

**ORGANISMO ADR
VODAFONE ITALIA S.p.A. - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

**REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA
Determina 6/16/ADR**

* * *

DISPOSIZIONI GENERALI

Il presente Regolamento disciplina le modalità applicative del Protocollo di Conciliazione dell'Organismo ADR Vodafone Italia S.p.A.- Associazioni Consumatori.
Le definizioni presenti nel Protocollo si applicano anche al presente Regolamento.

Il presente Regolamento è redatto seguendo le indicazioni contenute nella Raccomandazione 257/98/CE della Commissione del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli Organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, nella Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) e nel D. Lgs. 130/2015 di attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).

Le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento concordano la procedura di Conciliazione (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi i propri associati e i consumatori in generale per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra i Clienti e Vodafone S.p.A. nell'ambito di rapporti contrattuali aventi ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica così come descritti nella Delibera 173/07/CONS erogati da quest'ultima.

La Procedura opera nel rispetto dei principi espressi dal D. Lgs. 130/15 di attuazione della direttiva 2013/11/UE che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE in tema di "Risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori" ed in particolare si basa sui principi di Imparzialità, Trasparenza, Efficacia, Equità e Libertà'.

La Procedura rappresenta una risoluzione extragiudiziale delle controversie in conformità all'art. 141 e ss. Del Codice del consumo e degli articoli 70 e 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

In applicazione delle delibere AGCOM 173/07/CONS, 597/11/CONS, 479/09/CONS, 95/08/CONS, 502/08/CONS e 661/15/CONS, l'avvio della Procedura è considerato a tutti gli effetti tentativo di conciliazione esperito nel rispetto del dettato normativo. In tal senso, copia del presente Regolamento, sarà inviata all'Autorita' per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM" per le procedure di cui all'articolo 13, comma 4,173/07/Cons).

La Procedura è intesa come modello di risoluzione extragiudiziale delle controversie; la gestione dei reclami, la loro risoluzione e la relativa relazione con il Cliente restano esclusivo compito dell'Azienda, fatte salve le prerogative delle Associazioni.

Ai sensi dell'art. 6, comma 1, della delibera AGCOM 173/07/CONS la proposizione del tentativo di conciliazione sospende, per entrambe le parti, i termini per agire in sede giudiziale, che riprendono a partire da 15 giorni dalla conclusione del procedimento. Durante tale periodo Vodafone si asterrà dall'attivare azioni amministrative, quali ad esempio recupero del credito, esclusi i casi di sospetta frode o abuso nonché di pericolo per l'integrità e la funzionalità della rete di comunicazione elettronica.

* * *

ART. - 1 Organismo ADR

- 1) L'Organismo ADR istituito presso la Sede Vodafone sita in viale della Grande Muraglia 75, Roma, svolge l'attività di conciliazione paritetica 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) Garantisce l'aggiornamento continuo, attraverso il Sito Internet, di tutte le informazioni e la documentazione sul funzionamento della procedura e sul regolamento.
- 3) L'organismo non ha soggettività giuridica, ed è dotato di sufficiente autonomia economica per lo svolgimento dei compiti definiti dal regolamento.

ART. 2 - La Segreteria di conciliazione

- 4) Presso le sedi di Vodafone (Pisa, via Scornigiana per i clienti consumatori; Roma, via dei Boccabelli 5 per i clienti microbusiness) è situata la Segreteria di conciliazione, la quale fornirà il supporto logistico ed organizzativo all'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento.
- 5) La Segreteria si occuperà di:

- Ricevere le Domande di conciliazione;
- Verificare la pertinenza, la ricevibilità, l'ammissibilità delle domande e provvedere alle comunicazioni come di seguito specificate;
- Protocollare univocamente ogni procedimento di conciliazione al momento dell'inizio della lavorazione;
- Curare l'elenco dei conciliatori;
- Redigere il verbale di conciliazione ed inviarlo ai conciliatori;
- Conservare l'archivio dei verbali collegati all'esito di ogni procedimento di conciliazione;
- Comunicare alle parti, anche tramite l'Associazione, l'esito della procedura e copia dei verbali;
- Coadiuvare il conciliatore di parte consumerista nei casi di cui all'articolo 3 comma 5

6) La Segreteria di conciliazione è contattabile attraverso recapito PEC adr.paritetica@vodafone.pec.it che verrà attivato a seguito della sottoscrizione del presente regolamento.

