

### ACCORDO QUADRO TELECOM ITALIA - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

La società TELECOM ITALIA e le Associazioni dei Consumatori ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ARCO, ASSOUTENTI, COMITATO CONSUMATORI ALTROCONSUMO, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI ACLI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI, di seguito collettivamente indicate come "Associazioni", ritengono tuttora validi i principi ispiratori del "Protocollo d'intesa" del 28 febbraio 1989 ed intendono aggiornarne i contenuti, per la determinazione di nuove linee operative. Ciò anche in relazione alle positive esperienze maturate, alle nuove Direttive dell'Unione Europa in materia di tutela dei consumatori, al "Programma triennale 1995/1998" della stessa UE sulle politiche per i consumatori e al processo di privatizzazione e liberalizzazione del settore delle telecomunicazioni.

L'istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che le parti auspicano sia resa operativa quanto prima, è da entrambe considerata importante per la definizione di regole certe per il settore per la realizzazione di una corretta concorrenza, per garantire ai clienti un adeguato livello di prestazione dei servizi senza discriminazione fra fornitori.

Nell' "allegato" sono indicati i principali argomenti che saranno oggetto di dialogo e confronto fra le parti, in riferimento ai quali si assumono gli orientamenti e gli impegni ivi contemplati per ricercare (anche attraverso appositi gruppi di lavoro), concrete soluzioni per la soddisfazione della clientela, compatibili con le scelte dell'azienda.

Alle tematiche individuate potranno aggiungersene altre, qualora le parti ne ravvisino di comune accordo l'opportunità. Telecom Italia e le Associazioni convengono che lo spirito e le modalità del rapporto siano improntati ad confronto costruttivo e trasparente; in presenza di valutazioni dissenzienti si procederà con modalità negoziali. L'eventuale ricorso delle Associazioni alle istituzioni, ad enti regolatori e di controllo, alla magistratura sarà intrapreso solo in mancanza di ogni altra soluzione al problema e con informazione preventiva di tutti i soggetti firmatari dell'accordo quadro.

Telecom Italia impronterà ai principi di cui al presente protocollo anche l'informazione relativa ad eventuali rapporti con Associazioni non firmatarie del presente accordo e ad analogo comportamento si conformeranno le Associazioni relativamente ad eventuali rapporti con altre aziende di telecomunicazioni.

La sottoscrizione del presente accordo quadro da parte di altre Associazioni dei consumatori di rilevanza nazionale sarà sottoposta alla verifica delle parti.

*[Handwritten signatures and initials]*  
*[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*  
*[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]* *[Signature]*

## **Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'Accordo Quadro - Telecom Italia**

### **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

#### **Art. 1**

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

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie dell'Accordo Quadro e Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom Italia), concordano, la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i clienti e Telecom Italia, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'Azienda ed i Clienti, meglio individuate nella delibera 182/02/CONS.
2. La procedura applica il modello della "Conciliazione Paritetica", nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM), 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 Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo 259/2003 del 1 Agosto 2003.
3. In conformità alla Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, 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.

#### **Art. 2**

##### **Ufficio di conciliazione**

1. Presso le sedi di Telecom Italia, elencate nell'Allegato A, 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 Telecom Italia che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.
4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei

Servizi, tramite pubblicazione nelle Pagine Bianche (Elenco della rete urbana di appartenenza), per via telematica sul sito Internet [www.187.it](http://www.187.it) e presso le sedi Telecom Italia e presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo quadro e sui loro siti. 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 Telecom Italia e dalle Associazioni dei Consumatori 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.

### **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 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 e le protocolla;
  - Cura l'elenco dei conciliatori e trasmette ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
  - Predispone l'avviso della convocazione e lo trasmette alle parti. In tale avviso sono specificatamente indicati:
    - a) la data e il protocollo di iscrizione;
    - 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, ai sensi del successivo punto 4. dell'art. 7

#### **Art. 4**

##### **Commissione di conciliazione**

1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due Conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di Telecom Italia 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, alla normativa di settore ed anche al Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo 259/2003, nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, 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 i nominativi designati da Telecom Italia e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie.

Per essere iscritti nell'elenco è necessario aver frequentato l'apposito seminario di formazione dei conciliatori.

