



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 il sito internet <https://www.tim.it> tutte le informazioni sul funzionamento della procedura e sul regolamento e mette a disposizione la modulistica per accedere alla procedura;

d) l'indirizzo e-mail dell'Organismo ADR è: resolutionprocedures@pec.telecomitalia.it. Sul sito web di TIM dedicato 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 ne 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 da 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 l'ammissibilità 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- l'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.

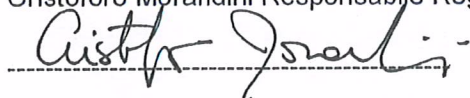
2-Il Protocollo potrà essere sottoposto a eventuali modifiche e/o integrazioni, condivise dalle Parti, anche al fine di coordinarlo con il quadro normativo di riferimento.

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

Per TIM

Cristoforo Morandini Responsabile Regulatory Affairs and Equivalence

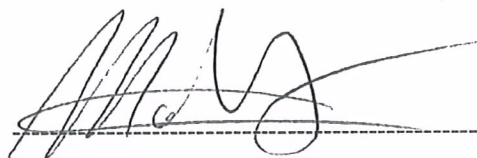


Per le Associazioni dei Consumatori

ADICONSUM

Presidente Nazionale Carlo De Masi

PR

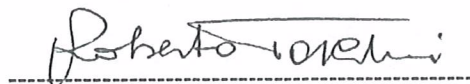


ACU

Presidente Nazionale Gianni Cavinato

ADOC

Presidente Nazionale Roberto Tascini



ADUSBEF

Presidente Nazionale Antonio Tanza

ALTROCONSUMO

Presidente Nazionale Luisa Crisigiovanni

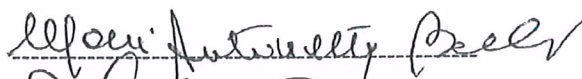
FD 

ASSO-CONSUM

Presidente Nazionale Aldo Perrotta

ASSOUTENTI

Presidente nazionale Furio Truzzi



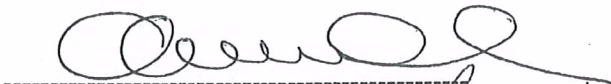
CASA del CONSUMATORE

Presidente Nazionale Giovanni Ferrari



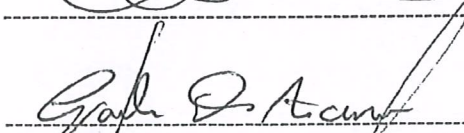
CITTADINANZATTIVA

Presidente Nazionale Marco Frey



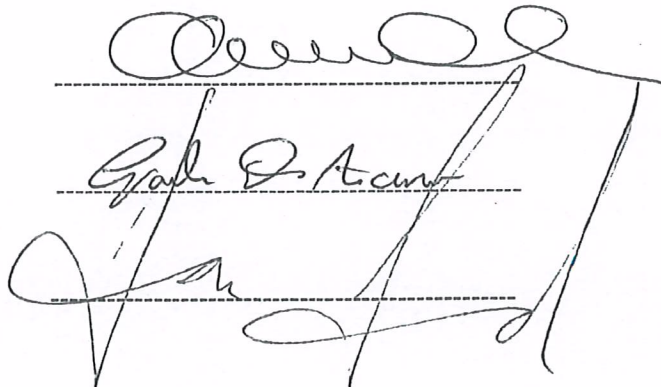
CODACONS

Presidente Nazionale Carlo Rienzi



CODICI

Segretario Nazionale Ivano Giacomelli



CTCU
Presidente Agostino Acciarino

CONFCONSUMATORI
Presidente Nazionale Mara Colla

Mara Colla

FEDERCONSUMATORI
Presidente Nazionale Emilio Viafora

Emilio Viafora

LEGA CONSUMATORI
Presidente Nazionale Pietro Praderi

Pietro Praderi

MOVIMENTO CONSUMATORI
Presidente Nazionale Alessandro Mostaccio

Alessandro Mostaccio

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
Presidente Nazionale Francesco Luongo

Francesco Luongo

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
Presidente Nazionale Massimiliano Dona

Massimiliano Dona

U.Di.Con
Presidente Nazionale Denis Nesci

Denis Nesci

Roma, 27 giugno 2017

Per TIM

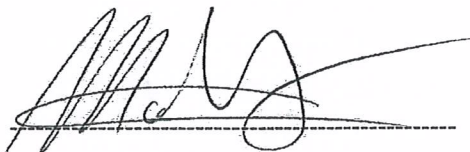
Cristoforo Morandini Responsabile Regulatory Affairs and Equivalence

