

REGOLAMENTO DI PROCEDURA DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA

RETI TELEVISIVE ITALIANE spa e CITTADINANZATTIVA

Per la risoluzione delle controversie del servizio di televisione a pagamento “Mediaset Premium”

ART 1

Natura del regolamento

Cittadinanzattiva onlus e Reti Televisive Italiane hanno stipulato un protocollo d’intesa per lo sviluppo di una procedura di conciliazione paritetica a vantaggio degli utenti del servizio di televisione a pagamento “*Mediaset Premium*”.

Il funzionamento della procedura è descritto nel seguente Regolamento conforme al modello di procedura paritetica definito dalla Risoluzione del Parlamento Europeo del 25 ottobre 2011 come “*esempio di migliore prassi*” a vantaggio dei Consumatori e delle Aziende.

La procedura è operativa a partire dal 15 maggio 2013 ed è stata notificata ai sensi dell’art 13 della delibera 173/07/Cons all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

La procedura di conciliazione è aperta a tutti i clienti del servizio “Mediaset Premium”, anche se non iscritti a Cittadinanzattiva Onlus, o ad altre Associazioni per la tutela dei Consumatori.

ART 2

Ambito di applicazione

Il presente Regolamento contiene le modalità di attuazione della procedura di conciliazione paritetica di cui possono avvalersi i consumatori per la risoluzione stragiudiziale di ogni e qualsiasi controversia che dovesse insorgere nell’ambito della erogazione del servizio di televisione a pagamento Mediaset Premium riguardante eventuali disservizi o violazione dei diritti degli utenti derivanti dalla non corretta applicazione della normativa di settore, delibere AGCOM dalle condizioni contrattuali e dalla Carta dei servizi.

La procedura applica il modello della conciliazione paritetica ispirata ai principi delle Raccomandazioni Europee 257/98/CE e 2001/310/CE e conforme all’articolo 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e alla Delibera n. 173/07/CONS e pertanto considerata a tutti gli effetti quale valida sede per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione alternativo all’esperienza presso CORECOM, Camere di Commercio e organismi di mediazione di cui al decreto legislativo n. 28/2010 sottoscrittori di eventuali protocolli di intesa con AGCOM.

Art 3

Ufficio di conciliazione

Presso gli Uffici RTI di Cologno Monzese è istituito l'Ufficio conciliazione al quale fanno capo le attività disciplinate dal seguente Regolamento.

L'ufficio di conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce ai conciliatori il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle attività. Ogni attività della Segreteria è funzionale al regolare svolgimento delle conciliazioni pertanto è garantito il rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite e trattate nel corso dell'istruzione della procedura di conciliazione.

La Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione svolge le seguenti attività:

- Riceve le domande di attivazione della procedura di conciliazione e ne verifica l'ammissibilità ai sensi del presente regolamento;
- Trasmette ai conciliatori accreditati la documentazione necessaria per la trattazione della controversia
- Predispone entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda di conciliazione l'avviso della convocazione e lo trasmette ai componenti della commissione di conciliazione.
- Tiene copia dei Verbali di conciliazione che provvede a consegnare alle parti alla conclusione della procedura.

Art 4

Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è composta da un conciliatore nominato da RTI e da un conciliatore nominato dall'associazione di consumatori.

L'incarico di conciliatore è a tempo indeterminato, salvo revoca o dimissioni da comunicarsi all'ufficio di conciliazione nel più breve tempo possibile.

Compito della Commissione di conciliazione è individuare, attraverso il ricorso a tecniche di negoziazione, una soluzione per la risoluzione della controversia da sottoporre alla valutazione ed eventuale formale accettazione delle Parti.

L'imparzialità del risultato della proposta individuata dalla commissione e l'indipendenza della stessa è garantita dalla composizione paritetica della commissione di conciliazione composta da due conciliatori rappresentanti l'uno gli interessi del consumatore l'altro dell'azienda

ART 5

Avvio della procedura di conciliazione

La conciliazione paritetica può essere attivata solo dopo l'inoltro del reclamo all'azienda nei termini e modi previsti dalla Carta dei servizi Madiaset Premium.

In caso di mancato riscontro al reclamo nel termine di 30 giorni dalla ricezione della richiesta o nel caso di risposta non soddisfacente è possibile presentare tramite l'Associazione di consumatori Cittadinanzattiva la domanda di conciliazione paritetica compilando il modulo predisposto in allegato e disponibile, unitamente al presente regolamento, presso le sedi territoriali dell'associazione e sul sito www.cittadinanzattiva.it

La domanda di conciliazione contiene il mandato conferito all'Associazione ad individuare una proposta per la composizione della controversia.

L'avvio della procedura sospende ogni attività di autotutela nonché i termini per agire in sede giurisdizionale da parte dell'azienda e del consumatore, tali termini riprenderanno a decorrere dalla data di conclusione della procedura.

Per attivare la procedura di conciliazione non sono previsti costi a carico del consumatore.

Art 6

Svolgimento

La commissione di conciliazione opera a distanza, avvalendosi di mezzi telematici, e, a sua discrezione, ove necessario, si riunisce nella sede di Milano dell'Associazione o della azienda nei termini indicati dall'avviso di convocazione ricevuto dalla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione.

Di norma la commissione esamina in una sola seduta la controversia salvo casi di particolari complessità o nel caso ravveda la necessità di svolgere una ulteriore istruttoria documentale o di raccogliere ulteriori informative da parte del consumatore.

La procedura conciliativa si conclude comunque entro 60 giorni lavorativi dalla presentazione della domanda.

Il consumatore ha diritto in ogni momento di recedere dalla procedura instaurata e di adire il sistema giudiziario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversie, previa comunicazione all'Ufficio di conciliazione anche per tramite dell'Associazione.

Art 7

Conclusione della procedura e verbale di conciliazione

Laddove la commissione individui una proposta risolutiva della controversia, sarà onere dei conciliatori sottoporre la proposta alle Parti. Nella individuazione della proposta risolutiva della controversia la commissione terrà conto dei criteri di equità, e dell'esigenza di garantire la reciproca soddisfazione delle Parti .

Ciascuna delle Parti resta libera di accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla commissione entro 5 giorni lavorativi.

In caso di accettazione congiunta della proposta di risoluzione della controversia, verrà redatto un verbale sottoscritto dai conciliatori e dalle Parti che avrà efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art 1965 del codice civile.

In caso di mancata accettazione della proposta da parte del Consumatore o della Società, o qualora la Commissione non ritenga di poter individuare alcuna ipotesi o proposta di risoluzione della controversia, verrà redatto un verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura; detto verbale verrà sottoscritto dai due conciliatori.

Cittadinanzattiva e RTI hanno individuato un periodo di sperimentazione della procedura all'esito del quale, se necessario, si impegnano a ridefinire eventuali migliorie o modifiche alla procedura. La sperimentazione terminerà il 31 dicembre 2013. Al termine della sperimentazione Cittadinanzattiva ed RTI valuteranno le eventuali adesioni al presente regolamento di conciliazione da parte di altre Associazioni di Consumatori aderenti al CNCU che ne abbiano fatto richiesta.