

# COSA FACCIAMO

## Conciliaweb

Un servizio **gratuito** che permette di risolvere, senza intermediari, le **controversie fra cittadini ed aziende di telecomunicazioni**.

## Procedura di conciliazione

Il procedimento di conciliazione si svolge interamente per via telematica. Viene attivato nel caso di **mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale** ed ai diritti degli utenti finali.

## Procedura di definizione

Il procedimento di definizione della controversia si avvia qualora il tentativo di conciliazione non sia andato a buon fine. All'operatore viene ordinata la **cessazione della condotta lesiva dei diritti dell'utente** nonché il **rimborso di eventuali somme**.

## Riattivazione dei servizi

Durante il tentativo di conciliazione o nel procedimento per la definizione della controversia l'utente può chiedere l'adozione di **provvedimenti temporanei** per **garantire la continuità nella fruizione del servizio in caso di sospensione e/ interruzione**.

## Monitoraggio delle tv locali

La trasmissione dei contenuti da parte delle emittenti radiofoniche e televisive è regolata da norme che garantiscono **principi fondamentali, come il diritto all'informazione, il pluralismo, la tutela degli utenti e dei minori**.

## Educazione ai media

L'educazione ai media favorisce l'**uso responsabile dei mezzi di comunicazione, la conoscenza, la capacità di analisi e di interpretazione critica** dei linguaggi, dei contenuti e dei messaggi trasmessi.

## Roc

Il Registro degli operatori di comunicazione (Roc) è l'**anagrafe degli operatori di comunicazione** presenti in Emilia-Romagna in possesso dei requisiti prescritti.



L'**Unione dei Comuni della Bassa Romagna** ha attivato uno sportello di supporto per tutti i cittadini che non possiedono sufficienti conoscenze informatiche e che hanno quindi bisogno di un aiuto per intraprendere una controversia con i gestori di telefonia mobile e fissa.

Lo sportello si trova a Lugo, in Piazza Martiri, 1 (all'interno della Rocca estense, 2° piano, ingresso da Largo Relencini) e riceve i mercoledì dalle 9 alle 13.

Il servizio è gratuito ma **è obbligatoria la prenotazione**.

Chiama l'Urp del tuo Comune per informazioni e prenotazioni.

Alfonsine	0544 866611
Bagnacavallo	0545 280888 (dal lun al sab 8:30 - 12:30)
Bagnara di Romagna	0545 905501
Conselice	0545 986910
Cotignola	0545 908826 / 908871
Fusignano	0545 955653 / 668
Lugo	0545 38444
Massa Lombarda	0545 985890 / 985852
Sant'Agata sul Santerno	0545 919907

[www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)



# NON SENTIRTI ABBANDONATO

Se hai problemi con il tuo gestore telefonico, consulta il sito **[conciliaweb.agcom.it](http://conciliaweb.agcom.it)**

ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, semplice e interattiva, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv.



**HAI UNA CONTROVERSIA CON  
IL TUO GESTORE TELEFONICO?**

**HAI BISOGNO DI AIUTO?**

**DIFENDI I TUOI  
DIRITTI.**

## **RIVOLGITI AL CORECOM EMILIA-ROMAGNA.**

Le controversie dei cittadini/utenti con i gestori della telefonia mobile e fissa e con gli operatori delle Pay-Tv si possono svolgere presso il **Corecom Emilia-Romagna che è un Organismo neutrale, indipendente e imparziale.**

Ogni anno il Corecom fa sì che vengano riconosciute ai cittadini/utenti della Regione cospicue somme per indennizzi, rimborsi, storno di somme non dovute oltre a chiusura di contratti e blocco delle pratiche di recupero crediti.

Le procedure per risolvere queste liti sono una grande opportunità per cittadini/utenti e imprese, un metodo di risoluzione **rapida, efficace e senza costi** delle controversie con gestori telefonici, con altissima percentuale di esiti positivi e grazie alle quali si evita di varcare la fatidica soglia del Giudice di Pace o di un Tribunale e di sostenere esose spese legali. Le procedure presso il Corecom sono completamente gratuite.

Nel 2019 il Corecom ER ha fatto sì che i gestori telefonici riconoscessero ai cittadini/utenti della nostra regione somme per oltre 2.000.000,00 di euro.

Il Corecom Emilia-Romagna nel rigoroso rispetto della normativa europea, nazionale e regionale assicura una tutela effettiva degli interessi dei consumatori e utenti, **garantendo un livello elevato di protezione**, promuovendo il diritto all'informazione, all'educazione e alla salvaguardia degli interessi degli utenti con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione.

Tutte le procedure del contenzioso in telecomunicazioni sono informatizzate e si svolgono utilizzando la piattaforma digitale ConciliaWeb.

Il Corecom Emilia-Romagna è al servizio del cittadino/utente e per scongiurare potenziali situazioni di **rinuncia alla tutela dei propri diritti** da parte di persone prive di conoscenza informatica o in situazione di disagio sociale ed economico, ha ritenuto strategico rafforzare un dialogo costruttivo con le Associazioni dei Consumatori con un accordo di collaborazione. L'accordo ha lo scopo di sviluppare e promuovere il diritto all'informazione, all'educazione ed alla salvaguardia degli interessi degli utenti, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione garantendo l'accesso ai servizi offerti dal Corecom alle fasce di popolazione non informatizzata o impossibilitata ad accedere per varie ragioni.

**Il Corecom ha istituito il numero verde 800 967701, per assicurare un servizio di assistenza di tutela e garanzia agli utenti che lamentano problemi con i propri gestori telefonici e pay-tv.**

**PROBLEMI  
CON IL TUO  
GESTORE  
TELEFONICO?**



**Numero Verde**  
**800-967701** Lun-Ven  
ore 10-12

Per informarti, consulta il sito  
**[www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)**

 **Regione Emilia-Romagna**  
**Assemblea legislativa**

**Corecom**  
Comitato regionale  
per le comunicazioni

  
**AGCOM**  
AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI