

## PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE PARITETICA VODAFONE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

### Art. 1 L'AMBITO

1. Al fine di facilitare la risoluzione non giudiziale delle controversie tra consumatori e azienda Vodafone e le sotto elencate Associazioni dei Consumatori aderiscono al presente Protocollo di Conciliazione on Line.
2. Le Associazioni dei consumatori aderenti al protocollo in oggetto concordano la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i propri associati e i consumatori per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra i Clienti e l'Azienda nell'ambito di rapporti contrattuali di fornitura di servizi di comunicazione elettronica erogati da quest'ultima.
3. La Procedura applica il modello della "Conciliazione Paritetica" e opera nel rispetto dei principi espressi dalle Raccomandazioni 257/98/CE (raccomandazione Bonino) e 2001/310/CE (raccomandazione Byrne) in tema di risoluzione non giudiziale delle controversie in materia di consumo e ne applica i principi di Imparzialità, Trasparenza, Efficacia, Equità.
4. La Procedura rappresenta una risoluzione extragiudiziale delle controversie in conformità degli articoli 70 e 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie.
5. In applicazione dell'art. 13 della delibera AGCOM 173/07/Cons, la procedura è considerata a tutti gli effetti tentativo di conciliazione alternativo all'esperienza presso il CORECOM competente per territorio o presso gli enti sostitutivi previsti dalla suddetta delibera. In tal senso, copia del presente Protocollo sarà inviata all'AGCOM per le procedure di cui all'articolo 13 comma 4 della citata delibera.
6. La procedura è intesa come modello di risoluzione non giudiziale delle controversie; la gestione dei reclami, la loro risoluzione e la relativa relazione con il Cliente restano esclusivo compito dell'Azienda, fatte salve le prerogative delle Associazioni.
7. Ai sensi dell'art. 6 comma 1 della delibera AGCOM 173/07/Cons la proposizione del tentativo di conciliazione sospende, per entrambe le parti, i termini per agire in sede giurisdizionale, che riprendono a decorrere a 15 giorni dalla conclusione del procedimento. Durante tale periodo Vodafone si asterrà dall'attivare azioni amministrative, quali ad esempio sospensioni della linea o recupero del credito, esclusi i casi di sospetta frode o abuso nonché di pericolo per l'integrità e la funzionalità della rete di comunicazione elettronica.
8. La procedura può essere avviata solo successivamente alla presentazione di reclamo scritto da parte del consumatore che non abbia ricevuto risposta soddisfacente entro 45 giorni di calendario dalla ricezione da parte di Vodafone.
9. Il termine per la conclusione del procedimento è fissato, di norma, in 30 giorni lavorativi, fatta salva la possibilità di proroga, non superiore a ulteriori 30 giorni, per

l'acquisizione di documentazione in casi di particolare complessità, quali ad esempio roaming internazionale oppure rapporti con terze parti, servizi a valore aggiunto.

## Art. 2 I PRINCIPI

### 2.1 IMPARZIALITÀ

1. La Procedura è svolta seguendo il modello della conciliazione paritetica, in cui la conciliazione è sviluppata collegialmente da due conciliatori, uno designato dall'azienda uno designato dall'associazione, in rappresentanza del consumatore
2. Con tale designazione si forma la commissione paritetica di conciliazione
3. Il conciliatore in rappresentanza del consumatore sarà scelto all'interno dell'elenco dei conciliatori riconosciuti fornito all'azienda dalle associazioni dei consumatori aderenti al presente protocollo
4. L'ufficio di conciliazione è costituito, a cura e spese di Vodafone, presso la sede di Roma, locata in piazza Santi Apostoli 81; esso riceve le domande di conciliazione, ne verifica la ammissibilità, trasmette ai conciliatori la documentazione e la proposta preliminare di risoluzione, predispone i verbali.

### 2.2 TRASPARENZA

1. Il Regolamento di Conciliazione è redatto in forma chiara e messo a disposizione dei consumatori senza alcun costo né formalità presso il sito internet di Vodafone Italia e delle Associazioni aderenti.
2. Vodafone informerà i propri clienti dell'esistenza della procedura attraverso i propri canali di comunicazione
3. La procedura è portata avanti tramite gli strumenti di comunicazione elettronica di minor costo e di maggior efficacia per le parti: Vodafone attiverà un'utenza di posta elettronica dedicata cui potranno avere accesso i soli conciliatori
4. La procedura avverrà on-line
5. Ogni Associazione aderente fornirà a Vodafone un indirizzo di posta elettronica che Vodafone abiliterà a contattare la propria casella di posta dedicata alla conciliazione online; nel corso dei primi mesi di applicazione del Protocollo eventuali richieste ulteriori verranno valutate secondo parametri oggettivi ed esigenze organizzative
6. La procedura è gratuita; le associazioni avranno comunque la facoltà di proporre al consumatore l'adesione o l'iscrizione con le regole proprie di ciascuna associazione
7. La procedura riguarda consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo all'Articolo 3 comma 1 lettera a

8. Il consumatore potrà avere informazione sullo stato di avanzamento della procedura tramite il conciliatore nominato dall'Associazione

9. Tutti i procedimenti avviati sono sommariamente verbalizzati all'atto della conclusione; i verbali sono resi disponibili alle parti.

10. Gli atti propedeutici alla redazione del verbale devono rimanere riservati tra gli organi di conciliazione e non possono essere divulgati.

11. Il contenuto del verbale di conciliazione è riservato tra le parti e non potrà essere reso pubblico, salvo accordo scritto di tutte le parti. Esso sarà comunque disponibile nei casi di necessità di utilizzo in sede giurisdizionale agli esclusivi fini dell'applicazione dell'art. 3 comma 1 di cui all'allegato A della delibera 173/07/CONS, (prova dello svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione).

