

# **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE ON LINE**

## **Art. 1**

### **Natura e ambito di applicazione della Procedura**

- 1.** Le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e Telecom Italia S.p.A., (di seguito T.I.) concordano la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i clienti e T.I., per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'Azienda ed i clienti, meglio individuate nella delibera 182/02/CONS.
- 2.** La procedura applica il modello della "Conciliazione Paritetica", nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM), in conformità ai principi sanciti dalla Raccomandazione 257/98/CE – pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea L. n. 115 del 17/4/1998 - e dalla Raccomandazione 2001/310/CE - pubblicata nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europea L. n. 109 del 19/4/2001, al Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo. 259/2003 del 1 Agosto 2003.
- 3.** In conformità alla Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, l'avvio della procedura sospende, ai sensi del richiamato art. 1 - comma 11 della Legge 31/7/1997, n° 249 - i termini per agire in sede giurisdizionale che riprendono a decorrere dalla sua conclusione.
- 4.** La procedura conciliativa di T.I., allo scopo di risolvere in modo rapido ed economico le controversie, si svolge on line su una piattaforma web che, attraverso l'utilizzo di strumenti informatici disponibili sul sito [www.timxte.tim.it](http://www.timxte.tim.it), ne assicura l'efficienza e garantisce il massimo rispetto degli standard di sicurezza.

## **Art. 2**

### **Ufficio di Conciliazione**

- 1.** L'Ufficio di conciliazione è istituito presso la sede di Telecom Italia di Roma, Via di Val Cannuta, 182 – 00166. All'Ufficio di conciliazione fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
- 2.** L'Ufficio di conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce, ai conciliatori ed alle

parti, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.

3. Alla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione è destinato personale di T.I. che opera in raccordo con i conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.

4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, sul sito Internet [www.timxte.tim.it](http://www.timxte.tim.it) e presso le sedi delle Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa. Presso l'Ufficio di conciliazione è disponibile l'elenco dei conciliatori, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, da T.I. e dalle Associazioni dei consumatori e sono, altresì, fornite informazioni relative al funzionamento della procedura, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

### **Art. 3**

#### **Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione**

1. Presso l'Ufficio di conciliazione è istituito a cura della Segreteria un archivio elettronico, consultabile dalla parti anche per via telematica, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite dinanzi all'Ufficio.

2. La Segreteria dell'Ufficio di conciliazione:

- Riceve il Formulario Europeo di reclamo, secondo le modalità previste dall'art. 5, per ulteriore verifica e soluzione;
- riceve le Domande necessarie per attivare la procedura di conciliazione, di cui all'art. 6;
- cura l'elenco dei conciliatori e trasmette ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
- predispone l'avviso della convocazione e lo comunica alle parti. In tale avviso sono specificatamente indicati:
  - a) la data e il protocollo di iscrizione della domanda;
  - b) la data in cui è prevista la discussione della controversia per via telematica attraverso il sito [www.timxte.tim.it](http://www.timxte.tim.it), anticipando l'informativa anche per

telefono;

c) l'oggetto della controversia;

d) l'ufficio addetto alla ricezione degli atti;

e) il nominativo dei conciliatori componenti la Commissione paritetica.

- Tiene copia dei verbali di conciliazione che provvede a inviare alle parti alla conclusione della procedura, ai sensi del successivo articolo 8, comma 2.

#### **Art. 4**

##### **Commissione Paritetica di Conciliazione**

**1.** La controversia è curata da una Commissione paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di T.I. e un conciliatore delle Associazioni dei consumatori in rappresentanza del cliente.

La Commissione di conciliazione compone la controversia secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali, alla normativa di settore ed anche al Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo. 259/2003, nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, ed assicura l'osservanza del principio d'indipendenza ai sensi della Raccomandazione 98/257/CE e della Raccomandazione 2001/310/CE.

**2.** L'elenco dei conciliatori comprende il nominativo designato da T.I. e i nominativi designati dalle Associazioni dei consumatori firmatarie.

#### **Art. 5**

### **Fase preconciliativa**

1. Prima di accedere alla procedura di conciliazione il cliente è tenuto a compilare il Formulario europeo di reclamo, disponibile sul sito [www.timxte.it](http://www.timxte.it).
2. T.I. si impegna a verificare il reclamo e a fornire una risposta entro 15 giorni dal ricevimento dello stesso.
3. I clienti possono scaricare il Formulario dalla home page del sito [www.timxte.tim.it](http://www.timxte.tim.it), compilarlo sottoscriverlo e inviarlo per posta a Telecom Italia – Via di Val Cannuta, 182 – 00166 Roma, allegando copia del documento d'identità in corso di validità debitamente sottoscritto (Procedura per l'autocertificazione ex art. 45 comma 2° D.P.R. 28/12/2000 n. 445)
4. I clienti possono altresì avvalersi di una Associazione dei consumatori, la quale, accedendo all'area del sito riservata alle Associazioni dei consumatori, provvederà a compilare il Formulario europeo di reclamo e ad inviarlo via web a T.I..
5. Soltanto in caso di mancata risposta, o di risposta ritenuta ancora insoddisfacente, il cliente ha facoltà di avviare la procedura di conciliazione, inviando il modulo di Domanda di conciliazione, disponibile sul sito [www.timxte.tim.it](http://www.timxte.tim.it) come indicato al successivo articolo 6.

