



## **PROTOCOLLO PER LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DELL'ORGANISMO ADR TIM - ASSOCIAZIONI CONSUMATORI ADERENTI AL CNCU**

### **DEFINIZIONI**

Ai sensi del presente Protocollo si intende per:

- a) Codice del Consumo: D.lgs. 206/2005 e suoi aggiornamenti;
- b) Consumatore o Utente: il soggetto identificato all'Art 1 comma 1 lettere pp) del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e all'art. 1, comma 1, lettera i) della Delibera 173/07/CONS;
- c) Professionista: il soggetto, di cui all'art. 1, comma 1, lettera h) della Delibera 173/07/CONS;
- d) Associazioni di consumatori e degli utenti il soggetto, di cui all'art. 1, comma 1, lettera p) della Delibera 173/07/CONS;
- e) Reclamo: istanza inviata all'azienda con la quale si lamenta un disservizio o si richiede un indennizzo per un pregiudizio subito a causa del professionista;
- f) Domanda di conciliazione: domanda presentata all'Organismo per avviare la procedura ADR;
- g) Procedura ADR: una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti degli art. 141 e ss. del Codice del consumo;
- h) Organismo ADR: Organismo che offre la risoluzione extragiudiziale di una controversia attraverso una Procedura ADR.

### **PREMESSE**

1- Al fine di facilitare la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potrebbero insorgere tra Consumatori e TIM S.p.A., le Associazioni dei Consumatori, iscritte al CNCU, aderiscono al presente Protocollo.

2- Il presente Protocollo è redatto seguendo le indicazioni contenute nella Raccomandazione 257/98/CE Raccomandazione della Commissione del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, nella Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione

alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) e nel D. Lgs. 130/2015 di attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n.2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).

3- Le Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo concordano la procedura di Conciliazione (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi i propri associati e i consumatori in generale per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra i Clienti e TIM S.p.A. nell'ambito di rapporti contrattuali aventi ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica così come descritti nella Delibera 173/07/CONS erogati da quest'ultima.

4- La Procedura opera nel rispetto dei principi espressi dal D. Lgs. 130/15 di attuazione della direttiva 2013/11/UE che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE in tema di "Risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori" ed in particolare si basa sui principi di Imparzialità, Trasparenza, Efficacia, Equità e Libertà'.

5-La Procedura rappresenta una risoluzione extragiudiziale delle controversie in conformità all'art. 141 e ss. del Codice del Consumo e degli articoli 70 e 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

6-In applicazione delle delibere AGCom 173/07/CONS, 597/11/CONS, 479/09/CONS, 95/08/CONS, 502/08/CONS e 661/15/CONS, l'avvio della Procedura è considerato a tutti gli effetti tentativo di conciliazione esperito nel rispetto del dettato normativo. In tal senso, copia del presente Protocollo, sarà inviata all'Autorità' per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCom" per le procedure di cui all'articolo 13, comma 4, della Del.173/07/Cons).

7-La Procedura è intesa come modello di risoluzione extragiudiziale 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.

8-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 partire da 15 giorni dalla conclusione del procedimento. Durante tale periodo TIM si asterrà dall'attivare azioni amministrative, quali ad esempio la sospensione del servizio e il 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.

## **Art. 1 FINALITA'**

1- TIM e le Associazioni dei Consumatori (di seguito le Parti), al fine del raggiungimento dell'obiettivo della massima soddisfazione dei clienti e delle tutele di una corretta gestione dei loro interessi, si impegnano a promuovere e sviluppare la cultura e gli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie, ed in particolare la Negoziazione Paritetica.

2- Nel quadro normativo italiano e europeo per la regolamentazione delle procedure

extragiudiziali di conciliazione, le Parti si impegnano altresì a rafforzare e a garantire l'indipendenza e la trasparenza di tali procedure.

3- Le parti concordano di verificare annualmente l'andamento della procedura di conciliazione rendendo pubblica la relazione annuale con riferimento alle controversie sia nazionale che transfrontaliere comprendendo le informazioni previste dall'Art.141 quater comma 2 del Codice del Consumo.

4- Fermo restando che le Negoziazioni Paritetiche extragiudiziali saranno svolte secondo quanto prescritto dai documenti attuativi (regolamenti) concordati e sottoscritti da TIM e dalle Associazioni dei Consumatori, le Parti concordano i seguenti principi guida.