Per le Associazioni dei Consumatori

ADICONSUM

Presidente Nazionale Carlo De Masi

PER



ACU

Presidente Nazionale Gianni Cavinato

ADOC

Presidente Nazionale Roberto Tascini



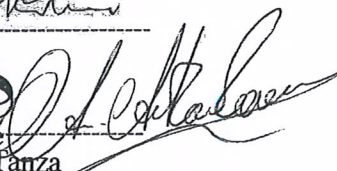
ADUSBEF

Presidente Nazionale Antonio Tanza



Il Presidente

Avv. Antonio Tanza



ALTROCONSUMO

Presidente Nazionale Luisa Crisigiovanni

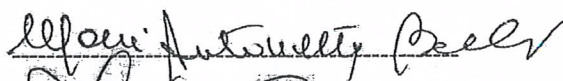
PD 

ASSO-CONSUM

Presidente Nazionale Aldo Perrotta

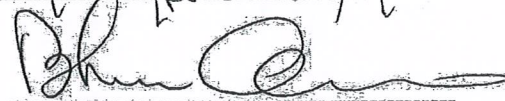
ASSOUTENTI

Presidente nazionale Furio Truzzi



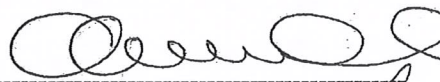
CASA del CONSUMATORE

Presidente Nazionale Giovanni Ferrari



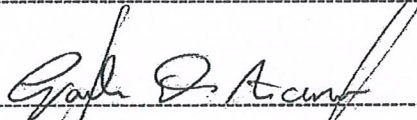
CITTADINANZATTIVA

Presidente Nazionale Marco Frey



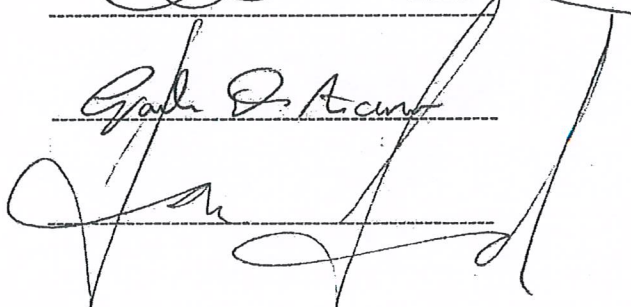
CODACONS

Presidente Nazionale Carlo Rienzi



CODICI

Segretario Nazionale Ivano Giacomelli



Roma, 27 giugno 2017

Per TIM

Cristoforo Morandini Responsabile Regulatory Affairs and Equivalence

Per le Associazioni dei Consumatori

ADICONSUM

Presidente Nazionale Carlo De Masi

ACU

Presidente Nazionale Gianni Cavinato

ADOC

Presidente Nazionale Roberto Tascini

ADUSBEF

Presidente Nazionale Antonio Tanza

ALTROCONSUMO

Presidente Nazionale Luisa Crisigiovanni

ASSO-CONSUM

Presidente Nazionale Aldo Perrotta

ASSOUTENTI

Presidente nazionale Furio Truzzi

CASA del CONSUMATORE

Presidente Nazionale Giovanni Ferrari

CITTADINANZATTIVA

Presidente Nazionale Marco Frey

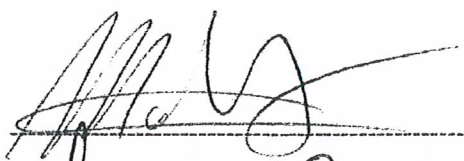
CODACONS

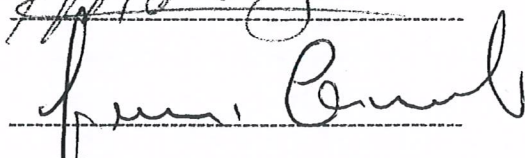
Presidente Nazionale Carlo Rienzi

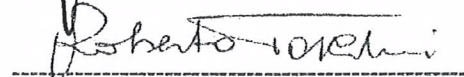
CODICI

Segretario Nazionale Ivano Giacomelli

PER

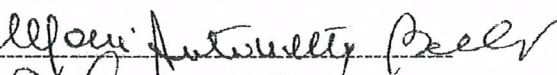









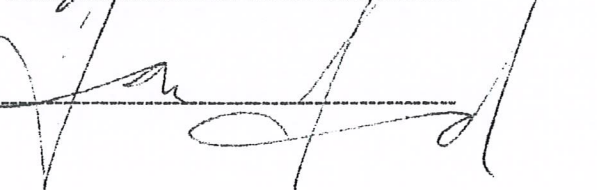


PD 







Per le Associazioni dei Consumatori

ADICONSUM

Presidente Nazionale Carlo De Masi

ACU

Presidente Nazionale Gianni Cavinato

ADOC

Presidente Nazionale Roberto Tascini

ADUSBEF

Presidente Nazionale Antonio Tanza

ALTROCONSUMO

Presidente Nazionale Luisa Crisigiovanni

ASSO-CONSUM

Presidente Nazionale Aldo Perrotta

FED. DEVEGIA DEL PRES. NAZIONALE
(PRES. REGIONALE AUGUSTO CAMICUOLI)

Augusto Camicuoli

ASSOUTENTI

Presidente nazionale Furio Truzzi

CASA del CONSUMATORE

Presidente Nazionale Giovanni Ferrari

CITTADINANZATTIVA

Presidente Nazionale Marco Frey

CODACONS

Presidente Nazionale Carlo Rienzi

CODICI

Segretario Nazionale Ivano Giacomelli

CTCU

Presidente Agostino Acciarino

CONFCONSUMATORI

Presidente Nazionale Mara Colla

FEDERCONSUMATORI

Presidente Nazionale Emilio Viafora



ORGANISMO ADR
TIM TELECOMITALIA e Associazione dei Consumatori
REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA
Determina AGCom n. 7/16/ADR
(ai sensi del D.lgs 2015, n.130)

Premessa

Il presente Regolamento disciplina le modalità applicative del Protocollo di Conciliazione dell'Organismo ADR TIM TELECOM ITALIA S.p.A.- Associazioni Consumatori.