#### **Art. 5**

##### **Procedimento di conciliazione**

1. Il Cliente 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, entro 3 giorni lavorativi, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa.

L'assistenza legale non è necessaria.

2. Il Cliente autorizza il rappresentante designato, anche ai sensi della Legge 675/96, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione, compresa la documentazione del traffico.

3. 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.

4. La procedura è gratuita ed è avviata mediante la "domanda di conciliazione" di cui all'allegato B che deve essere inoltrata, con raccomandata, ovvero per fax, ovvero per e-mail, all'Ufficio di conciliazione territorialmente competente, in funzione del luogo in cui si trova l'utenza (Vedi elenco Allegato A).

5. Il modulo per la "domanda di conciliazione", di cui all'Allegato B del Regolamento, è disponibile sul sito [www.187.it](http://www.187.it) nelle sezioni Info utili e Informa Consumatori e sui siti delle

Associazioni firmatarie; contiene i dati per l'identificazione delle parti (il nome, il cognome e la residenza o il domicilio del cliente), il numero della linea telefonica, la tipologia del servizio interessato e una breve descrizione dei fatti.

6. La "domanda di conciliazione" deve essere sottoscritta dal cliente e/o dal suo rappresentante. Nell'eventualità in cui la domanda sia inoltrata per via telematica, la sottoscrizione potrà risultare dalla copia depositata nella corso della riunione della Commissione Paritetica di Conciliazione di cui al successivo art. 6

La domanda può essere, altresì, presentata presso una delle Associazioni dei consumatori firmatarie, che provvede a trasmetterla, tempestivamente, all'Ufficio di Conciliazione.

7. Qualora il cliente, non abbia segnalato nella domanda di conciliazione, l'Associazione dei Consumatori a cui vuole conferire mandato, la domanda sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazione firmatarie l'Accordo Quadro secondo un criterio turnario . La procedura si esaurisce entro 45 giorni dal ricevimento della domanda, da parte dell'Ufficio di Conciliazione.

8. La Segreteria di Conciliazione, invia ai Conciliatori ed alle parti l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.

9. Entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, le parti possono presentare all'Ufficio di Conciliazione le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuali prove.

#### **Art. 6**

##### **Riunione dinanzi alla Commissione Paritetica di Conciliazione**

1. In sede di riunione la Commissione di Conciliazione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda di conciliazione, che il cliente sia stato pienamente informato del fatto che:

- a) in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario;
- b) può accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla comunicazione della soluzione proposta e può consultare una fonte indipendente;
- 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 182/02/CONS dell'AGCOM

2. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del cliente, 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 fissare un'ulteriore riunione di approfondimento, non oltre il quarantacinquesimo giorno dalla data di presentazione della domanda.
4. Dopo aver esaminato il caso la Commissione individua la proposta di soluzione che il Rappresentante dell'Associazione sottoporrà al cliente. Sarà cura del Rappresentante dell'Associazione comunicare all'Ufficio di Conciliazione l'accettazione o il rifiuto della proposta, da parte del cliente,
5. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, in questo caso viene redatto il relativo verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura.

#### **Art. 7**

##### **Conclusione della procedura**

1. Nel caso in cui la Commissione abbia individuato la proposta di soluzione di cui al presente art. 6 comma 4, la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che integra tale proposta e la relativa accettazione o con l'annotazione del rifiuto del cliente da parte dell'Ufficio di Conciliazione
2. Il verbale ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ..
3. È cura della Segreteria consegnare o inviare ad ognuna delle parti una copia del verbale.

#### **Art. 8**

##### **Provvedimenti in materia di sospensione del servizio**

1. Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, Telecom Italia non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al ricevimento del verbale della seduta di conciliazione, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione del credito inclusa la sospensione della linea, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento.
2. La sospensione del servizio può esclusivamente essere adottata nei casi di frode o morosità abituale del cliente.

**Art.9**

**Relazione dell'attività svolta.**

Telecom Italia e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie dell'accordo quadro, pubblicano, con cadenza annuale , una relazione sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. Tale relazione viene resa disponibile sul sito [www.187.it](http://www.187.it) di Telecom Italia e delle Associazioni firmatarie e viene inviato all'AGCOM ed alle istituzioni preposte alla tutela dei diritti dei consumatori.

