

22 dicembre 2008 0:00

ITALIA: Conciliazione paritetica con Fastweb, parte la sperimentazione

Fastweb e le associazioni dei consumatori del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti hanno firmato un accordo per avviare la procedura di conciliazione paritetica, su base volontaria, delle controversie con la clientela riguardanti i servizi di comunicazione su rete fissa e mobile.

All'incontro, precisa una nota, ha partecipato anche la Direzione tutela consumatori dell'Agcom, 'a testimonianza che la strada intrapresa e' quella auspicata e indicata nei diversi interventi regolamentari sul tema'.

Nella fase sperimentale, che partirà a gennaio e durerà sei mesi, la procedura di conciliazione sarà ristretta ai soli reclami provenienti dalle regioni Lazio e Lombardia. In questa prima fase i clienti potranno richiedere di accedere alla procedura di conciliazione paritetica solo tramite una delle associazioni dei consumatori firmatarie dell'accordo: Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

A regime invece la procedura sarà liberamente accessibile online a tutti i clienti che non hanno ricevuto risposte soddisfacenti da Fastweb e vogliono ricorrere alla conciliazione paritetica. Per attivare la procedura, completamente gratuita per il cliente, sarà istituita una commissione formata da un rappresentante del gruppo telefonico e da un componente dell'associazione dei consumatori che rappresenta il cliente. La commissione esprimerà un parere e deciderà eventuali rimborsi.

Il commento dell'Aduc (http://tlc.aduc.it/comunicato/disservizi+fastweb+associazioni+consumatori_14932.php)