

## PROTOCOLLO DI INTESA H3G ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Attraverso la sottoscrizione del presente accordo le Parti si danno reciprocamente atto della necessità di svolgere un'azione congiunta al fine di prevenire, rilevare e risolvere tutte le problematiche che in maniera diretta o indiretta impattano sulla tutela dei consumatori, clienti dell'azienda H3g.

Le parti concordano, altresì, sulla necessità di coordinarsi rispetto a tali obiettivi, attraverso la concertazione di azioni e programmi condivisi, da portare avanti in un'ottica di mutualità e sussidiarietà, col fine di realizzare un mercato delle tlc sempre più sicuro, in cui i servizi resi siano facilmente accessibili per i consumatori e pienamente fruibili in termini sia di sicurezza che di tutela in ambito nazionale e transfrontaliero.

L'obiettivo è il rafforzamento reale dei diritti dei consumatori, una sempre maggiore trasparenza del mercato e una maggiore e più corretta concorrenza tra le aziende del settore.

Finalità ulteriore è anche mettere in campo collaborazioni utili ad assicurare una sempre maggiore comprensione dei beni e servizi venduti ed offerti al pubblico, attraverso appositi studi, programmi e campagne informative per i consumatori, su criticità di sistema e tematiche di volta in volta individuate dalle parti, ritenute rilevanti anche alla luce dei nuovi e continui sviluppi tecnologici, con particolare riguardo all'individuazione di appositi sistemi di allarme e sicurezza in grado di prevenire e combattere lo svilupparsi di un elevato numero di contenziosi a danno dei consumatori e del mercato.

È altresì intento delle parti contribuire ad iniziative idonee ad attuare, anche attraverso una attività congiunta di monitoraggio ed analisi del mercato nonché di studio ed approfondimento di specifici aspetti del settore, una condivisione degli strumenti più idonei a sviluppare un dialogo non sulla base di conflittualità e difesa dei reciproci interessi, ma di convergenza e confronto aperto.

Le parti si impegnano a sostenere la corretta applicazione e promozione del presente accordo in tutte le sedi istituzionali competenti, nella consapevolezza che la competitività delle aziende sane e dell'intero paese si realizza orientando gli investimenti alla qualità del servizio, alla difesa dei consumatori ed alla valorizzazione del capitale umano.

Per quanto sopra esposto, sottolineano il comune intento di addivenire, nel rispetto delle reciproche prerogative:

Ad una rinnovata stagione di condivisione e rispetto delle regole volontariamente definite, che assicurino l'autonomia e la responsabilità delle parti nel raggiungimento di obiettivi comuni, prevedendo meccanismi procedurali che consentano di favorire processi di sviluppo economico e qualitativo del settore nonché il rafforzamento della tutela del consumatore;

Alla realizzare di azioni congiunte presso il Governo e le altre istituzioni per conseguire il riconoscimento del presente accordo quale strumento capace di sviluppare trasparenza, buone pratiche di difesa e valorizzazione dei diritti dei consumatori, nonché di pratiche stragiudiziali volte ad agevolare la rapida risoluzione delle controversie insorte tra consumatori e azienda;

All'elaborazione di avvisi comuni, finalizzati al rafforzamento delle norme su materie più generali, che investano il settore e che sviluppino tutele per tutti i soggetti rappresentati dalle parti stesse.

Operativamente le parti:

- Si impegnano ad avviare un tavolo nazionale permanente di confronto, composto da un rappresentante per ciascuno dei firmatari ed eventualmente, sulla base di linee guida nazionali, tavoli anche regionali e locali. Il tavolo nazionale, oltre al confronto sui principi sopra menzionati, realizza un osservatorio per il monitoraggio dei servizi, dello stato di attuazione della normativa di riferimento e delle eventuali criticità del settore, anche in relazione all'analisi dei casi presentati dalle associazioni nell'ambito della procedura paritetica gestita di comune accordo. Il tavolo di confronto permanente nazionale prenderà l'avvio dalla firma del protocollo e stabilirà i propri incontri con cadenza trimestrale e/o quando le parti lo ritengano opportuno o lo richiedano;
- Si impegnano a incentivare e mantenere operativo e condiviso lo strumento della conciliazione paritetica quale canale preferenziale per dirimere le controversie insorte, già declinato con apposito regolamento, allegato al presente protocollo. Su proposta e decisione del tavolo nazionale potranno essere, altresì, realizzate iniziative informative e formative specifiche rivolte ai consumatori e agli operatori dell'azienda;
- Si impegnano a studiare e proporre nuovi criteri atti a garantire sempre maggiore formazione ed elevata professionalità degli operatori dell'azienda H3G in materia di diritti dei consumatori, finalizzata a garantire ai propri clienti qualità e trasparenza nella fornitura del servizio, nonché una completa e chiara informativa idonea a garantire più elevati standard di tutela;
- Si impegnano a promuovere la pubblicazione di materiale informativo rivolto a tutte le fasce di consumatori, in relazione alle varie tipologie di servizi offerti;

Per quanto non esplicitamente previsto dal presente accordo, le parti stabiliscono di analizzare ulteriori esigenze future e individuare idonee soluzioni attraverso gli strumenti individuati nel presente accordo.