## **Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'Accordo Quadro - Telecom Italia**

### **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

#### **Art. 1**

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

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie dell'Accordo Quadro e Telecom Italia S.p.A. (di seguito Telecom Italia), concordano, la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i clienti e Telecom Italia, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano tra l'Azienda ed i Clienti, meglio individuate nella delibera 182/02/CONS.
2. La procedura applica il modello della "Conciliazione Paritetica", nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito AGCOM), 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 Nuovo Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo 259/2003 del 1 Agosto 2003.
3. In conformità alla Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, 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.

#### **Art. 2**

##### **Ufficio di conciliazione**

1. Presso le sedi di Telecom Italia, elencate nell'Allegato A, 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 Telecom Italia che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura.
4. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei

Servizi, tramite pubblicazione nelle Pagine Bianche (Elenco della rete urbana di appartenenza), per via telematica sul sito Internet [www.187.it](http://www.187.it) e presso le sedi Telecom Italia e presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori firmatarie dell'accordo quadro e sui loro siti. 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 Telecom Italia e dalle Associazioni dei Consumatori 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.

### **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 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 e le protocolla;
  - Cura l'elenco dei conciliatori e trasmette ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
  - Predispone l'avviso della convocazione e lo trasmette alle parti. In tale avviso sono specificatamente indicati:
    - a) la data e il protocollo di iscrizione;
    - 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, ai sensi del successivo punto 4. dell'art. 7

#### **Art. 4**

##### **Commissione di conciliazione**

1. La controversia è curata da una Commissione Paritetica formata da due Conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di Telecom Italia 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, alla normativa di settore ed anche al Codice delle Comunicazioni Elettroniche D. Lgsvo 259/2003, nel rispetto della Delibera 182/02/CONS dell'AGCOM, 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 i nominativi designati da Telecom Italia e dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie.

Per essere iscritti nell'elenco è necessario aver frequentato l'apposito seminario di formazione dei conciliatori.

#### **Art. 5**

##### **Procedimento di conciliazione**

1. Il Cliente 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, entro 3 giorni lavorativi, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa.

L'assistenza legale non è necessaria.

2. Il Cliente autorizza il rappresentante designato, anche ai sensi della Legge 675/96, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione, compresa la documentazione del traffico.

3. 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.

4. La procedura è gratuita ed è avviata mediante la "domanda di conciliazione" di cui all'allegato B che deve essere inoltrata, con raccomandata, ovvero per fax, ovvero per e-mail, all'Ufficio di conciliazione territorialmente competente, in funzione del luogo in cui si trova l'utenza (Vedi elenco Allegato A).

5. Il modulo per la "domanda di conciliazione", di cui all'Allegato B del Regolamento, è disponibile sul sito [www.187.it](http://www.187.it) nelle sezioni Info utili e Informa Consumatori e sui siti delle

Associazioni firmatarie; contiene i dati per l'identificazione delle parti (il nome, il cognome e la residenza o il domicilio del cliente), il numero della linea telefonica, la tipologia del servizio interessato e una breve descrizione dei fatti.

6. La "domanda di conciliazione" deve essere sottoscritta dal cliente e/o dal suo rappresentante. Nell'eventualità in cui la domanda sia inoltrata per via telematica, la sottoscrizione potrà risultare dalla copia depositata nella corso della riunione della Commissione Paritetica di Conciliazione di cui al successivo art. 6

La domanda può essere, altresì, presentata presso una delle Associazioni dei consumatori firmatarie, che provvede a trasmetterla, tempestivamente, all'Ufficio di Conciliazione.

7. Qualora il cliente, non abbia segnalato nella domanda di conciliazione, l'Associazione dei Consumatori a cui vuole conferire mandato, la domanda sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazione firmatarie l'Accordo Quadro secondo un criterio turnario . La procedura si esaurisce entro 45 giorni dal ricevimento della domanda, da parte dell'Ufficio di Conciliazione.

8. La Segreteria di Conciliazione, invia ai Conciliatori ed alle parti l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.

9. Entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, le parti possono presentare all'Ufficio di Conciliazione le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuali prove.

