



Protocollo d'Intesa

TIM - Associazioni dei Consumatori

Procedura di conciliazione on line

Attraverso la sottoscrizione del presente Protocollo d'Intesa, Telecom Italia Mobile (TIM) e le seguenti Associazioni dei consumatori: ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOUTENTI, CITTADINANZATTIVA, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, definiscono le modalità e i criteri di fondo per l'adozione della Procedura di conciliazione on line.

Obiettivo della Procedura è di rendere veloce ed efficace la gestione del contenzioso tra TIM e i suoi clienti, in armonia e nel rispetto delle normative nazionali e comunitarie in materia di tutela degli utenti.

1. Con la sottoscrizione del Protocollo d'Intesa, le parti si vincolano per intero a quanto stabilito dal Regolamento di Conciliazione on line che è parte integrante e sostanziale del presente Protocollo.

5. La Procedura, completamente gratuita, prende avvio, per un periodo iniziale di 4 mesi, presso le sedi nazionali delle Associazioni firmatarie del presente Protocollo. Successivamente, ogni Associazione potrà indicare le eventuali altre sedi territoriali presso le quali attivare la Procedura.

6. Il rapporto tra TIM e le Associazioni dovrà essere sviluppato con spirito costruttivo e trasparente, ciascuno nel proprio ruolo di competenza. In tal senso le parti si impegnano a valutare ogni proposta di modifica e/o integrazione che ciascuno dei contraenti riterrà opportuno.

A handwritten signature in black ink is located in the bottom right corner of the page. The signature is stylized and appears to be a single letter, possibly 'A', followed by a vertical stroke.

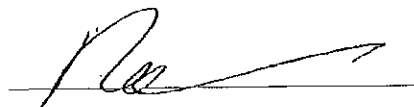
7. TIM si impegna, d'intesa con le Associazioni, a formare i conciliatori che faranno parte del relativo elenco. Qualora, nel corso della Procedura, un conciliatore dovesse essere sostituito, TIM e le Associazioni si impegnano alla formazione del nuovo conciliatore, iscrivendolo al seminario più prossimo. Fino a quella data la conciliazione verrà trattata dal conciliatore designato presso la sede nazionale.

8. Altre Associazioni dei consumatori rappresentative, potranno aderire al presente Protocollo, facendone esplicita richiesta che verrà sottoposta all'approvazione dell'Azienda e delle Associazioni firmatarie.

Roma, 23 luglio 2004

Per TIM

Amministratore Delegato: Marco De Benedetti



Per le Associazioni dei consumatori

ACU

Segretario Generale: Gianni Cavinato

ADICONSUM

Segretario Generale: Paolo Landi

ADOC

Presidente: Carlo Pileri

ADUSBEP

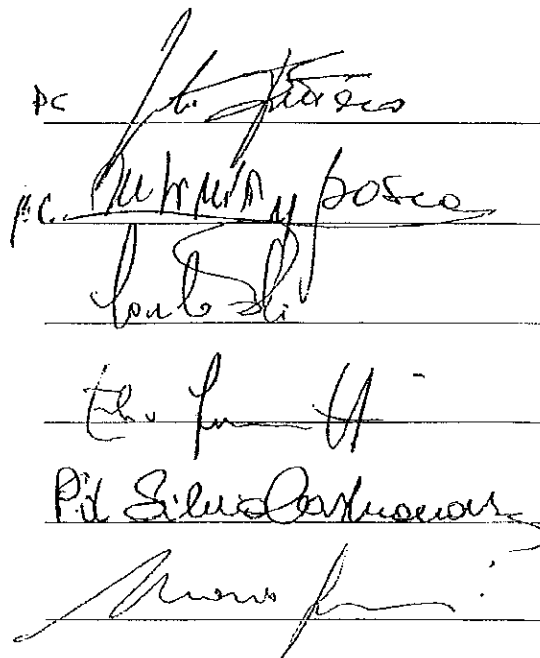
Presidente: Elio Lannutti

ALTROCONSUMO

Presidente: Paolo Martinello

ASSOUTENTI

Presidente: Mario Finzi



CITTADINANZATTIVA

Vicesegretario Generale: Giustino Trincia

pc. Giustino Trincia

FEDERCONSUMATORI

Presidente e Segr. Generale: Rosario Trefiletti

Rosario Trefiletti

LEGA DEI CONSUMATORI

Presidente: Pietro Praderi

Pietro Praderi

MOVIMENTO CONSUMATORI

p.c. Presidente: Lorenzo Miozzi

Roberto Benigni

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Presidente: Antonio Longo

Antonio Longo

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Presidente e Segr. Generale: Vincenzo Dona

Vincenzo Dona

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE ON LINE

Art. 1

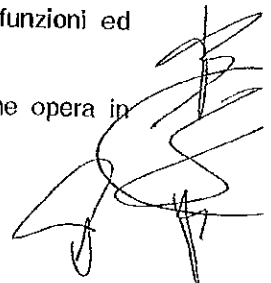
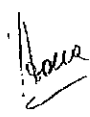
Natura e ambito di applicazione della Procedura

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e Telecom Italia Mobile S.p.A. (di seguito TIM), concordano la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i clienti e TIM, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'Azienda ed i clienti, meglio individuate nella delibera 182/02/CONS.
2. La procedura applica il modello della "Conciliazione Paritetica", nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM), 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 Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo. 259/2003 del 1 Agosto 2003.
3. In conformità alla Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, l'avvio della procedura sospende, ai sensi del richiamato art. 1 - comma 11 della Legge 31/7/1997, n° 249 - i termini per agire in sede giurisdizionale che riprendono a decorrere dalla sua conclusione.
4. La procedura conciliativa di TIM, allo scopo di risolvere in modo rapido ed economico le controversie, si svolge on line su una piattaforma web che, attraverso l'utilizzo di strumenti informatici disponibili sul sito www.timxte.tim.it, ne assicura l'efficienza e garantisce il massimo rispetto degli standard di sicurezza.

Art. 2

Ufficio di Conciliazione

1. L'Ufficio di conciliazione è istituito presso la sede di TIM di Roma, Via Pietro De Francisci, 152 - 00165. All'Ufficio di conciliazione fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
2. L'Ufficio di conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce, ai conciliatori ed alle parti, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.
3. Alla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione è destinato personale di TIM che opera in



raccordo con i conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.

4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, sul sito Internet www.timxte.tim.it e presso le sedi delle Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa. Presso l'Ufficio di conciliazione è disponibile l'elenco dei conciliatori, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, da TIM e dalle Associazioni dei consumatori e sono, altresì, fornite informazioni relative al funzionamento della procedura, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

Art. 3

Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione

1. Presso l'Ufficio di conciliazione è istituito a cura della Segreteria un archivio elettronico, consultabile dalla parti anche per via telematica, che raccoglie le richieste di conciliazione e i verbali delle procedure istituite dinanzi all'Ufficio.

2. La Segreteria dell'Ufficio di conciliazione:

- Riceve il Formulario europeo di reclamo, secondo le modalità previste dall'art. 5, per ulteriore verifica e soluzione;
- riceve le Domande necessarie per attivare la procedura di conciliazione, di cui all'art. 6;
- cura l'elenco dei conciliatori e trasmette ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
- predispone l'avviso della convocazione e lo comunica alle parti. In tale avviso sono specificatamente indicati:
 - a) la data e il protocollo di iscrizione della domanda;
 - b) la data in cui è prevista la discussione della controversia per via telematica attraverso il sito www.timxte.tim.it, anticipando l'informativa anche per telefono;
 - c) l'oggetto della controversia;
 - d) l'ufficio addetto alla ricezione degli atti;
 - e) il nominativo dei conciliatori componenti la Commissione paritetica.
- Tiene copia dei verbali di conciliazione che provvede a inviare alle parti alla conclusione della procedura, ai sensi del successivo articolo 8, comma 2.

medini

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Art. 4

Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La controversia è curata da una Commissione paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di TIM e un conciliatore delle Associazioni dei consumatori in rappresentanza del cliente.


La Commissione di conciliazione compone la controversia secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali, alla normativa di settore ed anche al Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo. 259/2003, nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, ed assicura l'osservanza del principio d'indipendenza ai sensi della Raccomandazione 98/257/CE e della Raccomandazione 2001/310/CE.


2. L'elenco dei conciliatori comprende il nominativo designato da TIM e i nominativi designati dalle Associazioni dei consumatori firmatarie.

Art. 5

Fase preconciliativa

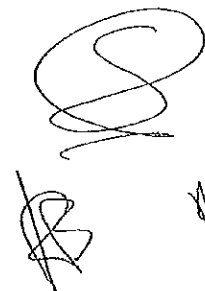
1. Prima di accedere alla procedura di conciliazione il cliente è tenuto a compilare il Formulario europeo di reclamo, disponibile sul sito www.timxte.it.
2. TIM si impegna a verificare il reclamo e a fornire una risposta entro 15 giorni dal ricevimento dello stesso.
3. I clienti possono scaricare il Formulario dalla home page del sito www.timxte.tim.it, compilarlo sottoscriverlo e inviarlo per posta a TIM - Via Pietro De Francisci, 152 - 00165 Roma, allegando copia del documento d'identità in corso di validità debitamente sottoscritto (Procedura per l'autocertificazione ex art. 45 comma 2° D.P.R. 28/12/2000 n. 445)
4. I clienti possono altresì avvalersi di una Associazione dei consumatori, la quale, accedendo all'area del sito riservata alle Associazioni dei consumatori, provvederà a compilare il Formulario europeo di reclamo e ad inviarlo via web a TIM.
5. Soltanto in caso di mancata risposta, o di risposta ritenuta ancora insoddisfacente, il cliente ha facoltà di avviare la procedura di conciliazione, inviando il modulo di Domanda di conciliazione, disponibile sul sito www.timxte.tim.it come indicato al successivo articolo 6.