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE 2014**

### **Art. 1**

#### **Natura e ambito di applicazione della Procedura**

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e H3G S.p.A. (di seguito 3), concordano la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi clienti e 3, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'Azienda e i clienti..
2. l'avvio della procedura sospende, i termini per agire in sede giurisdizionale che riprendono a decorrere dalla sua conclusione.Dall'avvio della procedura non possono essere intraprese attività di recupero crediti verso il cliente coinvolto nella procedura.
3. La procedura conciliativa di 3, allo scopo di risolvere in modo rapido ed economico le controversie, si svolge on line su una piattaforma web che, attraverso l'utilizzo di strumenti informatici disponibili sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it), ne assicura l'efficienza e garantisce il massimo rispetto degli standard di sicurezza.

### **Art. 2**

#### **Ufficio di Conciliazione**

1. 3 istituisce il proprio ufficio di conciliazione presso la sede di 3 di Roma, Via Alessandro Severo 246,- 00145. All'Ufficio di conciliazione fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento e nel Bando del Ministero dello Sviluppo Economico pubblicato il 13 febbraio 2013 e successive modifiche
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. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, sul sito Internet [www.tre.it](http://www.tre.it) e presso le sedi delle Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e sui loro siti. Sul sito [www.tre.it](http://www.tre.it) è disponibile l'elenco delle Associazioni dei consumatori aderenti e sono, altresì, fornite informazioni relative al funzionamento della procedura, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

### **Art. 3**

#### **Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione**

1. Presso l'Ufficio di conciliazione è istituito a cura della Segreteria un archivio che raccoglie le domande di conciliazione e 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, di cui all'art. 5;
  - cura l'elenco dei conciliatori e trasmette, dopo l'analisi istruttoria, ai conciliatori individuati sulla base delle domande di conciliazione la relativa proposta. Sulla base della soluzione individuata dalla Commissione di conciliazione di cui all'articolo 4, si redige il verbale che, sottoscritto da entrambi i conciliatori, membri della Commissione, viene:

2.a) inoltrato a cura della Segreteria di Conciliazione al cliente per la sua accettazione e al conciliatore dell'Associazione. Il cliente dovrà poi re-inviare all'Ufficio di Segreteria ed al conciliatore dell'Associazione il verbale sottoscritto per accettazione entro il termine previsto dall'art. 7, lettera a), di 20 giorni lavorativi dal ricevimento;

2.b) nel caso in cui il conciliatore sia fornito di mandato rilasciato dal consumatore avente ad oggetto non solo l'individuazione di una transazione ma anche l'accettazione della stessa, la Segreteria di Conciliazione invia al conciliatore dell'Associazione la proposta concordata tra i conciliatori per la sua accettazione, che avverrà tramite sottoscrizione del verbale. Il verbale sarà poi re-inviato dal conciliatore dell'Associazione all'Ufficio di Segreteria per la sua esecuzione ed al cliente per conoscenza.

3. La Segreteria di conciliazione conserva copia dei verbali completi di tutte le firme, con anche gli eventuali mandati inviati ai consumatori a corredo della copia del verbale.

#### **Art. 4**

#### **Commissione Paritetica di Conciliazione**

1. La controversia è curata da una Commissione paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di **3** e un conciliatore delle Associazioni dei consumatori in rappresentanza del cliente. La Commissione di conciliazione compone la controversia secondo equità e con riferimento agli impegni contrattuali ed alla normativa di settore ed assicura l'osservanza del principio d'indipendenza ai sensi della Raccomandazione 98/257/CE e della Raccomandazione 2001/310/CE.
2. L'elenco dei conciliatori comprende nominativi designati da **3** e i nominativi designati dalle Associazioni dei consumatori firmatarie,

#### **Art. 5**

#### **Procedimento di conciliazione**

1. Per i clienti che intendono aderire alla procedura di conciliazione tramite Associazioni dei consumatori, queste ultime potranno compilare ed inviare via web a **3** la Domanda di conciliazione accedendo all'area del sito riservata alle Associazioni dei consumatori.

2. La domanda di conciliazione e la delega sono allegate al presente Regolamento.
3. I clienti che intendono attivare la procedura di conciliazione autonomamente potranno inserire la richiesta direttamente dal web accedendo all' area loro riservata e seguendo le istruzioni ivi riportate. utentil I clienti saranno comunque rappresentati da un conciliatore dell'Associazione - o scelta dal consumatore fra quelle indicate all'atto della compilazione della domanda sottoscritta, o, in assenza di scelta, individuata secondo un criterio cronologico e turnario - che ne accetti il mandato. Il conciliatore dell'Associazione assegnataria e il cliente verranno avvisati da H3G tramite mail.