#### **Art. 6**

##### **Riunione dinanzi alla Commissione Paritetica di Conciliazione**

1. In sede di riunione la Commissione di Conciliazione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda di conciliazione, che il cliente sia stato pienamente informato del fatto che:

- a) in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia o al sistema giudiziario ordinario;
- b) può accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla comunicazione della soluzione proposta e può consultare una fonte indipendente;
- 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 182/02/CONS dell'AGCOM

2. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del cliente, 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 fissare un'ulteriore riunione di approfondimento, non oltre il quarantacinquesimo giorno dalla data di presentazione della domanda.
4. Dopo aver esaminato il caso la Commissione individua la proposta di soluzione che il Rappresentante dell'Associazione sottoporrà al cliente. Sarà cura del Rappresentante dell'Associazione comunicare all'Ufficio di Conciliazione l'accettazione o il rifiuto della proposta, da parte del cliente,
5. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, in questo caso viene redatto il relativo verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura.

#### **Art. 7**

##### **Conclusione della procedura**

1. Nel caso in cui la Commissione abbia individuato la proposta di soluzione di cui al presente art. 6 comma 4, la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che integra tale proposta e la relativa accettazione o con l'annotazione del rifiuto del cliente da parte dell'Ufficio di Conciliazione
2. Il verbale ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ..
3. È cura della Segreteria consegnare o inviare ad ognuna delle parti una copia del verbale.

#### **Art. 8**

##### **Provvedimenti in materia di sospensione del servizio**

1. Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, Telecom Italia non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al ricevimento del verbale della seduta di conciliazione, decorsi i quali si applicano le ordinarie procedure di gestione del credito inclusa la sospensione della linea, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di Abbonamento.
2. La sospensione del servizio può esclusivamente essere adottata nei casi di frode o morosità abituale del cliente.

**Art.9**

**Relazione dell'attività svolta.**

Telecom Italia e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie dell'accordo quadro, pubblicano, con cadenza annuale , una relazione sull'attività di Conciliazione svolta nel rispetto del presente Regolamento. Tale relazione viene resa disponibile sul sito [www.187.it](http://www.187.it) di Telecom Italia e delle Associazioni firmatarie e viene inviato all'AGCOM ed alle istituzioni preposte alla tutela dei diritti dei consumatori.

## ALLEGATO ALL'ACCORDO QUADRO TELECOM ITALIA - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

### INFORMAZIONE

Le iniziative ed i programmi Telecom Italia di maggiore impatto verso la clientela saranno esaminati con le Associazioni, prima che ne sia diffusa notizia agli organi di informazione, anche attraverso il confronto già istituzionalizzato nel Comitato di Supervisione, per gli aspetti di sua competenza.

Analogamente, le Associazioni manterranno aggiornata Telecom Italia sui problemi, le esigenze e le aspettative dei consumatori, rendendo note con la dovuta tempestività le iniziative di maggior rilievo che intendano prendere nel settore delle telecomunicazioni.

Al fine di garantire la trasparenza della fatturazione dei consumi, perseguita dalle Associazioni, Telecom Italia renderà disponibile entro la fine del 1997, su tutto il territorio nazionale, la nuova bolletta comprendente il tabulato delle telefonate effettuate, articolato per conversazioni urbane, interurbane ed internazionali, telefonia di base e telefonia a valore aggiunto. Le Associazioni confermano l'esigenza che il cliente possa disporre, dietro esplicita richiesta, del tabulato completo delle telefonate effettuate.

Si conviene, peraltro, di realizzare congiuntamente una maggiore e più adeguata informazione ed educazione al consumo, principalmente mirata a far conoscere le diverse tariffe in relazione alle fasce orarie, alla destinazione delle chiamate e ai prefissi di telefonia mobile, anche con specifiche campagne di sensibilizzazione dell'opinione pubblica.