7) Qualora il consumatore non abbia ricevuto copia del verbale, sarà suo onere richiederlo alla Segreteria o all'Associazione entro 90 giorni dall'accettazione o dalla mancata accettazione della proposta avanzata. In mancanza di tale richiesta, nessuna responsabilità potrà essere imputata né all'Associazione né alla Segreteria.

ART. 3 – Commissione di conciliazione

1) La Commissione di conciliazione è ispirata a principi di imparzialità, equità e trasparenza; per questo è formata da un rappresentante designato da Vodafone e da un rappresentante designato dall'associazione. (Entrambi i rappresentanti sono nominati e designati all'inizio di ogni procedura ADR.)

2) Le riunioni della Commissione si svolgono on line, tramite apposita piattaforma tecnologica fornita da Vodafone e gestita dalla Segreteria di Conciliazione

3) La Commissione individua una soluzione conciliativa condivisa da sottoporre al consumatore; in caso di accettazione la Commissione concorderà per la redazione – a cura della segreteria - di un verbale che dettagli i punti dell'accordo conciliativo.

4) Qualora non sia possibile individuare una soluzione conciliativa condivisa la Commissione concorderà per la redazione di un verbale che attesti il mancato accordo .

5) Di norma il contatto con il consumatore sarà di pertinenza del conciliatore di parte consumerista; in caso di difficoltà di reperibilità del consumatore che abbia intrapreso in autonomia la procedura, la segreteria di conciliazione mette a disposizione i propri mezzi tecnici subentrando al conciliatore di parte consumerista nella gestione del contatto.

Art. 4 – Requisiti e nomina dei conciliatori

1) In aderenza a quanto statuito dall'art. 141 bis, comma 4, del Codice del Consumo, i conciliatori dovranno:

- aver frequentato con profitto uno o più corsi in materia di conciliazione;
- essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa la comprensione generale del diritto;
- avere dimestichezza con gli strumenti informatici ed elettronici;
- avere dimestichezza con l'uso della posta elettronica;
- avere conoscenza del settore delle comunicazioni elettroniche

2) I nominativi dei conciliatori sono riportati in un elenco aggiornato periodicamente dall'Organo di Garanzia e a disposizione dei consumatori che ne facciano espressa richiesta (cfr. Art. 3 comma 3 lettera l. del Protocollo per la procedura di conciliazione dell'organismo ADR).

3) I conciliatori di parte aziendale sono designati da Vodafone.

4) I conciliatori di parte consumerista sono designati dalle rispettive associazioni di appartenenza che abbiano sottoscritto il Protocollo di Conciliazione

5) Il conciliatore è nominato per un periodo minimo di tre anni o a tempo indeterminato, salvo rinuncia o dimissioni; in caso di rinuncia o dimissioni di un conciliatore di parte consumerista sarà cura dell'associazione di appartenenza designare un sostituto, in caso di rinuncia o dimissioni di un conciliatore di parte aziendale sarà cura di Vodafone designare un sostituto.

6) Il conciliatore dovrà rifiutare la nomina qualora non si ritenga qualificato alla trattazione della controversia

- 7) Il conciliatore si impegna a rispettare le norme e i principi del presente Regolamento e a cercare di proporre, insieme all'altro conciliatore componente la commissione, un accordo conciliativo in un'ottica di massima diligenza, legalità, collaborazione e trasparenza,
- 8) Il conciliatore si impegna a rispettare la riservatezza degli atti della conciliazione, ai sensi dell'articolo 12 del presente Regolamento
- 9) Il conciliatore che nel corso del mandato triennale rinunci e/o assuma altro e diverso incarico per altro organismo ADR di altro Operatore di Telecomunicazioni od Associazione dei Consumatori, operante nel medesimo settore merceologico, ha l'obbligo d'informare l'Organismo della nuova posizione giuridica in cui verrà a trovarsi.