Le definizioni presenti nel Protocollo si applicano anche al presente Regolamento

Art. 1 - Natura e ambito di applicazione della procedura

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente Regolamento di Conciliazione (di seguito "Regolamento") e TIM Telecom Italia S.p.A., (di seguito TIM), definiscono di comune accordo la seguente procedura di Negoziazione/ Conciliazione paritetica (di seguito Conciliazione), di cui possono avvalersi i consumatori, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano con TIM
2. La procedura applica il modello della "Conciliazione Paritetica", in conformità ai principi sanciti dalla Raccomandazione 257/98/CE - pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea L. n. 115 del 17/4/1998 - , alla Raccomandazione 2001/310/CE - pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea L. n. 109 del 19/4/2001- dal Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo. 259/2003 del 1 Agosto 2003, nel rispetto della Delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di Seguito AGcom) e al Decreto Legislativo 6 agosto 2015 N°130 (Codice del Consumo -Parte V - titolo II bis) in attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie sorte tra un professionista ed un consumatore, di carattere nazionale e transfrontaliero, che modifica il R
3. Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).
4. Rientrano nel campo di applicazione delle Procedure di Conciliazione esclusivamente le Conciliazioni Paritetiche disciplinate dal presente Regolamento, sottoscritto da un numero non inferiore ad un terzo delle Associazioni di cui all'art. 137 del Codice del Consumo, come disciplinato dall'art. 141 ter., comma 2, del D.l.s. 6 Agosto 2015, n. 130.
5. In conformità alla normativa vigente, 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.
6. La procedura di conciliazione volontaria, ha lo scopo di risolvere in modo alternativo, rapido e gratuito le controversie tra consumatori e TIM .

Art. 2 - Organismo ADR

1. L'Organismo ADR istituito presso la Sede TIM - Roma Via di Val Cannuta, 182, svolge l'attività di conciliazione paritetica come previsto dal Codice del Consumo (Procedura ADR) agli Art. 141 bis e ss., al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
2. L'Organismo ADR non ha soggettività giuridica, ed é dotato di sufficiente autonomia economica per lo svolgimento dei suoi compiti.

3. L'Organismo ADR è dotato di una Segreteria di Direzione che coordina l'attività delle n. 15 Segreterie presenti sul territorio, nelle diverse regioni, fornendo loro il supporto organizzativo necessario allo svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.
4. Garantisce l'aggiornamento continuo, attraverso il Sito Internet, di tutte le informazioni e la documentazione sul funzionamento della procedura e sul Regolamento.
5. Garantisce la pubblicazione sul sito aziendale del rapporto annuale dell'attività, l'aggiornamento dell'elenco dei conciliatori messo a disposizione presso le Segreterie di conciliazione regionali.
6. Collabora in stretto contatto con l'Organo Paritetico di Garanzia Unitario per assicurare che l'attività di Conciliazione si svolga nel pieno rispetto delle disposizioni dettate dagli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo.
7. Promuove iniziative di formazione dei conciliatori, avvalendosi di soggetti terzi, contribuendo anche alla individuazione di standard qualitativi comuni, in stretta collaborazione con l'Organo Paritetico di Garanzia Unitario.
8. Presidia la casella PEC dedicata il cui indirizzo è resolutionprocedures@pec.telecomitalia.it.
9. Presidia e gestisce il sistema CONARB, sistema on-line per la gestione dell'attività di conciliazione a livello nazionale, garantendo l'abilitazione dei conciliatori, sulla base della loro partecipazione ai corsi di formazione, con la creazione di account sia per i conciliatori delle associazioni che per i conciliatori TIM, a tutte le attività connesse nonché alla revoca e/o decadenza.
10. Provvede all'elaborazione ed invio delle statistiche sull'attività di conciliazione sia verso i responsabili delle Associazioni sia verso il MISE/INVITALIA.
11. Sul sito aziendale per i contratti stipulati on-line viene riportata l'indicazione per l'eventuale utilizzo della piattaforma ODR (on Line Dispute Resolution) di cui all'articolo 14 del Regolamento UE n. 524/2013, <https://webgate.europa.eu/odr>

Art. 3 – Ufficio e Segreteria di Conciliazione

1. Presso le sedi TIM presenti nelle diverse regioni, meglio elencate nell'Allegato A, è istituito un Ufficio di conciliazione, al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
2. L'Ufficio è dotato di una Segreteria che fornisce ai Conciliatori TIM e ai conciliatori delle Associazioni dei Consumatori del territorio di competenza il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività, previste e disciplinate dal presente Regolamento, operando in modo indipendente ed imparziale.
3. Alla Segreteria è destinato personale di TIM che opera in stretto raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza delle informazioni acquisite nel corso della procedura, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.
4. La Segreteria cura la gestione dell'archivio elettronico (Sistema CONARB), che raccoglie tutte le Domande di Conciliazione e la relativa documentazione inerente le singole procedure (es: Domanda sottoscritta dal cliente, documenti e verbali)
5. Tale archivio implementato dai conciliatori delle Associazioni per le pratiche di propria competenza è consultabile dagli stessi per via telematica al fine di verificare lo "stato" di lavorazione delle stesse. Inoltre il consumatore-utente che per motivi eccezionali non abbia ricevuto copia del verbale di conclusione della procedura potrà richiederlo alla Segreteria.
4. La Segreteria verifica le domande di Conciliazione inserite nel sistema Conarb dalle Associazioni e/o ricevute direttamente dai clienti, valutando l'inammissibilità al fine dell'avvio della procedura. Casi di inammissibilità:
 - il consumatore non ha presentato reclamo
 - la conciliazione è stata presentata oltre un anno dal reclamo
 - la conciliazione è in corso di esame o è già stata esaminata da altro organo ADR o giurisdizionale

