

REGOLAMENTO DELL'ORGANISMO di CONCILIAZIONE

“Associazioni dei Consumatori e
Fastweb S.p.A.”

Art. 1 DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento si intende per:

1. Consumatore/Utente: persona fisica o giuridica che ha concluso un contratto “per adesione”, per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica con Fastweb ed ha presentato un reclamo secondo le modalità sotto elencate.
2. Commissione di Conciliazione o Commissione: l'organo composto da due Conciliatori, nominato secondo le modalità e i termini previsti dal presente regolamento, che ha il compito di svolgere le funzioni previste agli art. 2,3,4,5.
3. Domanda di Conciliazione o Domanda: il formulario che ha il medesimo oggetto del reclamo, di cui al punto successivo, presentato e sottoscritto dal Consumatore/Utente tramite le Associazioni dei Consumatori cui ha conferito mandato o in via autonoma (in tal caso sarà fornita assistenza tramite una delle associazioni firmatarie del Protocollo d'intesa scelte secondo un criterio turnario) secondo le modalità ed i termini di cui all'art 4.
4. Reclamo: l'istanza presentata al servizio di assistenza clienti a mezzo telefono (192.193) via fax (al numero 0245401177), a mezzo raccomandata A/ R (all'indirizzo C.P 126 20092 Cinisello Balsamo – MI) o My Fast Page area “Assistenza”.
5. Procedura ADR di Conciliazione Paritetica o Procedura di Conciliazione: procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con l'utente esclusivamente dedicata ai servizi Fastweb.
6. Protocollo d'intesa: l'accordo sottoscritto da Fastweb e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie, avente ad oggetto la risoluzione bonaria delle controversie insorte con i clienti e da considerarsi parte integrante del seguente regolamento.
7. Regolamento: il presente atto sottoscritto da Fastweb e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d' intesa.
8. Segreteria di Conciliazione: la segreteria di cui all'art 3 presso cui è istituita la Commissione di Conciliazione.
9. Organo Paritetico di Garanzia Unitario: istituito ai sensi dell'art. 141 ter del Codice del Consumo, composto da un numero pari di rappresentanti nominati dalle Aziende di Settore e rappresentanti delle associazioni dei consumatori, con funzioni di cui alla del 11/17/CONS.

DISPOSIZIONI GENERALI

1. La Fastweb S.p.A. (di seguito anche “Fastweb”) e le Associazioni dei Consumatori (di seguito “Associazioni”) firmatarie del presente Regolamento definiscono, di comune accordo, la procedura di Conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative ai clienti che hanno concluso un contratto “per adesione”, come individuate dalla Delibera 173/07/ CONS dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito “Agcom”) dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 (Codice del Consumo) che attua la direttiva 2013/11/ UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori
2. Il presente Regolamento viene, altresì, redatto seguendo le indicazioni contenute nelle Raccomandazioni della Commissione Europea 30 Marzo 1998 e 4 Aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, quali:
 - a. indipendenza
 - b. trasparenza
 - c. contraddittorio
 - d. efficacia
 - e. legalità
 - f. libertà
 - g. rappresentanza
 - h. imparzialità
 - i. equità
3. Il Procedimento di Conciliazione, come disciplinato nel presente Regolamento e secondo i principi contenuti nel D.lgs 130 del 6 agosto 2015, riguarda le controversie sorte in merito alla fruizione dei beni e servizi forniti da Fastweb escluse le materie non previste dalle delibere in materia di tutela del consumatore emanate da Agcom nonché’ in tutti gli altri casi in cui sussistano elementi di insoddisfazione per il consumatore in relazione al rapporto , così come regolato dalle Condizioni Generali di Contratto e dalla Carta dei Servizi Fastweb.
4. Gli eventuali rimborsi/ indennizzi, da corrispondersi ai clienti, verranno concordati tra i due Conciliatori sulla base della carta dei servizi di Fastweb, dalle normative di settore applicabile e dagli elementi emersi durante la negoziazione.

5. Il tentativo di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche tramite la presente Procedura, costituisce altresì condizione di procedibilità necessaria per l'esercizio dell'azione giudiziale.

Art. 2 – Organismo ADR

1. Presso la Sede Legale di Fastweb di Milano viene istituito l'Organismo ADR "Associazioni dei Consumatori-Fastweb" che svolge l'attività di negoziazione paritetica come previsto dal Codice del Consumo (Procedura ADR) agli Art. 141 bis e ss. e al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
2. L'Organismo ADR è dotato di una Segreteria che fornisce ai Conciliatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività, come disciplinato dal successivo art.3 del presente Regolamento.
3. L'Organismo ADR attraverso il sito Internet fornisce tutte le informazioni sul funzionamento della Procedura e sul Regolamento e mette a disposizione la modulistica per accedere alla Procedura.
4. L'Organismo ADR non ha soggettività giuridica, ed è dotato di sufficiente autonomia economica per lo svolgimento dei suoi compiti.