Art. 5 - Incompatibilità con l'incarico di conciliatore

- 1) I conciliatori che 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) che prefigurino un eventuale conflitto d'interesse nella trattazione della singola controversia, devono darne immediata comunicazione all'Organismo. I conciliatori 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 al quale la Commissione segnalerà la causa d'incompatibilità.
- 2) Il conciliatore di parte consumerista non potrà avere alcun rapporto di lavoro retribuito con Vodafone, sue controllate italiane e associazioni di impresa cui Vodafone sia parte, per tutta la durata dell'incarico e per almeno tre anni dalla cessazione dell'iscrizione nella lista dei conciliatori
- 3) Il conciliatore di parte aziendale che non abbia già in corso un rapporto lavorativo al momento del conferimento dell'incarico non deve avere alcun rapporto lavorativo con le AACC per almeno tre anni dalla cessazione dell'incarico.
- 4) Ogni elemento di incompatibilità deve essere comunicato dal conciliatore all'Organismo ADR e alla Segreteria di Conciliazione che potranno sostituire il conciliatore
- 5) Il Consumatore verrà informato sul grado di incompatibilità segnalato all'Organo Unitario di Garanzia, e previa valutazione positiva da parte del predetto Organo, potrà esprimere o meno il consenso allo svolgimento della procedura.
- 6) Nel caso in cui il Consumatore non dia il consenso allo svolgimento della procedura di conciliazione, la Segreteria di conciliazione dichiarerà estinto il procedimento.

Art. 6 - Formazione dei conciliatori

1. Al fine di garantire i requisiti espressi nel precedente art. 4, l'organismo si occuperà della programmazione e calendarizzazione di eventi formativi obbligatori per i soggetti inseriti nell'elenco dei conciliatori.
2. La mancata frequenza agli eventi di aggiornamento e formazione determina l'esclusione del conciliatore dalla lista dei soggetti nominati e l'impossibilità di occuparsi della soluzione di casi.
3. L'organismo si impegna a riconoscere la qualifica di conciliatore a soggetti che abbiano svolto con profitto corsi formativi aderenti alle linee guida fornite dall'Organo di Garanzia Unitario.

Art. 7 - Gratuità della procedura

- 1) Il Consumatore ha accesso gratuito alla procedura di Conciliazione.
- 2) La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte dell' Associazione Consumatori che ha assistito il Consumatore, di proporre a quest'ultimo l'iscrizione all'associazione secondo le regole proprie della stessa.
- 3) La gratuità della procedura non pregiudica, altresì, la possibilità per le Associazioni di poter accedere, anche attraverso progetti, a finanziamenti specifici.

Art. 8 - Reclamo

- 1) Prima dell'invio della domanda di conciliazione, il Consumatore deve avere inviato un reclamo scritto per esporre le ragioni della contestazione.
- 2) In caso di risposta insoddisfacente, o trascorsi 45 giorni senza che al reclamo sia stato dato riscontro, il Consumatore può presentare domanda di conciliazione.
- 3) Il reclamo può essere inviato sia direttamente dal Consumatore che da parte dell'Associazione in nome e per conto del Consumatore.
- 4) Al fine di garantire la massima accessibilità e velocità di gestione dei reclami, Vodafone mette a disposizione dei clienti i seguenti strumenti "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci":
<http://www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/Contatta-Vodafone/reclami-vodafone>

Per i servizi originariamente erogati con il marchio TeleTu:

<http://supporto.teletu.it/per-contattarci/>

Casella Postale 1022,, 88046 San Pietro Lametino (CZ)

- 5) Al medesimo fine Vodafone mette a disposizione delle Associazioni Consumatori un portale dedicato all'invio di reclami e segnalazioni in nome e per conto dei clienti al seguente indirizzo:
<https://conciliazioni.vodafone.it/reclamo/index.php>
Per i servizi originariamente erogati con il marchio TeleTu:
<http://www.teletu.it/consumatori/login.php?action=associazioni>

Art. 9 - Requisiti della domanda di conciliazione

- 1) La domanda di conciliazione può essere presentata dal giorno successivo alla scadenza dei termini di cui al precedente art. 8, punto 2 o in caso di risposta considerata non soddisfacente.
- 2) La domanda è da considerarsi:

Inammissibile:

