



Il futuro firmato Telecom Italia

Gestione Reclami

I reclami possono pervenire a TELECOM ITALIA tramite lettera da spedire all'indirizzo riportato sul rendiconto telefonico o al seguente indirizzo:

CS.DAC
Casella Postale 555
00054 Fiumicino (RM)

oppure tramite fax da trasmettere al numero verde 800.600.119.

Nel reclamo, al fine di assicurarne la tracciabilità, è necessario indicare sempre il numero di telefono.

E' inoltre sempre a disposizione il sito www.tim.it da cui è possibile inviare una e-mail nonché il Servizio Assistenza Clienti 119 (contattabile da cellulare e da rete fissa).

Tempi di evasione dei reclami

TELECOM ITALIA si impegna a fornire riscontro ai reclami entro 30 giorni solari dalla ricezione, con la medesima modalità utilizzata dal cliente per presentare il reclamo, fatti salvi i casi particolari che possono tenere conto anche delle specifiche indicazioni fornite dal cliente.

In caso di mancato rispetto dei tempi previsti nell'evasione dei reclami scritti:

- agli abbonati verrà rimborsata, nelle forme e con le modalità stabilite nelle Condizioni Generali di Abbonamento vigenti, per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo, una somma pari al canone base di abbonamento mensile del profilo prescelto e, comunque, non superiore complessivamente a € 180,76, né inferiore a € 5,16. In ogni caso la somma riconosciuta al cliente non potrà essere superiore complessivamente a euro 180,76, fatto salvo il maggior danno. La richiesta di indennizzo potrà essere inoltrata con le stesse modalità previste per la presentazione dei reclami. L'indennizzo avverrà entro 90 giorni dalla richiesta, con accredito sul Rendiconto Telefonico.
- ai Clienti del servizio prepagato, TELECOM ITALIA riconoscerà per ogni 5 giorni lavorativi di ritardo l'importo di € 5,16 fino a un massimo di € 180,76. L'importo a titolo di indennizzo, equivalente alla somma di traffico di spettanza del Cliente, verrà riconosciuto mediante accredito di un bonus di traffico sulla carta prepagata.

Trascorsi 15 giorni dalla presentazione del reclamo si potranno ottenere informazioni sullo stato di avanzamento della relativa istruttoria contattando il Servizio Assistenza Clienti 119.);

Procedure di Conciliazione

Qualora in relazione al rapporto contrattuale in essere con Telecom Italia, il Cliente lamenti la violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo la vigente normativa emanata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Delibera 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni). Dalla fattiva collaborazione con le principali Associazioni dei consumatori è nata e si è sviluppata la Procedura di Conciliazione Paritetica che consentirà al Cliente, nel caso in cui il reclamo non venga da Telecom Italia ritenuto fondato, di rivolgersi gratuitamente ad una commissione di conciliazione regionale che riesaminerà il caso. Per attivare la predetta Procedura, il cliente può rivolgersi ad una delle Associazioni dei consumatori aderenti al protocollo presenti sul tutto il territorio nazionale, la quale provvederà ad avviare l'iter.

Il Cliente, che non intende rivolgersi a un'Associazione può attivare la procedura direttamente scaricando l'apposito modulo reperibile nel sito www.tim.it nella sezione dedicata alle informazioni per i Consumatori o presso le sedi delle Associazioni firmatarie e delle Segreterie di Conciliazione presenti, regionalmente, su tutto il territorio nazionale.

In alternativa a tale procedura il cliente può esperire il tentativo di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com competente per territorio (l'elenco è reperibile sul sito www.agcom.it nella sezione dedicata al Contenzioso tra operatori e utenti) o rivolgersi alla CC.I.AA. (sul sito www.unioncamere.it nella sezione dedicata al servizio di conciliazione è presente l'elenco delle CC.I.AA. territorialmente competenti).

Resta salvo il diritto del cliente di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria ordinaria, una volta effettuato il tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 173/07/CONS.