



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

Premessa

Il presente Regolamento disciplina le modalità applicative del Protocollo di Conciliazione dell'Organismo ADR 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 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 Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).
3. 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.
4. 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.
5. 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 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 diversi regioni, fornendo loro il supporto organizzativo/funzionale 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 è istituito un Ufficio di conciliazione, al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
2. L'Ufficio è dotato di una [Segreteria di Conciliazione](#) 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 Domande. Il consumatore-utente che per motivi eccezionali non abbia ricevuto copia del verbale di conclusione della procedura potrà richiederlo alla Segreteria.
6. La Segreteria verifica le Domande inserite nel sistema CONARB dalle Associazioni e inserisce quelle ricevute direttamente dai clienti, valutando l'ammissibilità 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

Il sistema CONARB di default attribuisce alle Domande inserite la data di arrivo e il numero di protocollo, composto dal numero progressivo identificativo a livello nazionale, dal numero progressivo identificativo regionale e l'anno di inserimento.

7. 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;
8. La Segreteria aggiorna l'elenco dei conciliatori per la regione/i di competenza, seguendo le indicazioni dell'Organo Paritetico di Garanzia;
9. La Segreteria trasmette ai conciliatori individuati per la composizione della Commissione, la documentazione necessaria alla discussione di ogni singola Domanda e fissa l'incontro tra i due conciliatori inviando anticipatamente 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 designati 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 disponibili per i conciliatori designati sul sito dedicato allo svolgimento della procedura <https://conciliazione.telecomitalia.it>.

- 10. 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.
- 11. Presso l'Ufficio è disponibile l'elenco dei conciliatori Associazioni e TIM presenti nella regione/i di competenza della Segreteria.
- 12. L'Ufficio provvede inoltre a verificare la corretta esecuzione degli accordi, contenuti nei verbali chiusi positivamente.
- 13. Per le attività svolte per la gestione della procedura di conciliazione, di cui ai punti precedenti, nonché per l'attività delle Commissioni e dell'Organo Paritetico di Garanzia Unico 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 dei Servizi 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:
 - a. Tramite le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento e riportate sul sito www.tim.it e www.impresasemplice.it
 - b. via fax o mail o posta ordinaria inviando la Domanda direttamente alla Segreteria competente per territorio, che provvede ad inviare al consumatore utente una mail di presa in carico (Orfanelle = non patrocinata).
- 5. Il consumatore-utente, con la sottoscrizione della Domanda, 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 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 del consumatore-utente, 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 Unitario 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).
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.
4. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche
5. 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.
6. 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.
7. I componenti della Commissione, nel corso del loro operato, sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. Inoltre, sono tenuti a sottoscrivere/depositare un'apposita "Dichiarazione Sostitutiva di Certificazione" di cui all'art. 46 D.P.R. n.445 del 28/12/2000, 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, 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 firmatarie del presente Regolamento, 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 della 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" disponibile/digitabile/stampabile sui siti

www.tim.it e www.impresasemplice.it nella sezione "Info consumatori" e sui siti delle Associazioni firmatarie. La Domanda compilata 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, 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. 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 dalle Associazione.

7. La Domanda 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 accettata.

Art. 7- Riunione della Commissione Paritetica

1. La Commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda, 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 la Domanda, 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 Unico

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 Unico 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 e al documento sulla costituzione dell'Organo di Garanzia.

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 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 devono 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 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 (data sottoscrizione)