- se il Consumatore non ha presentato il reclamo ai sensi dell'art. 8;
- se presentata dopo 12 mesi dall'invio del reclamo;
- se la controversia è in corso di esame come reclamo o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale.
- se non è sottoscritta dal Consumatore, anche con metodi informatici, e tramite delega all'associazione;
- se il modulo risulta mancante di dati essenziali per poter identificare il consumatore, come a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il numero o il codice cliente assegnato o la

problematica lamentata o un valido indirizzo mail di contatto. Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, la parte istante dichiara di essere a conoscenza del fatto che nel caso si renda necessario contattare il consumatore, l'eventuale irreperibilità ai recapiti da lui indicati nella domanda - indirizzo di residenza o domicilio, e-mail e telefono - produrrà gli effetti di cui all'art. 10 comma 5 .

- **Improcedibile:** se riguarda controversie che esulano dall'ambito di rapporti contrattuali di fornitura di servizi di comunicazione elettronica erogati da Vodafone verso il Consumatore
- se il soggetto agisce per tutelare un interesse di cui è titolare un terzo.
- se l'oggetto della domanda di conciliazione è diverso dall'oggetto del reclamo.

3) La Domanda di conciliazione dovrà contenere gli estremi univoci per identificare l'utenza coinvolta (numero di utenza o codice cliente, Codice Fiscale o Partita iva) per clienti sia attivi che disattivi.

4) La domanda dovrà indicare le ragioni del disagio subito dal consumatore e una proposta (o richiesta) preliminare di risoluzione extragiudiziale della controversia.

Art. 10 - Ambito e limitazioni della procedura

- 1) L'ambito della procedura è quello delle controversie di consumo insorte tra Vodafone e la clientela per servizi e i beni contrattualizzati erogati e/o fatturati e/o addebitati al cliente finale
- 2) Il presente Regolamento è riservato alla risoluzione di controversie tra Vodafone e il cliente finale; e' esclusa la trattazione per clienti che siano fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche
- 3) Sono escluse dal presente Regolamento le controversie che non siano direttamente correlate alla fornitura di beni e servizi di comunicazione elettronica erogati da Vodafone verso il cliente proponente la Domanda di conciliazione
- 4) La procedura e' estesa alle Piccole Imprese (Microbusiness) dotate di codice fiscale numerico o Partita Iva che abbiano caratteristiche di impresa familiare o artigianale e che risultino sottoscrittori di un numero massimo di 5 linee voce mobili, 2 linee voce fisse, una linea dati fissa (Adsl/Fibra) e in esclusione di servizi tipici corporate quali i centralini aziendali
- 5) La procedura si svolge normalmente in lingua italiana; per le procedure transfrontaliere o che coinvolgano cittadini stranieri sarà utilizzata la lingua inglese

Art. 11 - Avvio e durata della procedura

1) Il Consumatore ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando la Domanda di conciliazione tramite:

- le Associazioni Consumatori

- direttamente, all'indirizzo PEC della Segreteria di conciliazione: adr.paritetica@vodafone.pec.it

2) Con la compilazione della domanda, il Consumatore conferisce all'Associazione un mandato di rappresentanza ed assistenza, al fine di individuare una proposta per la composizione della controversia. Tale mandato puo' anche essere esteso alla sottoscrizione dell'accordo transattivo .

2 bis) In caso di presentazione diretta della domanda da parte del consumatore la segreteria affiderà la trattazione della conciliazione a un conciliatore di una associazione aderente al Protocollo selezionata con criteri turnari e volontari; le altre operazioni seguiranno la normale

operativita'.

3) Il Consumatore, con la presentazione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria, regolamentare o amministrativa per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Segreteria o all'Associazione

la sua eventuale rinuncia, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria, regolamentare o amministrativa o per mero abbandono della procedura.

4) Fatto salvo l'impegno alla comunicazione di cui al comma precedente, il Consumatore ha la facoltà di abbandonare la procedura in qualunque momento.

5) La procedura si conclude entro 90 giorni dall'Assegnazione del protocollo; la Commissione può decidere di prorogare detto termine di ulteriori 90 giorni in caso di controversie particolarmente complesse. Le procedure avviate, decorsi 90 giorni dall'avvio senza che l'utente abbia riscontrato la proposta o firmato il verbale, si considereranno chiuse. 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.

