

**PROTOCOLLO DI INTESA**

**TRA**

**UNIONCAMERE**

**E**

**TELECOM ITALIA SPA**

Premesso che:

- la conciliazione è uno strumento di giustizia alternativa che ha l'obiettivo di introdurre miglioramenti nel rapporto tra imprese ed utenti consumatori e che costituisce un rapido e valido strumento per la risoluzione delle controversie;

- Telecom Italia ha interesse a sviluppare per il tramite dell'Unioncamere che svolge un ruolo istituzionale di coordinamento delle 105 Camere di commercio presenti sul territorio nazionale, una sperimentazione che possa rappresentare un modello di riferimento da applicare a tutte le procedure di conciliazione camerali nell'ambito della normativa fissata dalla Delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e dal Codice del Consumo (d.lgs n. 206 del 2005);

- le Camere di commercio hanno nel tempo sviluppato una rete di servizi di conciliazione uniforme su tutto il territorio nazionale con particolare riguardo alle competenze in materia di controversie di consumo incluse quelle nell'ambito della fornitura dei servizi di comunicazione elettronica ovvero della società dell'informazione;

- nell'ambito delle loro finalità istituzionali, le Camere di commercio si collocano come enti di regolazione del mercato che agiscono nell'interesse dell'economia che gestiscono servizi di giustizia alternativa in condizioni di terzietà, imparzialità e indipendenza;

- tale sperimentazione può costituire un ulteriore strumento per la diffusione e l'utilizzo dell'istituto della conciliazione attraverso la rete efficiente dei servizi offerti dalle Camere di commercio;

- nell'ambito del ruolo e delle competenze attribuite alle Camere di commercio dalle normative di diritto interno e comunitario, relativamente alle procedure riguardanti l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione ai sensi della Delibera 173/07/CONS, Telecom Italia ed Unioncamere ritengono di individuare un percorso congiunto che porti alla formalizzazione di uno specifico Protocollo di collaborazione;

- Telecom Italia ritiene che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento dell'attuale rapporto tra Telecom Italia e la sua clientela;

Tutto quanto premesso e considerato le parti convengono quanto segue:

1. Unioncamere metterà a disposizione dei consumatori utenti e degli Operatori fornitori di servizi di comunicazione elettronica e della società dell'informazione, la conciliazione delle Camere di commercio Italiane sulla base dei regolamenti di procedura, conformi al Regolamento unico di conciliazione approvato dall'Unioncamere nel maggio 2005, alle relative regole deontologiche ed ai tariffari già esistenti su tutto il territorio nazionale. Unioncamere inoltre garantirà che la gestione dei servizi di conciliazione delle Camere di commercio avvenga secondo i principi della normativa nazionale e comunitaria.

2. Telecom Italia provvederà alla diffusione del presente Protocollo promuovendo anche l'utilizzo dei servizi di conciliazione delle Camere di commercio presso la propria clientela. Telecom Italia, inoltre, parteciperà alle iniziative di formazione rivolte ai funzionari dei servizi di conciliazione promuovendo, anche all'interno dell'Azienda, iniziative di formazione e di informazione dedicate al proprio personale sull'istituto della conciliazione, laddove necessario, in collaborazione con il sistema camerale.

3. Unioncamere e Telecom Italia, con il presente Protocollo, intendono individuare operatività, metodi e soluzioni quanto più standardizzate possibili che garantiscano, tramite l'adozione di un modello di comportamenti camerali pressoché "omogenei" sul territorio nazionale, l'offerta di un servizio di conciliazione in grado di salvaguardare gli elementi caratteristici delle procedure extragiudiziali delle controversie delle Camere di commercio anche per le controversie dal valore più esiguo.

Tali attività sono rivolte in particolare a:

a. Favorire l'applicazione di metodologie comuni da parte dei differenti enti camerali al fine di consentire, grazie anche all'impegno organizzativo e di coordinamento da parte di Unioncamere, l'offerta di un servizio utile agli Operatori del mercato ed ai suoi *stakeholders* in grado di migliorare l'intero sistema giustizia, consentendo uno sgravio del carico di lavoro che oggi, ingolfa gli uffici giudiziari;

b. Consentire all'Operatore, che partecipa alla procedura conciliativa, una metodologia di pagamento delle spese camerali da concordare alternativamente in relazione alle esigenze specifiche manifestate dalle singole Camere di commercio:

- con meccanismi di rendicontazione quadrimestrali;
- con un metodo di pagamento basato su versamenti in acconto e successivi conguagli, se necessari, su base semestrale;

In particolare con riferimento alla lettera a), l'Operatore si impegna a riconoscere nei confronti delle Camere di commercio l'importo dovuto a consuntivo per le conciliazioni effettuate nel relativo periodo di riferimento, sulla base di una rendicontazione quadrimestrale che le Camere di commercio faranno pervenire. Il pagamento degli importi dovuti sarà effettuato da Telecom Italia a mezzo bonifico. Le Camere provvederanno a comunicare i riferimenti dei propri conti correnti all'Operatore entro i 30 gg successivi alla data in cui è pervenuto il relativo rendiconto.

