

# 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 (<u>ADR-Risoluzione alternativa controversie</u>).

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.ls. 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 Corso d'Italia 41, svolge l'attività di Conciliazione come previsto dal Codice del Consumo (Procedura ADR Obblighi, facoltà e requisiti degli organismi ADR) agli Art. 141 bis e ss. (<u>Testo consolidato del Codice del Consumo</u>), al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
- **2.** L'Organismo ADR non ha soggettività giuridica, ed è 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 dei presidi Territoriali (Segreterie conciliazione.pdf (tim.it)) fornendo loro il supporto organizzativo/funzionale necessario allo svolgimento delle rispettive attività. Si occupa inoltre dell'attività formativa dei Segretari e di tutti i Conciliatori (TIM e AACC).
- **4.** Garantisce l'aggiornamento continuo, attraverso il Sito Internet <u>TIM</u> e <u>TIMBUSINESS</u>, di tutte le informazioni e la documentazione sul funzionamento della procedura e sul Regolamento.
- **5.** Assicura l'aggiornamento, sul sito aziendale, dei numeri annuali legati alle attività condivise con le Associazioni dei Consumatori (Report Reclami e Conciliazioni Paritetiche), nonché l'aggiornamento delle Segreterie di conciliazione regionali.
- **6.** Collabora in stretto contatto con l'<u>Organo Paritetico di Garanzia Unitario</u> per assicurare che l'attività di Conciliazione si svolga nel pieno rispetto delle disposizioni dettate dagli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo (<u>Disposizioni generali: definizioni ed ambito di applicazione</u>).
- **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.** È owner del sistema Mirart AC, 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. Il sistema Mirart AC prevede una casella dedicata alle segnalazioni tecniche il cui indirizzo è mirart ac@telecomitalia.it
- **10.**Provvede alla consuntivazione e certificazione delle attività finanziate dai bandi che il MIMIT//INVITALIA indice a supporto dell'attività con le Associazioni di Consumatori.
- **11.**Presidia, con la collaborazione di alcune Segreterie, la <u>piattaforma ODR</u> (*On Line Dispute Resolution*) di cui all'articolo 14 del Regolamento UE n. 524/2013. <u>Presentazione della domanda di conciliazione e mediazione | TIM</u>

## Art. 3 - Ufficio e Segreterie 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 <u>Segreteria di Conciliazione</u> 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 Mirart AC), che raccoglie tutte le Domande di Conciliazione e la relativa documentazione inerente le singole procedure (es: Domanda sottoscritta dal cliente, documenti e verbali).

  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 all'<u>Associazione di</u> riferimento.

- **5.** La Segreteria verifica le Domande inserite nel sistema Mirart AC dalle Associazioni e inserisce quelle ricevute direttamente dai clienti, valutando l'ammissibilità al fine dell'avvio della procedura.
- **6.** La Segreteria verifica inoltre che il sistema Mirart AC di default attribuisca alle Domanda 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.** Nello svolgimento delle attività, 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). Mirart AC notifica la convocazione ai conciliatori designati alla gestione della controversia.
  - La notifica contiene le seguenti informazioni:
  - a) data e protocollo della domanda di conciliazione;
  - b) data prevista per la discussione della conciliazione;
  - c) oggetto della controversia;
  - d) nominativo dei conciliatori componenti la Commissione paritetica.
- **10.**Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, per via telematica sul sito Internet <u>TIM</u> e <u>TIMBUSINESS</u>; e presso le sedi e sui siti delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento.
- **11.**Presso le Segreterie territoriali 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. L'applicativo Mirart AC invia anche ai Conciliatori dell'Associazione una notifica relativa all'esito delle lavorazioni in corso *ex post* verbale.
- **13.**Le spese relative al funzionamento della Segreteria di Conciliazione sono interamente a carico dell'Azienda.