6) I conciliatori delle due parti entrano in contatto tramite il sistema di conciliazione online messo a disposizione da Vodafone, si scambiano e discutono gli elementi del caso posto in risoluzione;

7) Vodafone mette a disposizione un distinto sistema di risoluzione online per i clienti che hanno aderito ad offerte con il marchio TeleTu; il presente regolamento si applica anche a tali conciliazioni

8) Se i conciliatori concordano una proposta di risoluzione della controversia da sottoporre al Consumatore essi dovranno:

- a) Prevedere almeno 10 giorni di tempo per riflessione, esame e accettazione da parte del Consumatore
- b) Informare il Consumatore della possibilità di accettare o meno la proposta
- c) Informare il Consumatore che la proposta di risoluzione potrebbe essere differente da quello che potrebbe essere ottenuto tramite procedure giurisdizionali
- d) Informare il Consumatore dell'effetto giuridico della proposta di risoluzione
- e) Informare il Consumatore che la partecipazione alla procedura non preclude alcun suo diritto

Art. 12 - Accordo di riservatezza

1) Le riunioni della Commissione di Conciliazione si svolgono in forma non pubblica e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

2) Le Parti si impegnano a non rivelare, pubblicare, o comunque rendere disponibili qualsiasi documento, informazione o circostanza di cui siano venuti a conoscenza in occasione della procedura di conciliazione incluse le comunicazioni tra le parti e i verbali. Sono fatti salvi gli obblighi di legge e la prova dell'avvenuto tentativo di conciliazione, con relativo contenuto ai sensi dell'art. 3 comma 1 allegato A della delibera 173/07/Cons3) La procedura è libera e volontaria, pertanto può essere abbandonata senza motivo, in qualunque momento, da ciascuna delle parti, previa specifica comunicazione espressa.

Art. 13 - Conclusione della Procedura di Conciliazione e redazione del verbale

1. Al termine del procedimento la Segreteria di conciliazione redige un verbale con una proposta di conciliazione che viene sottoscritto dai conciliatori per accettazione. Con la sottoscrizione del verbale la procedura si conclude e il verbale acquisisce efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ.

2. Nelle procedure avviate autonomamente dal consumatore, il verbale avrà efficacia nei termini dell'art. 1965 cod. civ., esclusivamente se sottoscritto e riconsegnato dal consumatore all'Associazione che lo rappresenta, entro 90 giorni dall'assegnazione del protocollo.

3. Viene redatto un verbale di mancata conciliazione nei seguenti casi:

- mancata individuazione di una proposta di risoluzione della controversia da parte della Commissione;
- mancata accettazione da parte del Consumatore della proposta formulata dalla Commissione;

Art. 14 Organo Paritetico di garanzia Unitario

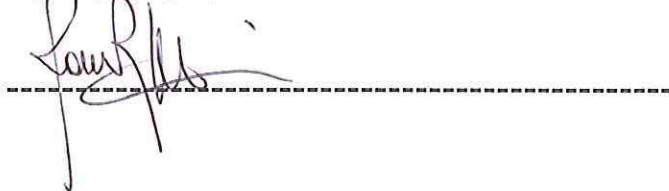
Al fine di assicurare il rispetto delle disposizioni dettate dagli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo, si prende atto che è costituito l'Organo Paritetico di Garanzia Unitario per le conciliazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postali, come da indirizzo emanato dall'AGCOM con delibera n.11/17 /CONS, articoli 4 e 5.

Per maggiori dettagli si rimanda al Protocollo e al documento sulla costituzione dell'Organo di Garanzia Unitario, allegati al presente regolamento.

Art. 15 - Bilinguismo

1. Al fine di agevolare la fruizione del servizio di Negoziazione Paritetica ai consumatori stranieri, il presente Regolamento e la procedura di Conciliazione saranno resi disponibili anche in lingua inglese.

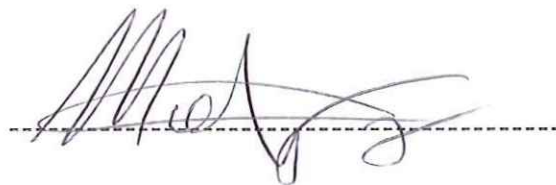
Per Vodafone



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Rossi', is written over a horizontal dashed line. The signature is written in a cursive style.

