

# WIND



## Guida all'uso della Conciliazione Paritetica

## **Guida all'uso della Conciliazione Paritetica**

- 1. La tutela del cliente**
- 2. Come e quando rivolgersi all'Ufficio Conciliazione**
- 3. L'iter del reclamo in sintesi**
- 4. Modulo per la domanda di Conciliazione Paritetica**
- 5. Regolamento di Conciliazione Paritetica**

## **1. La tutela del cliente**

Negli ultimi anni WIND ha dedicato una crescente attenzione alle tematiche legate al consumerismo ed al rapporto con i propri clienti.

Testimonianza tangibile di questo impegno è stata la creazione, a partire dal 2004 della procedura di “Risoluzione on line delle controversie”, con la quale vengono gestite le segnalazioni inoltrate dalle Associazioni dei consumatori, attraverso il sito [www.wind.it](http://www.wind.it).

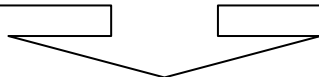
## **2. Come e quando rivolgersi all’Ufficio Conciliazione**

Il Cliente può avere accesso, senza alcun onere, alla procedura di Conciliazione Paritetica ogni volta che, presentato un reclamo (tramite fax, servizio clienti, raccomandata a/r o attraverso il sito istituzionale [www.wind.it](http://www.wind.it) mediante una delle Associazioni dei Consumatori), abbia ricevuto da parte di WIND una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta, entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi di WIND e contemplati nelle condizioni contrattuali.

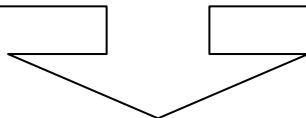
Le domande di Conciliazione, debitamente compilate, dovranno essere inviate all’Ufficio di Conciliazione istituito presso le sedi WIND di Roma e Milano.

### 3. L'iter del reclamo in sintesi

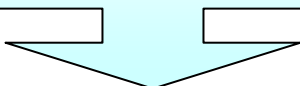
**Il Cliente presenta reclamo attraverso gli iter tradizionali ma non ottiene soluzione**



**Il Cliente può rivolgersi ad una delle Associazioni dei Consumatori ed esperire il tentativo di risoluzione on line delle controversie**



Una volta esperito, senza successo, il tentativo di Risoluzione on line delle controversie, il Cliente può accedere alla procedura della Conciliazione Paritetica



#### 4. Modulo per la domanda di Conciliazione

### DOMANDA DI CONCILIAZIONE CONTROVERSA RELATIVA A SERVIZI E/O PRODOTTI DI TELECOMUNICAZIONI

Alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione  
WIND Telecomunicazioni S.p.A. – Associazioni dei Consumatori  
di ..... il .....

#### Coordinate del Cliente e dell'impianto e/o contratto oggetto della controversia

Nominativo .....

Indirizzo.....

cap..... località.....prov.....

Telefono .....

Mobile .....

Fax .....

e-mail.....

#### Impianto/i telefonico/i coinvolto/i nella controversia e/o estremi del/i contratto/i:

Telefono .....

.....

Contratto/i.....

.....

#### Recapiti per le comunicazioni al cliente (da compilare se diversi da quelli già indicati)

Nominativo .....

Indirizzo.....

cap..... località.....prov.....

Telefono .....

Mobile .....

Fax .....

e-mail.....

**Il sottoscritto – indicato nella sezione coordinate del cliente - avendo già presentato reclamo presso .....in data ..... a mezzo ..... e non essendo soddisfatto del relativo esito**

**CHIEDE**

Alla Commissione di Conciliazione costituita presso Codesto Ufficio di comporre, secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali ed alla normativa di settore, nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM e dei principi sanciti dalle Raccomandazioni 1998/257/CE e 2001/310/CE, la controversia di seguito descritta:

**OGGETTO DELLA CONCILIAZIONE**

E' stato riscontrato in data .....

