

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE SERVIZI TELECOM ITALIA Associazione dei Consumatori – Telecom Italia S.p.A.**

### **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 Telecom Italia), concordano la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i clienti/utenti con Telecom Italia, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'Azienda e gli clienti/utenti meglio individuate nella delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM).
2. La procedura applica il modello della "Conciliazione Paritetica", nel rispetto della citata delibera 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 della Comunità Europea L. n. 109 del 19/4/2001, al Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo. 259/2003 del 1 Agosto 2003 e al Codice del Consumo.
3. In conformità alla Delibera 173/07/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.

La procedura conciliativa di Telecom Italia, ha lo 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 <https://conciliazione.telecomitalia.it>, ne assicura l'efficienza e garantisce il massimo rispetto degli standard di sicurezza lasciando ai conciliatori la possibilità di discutere la domanda de visu o on line. Per i clienti che intendono aderire alla procedura direttamente, vedi art. 5 comma 5.

### **Art. 2 Ufficio di Conciliazione**

1. Presso le sedi di Telecom Italia, elencate nell'Allegato A, è istituito un Ufficio di conciliazione, al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
2. L'Ufficio di conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce, ai Conciliatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.
3. Alla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione è destinato personale di Telecom Italia che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.
4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, tramite pubblicazione nelle Pagine Bianche (Elenco della rete urbana di appartenenza), per via telematica sul sito Internet [www.187.it](http://www.187.it); [www.191.it](http://www.191.it); [www.119.it](http://www.119.it), presso le sedi Telecom Italia e presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa e sui loro siti. Presso gli Uffici di Conciliazione è disponibile l'elenco dei conciliatori, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, da Telecom Italia e dalle Associazioni dei Consumatori e sono, altresì, fornite informazioni relativamente al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.
5. Presso gli uffici di conciliazione è disponibile l'elenco dei conciliatori accreditati secondo

quanto disposto dal successivo art.4 comma 2 e periodicamente aggiornato sulla base degli accordi, per quanto rispettivamente di competenza, da Telecom Italia e dalle Associazioni dei Consumatori aderenti al presente protocollo d'intesa.

### **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 Domande di Conciliazione, consultabile per via telematica dalle parti (conciliatori Associazioni e Telecom Italia), ciascuno per le pratiche di propria competenza. Tale archivio contiene oltre alle domande anche i verbali e tutta la documentazione inerente alle singole 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, unitamente alla richiesta di riattivazione urgente ai sensi dell'Art. 5 della Delibera 173/07/CONS, allegato A e successive modifiche;
  - cura l'elenco dei conciliatori;
  - trasmette ai conciliatori individuati, per ogni domanda di conciliazione, la relativa documentazione;
  - tiene l'archivio elettronico;
  - predispone l'avviso della convocazione e lo comunica ai conciliatori e né da mera informativa al cliente/utente, ai recapiti riportati nel modulo di conciliazione ( via telefono o indirizzo mail).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. Tale informativa viene anticipata telefonicamente ai conciliatori, oltre che inviata per via telematica (mail) è reperibile anche sul sito <https://conciliazione.telecomitalia.it>;
  - 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 ad inviare in copia al conciliatore delle associazioni e in originale al cliente, alla conclusione della procedura, ai sensi del successivo articolo 7, comma 2.

### **Art. 4 Commissione di conciliazione**

1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due Conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di Telecom Italia e un conciliatore delle Associazioni firmatarie, in rappresentanza del cliente.  
La Commissione di Conciliazione compone la controversia secondo equità e nel rispetto delle normative citate nell'art. 1 comma 2.
2. L'elenco dei Conciliatori comprende i nominativi dei rappresentanti designati da Telecom Italia e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo di intesa. L'iscrizione nell'elenco avviene in seguito alla frequenza di un apposito Seminario di Formazione dei conciliatori. Le sessioni di tale evento devono essere concordate tra le parti.