## **Art. 2 PRINCIPI GUIDA**

a) L'accesso alla procedura di Negoziazione Paritetica è subordinato alla preventiva presentazione di un reclamo scritto a TIM e non può essere proposta qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;

b) la procedura di Negoziazione è gratuita e non pregiudica la possibilità da parte dell'associazione dei consumatori che assiste il consumatore durante la procedura, di proporre allo stesso l'iscrizione all'Associazione;

c) il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie per suo tramite costituisce altresì condizione di procedibilità necessaria per l'esercizio dell'azione giudiziale;

d) se la Negoziazione ha esito positivo è redatto un verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile. Se la negoziazione ha esito negativo è redatto comunque un verbale valido per il prosieguo delle istanze;

e) TIM e le Associazioni dei Consumatori, anche in ottemperanza agli obblighi previsti nella normativa vigente in materia, si impegnano a fornire informativa alla clientela, ciascuna tramite i canali di propria competenza, in merito all'esistenza della procedura di Negoziazione e alle modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza, diffusione e comprensibilità delle informazioni;

f) la procedura di conciliazione si svolge normalmente in lingua italiana; per le procedure transfrontaliere o che coinvolgano cittadini stranieri sarà utilizzata la lingua inglese; Il protocollo e il relativo regolamento sono disponibili anche in lingua inglese;

g) i delegati di TIM e delle Associazioni dei Consumatori per quanto presenti nell' Organismo ADR di Conciliazione Paritetica, nell'Organo di Garanzia e Controllo, nella Segreteria di Conciliazione, svolgeranno la propria attività attenendosi ai principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità, libertà, efficacia, rappresentatività, equità, nel rispetto della riservatezza e della normativa in particolare in materia di privacy;

h) la procedura è libera e volontaria, pertanto le parti hanno la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento. Nel caso in cui è previsto l'obbligo del professionista di

aderire alla procedura la possibilità di ritirarsi spetterà solo all'utente.

### **Art. 3 ORGANISMO ADR**

1- L'Organismo ADR istituito presso gli Uffici TIM di Roma, in via di Val Cannuta 182, svolge l'attività di negoziazione paritetica come previsto dal Codice del Consumo (Procedura ADR) agli Artt. 141 bis e ss..

2- L'Organismo ADR:

a) è costituito in conformità a quanto previsto all'articolo 141 ter del codice del consumo ed in conformità a quanto previsto dal presente Protocollo di intesa;

b) non ha soggettività giuridica, ed è dotato di sufficiente autonomia economica per lo svolgimento dei suoi compiti;

c) fornisce attraverso i siti [www.tim.it](http://www.tim.it) e [www.impresasemplice.it](http://www.impresasemplice.it) tutte le informazioni sul funzionamento della procedura e sul regolamento e mette a disposizione la modulistica per accedere alla procedura;

d) l'indirizzo PEC dell'Organismo ADR è: [resolutionprocedures@pec.telecomitalia.it](mailto:resolutionprocedures@pec.telecomitalia.it). Sui siti web di TIM dedicati all'Organismo ADR viene pubblicato il link alla piattaforma ODR (On Line Dispute Resolution) di cui all'articolo 14 del Regolamento UE n. 524/2013 in merito alle procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie tra imprese e consumatori riguardanti contratti di vendita o di servizi online;

e) agisce attraverso i seguenti Organi: la Segreteria di Conciliazione, la Commissione di Conciliazione e l'Organo paritetico di garanzia.

#### **3- La Segreteria di Conciliazione:**

a. fornisce il supporto logistico e organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di conciliazione in conformità alle disposizioni di legge, del regolamento e del presente protocollo;

b. garantisce il rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite e trattate nel corso dell'istruzione della procedura di conciliazione, è imparziale e non entra nel merito delle controversie né svolge alcuna attività di consulenza giuridica;

c. riceve le domande di attivazione della procedura di conciliazione;

d. verifica i requisiti formali e quindi la procedibilità della domanda di conciliazione entro 7 giorni dal ricevimento della stessa;

e. trasmette la domanda alla Commissione di Conciliazione indicando la data di avvio e

scadenza del tentativo di conciliazione;

f. in mancanza di designazione diretta da parte del consumatore la Segreteria individua, con criterio turnario, l'Associazione di Consumatori a cui verrà assegnata la pratica. Sarà compito della segreteria trasmettere la relativa documentazione al conciliatore indicato;

g. informa l'associazione o il consumatore, a seconda di chi abbia trasmesso la domanda di conciliazione, circa l'ammissibilità o meno della stessa;

