

PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA

tra

FASTWEB S.p.A.

e

Le associazioni dei Consumatori

premessi che

- la conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta in ambito commerciale e nella tutela dei diritti dei consumatori;
- Fastweb svolge le proprie attività focalizzandosi sempre più sulle esigenze dei propri clienti, anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria;
- le Associazioni dei Consumatori rivestono una crescente importanza a livello italiano ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze dei consumatori e nel promuoverne e tutelarne i diritti;
- FASTWEB ha instaurato con le suddette Associazioni un proficuo rapporto di intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di intesa per la conciliazione paritetica extragiudiziale;
- le Associazioni Nazionali dei Consumatori firmatarie, presenti nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella diffusione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti in vista di una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei consumatori;
- le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra FASTWEB e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie;
- l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha invitato tutte le Aziende del settore ad adottare procedure volontarie di conciliazione con i consumatori in base alla Delibera 173/07/CSP

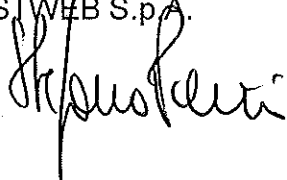
tutto ciò premesso le Parti convengono quanto segue

1. Con il presente Protocollo FASTWEB S.p.A. (di seguito "FASTWEB") e le Associazioni dei Consumatori firmatarie, rappresentative a livello nazionale in base al Codice del Consumo, intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra la società FASTWEB ed i consumatori suoi clienti, fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 6.
2. La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE e con la Delibera 173/07/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
3. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito nel Regolamento allegato al presente Protocollo.
4. Al fine di preservare il diretto rapporto commerciale tra FASTWEB e i suoi clienti e di migliorare la qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione agli stessi, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica è subordinato alla presentazione da parte del consumatore/cliente di un reclamo, così come definito dalla Delibera 179/03/CSP , dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
5. Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.
6. In virtù della complessità realizzativa della procedura di conciliazione, le Parti convengono di prevedere un periodo di sperimentazione di sei mesi (eventualmente prorogabili in base alle valutazioni congiunte delle Parti) della procedura su un territorio campione, costituito dalle regioni Lazio e Lombardia, la cui data di avvio sarà indicata nel Regolamento attuativo. Le Parti si riservano di verificare l'efficacia della procedura, di concordare eventuali modifiche alla stessa e al Regolamento.
7. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria. Il consumatore resta pertanto libero, in qualsiasi momento precedente l'eventuale sottoscrizione di un accordo solutivo o precedente la convocazione della Commissione di conciliazione, di rinunciare al tentativo di conciliazione.
8. Se la conciliazione ha esito positivo è redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli artt. 1965 e seguenti del cod. civ.
9. Le Parti concordano di verificare annualmente l'andamento della procedura, pubblicando un report sulle attività svolte.

10. Le Parti intendono sottoporre la procedura di conciliazione volontaria paritetica disciplinata dal presente Protocollo alla validazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 22 dicembre 2008

FASTWEB S.p.A.



Le Associazioni dei
Consumatori

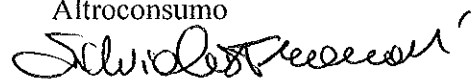


Adiconsum

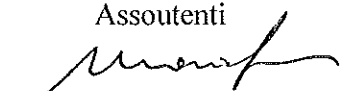


Adoc

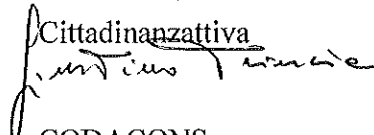
Altroconsumo



Assoutenti



Cittadinanzattiva



CODACONS



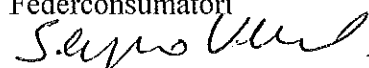
Codici



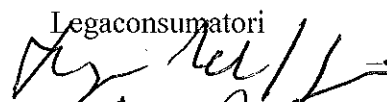
Confconsumatori



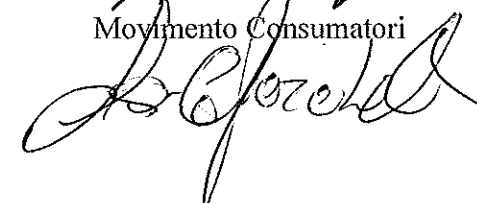
Federconsumatori



Legaconsumatori



Movimento Consumatori



Autentico

Movimento Difesa del Cittadino

Unione Nazionale Consumatori

Unione Nazionale Consumatori

CASA DEL CONSUMATORE

Leonardo

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) 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, 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), 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

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 turnario .

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, 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.

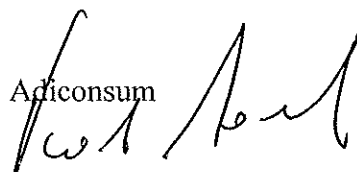
Roma 22 dicembre 2008

Fastweb S.p.A

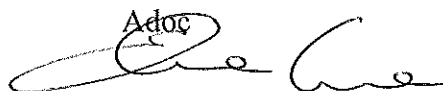


Associazioni dei Consumatori

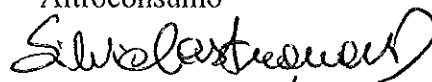
Adiconsum



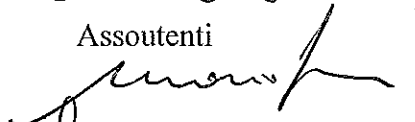
Adoc



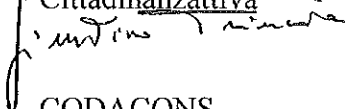
Altroconsumo



Assoutenti



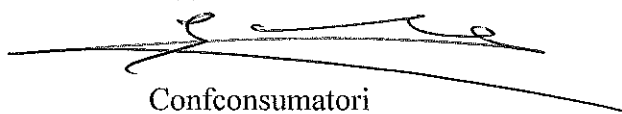
Cittadinanzattiva



CODACONS



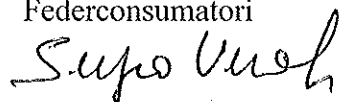
Codici



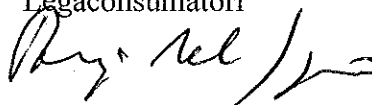
Confconsumatori



Federconsumatori



Legaconsumatori



Movimento Consumatori




Movimento Difesa del Cittadino


Unione Nazionale Consumatori

CASA DEL CONSUMATORE