## 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 i canali di contatto espressamente indicati nella fattura. In alternativa è possibile trovare nei rispettivi link web Consumer e Business tutti i riferimenti necessari.
- 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 Servizio e/o contemplati nelle Condizioni Generali di Abbonamento (30 gg.), può ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione

- **3.** La <u>Domanda di Conciliazione</u> 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'apposito Modulo Domanda di Conciliazione:
  - **a.** Tramite le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento e riportate sul <u>sito</u>
  - **b.** via fax inviando la Domanda direttamente alla <u>Segreteria</u> competente per territorio, che provvede ad inviare al consumatore-utente una mail di presa in carico (Orfanelle = non patrocinate).
- **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 di Conciliazione Paritetica è gratuita. Le Associazioni si riservano tuttavia di richiedere al consumatore, in piena autonomia, una quota d'iscrizione per le attività svolte.
- **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.
  - Il consumatore, al momento della compilazione della DdC, può esprimere la preferenza verso un'Associazione dei consumatori; nel caso in cui non sia manifestata alcuna scelta, sarà cura di TIM (Segreteria di Conciliazione) designare, sulla base di criteri turnari, un'Associazione di Consumatori a cui verrà assegnata la pratica. Sarà poi compito della Segreteria di Conciliazione TIM, trasmettere la relativa documentazione al conciliatore designato (i nominativi dei conciliatori delle Associazioni sono presenti nell'elenco predisposto dall'Organo Paritetico di Garanzia Unitario e disciplinato dal presente Regolamento).
- 2. Alla presentazione della domanda di conciliazione, il rappresentante dell'Associazione ha accesso, nei limiti consentiti dalla 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.

  DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003, n.196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- **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.
  - A titolo di chiarimento ed utilità, si riportano di seguito le definizioni di "annullamento", "inammissibilità" ed "improcedibilità" in ordine nelle varie fasi del processo di valutazione in carico alla Segreteria:
    - La causale di **Annullamento** si applica quando una domanda di conciliazione (DdC) non rispetta i requisiti richiesti per l'accesso alla procedura di conciliazione:
      - o non è compilata in tutte le sue parti
      - o non è datata o firmata
      - o non contenga il numero dell'utenza interessata dal disservizio, ovvero il codice cliente o del contratto

- o non contenga le circostanze dei fatti che sono all'origine della controversia
- o non contenga le richieste dell'istante e, ove possibile, la loro quantificazione in termini economici
- nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia; qualora non esista un reclamo precedente per la stessa motivazione ovvero ne sia presente uno che è superiore ai 12 mesi antecedenti la data di presentazione, la DdC non può essere accolta
- La causale di **Improcedibilità** si riferisce a vizi che si manifestano *durante il corso* del procedimento (es. durante la fase istruttoria)
- La causale di **Inammissibilità** si riferisce a vizi che sono *originari* del procedimento Alcuni casi di inammissibilità:
  - o il consumatore non ha presentato un reclamo;
  - o la conciliazione è stata presentata oltre un anno dal reclamo (oltre 12 mesi);
  - o la conciliazione è in corso di esame o è già stata esaminata da altro organismo ADR o giurisdizionale per lo stesso motivo di doglianza;
  - o la definizione delle controversie aventi a oggetto disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori (c.d. congiunte), che è di competenza dell'Autorità (Regolamento Procedura Articolo 22, comma 1);
  - o presentazione di istanza su linea intestata a persona diversa dal ricorrente.
- **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 <u>Codice del Consumo</u>, 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 gestione della controversia.
- 2. Il consumatore-utente autorizza pertanto il conciliatore dell'Associazione dei Consumatori, ai sensi del <u>D. Igs.vo 30 giugno 2003 n. 196</u> (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 196/2003 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 *on line*, utilizzando la piattaforma web sul sito MIRART AC riservata ai conciliatori delle Associazioni firmatarie del presente Regolamento, previa autenticazione, o ancora attraverso una negoziazione telefonica. 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*, *on line* o telefonicamente. A valle della fase pandemica 2019-2022 il canale telefonico e *on line* sono stati particolarmente utilizzati e potenziati e rappresentano tutt'oggi le modalità più diffuse di
- **5.** La procedura si avvia con la sottoscrizione da parte del consumatore della Domanda di Conciliazione. Tale Domanda viene poi inserita sul sistema MIRART AC dal Conciliatore dell'Associazione.
- **6.** I consumatori-utenti che intendono aderire alla procedura **direttamente**, possono compilare il modulo cartaceo "domanda di conciliazione" disponibile/digitabile/stampabile sui siti <a href="www.tim.it">www.tim.it</a> e <a href="www.timbusiness.it">www.timbusiness.it</a> nella sezione "Info consumatori" o sui siti delle Associazioni firmatarie.
  - La Domanda deve essere <u>compilata in tutte le sue parti</u> con i dati per l'identificazione del consumatore:
    - o il nome, il cognome e la residenza, il domicilio e un indirizzo e-mail o PEC, da utilizzare per tutte le comunicazioni
    - o il numero della linea telefonica oggetto di conciliazione
    - o la tipologia del servizio interessato
    - o una breve descrizione dei fatti

conciliazione.

o recapito telefonico alternativo del ricorrente

La Domanda dovrà poi essere <u>datata, sottoscritta e firmata</u> e potrà essere inviata 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, dalla Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie secondo un criterio turnario e seguirà la stessa modalità gestionale delle Domande patrocinate dalle Associazioni.