Descrizione

- a.  ritardo attivazione servizi dati
- b.  ritardo attivazione servizi fonia
- c.  ritardo disattivazione servizi dati
- d.  ritardo disattivazione servizi fonia
- e.  disconoscimento servizi dati
- f.  disconoscimento servizi fonia
- g.  problemi tecnici
- h.  contestazione traffico
- i.  fatturazione
- j.  informazioni errate
- k.  indennizzi
- l.  mancato/errato inserimento in elenco
- m.  problemi amministrativi
- n.  problemi con MNP (Mobile Number Portability)

**CIRCOSTANZA DEI FATTI ED ESITI DEL RECLAMO/ PRECEDENTEMENTE INOLTRATO/**

(data e il luogo di acquisto o di firma del contratto, descrizione del prodotto o servizio in questione, nonché il prezzo, le modalità di pagamento e qualunque altro elemento utile emerso nel corso della valutazione del vostro reclamo e gli esiti dello stesso):

1 .....
2 .....
3 .....
4 .....

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

1 .....
2 .....
3 .....
4 .....

**DOCUMENTI GIUSTIFICATIVI**

(Se possibile, preghiamo di allegare alla domanda di conciliazione giustificativi in vostro possesso, ad esempio fatture, contratto, ricevute, ecc.)

Elenco dei documenti allegati:

1 .....
2 .....
3 .....
4 .....

Con la presente, il sottoscritto .....

- dichiara di aver ricevuto, unitamente al presente modulo di domanda, copia del Regolamento di Conciliazione e di conoscerne ed accettarne integralmente il contenuto e la modalità di nomina dei Componenti la Commissione di Conciliazione Paritetica;
- accetta che la Commissione di Conciliazione sia formata dal rappresentante di Wind Telecomunicazioni S.p.A. e dal rappresentante dell'Associazione dei Consumatori firmataria dell'Accordo Quadro scelta dal cliente A) oppure designata dalla Segreteria B) (barrare l'opzione desiderata);

A) Associazione .....

B) L'Associazione verrà designata con criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie.

- conferisce mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia di cui sopra, al Rappresentante delle Associazioni dei Consumatori componente la Commissione di Conciliazione, designato ai sensi di uno dei precedenti punti A) o B), per le funzioni a questi attribuite a norma del Regolamento di Conciliazione medesimo;
- s'impegna a comunicare al proprio Rappresentante dell'associazione designato l'accettazione o il rifiuto della proposta individuata dalla Commissione entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla relativa comunicazione;
- autorizza, anche ai sensi della Legge 675/96, il Rappresentante designato ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di Conciliazione, compresa la documentazione del traffico;
- chiede (barrare l'opzione desiderata):

C) di non essere sentito dalla Commissione di Conciliazione; *(se non avete particolari esigenze barrate questa opzione)*

D) di essere sentito, in sede di Conciliazione, dal rappresentate dell'Associazione da lui scelta;

- dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano liberamente presentate su base confidenziale e che resteranno tali;
- dichiara di essere consapevole che:
  - Wind Telecomunicazioni S.p.A. sospende le iniziative di autotutela per tutta la durata del procedimento e fino al 15° giorno successivo al ricevimento del verbale di Conciliazione;
  - l'esecuzione della presente domanda di Conciliazione integra il "tentativo obbligatorio di conciliazione" previsto dalla vigente regolamentazione e non pregiudica la possibilità di poter adire il sistema giudiziario;
  - ha facoltà di recedere, in ogni momento ed in qualsiasi fase, dalla procedura di Conciliazione.

Il verbale della conciliazione verrà inviato all'indirizzo indicato.

Nome cliente .....

Indirizzo .....

Data e luogo .....

Fax ..... Telefono..... e-mail .....

Data .....

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

**Fra le Associazioni dei Consumatori:**

**e**

**WIND Telecomunicazioni S.p.A.**



## DISPOSIZIONI GENERALI

2. WIND Telecomunicazioni S.p.A. (di seguito anche "WIND") e le Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU (di seguito "ASSOCIAZIONI") firmatarie del presente protocollo di intesa definiscono, di comune accordo, la procedura di Conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che potranno insorgere tra l'WIND e gli Utenti, come individuati nella Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCom").

3. La procedura scelta applica il modello della "Conciliazione Paritetica", nel rispetto della citata Delibera 182/02/CONS e successive modifiche, in conformità ai principi sanciti dalla Raccomandazione 257/98/CE – pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea L n. 115 del 17/4/1998 - e dalla Raccomandazione 2001/310/CE - pubblicata nella Gazzetta Ufficiale delle Comunità Europea L n. 109 del 19/4/2001, al Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgs. 259/2003 del 1 Agosto 2003, al Codice del Consumo, D. Lgs. 206/2005 del 6 Settembre 2005.

