati

ATTENZIONE: ciascun allegato non può avere dimensione superiore a 10 Mb. Se alleghi documenti acquisiti tramite scanner ti suggeriamo di scegliere tra le opzioni di scansione quelle a minore definizione e/o di dividere il documento in più parti.

Aggiungi i documenti e le memorie utili alla valutazione della controversia, oltre a copia delle comunicazioni finora intercorse tra le parti e delle relative repliche

Allegati da selezionare

- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 3.pdf
- Tipo di documento:** Altro , **Descrizione dell'allegato:** descrizione dei fatti , **Allegato:** DESCRIZIONE DEI FATTI.pdf
- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 1.pdf
- Tipo di documento:** Comunicazione di recesso o disdetta , **Descrizione dell'allegato:** recesso più raccomandata , **Allegato:** COMUNICAZ RECESSO 10102018.pdf
- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 2.pdf
- Tipo di documento:** Altro , **Descrizione dell'allegato:** Avviso convocazione , **Allegato:** QUINTERO AVVISO CONVOC UD.pdf
- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 4.pdf

+AGGIUNGI ALLEGATO

TORNA INDIETRO

CONTINUA

Le affermazioni fatte nell'istanza devono essere suffragate da idonea documentazione.
Il sistema mostra tutti gli allegati che sono stati inseriti per il procedimento di conciliazione

L'utente può:

- caricare gli allegati già presentati selezionando il documento

Formulario GU14: istanza di definizione Home

✓ PARTI ✓ CONTROVERSIA ✓ PRECEDENTI ✓ RICHIESTE ✓ ALLEGATI ✗ FIRMA

Allegati

ATTENZIONE: ciascun allegato non può avere dimensione superiore a 10 Mb. Se alleghi documenti acquisiti tramite scanner ti suggeriamo di scegliere tra le opzioni di scansione quelle a minore definizione e/o di dividere il documento in più parti.

Aggiungi i documenti e le memorie utili alla valutazione della controversia, oltre a copia delle comunicazioni finora intercorse tra le parti e delle relative repliche

Allegati da selezionare

- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 3.pdf
- Tipo di documento:** Altro , **Descrizione dell'allegato:** descrizione dei fatti , **Allegato:** DESCRIZIONE DEI FATTI.pdf
- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 1.pdf
- Tipo di documento:** Comunicazione di recesso o disdetta , **Descrizione dell'allegato:** recesso più raccomandata , **Allegato:** COMUNICAZ RECESSO 10102018.pdf
- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 2.pdf
- Tipo di documento:** Altro , **Descrizione dell'allegato:** Avviso convocazione , **Allegato:** QUINTERO AVVISO CONVOC UD.pdf
- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 4.pdf

+AGGIUNGI ALLEGATO

TORNA INDIETRO **CONTINUA**

- **Inserire nuova documentazione** a conferma delle sue affermazioni (ad esempio fatture già contestate ma non inserite nel precedente procedimento – raccomandate, mail, chat inviate alla compagnia, etc..)

Formulario GU14: istanza di definizione Home

PARTI CONTROVERSIA PRECEDENTI RICHIESTE ALLEGATI FIRMA


Allegati



ATTENZIONE: ciascun allegato non può avere dimensione superiore a 10 Mb. Se alleghi documenti acquisiti tramite scanner ti suggeriamo di scegliere tra le opzioni di scansione quelle a minore definizione e/o di dividere il documento in più parti.


Aggiungi i documenti e le memorie utili alla valutazione della controversia, oltre a copia delle comunicazioni finora intercorse tra le parti e delle relative repliche



Allegati da selezionare


- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 3.pdf
- Tipo di documento:** Altro , **Descrizione dell'allegato:** descrizione dei fatti , **Allegato:** DESCRIZIONE DEI FATTI.pdf
- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 1.pdf
- Tipo di documento:** Comunicazione di recesso o disdetta , **Descrizione dell'allegato:** recesso più raccomandata , **Allegato:** COMUNICAZ RECESSO 10102018.pdf
- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 2.pdf
- Tipo di documento:** Altro , **Descrizione dell'allegato:** Avviso convocazione , **Allegato:** QUINTERO AVVISO CONVOC UD.pdf
- Tipo di documento:** Fattura , **Descrizione dell'allegato:** fattura , **Allegato:** FATT 4.pdf



 **Tipo di documento:** Altro
Nome file: DOC.pdf
Titolo: ricevute pagamento consumi effettuati

 **Tipo di documento:** Altro
Nome file: Chat WhatsApp con +39 392 580 4995.pdf
Titolo: CHAT INVIO DOCUMENTI PER CONTRATTO TELEFONICO

 **Tipo di documento:** Altro
Nome file: ricevuta raccomandata.pdf
Titolo: ricevuta raccomandata inoltro pagamenti

SUBMITTI ALLEGATO

✓ PARTI ✓ CONTROVERSIA ✓ PRECEDENTI ✓ RICHIESTE ✓ ALLEGATI ✗ FIRMA

Firma
Per inviare l'istanza, clicca su genera OTP e inserisci il codice che hai ricevuto via email o SMS.

Codice ricevuto*
Pkwn3Z

Genera OTP
GENERA OTP

TORNA INDIETRO **SALVA E INVIA**

Se in alto **le spunte** sono tutte verdi l'istanza può essere firmata generando il **codice OTP** che arriverà via mail e/o cellulare e andrà **riscritto nell'apposito spazio**

Comparirà quindi una stringa verde che confermerà la creazione del procedimento

Home > I tuoi procedimenti

I tuoi procedimenti

✓ Procedimento creato con successo

Numero	Stato	Tipologia	Operatore	Data aggiornamento	Regione	Cliente/Azienda e Delegato	Data Istanza	Azioni
117085	Procedimento concluso con mancato accordo	Conciliazione in udienza	Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	29/07/2019 14:30	Liguria	[redacted]	02/05/2019 10:16	Q
117086	Procedimento archiviato	Conciliazione in udienza	Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	18/07/2019 10:15	Liguria	[redacted]	02/05/2019 10:16	Q
117087	Procedimento archiviato	Conciliazione in udienza	Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	18/07/2019 10:15	Liguria	[redacted]	02/05/2019 10:16	Q
117088	Procedimento archiviato	Conciliazione in udienza	Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	18/07/2019 10:15	Liguria	[redacted]	02/05/2019 10:16	Q
178432	Istanza ricevuta, avvio del procedimento in corso	Definizione (A)	Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)	27/09/2019 15:12	Liguria	[redacted]	24/09/2019 09:16	Q

Vista da 1 a 1 di 1 elementi

Precedente 1 Successivo