### CONCILIAZIONE ED ARBITRATO

Sulla base della positiva valutazione dell'esperienza realizzata, Telecom Italia e le Associazioni convengono sull'esigenza di assicurare una continuità al progetto. A tal fine le parti concordano sulla necessità di ricercare nella fase di avvio adeguati finanziamenti pubblici, nazionali e comunitari, e di costituire, ad integrazione, un fondo per la formazione dei conciliatori, l'informazione alla clientela e per le spese vive documentate dalle Associazioni. Il fondo, la cui entità sarà determinata sulla base del programma di lavoro concordato, sarà gestito da un organismo di cui faranno parte Telecom Italia e le Associazioni, con la vigilanza di un garante nominato di comune accordo. Il fondo costituirà la base per la realizzazione di un progetto di accesso dei consumatori alla giustizia, aperto all'adesione di ogni altra azienda di servizio che intenda promuovere analoghe iniziative di conciliazione del contenzioso.

*herb* *El fanti* *Adriano* *Luigi*  
*Luigi* *Stefano* *2. Paolo Copani* *CEPASA* *Luigi* *Luigi*

**RAPPORTI TELECOM ITALIA - CLIENTI**

I rapporti contrattuali tra Telecom Italia e la clientela devono essere improntati ad una reciprocità di diritti e di doveri.

Per quanto riguarda il nuovo Regolamento di Servizio, un' apposita commissione, costituita pariteticamente dalle parti, ne esaminerà le norme al fine di definire appropriate proposte applicative nei confronti della clientela.

**INFORMATIVA SU PREZZI E SERVIZI**

Telecom Italia si impegna ad informare, periodicamente o su richiesta, le Associazioni sui seguenti argomenti:

- politica dei prezzi relativa ai servizi in concorrenza;
- tariffe dei servizi in regime di monopolio;
- innovazioni tecnologiche.

Dal canto loro, le Associazioni si impegnano a mettere al corrente Telecom Italia di eventuali studi in materia di tariffe.

**QUALITA' DEL SERVIZIO**

Telecom Italia e le Associazioni concordano sull'importanza di un confronto continuativo delle parti sulle tematiche della qualità del servizio, nell'ottica di favorire la conoscenza del cittadino riguardo le prestazioni offerte e il miglioramento degli standard di qualità.

In particolare, Telecom Italia si impegna ad informare le Associazioni sulle politiche della "Qualità Totale" intraprese dall'azienda per migliorare il servizio e i rapporti azienda-cliente. (nonché sull'esito delle richieste avanzate dalle Associazioni stesse)

Le Associazioni da parte loro potranno indicare a Telecom Italia i problemi e le aspettative dei cittadini in relazione alla qualità del servizio, a livello nazionale e territoriale.

**TELEFONIA SOCIALE E TELEFONIA PUBBLICA**

Sulla base della positiva valutazione di quanto già realizzato con i progetti di Telefonia Sociale, le parti convengono sull'esigenza di sviluppare una maggiore disponibilità di apparati di Telefonia Pubblica, in particolare presso i punti di Pronto Soccorso, gli ospedali e le scuole.

In riferimento al problema della smagnetizzazione delle carte telefoniche, Telecom Italia si impegna ad approntare soluzioni tecniche adeguate, anche in relazione a quanto previsto dalla normativa comunitaria del settore, affinché tale inconveniente non comporti un danno economico per la clientela.

*Handwritten signatures and notes:*

*Manzini*      *En. Fonti*      *Roberto*      *F. B. B.*

*Manzini*      *Manzini*      *Manzini*      *Manzini*

**PROTOCOLLI REGIONALI**

A livello territoriale Telecom Italia e le locali rappresentanze delle Associazioni promuoveranno iniziative congiunte riguardanti:

- organizzazione di convegni, incontri di carattere tecnico, formativo e di studio o di informazione;
- monitoraggio dei reclami e della procedura di Conciliazione ed Arbitrato;
- scambio reciproco di informazioni preventive su ogni iniziativa intrapresa nei confronti della clientela;
- ricerche ed indagini sui problemi del consumerismo e delle telecomunicazioni.

ACU *Franco Berninatti*  
 ADICONSUM *Roberto*  
 ADOC *Roberto*  
 ADUSBEF *Roberto*  
 ARCO  
 ASSOUTENTI *Roberto*  
 COMITATO CONSUMATORI ALTROCONSUMO *Roberto*  
 FEDERCONSUMATORI *Roberto*  
 LEGA CONSUMATORI ACLI *Roberto*  
 MOVIMENTO CONSUMATORI  
 MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO *Roberto*  
 UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI *Roberto*

  
 TELECOM ITALIA