A questo punto il sistema Conarb di default attribuisce alla domanda la data di arrivo e il numero di protocollo, composto da numero progressivo identificativo a livello nazionale, di un numero progressivo identificativo regionale e l'anno di inserimento)

6. Unitamente alla gestione della procedura di conciliazione, l'ufficio provvede alla lavorazione delle richieste di riattivazione urgente ai sensi dell'Art. 5 della Delibera 173/07/CONS e successive modifiche;
7. La Segreteria aggiorna l'elenco dei conciliatori per la regione/i di competenza, seguendo le indicazioni dell'Organo Paritetico di Garanzia;
8. La Segreteria trasmette ai conciliatori individuati per la composizione della Commissione paritetica, per ogni domanda di conciliazione, la documentazione necessaria alla discussione e fissa l'incontro tra i due conciliatori inviando l'avviso con la data della convocazione prevista per la seduta di conciliazione, dando anche informativa al consumatore nel caso abbia chiesto di essere sentito, ai recapiti riportati nel modulo di Conciliazione (telefono, indirizzo, fax e indirizzo mail). Nell'avviso di convocazione inviato via mail ai conciliatori sono riportati:
 - a) la data e il protocollo della domanda di conciliazione;
 - b) la data prevista per la discussione della conciliazione.
 - c) l'oggetto della controversia;
 - e) il nominativo dei conciliatori componenti la Commissione paritetica.
 Tale informazioni sono anche disponibili per i conciliatori sul sito dedicato per lo svolgimento della procedura <https://conciliazione.telecomitalia.it>.
9. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, per via telematica sul sito Internet www.tim.it ; www.impresasemplice.it ; e presso le sedi e sui siti delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento
10. Presso l'Uffici è disponibile l'elenco dei conciliatori Associazioni e TIM presenti nella regione/i di competenza della Segreteria.
11. L'ufficio provvede inoltre a dare esecuzione agli accordi, contenuti nei verbali chiusi positivamente.
12. Per le attività svolte dall'Ufficio per la gestione dell'attività di conciliazione, di cui ai punti precedenti, nonché per l'attività delle Commissioni paritetiche e dell'Organo Paritetico di Garanzia Unitario sono messe a disposizione annualmente da TIM , risorse finanziarie sufficienti, attraverso una voce di budget specifica

Art. 4 - Accesso alla procedura

1. Il consumatore-utente, qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritenga opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi o importi in bolletta/fattura non riconosciuti, può segnalarli a TIM tramite il sito www.tim.it, telefonando al Servizio Clienti indicato in fattura, inviando un fax al numero verde gratuito indicato in fattura o scrivendo alla Casella Postale n.111 00054 Fiumicino (Roma).
2. Il consumatore-utente che abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto risposta al suo reclamo scritto da parte di TIM, entro i termini previsti dalla Carta del Servizio e/o contemplati nelle Condizioni Generali di Abbonamento (30 gg.), può ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione
3. La Domanda di Conciliazione deve avere ad oggetto lo stesso disservizio esposto nel reclamo e non può essere proposta/avviata qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo.
4. Il consumatore-utente ha la facoltà di avviare la procedura di Conciliazione Paritetica presentando l'apposita Modulo Domanda di Conciliazione (vedi allegato B):
 - a. Tramite le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento e riportate sul sito www.tim.it (vedi allegato C)
 - b. Via fax o mail (vedi allegato C) inviando il Modulo Domanda di Conciliazione Paritetica direttamente alla Segreteria di Conciliazione competente per territorio (vedi allegato A) che provvede ad inviare al consumatore utente una mail di presa in carico.
5. Il consumatore-utente, con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro Organismo né all'Autorità Giudiziaria per dirimere la medesima controversia e s'impegna a comunicare preventivamente alla Commissione paritetica la rinuncia alla Procedura, qualora intenda adire l'Autorità Giudiziaria o altro Organismo.

6. La procedura è gratuita, ma non pregiudica la possibilità, da parte delle Associazioni, di richiedere, in piena autonomia, al consumatore una quota d'iscrizione.
7. Il tentativo di conciliazione costituisce altresì condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziale.

