

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1

Natura e ambito di applicazione della Procedura

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e H3G S.p.A. (di seguito 3), concordano la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i clienti e 3, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'Azienda ed i clienti.
2. Qualora 3 rinnovi la propria iscrizione nell'elenco di cui all'art. 13, comma 5, della delibera 173/07/Cons, l'avvio della procedura sospende, in conformità alla Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM ed ai sensi dell' 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.
3. La procedura conciliativa di 3, 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.tre.it, ne assicura l'efficienza e garantisce il massimo rispetto degli standard di sicurezza.

Art. 2

Ufficio di Conciliazione

1. 3 istituisce il proprio ufficio di conciliazione presso la sede di 3 di Roma, Via Alessandro Severo 246,- 00145. 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. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, sul sito Internet www.tre.it e presso le sedi delle Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e sui loro siti. Sul sito www.tre.it è disponibile l'elenco delle Associazioni dei consumatori aderenti 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, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite dinanzi all'Ufficio.

2. La Segreteria dell'Ufficio di conciliazione:

- riceve le Domande necessarie per attivare la procedura di conciliazione, di cui all'art. 5;
- cura l'elenco dei conciliatori e trasmette ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa proposta;
- riceve i riscontri alla proposta inoltrata e redige il verbale; tiene copia dei verbali di conciliazione che provvede ad inviare all'Associazione che rappresenta il cliente alla conclusione della procedura.

Art. 4

Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La controversia è curata da una Commissione paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di **3** 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 ed alla normativa di settore 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 **3** e i nominativi designati dalle Associazioni dei consumatori firmatarie.

Art. 5

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 **3** la Domanda di conciliazione, accedendo all'area del sito riservata alle Associazioni dei consumatori.
2. I clienti che intendono attivare la procedura di conciliazione autonomamente per essere rappresentati da una Associazione, individuata secondo un criterio cronologico e turnario, che ne accetti il mandato potranno inserire la richiesta direttamente dal web accedendo all' area loro riservata e seguendo le istruzioni ivi riportate. L'Associazione assegnataria ed il cliente verranno avvisati da H3G tramite mail.
Le Associazioni hanno facoltà di rifiutare la rappresentanza del cliente e di partecipare alla Commissione entro 5 giorni dalla richiesta. In difetto di espresso rifiuto, il mandato si intende accettato. Qualora 3 Associazioni consecutivamente declinino la rappresentanza del cliente, la domanda di conciliazione diviene improcedibile e la procedura interrotta. Il cliente sarà contattato direttamente dal Servizio Clienti per la gestione del caso.
3. Tanto nel caso di procedura attivata direttamente dall'Associazione quanto nel caso di procedura attivata dal cliente, alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'Associazione coinvolta.
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.

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 è gratuita e si esaurisce entro 30 giorni dal ricevimento della Domanda di conciliazione.

Art. 6

Norme e comportamenti della Commissione Paritetica di Conciliazione

1. Il cliente prende atto che:

- a) in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione della controversia;
- 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 integra il tentativo obbligatorio di conciliazione e permette di proseguire nella risoluzione della controversia, ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, solo nel caso in cui 3 rinnovi la propria iscrizione nell'elenco di cui all'art. 13, comma 5, della delibera 173/07/Cons. In mancanza di tale iscrizione, il cliente prende atto che, in caso di mancato accordo, rimane comunque obbligatorio l'esperimento del tentativo di conciliazione, previsto dall'art. 1 comma 11, della legge 31 luglio 1997 n. 249.

2. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata.

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

4. 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. 7
Conclusione della Procedura

1. Nel caso in cui la Commissione abbia concordato la soluzione conciliativa, la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che integra tale proposta. Qualora non si raggiunga l'accordo sulla proposta avanzata, si procede ad annotare il rifiuto del cliente nel verbale di mancata conciliazione.

2. In caso di accettazione della proposta da parte del cliente 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.