- 7. I consumatori-utenti che invece intendano aderire alla procedura avvalendosi del supporto diretto di una delle Associazioni, potranno depositare la Domanda di conciliazione sottoscritta direttamente presso l'Associazione prescelta. Sarà poi cura dell'Associazione compilare elettronicamente la Domanda ed inviare tramite piattaforma MIRART AC la documentazione a TIM.
- **8.** A chiusura del procedimento, il conciliatore dell'Associazione invierà la proposta formulata dalla Commissione di conciliazione al consumatore-utente, che s'impegnerà ad accettare o rifiutare la proposta entro 10 giorni<sup>1</sup>. Eventuali difficoltà nel reperire il cliente saranno comunicate dal conciliatore dell'Associazione alla Segreteria di conciliazione.
- **9.** La procedura si esaurisce entro 60 giorni dalla data del protocollo, di cui 50 gg per lo svolgimento della procedura + 10gg per accettazione e risposa 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.

<sup>1)</sup>Quando una norma di legge o di contratto prevede un periodo quantificato in giorni, senza precisarne la natura, tali giorni si intendono di calendario, comprensivi quindi delle domeniche, delle festività e dei riposi infrasettimanali

### **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 10 gg.
- **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 gualora guesti 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 consumatore/utente per espletare le modalità previste dalla procedura, comunicandone l'esito alla Segreteria tramite l'invio del verbale sottoscritto per l'accettazione. Si precisa che il ricorrente s'impegna ad accettare o rifiutare la proposta entro 10 giorni (così come riportato nell'Art.6 comma 8).
- **5**. La Commissione, dopo aver esaminato il caso, può non individuare alcuna ipotesi o proposta di soluzione.
  - In questo caso verrà redatto un verbale di mancato accordo/negativo a conclusione della procedura, che in ogni caso dovrà, ove presente, riportare sia la proposta configurata dal conciliatore TIM che quella avanzata dal consumatore/utente rappresentato dal Conciliatore dell'Associazione.
  - Verranno in ogni caso riportate nel verbale eventuali rimborsi o indennizzi previsti da CGA.

#### 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 <u>viene redatto un</u> <u>verbale di mancato accordo/negativo per</u>:
  - a) mancata individuazione di una proposta di soluzione da parte della Commissione; in questo caso nel verbale andranno riportate entrambe le posizioni (Art. 7 comma 5) AACC e TIM;
  - **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, per sua espressa dichiarazione o per tramite l'associazione, rispetto alla proposta formulata, la Commissione potrà valutare l'improcedibilità 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, di concerto con il CA, alla redazione di un apposito verbale di irreperibilità che verrà firmato da tutti gli attori. Nel caso in cui la tardiva manifestazione di volontà dipenda dal Conciliatore Associazione, la Segreteria TIM stilerà un verbale di irreperibilità inserendo nel testo il dettaglio dei tentativi di contatto vs l'Associazione (n° tentativi, giorno e ora); il verbale sarà firmato dal segretario e dal conciliatore TIM.

# 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. Decorsi 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 (https://www.tim.it/assistenza/info-consumatori/fisso/conciliazioni-paritetiche).

## 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 sequenti requisiti:
  - **a)** avere competenze in materia di risoluzione alternativa delle controversie, incluso una generale comprensione del diritto, <u>avendo frequentato il corso abilitante</u>;
  - **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)** <u>impegnarsi ad operare nei termini assegnati e qualora, per qualsiasi motivo, siano impossibilitati ne devono dare tempestiva comunicazione alla Segreteria di Conciliazione;</u>
  - 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 e all'eventuale sostituzione.
- **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 (ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E ACCESSO ALLA GIUSTIZIA) e alle disposizioni contenute nel D.lgs. 6 agosto 2015, n.130 (https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2015/08/19/15G00147/sg)

Roma, 27 giugno 2017 (data sottoscrizione) Roma, 05 settembre 2023 (data aggiornamento)