## **Art. 5 Procedimento di conciliazione**

1. L'utente/cliente conferisce al conciliatore 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, in modalità documentata, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa. L'accettazione o il diniego deve avvenire entro 10 giorni dalla comunicazione per iscritto della proposta da parte del conciliatore dell'associazione, salvo cause di forza maggiore, e comunque entro un termine di cui al comma 8.
2. L'utente/cliente autorizza il conciliatore dell'Associazione dei Consumatori, anche ai sensi del D. lgs.vo 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione, compresa la documentazione del traffico.
3. L'utente/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.
4. La procedura è gratuita ed è avviata mediante la compilazione della "domanda di conciliazione", di cui all'allegato B. Il conciliatore dell'Associazione dei Consumatori designato, compila ed invia via web a Telecom Italia la domanda di conciliazione accedendo all'area del sito <https://conciliazione.telecomitalia.it>. L'accesso ai conciliatori è assicurato secondo il territorio di loro competenza, in funzione del luogo in cui si trova l'utenza (Vedi elenco Allegato A).
5. Gli utenti/clienti che intendono aderire alla procedura direttamente, possono compilare il modulo cartaceo "domanda di conciliazione", di cui all'Allegato B, disponibile/stampabile sui siti [www.187.it](http://www.187.it), [www.191.it](http://www.191.it); [www.119.it](http://www.119.it); nella sezione Info utili e sui siti delle Associazioni firmatarie. Il modulo deve essere compilato in tutte le sue parti con i dati per l'identificazione dell'utente/cliente (il nome, il cognome e la residenza o il domicilio), il numero della linea telefonica, la tipologia del servizio interessato e una breve descrizione dei fatti, firmato ed inviato alla segreteria dell'Ufficio di conciliazione del territorio di competenza (vedi allegato A).
6. La "domanda di conciliazione" deve essere sottoscritta dal cliente e/o dal suo rappresentante. La domanda sottoscritta dal cliente sarà depositata c/o la segreteria dell'Ufficio di conciliazione, dal conciliatore dell'associazione delegato.
7. Qualora l'utente/cliente, non abbia scelto nel modulo "domanda di conciliazione", l'Associazione dei Consumatori cui conferire mandato, la discussione della pratica sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie del protocollo d'intesa, secondo un criterio turnario.
8. La procedura si esaurisce entro 45 giorni dalla data del protocollo della domanda, a cura della Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione.

## **Art. 6 Riunione della Commissione Paritetica di Conciliazione**

1. La Commissione di Conciliazione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda di conciliazione, che l'utente/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 ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia;
  - b) può accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica entro i limiti di cui all'art. 5 comma 1.
  - 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 dell'AGCOM 173/07/CONS.

2. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni dell'utente/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 quarantacinquesimo giorno dalla data di ricevimento da parte della segreteria dell'Ufficio di conciliazione della domanda.
4. Dopo aver esaminato il caso la Commissione individua la proposta di soluzione che il conciliatore dell'associazione è tenuto a sottoporre al cliente per espletare le modalità previste dall'Art. 5 comma 1.
5. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, in questo caso viene redatto il verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura.

### **Art. 7 Conclusione della procedura di conciliazione**

1. Nel caso in cui la Commissione abbia individuato la proposta di soluzione accettata dal cliente, la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ..
2. Viene redatto un verbale di mancata conciliazione nei seguenti casi:
  - a) mancata individuazione di una proposta di soluzione da parte della Commissione;
  - b) mancata accettazione da parte dell'utente/cliente della proposta formulata dalla Commissione e riportata nel verbale;
  - c) mancata manifestazione di volontà da parte dell'utente/cliente, nei termini di cui al precedente art. 5, comma 1, in ordine alla proposta formulata dalla Commissione e riportata nel verbale.

### **Art. 8 Provvedimenti in materia di sospensione del servizio**

1. Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, Telecom Italia non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al deposito presso la segreteria dell'Ufficio di conciliazione del verbale sottoscritto dai conciliatori componenti la Commissione. Decorsi i termini, Telecom Italia applica le ordinarie procedure di gestione del credito inclusa la sospensione del servizio, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento.
2. La sospensione del servizio può essere adottata esclusivamente nei casi di frode o morosità abituale dell'utente/cliente e comunque nel rispetto dei dettami di cui all'art. 5 comma 1 e 2, della delibera 173/07/CONS .