Art. 5 - Commissione di conciliazione

1. La conciliazione è curata da una Commissione Paritetica formata da due Conciliatori, un conciliatore di TIM e un conciliatore delle Associazioni dei consumatori in rappresentanza del Consumatore, scelta e/o designata dal consumatore ricorrente, ovvero in assenza di indicazione, il conciliatore viene designato dalla Segreteria secondo un criterio turnario, tra i conciliatori delle Associazioni, i cui nominativi sono presenti nell'elenco predisposto dall'Organo Paritetico di Garanzia e disciplinata dal presente Regolamento (in merito alla composizione e alla tenuta dell'elenco si veda l'art. 2 c. 3 lettera l. dell'allegato Protocollo per la procedura di conciliazione dell'Organismo ADR TIM-AACC).
2. Alla presentazione della domanda di conciliazione il rappresentante dell'associazione ha accesso, nei limiti di legge, a prendere visione della documentazione relativa alla conciliazione. Tale documentazione ed i dati dovranno essere trattati, dai conciliatori, come informazioni riservate nel rispetto del D.lgs 196/2003.
3. In caso di improcedibilità della domanda, la Commissione – tramite la Segreteria- ne dà comunicazione motivata al consumatore, nel termine di 21 giorni dalla ricezione della domanda.
5. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche
6. La Commissione compone la controversia in piena indipendenza, secondo equità e nel rispetto delle normative citate nell'art. 1 comma 2 e della Carta dei Servizi di TIM.
7. L'elenco dei Conciliatori, nominati secondo quanto previsto dall'art. 141-ter del Codice del Consumo, comprende i nominativi dei rappresentanti designati da TIM e dalle Associazioni dei Consumatori. L'iscrizione nell'elenco dei conciliatori avviene in seguito alla partecipazione ad appositi Seminari di Formazione dei conciliatori. Per i conciliatori iscritti nell'elenco e formati da oltre due anni sono previsti corsi di aggiornamento da tenersi anche per via telematica.
8. I componenti della Commissione Paritetica, nel corso del loro operato, sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. Inoltre, sono tenuti a sottoscrivere/depositare un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza, sostitutiva della certificazione di cui all'art. 46 D.P.R. n.445 del 28/12/2000 (vedi allegato D), nella quale oltre ai requisiti di onorabilità dichiarano di prestare la propria attività di conciliatore nell'ambito del proprio rapporto o in maniera volontaria con alcun rapporto lavorativo con il Professionista

Art. 6 - Procedimento di conciliazione

1. Il consumatore-utente conferisce al conciliatore dell'Associazione, componente la Commissione paritetica, espresso mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.
2. Il consumatore-utente autorizza il conciliatore dell'Associazione dei Consumatori, ai sensi del D. lgs.vo 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione, compresa la documentazione del traffico.
3. Il consumatore-utente dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano trattate nel rispetto del d.lgs 196/93 del 30 giugno sul trattamento dei dati personali .
4. La discussione della conciliazione si può svolgere de visu, incontro dei due conciliatori presso la Segreteria, e/o on line, utilizzando la piattaforma web sul sito <https://conciliazione.telecomitalia.it> (CONARB) riservata ai conciliatori delle Associazioni,

previa autenticazione. La piattaforma assicura la massima efficienza e garantisce il rispetto degli standard di sicurezza, lasciando quindi alla Commissione la possibilità di decidere se discutere la domanda de visu o telefonicamente o on line.

5. La procedura si avvia con la sottoscrizione da parte del consumatore del Modulo di Domanda che il conciliatore dell'associazione designato inserisce direttamente sul sistema Conarb.
6. I consumatori-utenti che intendono aderire alla procedura direttamente, possono compilare il modulo cartaceo "domanda di conciliazione", di cui all'allegato B, disponibile/digitabile/stampabile sui siti www.tim.it e www.impresasemplice.it nella sezione "Info consumatori" e sui siti delle Associazioni firmatarie. Il modulo compilato in tutte le sue parti con i dati per l'identificazione del consumatore (il nome, il cognome e la residenza, il domicilio e un indirizzo e-mail da utilizzare per tutte le comunicazioni), il numero della linea telefonica, la tipologia del servizio interessato e una breve descrizione dei fatti e sottoscritto dal consumatore, può essere inviato via fax direttamente alla Segreteria del territorio di competenza, in funzione del luogo in cui si trova l'impianto/la linea (vedi allegato A) . In tal caso la discussione della pratica sarà assegnata della Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie , secondo un criterio turnario e seguirà la stessa modalità gestionale delle Domande patrocinate da una delle Associazione.
7. La "domanda di conciliazione" per essere valida deve essere sottoscritta dal consumatore-utente. La domanda sottoscritta dal consumatore-utente sarà depositata c/o la Segreteria di conciliazione, dal conciliatore dell'associazione delegato o allegata elettronicamente alla Domanda di Conciliazione compilata e inviata on-line .
8. Il conciliatore dell'Associazione invia la proposta al consumatore-utente che s'impegna a comunicare allo stesso, l'accettazione o il rifiuto della proposta entro 10 giorni dal ricevimento della stessa. Eventuali difficoltà nel reperire il cliente saranno comunicate dal conciliatore dell'associazione alla Segreteria di conciliazione .
9. La procedura si esaurisce entro 60 giorni data del protocollo, di cui 50 gg per lo svolgimento della procedura + 10gg per accettazione e risposta cliente, fino ad un massimo di 90 giorni. Decorsi i termini per la manifestazione di volontà, in caso di silenzio, la proposta si considera non accettato.