Tenendo conto, altresì, di esigenze specifiche manifestate dalle singole Camere di Commercio, il pagamento delle spese camerali potrà intervenire anche sulla base della metodologia di cui alla precedente lettera b). In tali casi Telecom Italia si impegna a riconoscere - su base semestrale - nei confronti delle singole Camere un importo a titolo di anticipo sulle spese camerali calcolato tenendo conto, distintamente per ciascuna Camera di commercio, del numero delle controversie per cui si è svolto l'incontro di conciliazione e il loro valore medio, entrambi riferiti al semestre precedente.

L'Operatore verserà tali importi determinati a titolo di anticipo e di conguaglio a mezzo bonifico bancario, i cui estremi di riferimento saranno comunicati dalle singole Camere di commercio. Tutti i versamenti, ad eccezione del primo che sarà effettuato entro il 31 dicembre 2009, saranno effettuati a regime entro il 31 luglio di ciascun anno a titolo di anticipo per le istanze che saranno trattate nel successivo semestre gennaio/giugno ed entro il 31 gennaio di ciascun anno a consuntivo calcolato sul valore effettivo della conciliazione.

c. Prevedere, da parte delle Camere di commercio, incontri differenziati sulla base del target di utenti. In questo modo si realizzerebbe una migliore organizzazione dell'attività da parte dell'Operatore e quindi l'ottimale gestione del caso lamentato dall'utente. La suddivisione dovrebbe quindi intervenire secondo il seguente schema:

- utenti Consumer per problematiche su servizi di Rete Fissa;
- utenti Consumer per problematiche su servizi di Rete Mobile;
- utenti Business che a loro volta saranno gestiti in modo distinto per problematiche su servizi di Rete Fissa da problematiche afferenti i servizi su Rete Mobile;

d. Favorire la più ampia adesione alle procedure da parte dell'Operatore e assicurare da parte dello stesso il rispetto dei tempi procedurali previsti nei Regolamenti di conciliazione delle Camere di commercio, con l'impegno a comunicare il proprio intendimento entro 15 dalla ricezione della domanda di conciliazione da parte della Camera di commercio.

4. Unioncamere e Telecom Italia si impegnano a costituire un Gruppo di Lavoro, composto da 4 membri: due nominati dall'Unioncamere e due nominati da Telecom Italia. I componenti del Gruppo di Lavoro saranno designati entro 30 gg dalla data di sottoscrizione del presente Protocollo.

Il Gruppo di Lavoro avrà le seguenti finalità:

- predisporre iniziative di informazione per l'applicazione e l'implementazione del presente Protocollo nonché per consentire un'adeguata diffusione dell'accordo e per favorire la conoscenza e l'effettivo utilizzo delle procedure di conciliazione;
- realizzare iniziative, congiunte con Unioncamere, di formazione sulla conciliazione e sulle tematiche più rilevanti del settore delle Comunicazioni Elettroniche e della società dell'informazione;
- monitorare su base semestrale l'andamento delle attività di conciliazione svolte dall'Operatore presso le singole CCIAA, attraverso un osservatorio generale sia sulle modalità, i tempi e gli esiti delle istanze, sia sulle principali tipologie di disservizio ovvero di contestazione da parte degli utenti trattate nelle sedute di conciliazione;
- monitorare il valore medio effettivo delle controversie per individuare congiuntamente metodologie di determinazione del "valore" anche al fine di valutare una eventuale revisione dei relativi tariffari;
- analizzare gli esiti delle attività di sperimentazione avviate sulla base del presente Protocollo.

5. Unioncamere e Telecom Italia convengono che il presente Protocollo ha natura sperimentale ed avrà la durata di 1 anno dalla data della sua sottoscrizione.

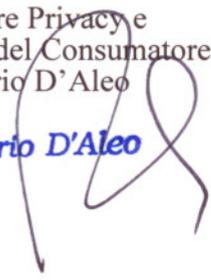
6. Unioncamere e Telecom Italia si impegnano al termine dei primi 6 mesi di efficacia del presente Protocollo ad effettuare congiuntamente una verifica sull'andamento delle attività oggetto del Protocollo stesso. Le parti si impegnano altresì ad effettuare una ulteriore verifica, anche prima della scadenza, per valutare l'opportunità di rendere stabili le collaborazioni e le attività previste nel Protocollo.

7. Unioncamere e Telecom Italia si impegnano, infine, ad estendere gli obiettivi e i contenuti del presente Protocollo d'intesa, con le eventuali modifiche ed integrazioni che si rendessero necessarie, anche ad altre Aziende del settore delle comunicazioni elettroniche.

**Per Telecom Italia**

Direttore Privacy e  
Tutela del Consumatore  
Dr. Dario D'Aleo

**Dr. Dario D'Aleo**



**Per l'Unioncamere**

Il Segretario Generale  
(Dott. Claudio Gagliardi)



Roma, 10 Dicembre 2009