

## REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Fra le Associazioni dei Consumatori

e

Fastweb S.p.A.

### Art. 1 DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento si intende per:

- **Cliente:** il soggetto persona fisica o giuridica ( limitatamente alle tipologia dei contratti "*microimprese*") che ha sottoscritto un contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica ed ha presentato un reclamo secondo le modalità sotto elencate
- **Commissione di Conciliazione o Commissione:** l'organo composto da 2 conciliatori nominato secondo le modalità e i termini previsti dal presente regolamento che ha il compito di svolgere le funzioni previste agli artt. 2,3,4,5,
- **Domanda di conciliazione o Domanda:** l'atto che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui al punto successivo presentato e sottoscritto dal cliente ,durante la fase sperimentale esclusivamente tramite le Associazioni dei Consumatori cui ha conferito mandato, o in via autonoma dallo stesso ( in tal caso sarà fornita assistenza tramite una delle associazioni firmatarie del protocollo d'intesa scelte secondo un criterio turnario) secondo le modalità ed i termini di cui all'art 4
- **Reclamo:** l'atto ai sensi delle delibere in materia di Qualità del Servizio emanate dall'AGCOM ( delibera 179/03/CSP), presentato al servizio di assistenza clienti a mezzo telefono ( 192.193) via fax ( al numero 02.45455677), a mezzo raccomandata A/R ( all'indirizzo C.P 126 20092 Cinisello Balsamo MI ) o via internet ( [fastweb@fastweb.it](mailto:fastweb@fastweb.it) ) dal cliente,

- **Procedura di conciliazione o Procedura:** le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal regolamento di conciliazione della controversia insorta con il cliente.
- **Protocollo d'intesa:** l'accordo sottoscritto da Fastweb e dalle Associazioni dei consumatori firmatarie, avente ad oggetto la risoluzione bonaria delle controversie insorte con i clienti.
- **Regolamento:** il presente atto sottoscritto dall'Amministratore Delegato Fastweb e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo di'intesa che disciplina anche il periodo di sperimentazione della procedura.
- **Ufficio di Conciliazione:** l'ufficio di cui all'art 2 presso cui è istituita la Commissione di conciliazione.

## DISPOSIZIONI GENERALI

1. La Fastweb S.p.A. (di seguito anche "Fastweb") e le Associazioni dei Consumatori (di seguito "Associazioni") firmatarie del presente protocollo di intesa definiscono, di comune accordo, la procedura di Conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai clienti residenziali e "microimprese", che potranno insorgere tra la Fastweb e gli Utenti, come individuate dalla Delibera 182/02/CONS e dalla Delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCom").

2. La procedura scelta applica il modello della "Conciliazione Paritetica", nel rispetto delle citate Delibere, 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 Codice delle Comunicazioni Elettroniche, D. Lgs. 259/2003 del 1 Agosto 2003, al Codice del Consumo, D. Lgs. 206/2005 del 6 Settembre 2005.

3. Il presente Regolamento viene, altresì, redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 Marzo 1998 e 4 Aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:

- a. indipendenza
- b. trasparenza
- c. contraddittorio
- d. efficacia
- e. legalità
- f. libertà
- g. rappresentanza
- h. imparzialità
- j. equità

4. Oggetto del procedimento di conciliazione riguarda le controversie sorte in merito alla fruizione dei servizi così come regolato dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi Fastweb.

Gli eventuale rimborsi/indennizzi, da corrispondersi ai clienti, verranno concordati tra i due Conciliatori.

5. Le parti stabiliscono di applicare il seguente Regolamento di Conciliazione, in fase sperimentale, per 6 mesi a partire dalla conclusione dei corsi di formazione rivolti ai conciliatori di entrambe le Parti con validità per le regioni Lazio e Lombardia .

Durante la fase sperimentale, saranno accettate solo le istanze prevenute tramite le Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

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

1. Presso le Sedi Fastweb di Roma e di Milano e vengono istituiti gli Uffici di Conciliazione, ai quali 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. La Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura, secondo quanto disposto dal Testo Unico sulla Privacy, di cui al D. Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni.

4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente al modulo per la domanda di conciliazione e alla Carta dei Servizi, per via telematica sul sito Internet [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it), presso le Sedi delle Associazioni firmatarie del Protocollo d'intesa e sui loro siti Internet.

5. Presso l'Ufficio di Conciliazione è disponibile l'elenco dei Conciliatori, che viene redatto ed aggiornato sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, da Fastweb e dalle Associazioni e sono, altresì, fornite informazioni relativamente al funzionamento della Procedura, alle controversie, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

6. I Conciliatori per essere iscritti nel suddetto elenco, devono aver frequentato un apposito corso di formazione come meglio specificato nel Protocollo d'intesa.

#### Art. 3 - Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione

1. Presso l'Ufficio di Conciliazione viene istituito, a cura della Segreteria, un archivio elettronico a disposizione delle parti, che raccoglie le richieste di Conciliazione ed i verbali delle procedure istituite dinanzi all'Ufficio fino alla completa definizione.

2. L'Ufficio di Conciliazione:

- Provvede alle comunicazioni previste dal Regolamento
- Tiene aggiornato l'archivio elettronico, che contiene il reclamo, la domanda e i verbali della

procedura, consultabile via internet dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'intesa e da Fastweb per la trattazione della controversia oggetto della Domanda.