Art. 7- Riunione della Commissione Paritetica

1. La Commissione di Conciliazione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda di conciliazione, che il Consumatore-utente sia stato pienamente informato del fatto che:
 - a) in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia;
 - b) può accedere alla procedura senza assistenza legale, fatto salvo il diritto di ricorrere - in completa autonomia e limitatamente alla valutazione della sola proposta formulata dalla commissione - ad un soggetto terzo. Accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica entro i limiti di cui all'art. 5 comma 1.
 - 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 dell'AGCOM 173/07/CONS.
2. La Commissione esamina la richiesta e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del consumatore 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 richiedere ulteriori approfondimenti, non oltre il quarantacinquesimo giorno dalla data di ricevimento della domanda.
4. Dopo aver esaminato il caso la Commissione individua la proposta di accordo che il conciliatore dell'associazione è tenuto a sottoporre/inviare al cliente per espletare le modalità previste dalla procedura, comunicandone l'esito alla Segreteria tramite l'invio del verbale sottoscritto per l'accettazione.
5. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, in questo caso viene redatto il verbale di mancata accordo/ negativo e di conclusione della procedura, che deve riportare la proposta non accettata dal cliente.

Art. 8 - Conclusione della procedura di conciliazione

1. Nel caso in cui la Commissione abbia individuato la proposta di accordo e questa sia stata accettata dal cliente, la procedura si conclude con la sottoscrizione da parte dei due conciliatori, di un verbale positivo che ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ..
2. Nel caso non venga individuata una proposta soddisfacente per il cliente viene redatto un verbale di mancato accordo/negativo:
 - a) mancata individuazione di una proposta di soluzione da parte della Commissione;
 - b) mancata accettazione da parte del consumatore utente della proposta formulata dalla Commissione, tale proposta dovrà essere riportata nel verbale;
3. Nel caso in cui il consumatore-utente non manifesti alcuna volontà rispetto alla proposta formulata, la commissione potrà valutare la procedibilità della controversia per irreperibilità sopraggiunta, stilando un verbale di mancato accordo/negativo per irreperibilità. Fermo restando il rispetto dei termini indicati nel presente Regolamento, dunque, la segreteria procederà alla redazione di un apposito verbale.

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 deposito presso la Segreteria del verbale sottoscritto dai conciliatori componenti la Commissione. Decorso i termini, TIM applica le ordinarie procedure di gestione del credito inclusa la sospensione del servizio, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento.

Art. 10 - Organo Paritetico di Garanzia Unitario

1. Al fine di assicurare il pieno rispetto delle disposizioni dettate dagli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo, viene costituito l'Organo Paritetico di Garanzia Unitario per le conciliazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postali, come da indirizzo emanato dall'AGCOM con delibera n.11/17 /CONS, articoli 4 e 5.
Per maggiori dettagli si rimanda al Protocollo per la procedura di Conciliazione dell'Organismo ADR TIM-AACC e al documento sulla costituzione dell'Organo di Garanzia Unitario, allegato al presente Regolamento.

Art. 11 - Obblighi dei conciliatori

1. I conciliatori sono sottoposti all'osservanza degli obblighi contenuti negli artt. 141 bis e 141 ter del codice del consumo, per quanto concerne i procedimenti di conciliazione paritetica previsti nel presente Regolamento.
2. I conciliatori devono inoltre essere in possesso dei seguenti requisiti:
 - a) avere competenze in materia di risoluzione alternativa delle controversie, incluso una generale comprensione del diritto, avendo frequentato il corso abilitante;
 - b) devono essere in possesso delle necessarie conoscenze tecniche meglio specificate nel presente Regolamento, ovvero rifiutare la nomina qualora non si ritengano qualificati alla trattazione del tema oggetto della singola conciliazione;
 - c) operare seguendo la normativa vigente ed i principi sanciti dal presente Regolamento.
 - d) impegnarsi ad operare nei termini assegnati e qualora, per qualsiasi motivo, siano impossibilitati ne deve dare tempestiva comunicazione alla Segreteria di Conciliazione;
 - e) qualora incorrano e/o possano incorrere in una delle cause d'incompatibilità previste dall' art. 141 ter del Decreto legislativo 6 agosto 2015, n° 130, lettera c) e prefigurino

un eventuale conflitto d'interesse nella trattazione della singola controversia, devono darne immediata comunicazione Segreteria di Conciliazione. Sono tenuti a operare nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Eventuali cause d'incompatibilità saranno sottoposte e valutate a giudizio dell'Organo Paritetico di Garanzia Unitario;

- f) non devono esercitare alcuna pressione sulle parti e devono poter svolgere il mandato con diligenza e indipendenza a prescindere dal valore o tipologia della conciliazione paritetica in trattazione.
3. Nel corso del mandato triennale, in caso di rinuncia, i conciliatori sono tenuti a notificare la nuova posizione a TIM. In tal caso l'Organo di Garanzia verrà informato e procederà alle opportune verifiche.
4. Sui conciliatori incombono gli obblighi di riservatezza su tutte le informazioni gestite nel corso della procedura di conciliazione paritetica nel rispetto del trattamento dei dati personali.