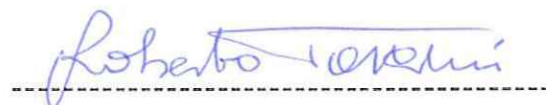
Per le Associazioni dei Consumatori

ADICONSUM
Presidente Nazionale Carlo De Masi *PDM*



ACU
Presidente Nazionale Gianni Cavinato

ADOC
Presidente Nazionale Roberto Tascini



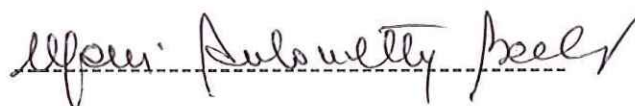
ADUSBEF
Presidente Nazionale Antonio Tanza

ALTROCONSUMO
Presidente Nazionale Luisa Crisigiovanni




ASSO-CONSUM
Presidente Nazionale Aldo Perrotta

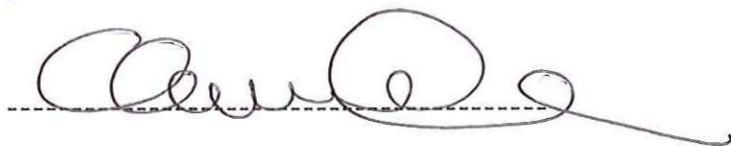
ASSOUTENTI
Presidente nazionale Furio Truzzi



CASA del CONSUMATORE
Presidente Nazionale Giovanni Ferrari

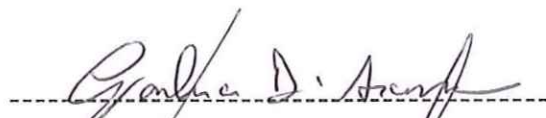


CITTADINANZATTIVA
Presidente Nazionale Marco Frey

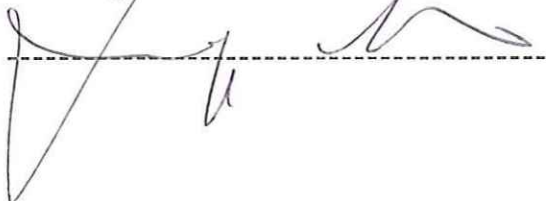


CODACONS
Presidente Nazionale Carlo Rienzii

GIANLUCA DI ASCENZO



CODICI
Segretario Nazionale Ivano Giacomelli



CTCU
Presidente Agostino Acciarino

CONFCONSUMATORI
Presidente Nazionale Mara Colla

FEDERCONSUMATORI
Presidente Nazionale Emilio Viafora

LEGA CONSUMATORI
Presidente Nazionale Pietro Praderi

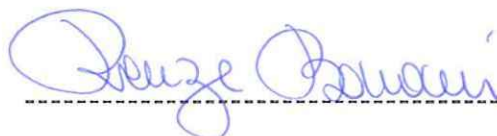
MOVIMENTO CONSUMATORI
Presidente Nazionale Alessandro Mostaccio

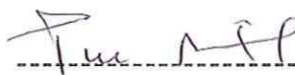
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
Presidente Nazionale Francesco Luongo

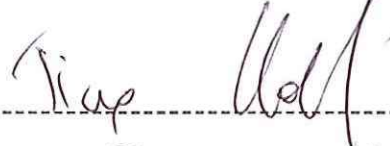
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
Presidente Nazionale Massimiliano Dona

U.Di.Con
Presidente Nazionale Denis Nesci



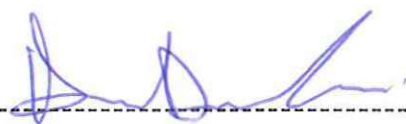




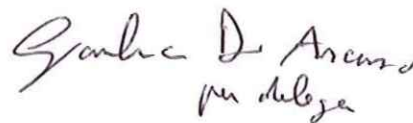








ASS. UTENTI SERVIZI RADIO TELEVISIVI
PRESIDENTE NAZIONALE ALESSIA STABILE


per delega