

**MODULO PER LA DOMANDA DI CONCILIAZIONE
CONTROVERSA RELATIVA A SERVIZI E/O PRODOTTI DI TELECOMUNICAZIONI
Alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione
Fastweb S.p.A.**

Dati identificativi del cliente

Nominativo
Indirizzo.....
cap... .. località.....prov.....
Telefono
Mobile
Fax
e-mail
rappresentato da (compilare se persona giuridica)

Numero telefonico interessato e/o estremi del/i contratto/i:

Telefono
.....
Codice cliente (account)
.....
.....

Recapiti per le comunicazioni al cliente (da compilare se diversi da quelli già indicati)

Nominativo
Indirizzo.....
cap.....località.....prov.....
Telefono
Mobile
Fax
e-mail

TIPOLOGIA DEL CONTRATTO

Tipo di utenza: residenziale business

Tipologia reclamo

- a. servizi telefonia fissa;
- b. servizi telefonia mobile
- c. servizi internet
- d. servizi TV;
- e. altro

Il sottoscritto – indicato nella sezione coordinate dell'utente - avendo già presentato reclamo n.....pressoin data..... a mezzo e non essendo soddisfatto del relativo esito

CHIEDE

Alla Commissione di Conciliazione costituita presso Codesto Ufficio di comporre, con riferimento alle condizioni generali di contratto e alla carte dei servizi Fastweb ed alla normativa di settore, nel rispetto della Delibera 173/07/CONS dell'AGCOM e dei principi sanciti dalle Raccomandazioni 1998/257/CE e 2001/310/CE,

la controversia di seguito descritta:

OGGETTO DELLA CONCILIAZIONE

Descrizione

- Ritardo nella fornitura/attivazione dei servizi rete fissa
- Ritardo/mancata disattivazione servizi rete mobile
- Mancata o parziale fornitura del servizio;
- Contestazione traffico
- Fatturazione
- Modifiche contrattuali
- Mancato/errato inserimento in elenchi telefonici
- Interruzione/sospensione del servizio
- Trasloco/variazione
- Varie

DESCRIZIONE DEI FATTI ED ESITI DEL RECLAMO/I PRECEDENTEMENTE INOLTRATO/I

(data e il luogo di acquisto o di firma del contratto, descrizione del prodotto o servizio in questione, nonché il prezzo, le modalità di pagamento e qualunque altro elemento utile emerso nel corso della valutazione del vostro reclamo e gli esiti dello stesso):

1
.....
.....

2
.....
.....

3
.....
.....

4
.....
.....

RICHIESTE

ULTERIORI INFORMAZIONI DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI

(Se possibile, preghiamo di allegare alla domanda di conciliazione giustificativi in vostro possesso, ad esempio fatture, contratto, ricevute lettere/fax, ecc.)

Elenco dei documenti allegati:

Con la presente, il sottoscritto

- dichiara di aver ricevuto, unitamente al presente modulo di domanda, copia del Regolamento di Conciliazione e di conoscerne ed accettarne integralmente il contenuto e la modalità di nomina dei Componenti la Commissione di Conciliazione Paritetica;

- accetta che la Commissione di Conciliazione sia formata dal rappresentante di Fastweb s.p.a. e dal rappresentante dell'Associazione dei Consumatori firmataria del Protocollo d'Intesa scelta dal cliente A) oppure designata dalla Segreteria B) (barrare l'opzione desiderata);

A) Associazione

B) L'Associazione verrà designata con criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie.

- conferisce mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia di cui sopra, al Rappresentante delle Associazioni dei Consumatori componente la Commissione di Conciliazione, designato ai sensi di uno dei precedenti punti A) o B), per le funzioni a questi attribuite a norma del Regolamento di Conciliazione medesimo;

- autorizza, anche ai sensi della D.Lgs 196/03, il Rappresentante designato ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione, compresa la documentazione del traffico:

- dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia devono considerarsi riservate e le parti rinunciano espressamente ad utilizzarle in ogni altro procedimenti innanzi a qualsivoglia autorità;

- dichiara di essere consapevole che:

- Fastweb S.p.A . sospende le iniziative di autotutela per tutta la durata del procedimento e fino al 15° giorno successivo al ricevimento del verbale di Conciliazione;
- l'esecuzione della presente domanda di Conciliazione integra il "tentativo obbligatorio di conciliazione" previsto dalla vigente regolamentazione
- ha facoltà di abbandonare, in ogni momento ed in qualsiasi fase, la procedura di Conciliazione;
- l'eventuale accordo ha valore vincolante tra le parti;

Il verbale della conciliazione verrà inviato all'indirizzo indicato.

Nome cliente

Indirizzo.....

Fax (associazione dei consumatori).....Telefono.....

e-mail (associazione consumatori)

Data