Art. 3 – Segreteria di Conciliazione

La Segreteria di Conciliazione ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura, secondo quanto disposto dal Testo Unico sulla Privacy, di cui al D. Lgs. n. 196/2003 e successive modifiche.

La Segreteria di Conciliazione ha il compito di:

- a. valutare la regolarità formale e l'ammissibilità delle istanze, che protocolla tramite sistema informatico e a cui attribuisce un ordine progressivo.
- b. Dare al consumatore, nel caso in cui abbia attivato autonomamente la procedura, comunicazione dell'avvio della stessa e della Associazione a lui assegnata secondo il criterio turnario stabilito dal presente Regolamento.

- c. Utilizzare le risorse in suo possesso per intervenire in supporto delle AA/CC nelle azioni di contatto in caso di irreperibilità dell'utente /consumatore che abbia attivato la procedura autonomamente.
- d. Trasmettere ai Conciliatori la documentazione relativa alla domanda di negoziazione paritetica, indicando la data e il Protocollo d'iscrizione, anche tramite piattaforma ADR e sistemi digitali.
- e. Ricevere da parte dei singoli Conciliatori il verbale conclusivo della procedura di Conciliazione.
- f. Provvedere inoltre a dare esecuzione agli accordi intercorsi con il consumatore/utente all'esito della negoziazione paritetica.
- g. Redigere e tenere copia dei verbali che provvede ad inviare alle parti alla conclusione della procedura.
- h. Monitorare le istanze ed elaborare statistiche sull'andamento delle domande di Conciliazione. Per ogni biennio di attività l'organismo "AACC Consumatori - Fastweb" trasmetterà all'Organo di Garanzia ed ad Agcom l'analisi sopra indicata.

Art. 4 – Accesso alla procedura di Conciliazione

1. Il consumatore/utente può richiedere la risoluzione della controversia tramite una delle Associazioni firmatarie del Protocollo d'intesa o per proprio conto e nei casi in cui, presentato un reclamo (tramite fax, servizio clienti, raccomandata a/r o attraverso la My Fast Page area "Assistenza") abbia ricevuto da parte di Fastweb una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcun riscontro entro i termini di 45 giorni stabiliti dalla Carta dei Servizi di Fastweb e previsti nelle Condizioni Generali di Contratto.

2. I clienti che intendono aderire alla Procedura di Conciliazione avvalendosi di una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'intesa, dovranno rivolgersi alle sedi delle Associazioni dei Consumatori firmatarie delle Protocollo d'Intesa, indicate sul sito Fastweb all'indirizzo www.fastweb.it. La gratuità della procedura non pregiudica la facoltà, da parte delle Associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione all'Utente.

3. La domanda di Conciliazione non potrà essere accettata e verrà dichiarata inammissibile nei seguenti casi:

- a. Nel caso in cui per la medesima contestazione sia già pendente un procedimento dinanzi a organi giudiziari o Co. Re. Com.
- b. Nel caso in cui il consumatore non abbia tentato di risolvere la contestazione direttamente con il professionista mediante l'invio di un reclamo ad uno dei canali messi a disposizione dall'azienda.
- c. Se presentata dopo 12 mesi dall'invio del reclamo.
- d. Se l'oggetto della domanda di Conciliazione è diverso dall'oggetto del reclamo.
- e. Se il soggetto agisce per tutelare un interesse di cui è titolare un terzo.
- f. In caso di procedura avviata in autonomia dal consumatore, se il modulo risultasse carente di almeno un indirizzo e-mail da utilizzare per le comunicazioni.

4. Il consumatore/utente può avviare, per il tramite dell'Associazione, la Procedura di Conciliazione presentando la domanda sull'apposito modulo redatto secondo i principi della Raccomandazione 2001/ 310/ CE disponibile all'interno della sezione del portale Fastweb dedicata alle Conciliazioni Paritetiche. Il consumatore/utente conferisce al rappresentante dell'Associazione dei Consumatori, componente la Commissione di Conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia e si impegna a comunicare allo stesso rappresentante l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa.

5. Il consumatore/utente può inoltrare l'istanza anche in maniera autonoma, compilando l'apposito modulo presente sul sito, e inoltrarlo a Fastweb mediante raccomandata a/r o PEC. In tal caso gli verrà assegnata una delle Associazioni aderenti all'organismo ADR , e firmatarie del relativo Protocollo, scelto secondo un criterio turnario. L'ammissibilità e il Procedimento di Conciliazione si svolgeranno ai sensi dell'Art 4 e Art.6 del presente Regolamento.

6. Il consumatore /utente autorizzerà il rappresentante dell'Associazione designato, nel rispetto delle regole di cui al D. Lgs. 30 giugno 2003 N. 196 e successive modificazioni, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione, compresa la documentazione del traffico voce e dati.

7. Con la presentazione della Domanda di Conciliazione il consumatore/utente s'impegna a non intraprendere parallelamente o proseguire iniziative di natura giudiziale o stragiudiziale in attesa della discussione del proprio caso da parte della Commissione di Negoziazione Paritetica e conseguente esito, di fatto accettando contenuti del presente Regolamento. Resta fermo il diritto delle parti di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura ADR, salvo quanto previsto dall' articolo 141-quater, comma 5, lettera a.

8. Al fine di poter agevolare l'accesso alla Procedura ai consumatori stranieri, è possibile presentare la Domanda di Conciliazione anche in lingua inglese. Il Protocollo e il relativo Regolamento sono disponibili anche in lingua inglese.

9. Per i contratti stipulati on-line, la Domanda di Conciliazione può essere inviata anche tramite piattaforma ODR di cui al regolamento UE n. 524/2013, gestita dalla Commissione Europea e raggiungibile all'indirizzo: <https://webgate.europa.eu/odr>.

Art. 5 Commissione di Conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione è composta da un Conciliatore rappresentante di Fastweb e da un Conciliatore rappresentante di una delle Associazioni di Consumatori firmatarie del Protocollo, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organismo ADR e tenuto presso l'Organo Unitario di Garanzia ,art.3 comma 3 lettera L del Protocollo per la Procedura di Conciliazione dell'Organismo ADR "AACC- Fastweb ".
2. I Conciliatori sono sottoposti all'osservanza degli obblighi contenuti negli artt. 141bis c. 4 e 5 e 141- ter del Codice del Consumo, per quanto concerne i Procedimenti di Negoziazione Paritetica previsti nel presente Regolamento.
3. I Conciliatori devono inoltre:
 - a. Essere in possesso delle conoscenze e competenze in materia di risoluzione alternativa delle controversie avendo frequentato un corso abilitante.
 - b. Essere in possesso delle necessarie conoscenze tecniche sui punti indicati all'art.1, 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 a operare nei termini assegnati e, qualora per qualsiasi motivo, sia impossibilitato ad operare, darne tempestiva comunicazione alla Segreteria di Conciliazione di Fastweb, che provvederà alla sostituzione.
 - e. Qualora il Conciliatore incorra e/o possa incorrere in una delle cause d'incompatibilità previste dall' art. 141 ter del Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n° 130, lettera c) ed ancora in conflitto d'interesse nella trattazione della singola controversia, dovrà darne immediata comunicazione alla Segreteria di Conciliazione di Fastweb, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Eventuali cause d'incompatibilità saranno sottoposte e valutate a giudizio dell'Organo di Garanzia.
 - f. Il Conciliatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti e deve poter svolgere il mandato con diligenza e indipendenza a prescindere dal valore o tipologia della Conciliazione Paritetica in trattazione.
 - g. Il Conciliatore che nel corso del mandato triennale rinunci e/o assuma altro e diverso incarico per un nuovo organismo ADR od Associazione dei Consumatori, operante nel medesimo settore merceologico, ha l'obbligo d'informare l'Organismo della nuova posizione giuridica in cui verrà a trovarsi; l'Organo di Garanzia, informato dall'Organismo sui fatti, procederà alle opportune verifiche.
 - h. Sul Conciliatore incombono gli obblighi di riservatezza su tutte le informazioni gestite nel corso della procedura di negoziazione paritetica.
 - i. E' fatto altresì obbligo alle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, di comunicare tempestivamente all'organismo ADR tutte le circostanze, emerse durante l'intera procedura ADR, idonee ad incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere.
4. In caso d'irreperibilità del consumatore la Commissione provvederà a redigere un Verbale per decorrenza dei termini.

Art. 6 - Procedimento di Conciliazione

1. La Procedura di Conciliazione si intende instaurata nel momento in cui la domanda di Conciliazione promossa dal consumatore/utente è iscritta sull'apposito registro di cui al punto seguente. Tale domanda dovrà essere redatta sul modulo disponibile sito www.fastweb.it, oppure presso le sedi e i canali Web delle Associazioni firmatarie del presente Regolamento corredata di copia del Documento di Identità del consumatore/utente. La sottoscrizione della domanda comporta l'integrale accettazione da parte del consumatore/utente del presente Regolamento.