- Provvede a consegnare alle parti copia del verbale alla conclusione della procedura.

#### Art. 4 – Accesso alla procedura di Conciliazione

1. Il Cliente può accedere tramite una delle Associazioni firmatarie del protocollo d'intesa o per proprio conto alla procedura di Conciliazione nei casi in cui, presentato un reclamo (tramite fax, servizio clienti, raccomandata a/r o attraverso il sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)), abbia ricevuto da parte di Fastweb una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcun riscontro entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi di Fastweb e previsti nelle Condizioni Generali di Contratto.

Per i clienti che intendono aderire alla procedura di conciliazione per il tramite delle Associazioni dei consumatori, dovranno rivolgersi alle sedi delle associazioni dei consumatori firmatarie delle Protocollo d'Intesa, indicate sul sito Fastweb all'indirizzo [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)

La gratuità della procedura non pregiudica la facoltà, da parte delle Associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione all'Utente

2. La domanda di conciliazione non potrà essere proposta nel caso in cui sia già pendente un procedimento dinanzi a organi giudiziari.

3. Il cliente può avviare, anche per il tramite dell'Associazione, la Procedura di Conciliazione presentando la domanda sull'apposito modulo redatto secondo i principi della Raccomandazione 2001/310/CE rinvenibile all'interno della sezione del portale Fastweb dedicata alle conciliazioni paritetiche. Durante la fase sperimentale l'istanza potrà essere inoltrata esclusivamente tramite le associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa.

Nella fase successiva il cliente potrà inoltrare l'istanza in maniera autonoma, in tal caso gli verrà assegnato un conciliatore di una delle associazioni firmatarie del Protocollo, scelto secondo un criterio tematico.

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 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.

#### **Art. 5 - Procedimento di Conciliazione**

1. La Procedura di Conciliazione si intende instaurata nel momento in cui la domanda di conciliazione promossa dal cliente è inoltrata on line all'Ufficio di Conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile per via telematica sul sito [www.fastweb.it](http://www.fastweb.it), oppure presso le sedi delle Associazioni firmatarie del presente accordo oppure sui loro siti Internet. Nel caso di istanza presentata direttamente dal cliente dovrà essere allegata anche copia del documento di identità dello stesso. L'instaurazione della Procedura di Conciliazione comporta l'integrale accettazione da parte del cliente del presente Regolamento.

2. L'Ufficio di Conciliazione iscrive ogni domanda di Conciliazione su un apposito registro elettronico dei procedimenti, attribuendo ad essa un numero progressivo, tale numero verrà fornito in automatico da Fastweb al momento dell'invio della domanda.

3. Il termine per l'esperimento della procedura di Conciliazione è fissato in 60 giorni.

La Segreteria, ricevuta la domanda, provvederà a fissare entro 30 giorni dal ricevimento della stessa, la data della trattazione dell'istanza di conciliazione. Entro 30 giorni dalla data di trattazione

verrà fissata la data per la riunione della Commissione e per la sottoscrizione del verbale. Sarà 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.

Nel caso di reclami ritenuti da entrambe le parti come particolarmente complessi è prevista la possibilità di una proroga *una tantum* fino ad un massimo 30 giorni.

4. La Commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della Domanda di conciliazione, che il cliente sia stato pienamente informato del fatto che in ogni momento prima della convocazione ha il diritto di abbandonare la procedura

5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e potranno di norma essere svolte tramite scambio telematico di comunicazioni (on line). Le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate e le parti rinunciano espressamente ad utilizzarle in ogni altro procedimento innanzi a qualsivoglia autorità.

6. Il procedimento si conclude con la sottoscrizione da parte dei componenti della Commissione del verbale di Conciliazione. L'accordo è da considerarsi vincolante tra le parti dal momento della effettiva sottoscrizione e le stesse parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà. Con la sottoscrizione del verbale le parti si danno reciprocamente atto di non avere più null'altro a pretendere in merito all'oggetto della controversia.

In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo.

7. Dal superamento di 90 giorni dal ricevimento della domanda, in assenza della convocazione della riunione della Commissione per la sottoscrizione del verbale, il consumatore o l'associazione consumatori può richiedere alla segreteria di conciliazione una dichiarazione di mancata conciliazione nei termini previsti dal regolamento, che verrà inviata entro 7 giorni dalla data della richiesta.

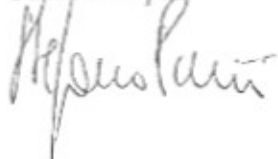
Sino a quando non sia stata ultimata la Procedura di Conciliazione, è sospesa per Fastweb la possibilità di attuare azione cautelative nei confronti del cliente.

Art. 6 Ulteriori informazioni

Il presente regolamento è disponibile sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni insieme alla Relazione redatta annualmente sull'andamento della Procedura.

Roma 22 dicembre 2008

Fastweb S.p.A



Associazioni dei Consumatori

Achconsum

Adoc

Altroconsumo

Assoutenti

Cittadinanzattiva

CODACONS

Codici

Confconsumatori

Federconsumatori

Legaconsumatori

Movimento Consumatori



*Antonio*  
Movimento Difesa del Cittadino

*Roberto*  
Unione Nazionale Consumatori

CASA DEL CONSUMATORE  
*Claudio*