In tal caso, il conciliatore dell'Associazione ha facoltà di comunicare entro 10 giorni lavorativi l'accettazione; decorso tale termine la Segreteria di Conciliazione procederà ad assegnare ad altra Associazione la conciliazione in oggetto.

4. Il Cliente, con l'invio della domanda nelle modalità di cui ai commi 1 e 2, conferisce al conciliatore dell'Associazione dei consumatori, componente la Commissione di conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.
5. Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il cliente autorizza il rappresentante designato, anche ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 N. 196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione, compresa la documentazione del traffico.
6. Il cliente 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.
7. La procedura di conciliazione è gratuita, fatta salva la possibilità per l'associazione di richiedere comunque una quota associativa al cliente e si esaurisce entro 60 giorni dal ricevimento della Domanda di conciliazione.

In caso di particolare complessità nella trattazione del caso, la Commissione può prorogare il termine entro il limite massimo di 30 giorni.

## **Art. 6**

### **Norme e comportamenti della Commissione Paritetica di Conciliazione**

1. Il cliente:
  - a) in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione della controversia, dandone comunicazione formale all'Associazione ed alla Segreteria di Conciliazione (anche tramite il conciliatore). La Segreteria di conciliazione provvederà ad annullare la relativa procedura di conciliazione;
  - b) può accettare la proposta di soluzione convenuta dai conciliatori membri della Commissione di conciliazione mediante apposizione della firma sul verbale, oppure può rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa, salvo il caso in cui abbia dato mandato, al conciliatore

dell'Associazione, per l'individuazione di una transazione ed anche per l'accettazione della stessa. Il cliente può inoltre consultare una fonte indipendente;

- c) l'esecuzione della procedura integra il tentativo obbligatorio di conciliazione e permette di proseguire nella risoluzione della controversia, ai sensi di quanto previsto dalla Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, nel caso in cui 3 sia presente nell'elenco di cui all'art. 13, comma 5, della delibera 173/07/Cons.
2. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata.
  3. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua e sottoscrive la proposta di soluzione che la Segreteria sottoporrà al cliente.
  4. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, in questo caso viene redatto e sottoscritto il verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura, che la Segreteria provvederà a trasmettere al cliente e al conciliatore dell'Associazione.

#### **Art. 7**

#### **Conclusione della Procedura**

1. La procedura porta alla redazione di un verbale sottoscritto dai conciliatori.
  - a) Nel caso di accettazione della proposta conciliativa, come previsto all'art. 3, comma 2.a), il cliente sottoscrive il verbale e lo trasmette all'Ufficio di Segreteria di Conciliazione ed al conciliatore dell'Associazione entro 20 giorni dal ricevimento. Nel caso in cui il conciliatore sia fornito di mandato rilasciato dal consumatore avente ad oggetto non solo l'individuazione di una transazione ma anche l'accettazione della stessa, la Segreteria di Conciliazione invia al conciliatore dell'Associazione la proposta concordata tra i conciliatori per la sua accettazione, che avverrà tramite sottoscrizione del verbale. Lo stesso verbale sarà poi re-inviato dal conciliatore dell'Associazione all'Ufficio di Segreteria per la sua esecuzione ed al cliente per conoscenza.
  - b) In caso di mancato accordo la Commissione redige verbale e lo sottoscrive. La Segreteria trasmette il verbale di mancato accordo al cliente e al conciliatore dell'Associazione.
  - c) In caso di rifiuto della proposta conciliativa da parte del cliente o di mancata risposta nel termine di cui all'art. 6, comma 1, del presente Regolamento, la Segreteria ne prende atto, redige un verbale di mancato accordo che, sottoscritto dalla Commissione, invia al cliente e al conciliatore dell'Associazione.

Il verbale di cui al presente articolo viene trasmesso tramite le forme usuali (fax, email, PEC, ecc...).

2. Tutti i verbali redatti devono contenere i seguenti requisiti:
  - data di avvio della conciliazione, corrispondente alla data della domanda;
  - data di conclusione della conciliazione;

- nome, cognome e data di nascita dei conciliatori firmatari;
  - nome e cognome del cliente;
  - indirizzo della Segreteria di conciliazione;
  - Oggetto della controversia;
  - Indicazione della modalità di svolgimento della controversia (online o tramite sportello fisico).
- 3.** Fermi restando i termini e la procedura qui descritti, resta la facoltà da parte del cliente di conferire all'Associazione un mandato a transigere presso H3G, regolato secondo quanto stabilito dal Ministero dello Sviluppo Economico, ovvero secondo modalità e termini specificati nella domanda di conciliazione.