Art. 6

Procedimento di conciliazione

1. Per i clienti che intendono aderire alla procedura di conciliazione tramite Associazioni dei consumatori, queste ultime dovranno compilare ed inviare via web a TIM la Domanda di conciliazione, accedendo all'area del sito riservata alle Associazioni dei consumatori.
2. I clienti che intendono aderire alla procedura di conciliazione direttamente, possono scaricare il modulo della Domanda di conciliazione dalla home page del sito, compilarlo sottoscriverlo ed inviarlo per posta a TIM – Via Pietro De Francischi, 152 – 00165 Roma.
3. In caso di adesione tramite Associazioni dei consumatori, alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'Associazione prescelta dall'utente; in caso di adesione diretta, alla Commissione di conciliazione partecipa un rappresentante delle Associazioni designato dalla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione, secondo un criterio cronologico e turnario, all'interno dell'elenco di cui all'articolo 4 comma 2.
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, entro 3 giorni lavorativi, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa. L'assistenza legale non è necessaria.
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.
6. Il cliente dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali.
7. La procedura di conciliazione si intende instaurata nel momento in cui alla Segreteria dell'Ufficio di conciliazione perviene la Domanda di conciliazione, redatta su apposito modulo, disponibile sul sito www.timxte.tim.it. La Segreteria comunica ai conciliatori designati e alle parti la data della discussione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.

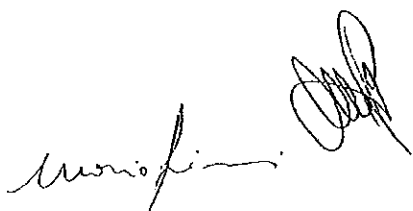
Mano *Rudini* *W* *W* *W* *RS* *RZ* *h*

8. Entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso circa la data della discussione, le parti possono presentare all'Ufficio di conciliazione le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuali prove.
9. La procedura di conciliazione è gratuita e si esaurisce entro 30 giorni da ricevimento della Domanda di conciliazione.

Art. 7

Norme e comportamenti della Commissione Paritetica di Conciliazione

1. La Commissione di conciliazione verifica, sulla base della sottoscrizione della Domanda di conciliazione, che il cliente sia stato pienamente informato del fatto che:
 - a) in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario;
 - b) può accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla comunicazione della soluzione proposta e può consultare una fonte indipendente;
 - c) l'esecuzione della procedura, che integra il tentativo obbligatorio di conciliazione, permette di proseguire nella risoluzione della controversia, ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM
2. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del cliente, qualora questi ne abbia fatto espressa richiesta nel modulo di domanda.
3. La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta, anche di una sola delle parti, può fissare un'ulteriore riunione di approfondimento non oltre il trentesimo giorno dalla data di presentazione della domanda.
4. Dopo aver esaminato il caso la Commissione individua la proposta di soluzione che il rappresentante dell'Associazione sottoporrà al cliente. Sarà cura del rappresentante dell'Associazione comunicare all'Ufficio di conciliazione l'accettazione o il rifiuto della proposta, da parte del cliente.
5. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, in questo caso viene redatto il relativo verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura.



Art. 8

Conclusione della Procedura

1. Nel caso in cui la Commissione abbia individuato la proposta di soluzione di cui al presente art. 7 comma 4, la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che integra tale proposta e la relativa accettazione o con l'annotazione del rifiuto del cliente da parte dell'Ufficio di conciliazione.
2. In caso di accettazione della proposta da parte del cliente, il verbale ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ. ed è 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.

Art. 9

Provvedimenti in materia di sospensione del servizio

1. Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, TIM non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al ricevimento del verbale della seduta di conciliazione, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione del credito inclusa la sospensione della linea, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento.
2. La sospensione del servizio può esclusivamente essere adottata nei casi di frode o morosità abituale del cliente.

Art.10

Relazione dell'attività svolta

TIM e le Associazioni dei consumatori, firmatarie del Protocollo d'Intesa, pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull'attività di conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. Tale relazione viene resa disponibile sul sito www.timxte.tim.it di TIM e sui siti delle Associazioni firmatarie e viene inviata all'AGCOM ed alle istituzioni preposte alla tutela dei diritti dei consumatori.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and initials. On the left, there are two signatures, one of which appears to be 'V. V. V.'. In the center, there are initials 'RT' and a signature that looks like 'M. M.'. On the right, there is a large, stylized signature that resembles a 'D' or 'S', and another signature below it.