12. Un consuntivo annuale sul numero, gli esiti, il tempo mediamente necessario alla conclusione verrà comunicato alla segreteria del CNCU, all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, al Ministero dello Sviluppo Economico.

### 2.3 EFFICACIA

1. La procedura di conciliazione è accessibile indipendentemente dal luogo in cui risiede o si trova il consumatore

2. Il consumatore non ha alcun obbligo di farsi rappresentare da un legale; ne ha la piena facoltà qualora lo ritenga opportuno

3. Il procedimento è di norma tenuto in lingua italiana.

4. Per i procedimenti comunitari, transfrontalieri o riguardanti cittadini stranieri o residenti in altro paese dell'Unione verrà adottata, su richiesta, la lingua inglese.

### 2.4 EQUITÀ

1. Il consumatore, in qualunque momento della procedura, potrà rinunciare mantenendo il diritto di adire altre vie, sia extragiudiziali che giudiziali, per ottenere la risoluzione della controversia. In tal caso sarà stilato un verbale di rinuncia alla procedura.

2. Il consumatore si impegna a comunicare tempestivamente all'altra parte la rinuncia alla risoluzione conciliativa della controversia

3. Le informazioni trasmesse ai conciliatori sono da ritenersi confidenziali e verranno utilizzate e trasmesse solo ai fini della procedura.

4. Il conciliatore dell'associazione riceverà dal consumatore il pieno mandato ad individuare una proposta conciliativa per comporre la controversia ed a sottoscrivere il verbale di conciliazione;

5. Sarà cura dell'associazione ottenere il consenso del consumatore ai sensi del d.lgs 30 giugno 2003 n. 196 ai fini del trattamento dei dati personali dello stesso.

6. I Conciliatori, sulla base dei principi di equità, del diritto (Codice delle Comunicazioni, delibere AGCOM, Codice del Consumo), degli usi del settore, e delle istanze del consumatore, concordano una proposta di conciliazione da sottoporre alle parti.

7. Il Consumatore, tramite l'associazione ha facoltà di approvare o rigettare la proposta entro 10 giorni lavorativi, durante i quali può ottenere consiglio esterno, anche legale.

8. Nella proposta di conciliazione presentata al consumatore è chiarito in maniera inequivocabile che la soluzione proposta può essere più o meno favorevole al consumatore rispetto a un giudizio eventualmente proposto in altre sedi

9. Una volta sottoscritta, la conciliazione ha valore di transazione ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile, con reciproca rinuncia a ulteriori azioni nei confronti della controparte per la medesima controversia

### Art. 3 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

1. Il cliente che non trovi soddisfazione alle proprie istanze presso i normali canali di reclamo/risoluzione forniti direttamente da Vodafone potrà avviare la procedura di risoluzione conciliativa paritetica delle controversie.

2. L'accesso alla procedura è possibile solo a seguito di reclamo proposto in forma scritta che abbia avuto esito insoddisfacente o che non abbia avuto risposta entro 45 giorni di calendario dalla ricezione da parte di Vodafone del reclamo. Per tali fini il reclamo in forma scritta dovrà essere inviato tramite raccomandata AR alla Casella Postale 190 Ivrea (TO), o al fax 800034626

3. Al verificarsi di una delle condizioni previste il consumatore potrà proporre la richiesta di conciliazione tramite le associazioni aderenti al Protocollo e i conciliatori da esse selezionati.

4. L'elenco dei conciliatori delle Associazioni aderenti sarà pubblicato sul sito internet di Vodafone e su quello delle rispettive associazioni aderenti.

5. Il conciliatore dell'Associazione prescelta invierà all'indirizzo di posta elettronica dedicato una e-mail contenente nell'oggetto il numero di telefono o il codice cliente del consumatore e il suo cognome e nome. Seguirà la descrizione del caso con eventuale proposta preliminare.

6. In caso di invio diretto da parte del consumatore Vodafone potrà assegnare la pratica a una associazione aderente al Protocollo con criterio esclusivamente paritario e turnario, per la gestione in collaborazione con i conciliatori da essa designati. Questa procedura sarà disponibile successivamente al termine del periodo sperimentale iniziale, previsto in 6 mesi, fatti comunque salvi i doveri e le prerogative dell'azienda di cui all'articolo 1 comma 6

7. Entro 25 giorni lavorativi dalla ricezione della domanda i conciliatori sottopongono al consumatore una proposta di conciliazione.

8. Il consumatore ha 10 giorni lavorativi di tempo per accettare o rifiutare la proposta.
9. In caso di accettazione della proposta sarà cura di Vodafone provvedere tempestivamente alla trasmissione delle copie dell'accordo per sottoscrizione delle parti. A sua volta il conciliatore dell'Associazione provvederà al reinoltro della copia controfirmata.
10. In caso di mancata conciliazione verrà redatto un verbale che attesta il tentativo non riuscito
11. Trascorsi 60 giorni lavorativi dalla proposizione della domanda di conciliazione, in assenza di proposta conciliativa, il consumatore potrà richiedere la stesura del verbale di mancata conciliazione
12. Le parti si impegnano reciprocamente a utilizzare il canale e-mail dedicato al solo fine della conduzione dei tentativi di conciliazione di cui al presente Protocollo
13. Il ricorso alla conciliazione on-line si intende come preminente; pertanto per il medesimo caso Vodafone darà priorità alla gestione della conciliazione paritetica ai sensi del presente Protocollo.