h. provvede a trasmettere all'associazione, la proposta redatta dalla commissione di conciliazione;

i. tiene copia dei Verbali di Conciliazione e/o di mancato accordo che inoltra al consumatore e alle Parti, a seconda di chi abbia trasmesso la domanda di conciliazione, alla conclusione della procedura; le copie dei verbali sono conservate dalla Segreteria per un periodo di 5 anni dalla data di sottoscrizione del verbale;

l. aggiorna l'elenco dei conciliatori accreditati secondo le modalità previste dal Protocollo e secondo le indicazioni fornite dall'Organo Paritetico di Garanzia. L'elenco dei conciliatori è suddiviso in due sezioni: (I) i conciliatori di TIM e (II) i conciliatori delle Associazioni di Consumatori. Tale elenco sarà a disposizione dell'Organo Paritetico di Garanzia e a disposizione dei consumatori che ne facciano espressa richiesta;

m. provvede ad indicare un nuovo conciliatore, nel caso in cui sopraggiunga l'impossibilità di uno o entrambi i conciliatori nominati a gestire la procedura loro assegnata.

n. Le spese relative al funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono interamente a carico dell'azienda.

#### **4- La Commissione di Conciliazione:**

a. La Commissione di Conciliazione è composta da un rappresentante di TIM e da un rappresentante di una delle Associazioni di Consumatori firmatarie del protocollo, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organismo ADR.

b. I componenti delle Commissioni di Conciliazione, individuati nei rispettivi elenchi dei conciliatori tenuti dalla segreteria di conciliazione, sono indicati da TIM e dall'Associazione di Consumatori scelta dal cliente. Il consumatore conferisce al suddetto rappresentante espresso mandato ad individuare e proporre una soluzione per la composizione della controversia. Il consumatore ha altresì la facoltà di conferire all'associazione espresso mandato con delega a transigere, per l'accettazione di tale soluzione. Nel caso in cui il cliente non scegliesse un'associazione di consumatori, l'Associazione sarà attribuita dalla Segreteria di Conciliazione con criterio turnario.

c. I componenti di ciascuna Commissione di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità, privacy, riservatezza, legalità, trasparenza, onorabilità ed indipendenza.

d. La Commissione di Conciliazione valutata la procedibilità o meno della domanda di conciliazione come previsto dall'articolo 141 bis comma 2 del Codice del Consumo, si riunirà secondo le modalità previste dal regolamento.

e. I Conciliatori sono in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione delle controversie dei consumatori; devono aver partecipato ad uno specifico Corso di Formazione ed aggiornamento per Conciliatori, riconosciuto dall'Organo Paritetico di Garanzia ed essere iscritti nell'elenco curato dallo stesso Organismo ADR; sono nominati con un incarico almeno triennale per garantire l'indipendenza delle loro azioni.

f. Nel caso in cui dovessero emergere talune circostanze che incidano sull'indipendenza e imparzialità dei conciliatori incaricati della risoluzione della controversia, o ove si manifesti un conflitto di interessi, i membri della Commissione saranno sostituiti secondo quanto previsto all'articolo 141 bis comma 5 del Codice del Consumo.

g. Le spese relative al funzionamento delle Commissioni sono interamente a carico di TIM

#### **5- Organo Paritetico di Garanzia Unico:**

a) L'Organo Paritetico di Garanzia è costituito ai sensi della delibera Agcom 11/17/CONS ed è unitario con le modalità previste all'Art 4 e 5 della delibera Agcom 11/17/CONS.

b) Svolge almeno le seguenti funzioni:

- valuta la rispondenza delle procedure di negoziazione paritetica iscritte nell'elenco ai requisiti di autonomia sanciti dal Codice del consumo, formulando, ove opportuno, indirizzi alle imprese interessate;
- esamina le segnalazioni di utenti e Associazioni di consumatori in ordine alle modalità di gestione delle procedure di negoziazione;

#### **Art. 4**

#### **CONCLUSIONI**

1- Il presente Protocollo è aperto solo alle Associazioni dei Consumatori riconosciute dal CNCU.

2-Il Protocollo potrà essere sottoposto a eventuali modifiche e/o integrazioni, condivise dalle Parti, anche al fine di coordinarlo con il quadro normativo di riferimento.

3-Le Parti si impegnano a portare all'attenzione dell'Autorità per le Comunicazioni il presente protocollo e il relativo regolamento della procedura.

Roma, 27 giugno 2017 (data sottoscrizione)