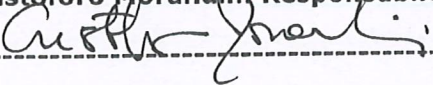
Art. 12 - Norma di rinvio

Per tutto ciò che non è previsto dal presente Regolamento, si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice del Consumo - Titolo V e alle disposizioni contenute nel D.lgs. 6 agosto 2015, n.130

Roma, 27 giugno 2017

Per TIM

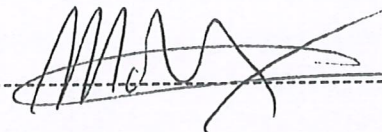
Cristoforo Morandini Responsabile Regulatory Affairs and Equivalence



Per le Associazioni dei Consumatori

ADICONSUM

Presidente Nazionale Carlo De Masi 

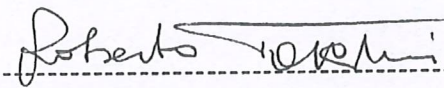


ACU

Presidente Nazionale Gianni Cavinato

ADOC

Presidente Nazionale Roberto Tascini



ADUSBEF

Presidente Nazionale Antonio Tanza

ALTROCONSUMO

Presidente Nazionale Luisa Crisigiovanni

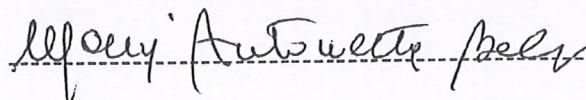


ASSO-CONSUM

Presidente Nazionale Aldo Perrotta

ASSOUTENTI

Presidente nazionale Furio Truzzi



un eventuale conflitto d'interesse nella trattazione della singola controversia, devono darne immediata comunicazione Segreteria di Conciliazione. Sono tenuti a operare nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Eventuali cause d'incompatibilità saranno sottoposte e valutate a giudizio dell'Organo Paritetico di Garanzia Unitario;

- f) non devono esercitare alcuna pressione sulle parti e devono poter svolgere il mandato con diligenza e indipendenza a prescindere dal valore o tipologia della conciliazione paritetica in trattazione.
3. Nel corso del mandato triennale, in caso di rinuncia, i conciliatori sono tenuti a notificare la nuova posizione a TIM. In tal caso l'Organo di Garanzia verrà informato e procederà alle opportune verifiche.
4. Sui conciliatori incombono gli obblighi di riservatezza su tutte le informazioni gestite nel corso della procedura di conciliazione paritetica nel rispetto del trattamento dei dati personali.

Art. 12 - Norma di rinvio

Per tutto ciò che non è previsto dal presente Regolamento, si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice del Consumo - Titolo V e alle disposizioni contenute nel D.lgs. 6 agosto 2015, n.130

Roma, 27 giugno 2017

Per TIM

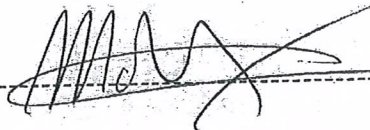
Cristoforo Morandini Responsabile Regulatory Affairs and Equivalence

Per le Associazioni dei Consumatori

ADICONSUM

Presidente Nazionale Carlo De Masi

CDM

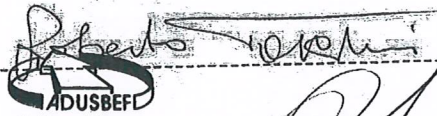


ACU

Presidente Nazionale Gianni Cavinato

ADOC

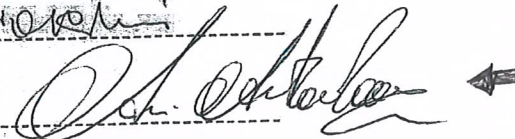
Presidente Nazionale Roberto Tascini



ADUSBEF

Presidente Nazionale Antonio Tanza

ADUSBEF
Il Presidente
Avv. Antonio Tanza



ALTROCONSUMO

Presidente Nazionale Luisa Crisigiovanni

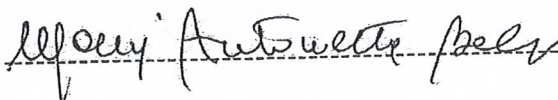
PP Silvia Crisigiovanni

ASSO-CONSUM

Presidente Nazionale Aldo Perrotta

ASSOUTENTI

Presidente nazionale Furio Truzzi



un eventuale conflitto d'interesse nella trattazione della singola controversia, devono darne immediata comunicazione Segreteria di Conciliazione. Sono tenuti a operare nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Eventuali cause d'incompatibilità saranno sottoposte e valutate a giudizio dell'Organo Paritetico di Garanzia Unitario;

- f) non devono esercitare alcuna pressione sulle parti e devono poter svolgere il mandato con diligenza e indipendenza a prescindere dal valore o tipologia della conciliazione paritetica in trattazione.
3. Nel corso del mandato triennale, in caso di rinuncia, i conciliatori sono tenuti a notificare la nuova posizione a TIM. In tal caso l'Organo di Garanzia verrà informato e procederà alle opportune verifiche.
4. Sui conciliatori incombono gli obblighi di riservatezza su tutte le informazioni gestite nel corso della procedura di conciliazione paritetica nel rispetto del trattamento dei dati personali.