### **Art. 6**

#### **Procedimento di conciliazione**

1. Per i clienti che intendono aderire alla procedura di conciliazione tramite Associazioni dei consumatori, queste ultime dovranno compilare ed inviare via web a T.I. la Domanda di conciliazione, accedendo all'area del sito riservata alle Associazioni dei consumatori.
2. I clienti che intendono aderire alla procedura di conciliazione direttamente, possono scaricare il modulo della Domanda di conciliazione dalla home page del sito, compilarlo sottoscriverlo ed inviarlo per posta a Telecom Italia – Via di Val Cannuta, 182 – 00166 Roma.
3. In caso di adesione tramite Associazioni dei consumatori, alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'Associazione prescelta dall'utente; in caso di adesione diretta, alla Commissione di conciliazione partecipa un

rappresentante delle Associazioni designato dalla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione, secondo un criterio cronologico e turnario, all'interno dell'elenco di cui all'articolo 4 comma 2.

4. Il cliente conferisce al rappresentante dell'Associazione dei consumatori, componente la Commissione di conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia e si impegna a comunicare allo stesso rappresentante, entro 3 giorni lavorativi, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa. L'assistenza legale non è necessaria.
5. Il cliente autorizza il rappresentante designato, anche ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 N. 196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione, compresa la documentazione del traffico.
6. Il cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali.
7. La procedura di conciliazione si intende instaurata nel momento in cui alla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione perviene la Domanda di conciliazione, redatta su apposito modulo, disponibile sul sito [www.timxte.tim.it](http://www.timxte.tim.it). La Segreteria comunica ai conciliatori designati e alle parti la data della discussione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.
8. Entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso circa la data della discussione, le parti possono presentare all'Ufficio di conciliazione le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuali prove.
9. La procedura di conciliazione è gratuita e si esaurisce entro 30 giorni da ricevimento della Domanda di conciliazione.

#### Art. 7

##### **Norme e comportamenti della Commissione Paritetica di Conciliazione**

1. La Commissione di conciliazione verifica, sulla base della sottoscrizione della Domanda di conciliazione, che il cliente sia stato pienamente informato del fatto che:

a) in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di

adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario;

b) può accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla comunicazione della soluzione proposta e può consultare una fonte indipendente;

c) l'esecuzione della procedura, che integra il tentativo obbligatorio di conciliazione, permette di proseguire nella risoluzione della controversia, ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM

**2.** La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del cliente, qualora questi ne abbia fatto espressa richiesta nel modulo di domanda.

**3.** La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta, anche di una sola delle parti, può fissare un'ulteriore riunione di approfondimento non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della domanda.

**4.** Dopo aver esaminato il caso la Commissione individua la proposta di soluzione che il rappresentante dell'Associazione sottoporà al cliente. Sarà cura del rappresentante dell'Associazione comunicare all'Ufficio di conciliazione l'accettazione o il rifiuto della proposta, da parte del cliente.

**5.** La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, in questo caso viene redatto il relativo verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura.

## **Art. 8**

### **Conclusione della Procedura**

**1.** Nel caso in cui la Commissione abbia individuato la proposta di soluzione di cui al presente art. 7 comma 4, la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che integra tale proposta e la relativa accettazione o con l'annotazione del rifiuto del cliente da parte dell'Ufficio di conciliazione.

**2.** In caso di accettazione della proposta da parte del cliente, il verbale ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ. ed è cura della Segreteria raccogliere le copie firmate da ciascuna delle parti e provvedere a scambiarle in modo che ogni parte abbia il verbale firmato dall'altra.

## **Art. 9**

### **Provvedimenti in materia di sospensione del servizio**

1. Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, T.I. non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al ricevimento del verbale della seduta di conciliazione, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione del credito inclusa la sospensione della linea, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento.
2. La sospensione del servizio può esclusivamente essere adottata nei casi di frode o morosità abituale del cliente.

## **Art.10**

### **Relazione dell'attività svolta**

T.I. e le Associazioni dei consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa, pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull'attività di conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. Tale relazione viene resa disponibile sul sito [www.timxte.tim.it](http://www.timxte.tim.it) di T.I. e sui siti delle Associazioni firmatarie e viene inviata all'AGCOM ed alle istituzioni preposte alla tutela dei diritti dei consumatori.