4. 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. efficacia
- j. equità

5. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi previste di:

- a. ritardo attivazione servizio dati;
- b. ritardo attivazione servizi fonia;
- c. ritardo disattivazione servizi dati;
- d. ritardo disattivazione servizi fonia;
- e. disconoscimento servizi dati;
- f. disconoscimento servizi fonia;
- g. problemi tecnici;
- h. contestazione traffico;
- i. fatturazione;
- j. informazioni errate;
- k. mancato/errato inserimento in elenco;
- l. problemi amministrativi;
- m. problemi con MNP (Mobile Number Portability);
- n. mancato indennizzo
- o. altro

L'eventuale rimborso, che potrà essere corrisposto, sarà deciso in via equitativa tra i due Conciliatori.

6. Le parti stabiliscono di applicare il seguente Regolamento di Conciliazione in fase sperimentale per sei mesi a partire da novembre 2006 con validità per tutto il territorio nazionale. In via sperimentale inizialmente saranno operative due sole sedi: Roma, per l'area del Centro - Sud, e Milano per il Nord - Est e Nord - Ovest.

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

### **Art. 1 - Commissione di Conciliazione**

1. Presso le sedi regionali di Milano e Roma di WIND, viene istituita una Commissione di Conciliazione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento. La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante di WIND e da un rappresentante di una fra le ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, designato dal Cliente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designato secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni firmatarie del presente Regolamento.
2. Le sedi regionali indicate da WIND forniranno alla Commissione il supporto logistico, organizzativo e di segreteria per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente Regolamento.
3. La procedura di Conciliazione è gratuita. Le spese di Segreteria e le spese relative al funzionamento delle Commissioni sono interamente a carico di WIND. Ai componenti delle Commissioni di Conciliazione non è dovuto alcun compenso, da parte degli Utenti e della WIND.

### **Art. 2 - Ufficio di Conciliazione**

1. Presso le sedi di WIND di Roma e Milano è istituito un Ufficio di Conciliazione, al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
2. L'Ufficio di Conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce, ai Conciliatori ed alle parti, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.
3. Alla Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione è destinato personale di WIND che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura, secondo quanto disposto dal Testo Unico sulla Privacy, D. Lgs. n. 196/2003
4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, per via telematica sul sito Internet [www.wind.it](http://www.wind.it) area "consumatori", presso le suddette sedi WIND, presso le sedi delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente accordo e sui loro siti internet.
5. Presso gli Uffici di Conciliazione è disponibile l'elenco dei Conciliatori, che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, da WIND e dalle ASSOCIAZIONI e sono, altresì, fornite informazioni relativamente al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.
6. I Conciliatori per essere iscritti nell'elenco devono aver frequentato un apposito corso di formazione.
7. Gli Uffici di Conciliazione di Roma e Milano saranno coordinati da una persona di WIND denominata "Coordinatore delle Segreterie di Conciliazione".

### **Art. 3 - Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione**

1. Presso l'Ufficio di Conciliazione è istituito a cura della Segreteria un archivio, a disposizione delle parti, che raccoglie le richieste di Conciliazione ed i verbali delle procedure istituite dinanzi all'Ufficio.
2. La Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione:
  - Riceve le domande necessarie per attivare la procedura di Conciliazione e le protocolla;
  - Cura l'elenco dei Conciliatori e trasmette ai Conciliatori individuati, sulla base delle domande di Conciliazione, la relativa documentazione;
  - Predispose l'avviso della convocazione e lo trasmette alle parti. In tale avviso sono specificatamente indicati:
    - a. la data e il protocollo di iscrizione della domanda di Conciliazione;
    - b. la data e il luogo fissato per la riunione dinanzi alla Commissione paritetica di Conciliazione;
    - c. l'oggetto della procedura;
    - d. l'Ufficio addetto alla ricezione degli atti;
    - e. il nominativo dei Conciliatori componenti la Commissione paritetica.

- Tiene copia dei Verbali di Conciliazione che provvede a consegnare alle parti alla conclusione della procedura.