Art. 12 - Norma di rinvio

Per tutto ciò che non è previsto dal presente Regolamento, si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice del Consumo - Titolo V e alle disposizioni contenute nel D.lgs. 6 agosto 2015, n.130

Roma, 27 giugno 2017

Per TIM

Cristoforo Morandini Responsabile Regulatory Affairs and Equivalence

Per le Associazioni dei Consumatori

ADICONSUM

Presidente Nazionale Carlo De Masi *CDM*

ACU

Presidente Nazionale Gianni Cavinato

ADOC

Presidente Nazionale Roberto Tascini

ADUSBEF

Presidente Nazionale Antonio Tanza

ALTROCONSUMO

Presidente Nazionale Luisa Crisigiovanni

ASSO-CONSUM

Presidente Nazionale Aldo Perrotta

ASSOUTENTI

Presidente nazionale Furio Truzzi

[Handwritten signature]

[Handwritten signature] ←

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

un eventuale conflitto d'interesse nella trattazione della singola controversia, devono darne immediata comunicazione Segreteria di Conciliazione. Sono tenuti a operare nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Eventuali cause d'incompatibilità saranno sottoposte e valutate a giudizio dell'Organo Paritetico di Garanzia Unitario;

- f) non devono esercitare alcuna pressione sulle parti e devono poter svolgere il mandato con diligenza e indipendenza a prescindere dal valore o tipologia della conciliazione paritetica in trattazione.
3. Nel corso del mandato triennale, in caso di rinuncia, i conciliatori sono tenuti a notificare la nuova posizione a TIM. In tal caso l'Organo di Garanzia verrà informato e procederà alle opportune verifiche.
4. Sui conciliatori incombono gli obblighi di riservatezza su tutte le informazioni gestite nel corso della procedura di conciliazione paritetica nel rispetto del trattamento dei dati personali.

Art. 12 – Norma di rinvio

Per tutto ciò che non è previsto dal presente Regolamento, si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice del Consumo - Titolo V e alle disposizioni contenute nel D.lgs. 6 agosto 2015, n.130

Roma, 27 giugno 2017

Per TIM

Cristoforo Morandini Responsabile Regulatory Affairs and Equivalence

Per le Associazioni dei Consumatori

ADICONSUM

Presidente Nazionale Carlo De Masi

ACU

Presidente Nazionale Gianni Cavinato

ADOC

Presidente Nazionale Roberto Tascini

ADUSBEF

Presidente Nazionale Antonio Tanza

ALTROCONSUMO

Presidente Nazionale Luisa Crisigiovanni

ASSO-CONSUM

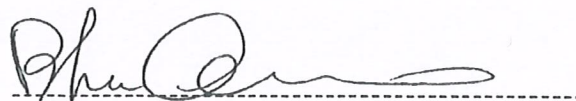
Presidente Nazionale Aldo Perrotta

PER DELEGA DEL PRESID. NAZIONALE
(PRESID. REGIONALE AUGUSTO CAMICIONI)
Augusto Camicioni

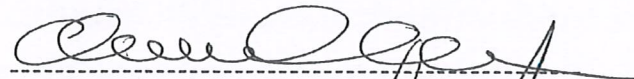
ASSOUTENTI

Presidente nazionale Furio Truzzi

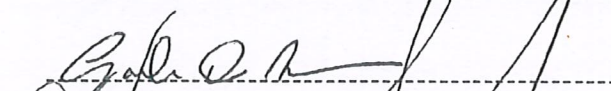
CASA del CONSUMATORE
Presidente Nazionale Giovanni Ferrari



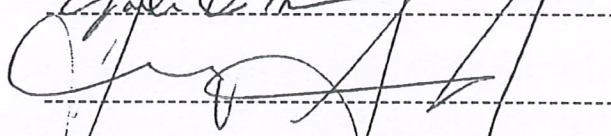
CITTADINANZATTIVA
Presidente Nazionale Marco Frey



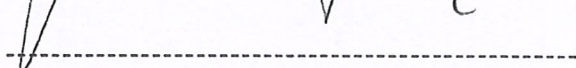
CODACONS
Presidente Nazionale Carlo Rienzi




CODICI
Segretario Nazionale Ivano Giacomelli



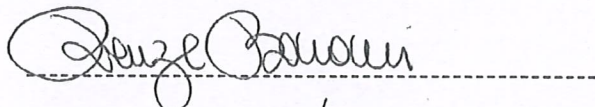
CTCU
Presidente Agostino Acciarino



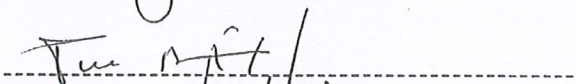
CONFCONSUMATORI
Presidente Nazionale Mara Colla



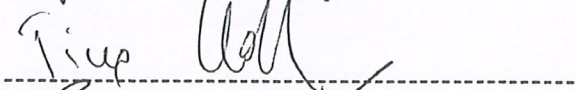
FEDERCONSUMATORI
Presidente Nazionale Emilio Viafora



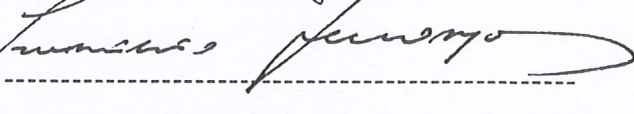
LEGA CONSUMATORI
Presidente Nazionale Pietro Praderi



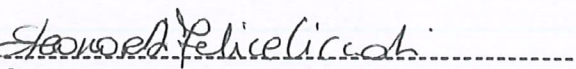
MOVIMENTO CONSUMATORI
Presidente Nazionale Alessandro Mostaccio



MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
Presidente Nazionale Francesco Luongo



UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
Presidente Nazionale Massimiliano Dona



U.Di.Con
Presidente Nazionale Denis Nesci