2. Ogni Domanda di Conciliazione viene iscritta su un apposito registro elettronico dei procedimenti, attribuendo ad essa un numero progressivo, tale numero verrà fornito in automatico da Fastweb al momento dell'avvio della procedura
3. Il termine per l'esperimento della procedura di Conciliazione è fissato in 90 giorni. Nel caso di controversie ritenute da entrambe le parti particolarmente complesse è prevista la possibilità di una proroga una tantum da concordare fino ad un massimo di 90 giorni.
4. La Commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della Domanda di Conciliazione, che il consumatore/utente sia stato pienamente informato del fatto che in ogni momento ha il diritto di abbandonare la Procedura e della possibilità di accedere e avvalersi della Procedura senza obbligo di assistenza legale.
5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e potranno di norma essere svolte tramite scambio telematico di comunicazioni. Le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate e le parti rinunciano espressamente ad utilizzarle in ogni altro procedimento innanzi a qualsivoglia Autorità.
6. In caso di esito positivo la Segreteria redige un Verbale di accordo formulato sulla base della proposta individuata. L'accordo è da considerarsi vincolante tra le parti dal momento della effettiva sottoscrizione e le stesse parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà. Con la sottoscrizione del Verbale le parti si danno reciprocamente atto di non avere più null'altro a pretendere in merito all'oggetto della controversia.
7. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, la Commissione ne dà atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un Verbale di mancato accordo redatto dalla Segreteria.
8. Trascorsi 90 giorni dal ricevimento della domanda, in assenza di proroga, le parti, previo invio di solleciti via telematica, si riserveranno di ritirare la pratica per decorrenza dei termini.
9. Ai sensi dell'art. 6 comma 1 della delibera AGCOM 173/07/ Cons e del Protocollo di intesa sottoscritto dalle parti, dalla presentazione della domanda di Conciliazione si sospendono, per entrambe le parti, i termini per agire in sede giurisdizionale, che riprenderanno a partire da 15gg dalla conclusione del procedimento. Durante tale periodo Fastweb si asterrà dall'avviare azioni amministrative, quali ad esempio sospensioni della linea o 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. 7 Organo Paritetico di garanzia Unitario

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 Fastweb - Associazioni Consumatori aderenti al CNCU e al documento sulla costituzione dell'Organo di Garanzia Unitario, allegato al presente Regolamento.

Art. 8 Ulteriori informazioni


Il presente regolamento è disponibile sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni insieme alla relazione redatta annualmente sull'andamento della Procedura.

Roma 27 Giugno 2017

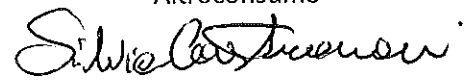
Fastweb S.p.A.

Associazioni dei Consumatori

 Adiconsum

 Adoc

Altroconsumo



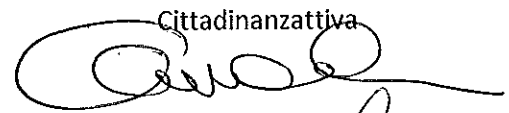
Assoutenti



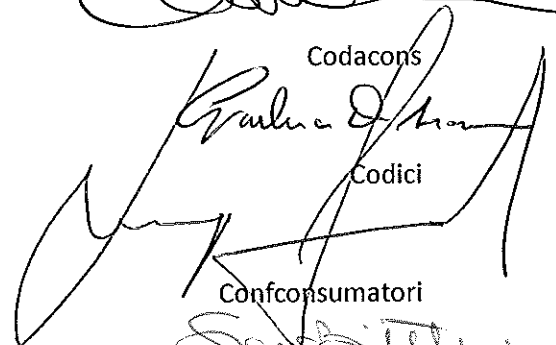
Casa del Consumatore



Cittadinanzattiva



Codacons

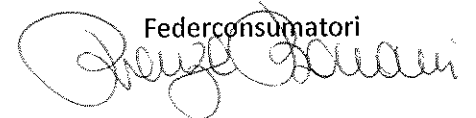


Codici

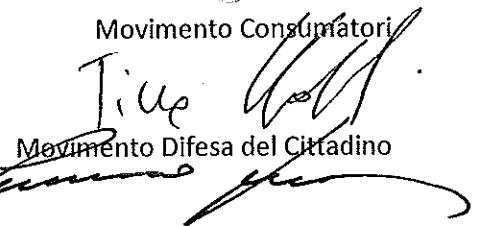
Confconsumatori



Federconsumatori



Movimento Consumatori



Movimento Difesa del Cittadino

Unione Nazionale Consumatori



Udicon



Lega Consumatori

Tuc RFF

Adusbef

Associazione Utenti Servizi Radio Televisivi

Giulio D'Amico per delega