#### **Art. 4 – Accesso alla procedura di Conciliazione**

1. Il Cliente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo (tramite fax, servizio clienti, raccomandata a/r o attraverso il sito istituzionale [www.wind.it](http://www.wind.it) area "consumatori", oppure tramite una delle ASSOCIAZIONI, firmataria del presente accordo) abbia ricevuto da parte di WIND una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta, entro i termini stabiliti dalla Carta dei Servizi di WIND e contemplati nelle condizioni generali previste dal contratto in questione. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle ASSOCIAZIONI, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione all'Utente.
2. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi al punto 3.2, entro ulteriori trenta giorni lavorativi.
3. L'Utente ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando domanda tramite le ASSOCIAZIONI aderenti ovvero direttamente presso gli Uffici di Conciliazione designati. In ogni caso alla Commissione di Conciliazione partecipa il rappresentante di una delle ASSOCIAZIONI, incluse nell'elenco allegato, scelto dal Cliente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.
4. La domanda di Conciliazione deve essere presentata dall'Utente o da un suo delegato munito dei poteri necessari, o comunque dagli accertati aventi diritto.

#### **Art. 5 - Procedimento di Conciliazione**

1. La Procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto in cui all'Ufficio di Conciliazione di WIND competente per territorio (Roma per richieste di clienti residenti nel Centro Sud e Milano per il Nord Est e Nord Ovest) perviene la Domanda di Conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso i suddetti Uffici di WIND, per via telematica sul sito istituzionale [www.wind.it](http://www.wind.it) area "consumatori", presso le sedi delle ASSOCIAZIONI aderenti al presente accordo oppure sui loro siti Internet.
2. Nella fase sperimentale la Commissione territorialmente competente è quella più prossima alla residenza del Cliente tra le due indicate.
3. L'Ufficio di Conciliazione territorialmente competente iscrive ogni domanda di Conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo.
4. La Commissione è tenuta ad iniziare il tentativo di Conciliazione della controversia entro 30 giorni dal ricevimento della Domanda di Conciliazione. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. L'Ufficio di Conciliazione provvede a contattare anche telefonicamente, 5 giorni lavorativi prima della data utile, l'Associazione, che a sua volta informerà l'Utente, della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia.
5. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il Cliente ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.
6. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. L'Utente ha facoltà di illustrare le sue ragioni alla Commissione, tramite il Conciliatore dell'Associazione che lo rappresenta o mantenendo la facoltà di essere presente in conciliazione.
7. Nell'esperire il tentativo di Conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, WIND e l'Utente. Acquisito il consenso del rappresentante dell'Utente entro cinque giorni lavorativi sull'ipotesi di Conciliazione raggiunta, il procedimento si conclude con la sottoscrizione da parte dei componenti della Commissione del verbale di Conciliazione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva accettazione e le stesse parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.
8. In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo.
9. Nel caso di mancata presentazione del rappresentante delle ASSOCIAZIONI designato, senza giustificato motivo e decorsi quindici giorni dalla predisposizione del fascicolo da parte dell'Ufficio di Conciliazione, quest'ultimo provvede ad informare l'Associazione e l'Utente al fine di formalizzare un nuovo mandato ad altro Conciliatore inserito nell'apposito elenco dei Conciliatori. In ogni caso il Conciliatore deve aver partecipato ad uno specifico corso di formazione per Conciliatori, organizzato congiuntamente da WIND e dalle ASSOCIAZIONI.

10. Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 30 giorni. Sino a quando è conclusa la Procedura di Conciliazione sono sospesi i termini di decadenza contrattuale e WIND si astiene da atti di autotutela.

11. Nel caso di reclami particolarmente complessi, la cui gestione implichi l'intervento di un altro Operatore, è prevista una proroga una tantum di al massimo 30 giorni.

Roma, 13 novembre 2006

WIND Telecomunicazioni S.p.A.

ACU  
ADICONSUM  
ADOC  
ADUSBEF  
ASSOUTENTI  
CASA DEL CONSUMATORE  
CTU  
CITTADINANZATTIVA  
CODACONS  
CODICI  
CONFCONSUMATORI  
FEDERCONSUMATORI  
LEGA CONSUMATORI  
MOVIMENTO CONSUMATORI  
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO  
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI