

## Conciliazione con Wind

*La struttura conciliativa con Wind prevede la territorialità delle commissioni e pertanto i nostri conciliatori possono intervenire solo per utenze appartenenti a prefissi telefonici della nostra Provincia (0471 / 0472 / 0473 / 0474). Ciò riguarda ovviamente soltanto le utenze fisse, mentre le numerazioni riferite al mobile non hanno questo vincolo.*

Se avete dei problemi con Wind (bollette, mancati allacci, traslochi, cambi numero, errori in elenco o altro), e non siete rimasti soddisfatti dalle risposte date dal servizio clienti 155, o non avete ottenuto risposta alcuna e avete già inoltrato un reclamo scritto, avete un'ulteriore possibilità di trovare una soluzione al vostro problema attraverso una **domanda di conciliazione** i cui moduli potete trovare presso il Centro Tutela Consumatori Utenti.

## Cos'è la Conciliazione

La conciliazione è una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie, obbligatoria per legge nelle liti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche,

La finalità è quella di trovare in via amichevole una soluzione alle problematiche che possono insorgere dal mancato rispetto delle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalla carta dei servizi.

Il CTCU è accreditato con i suoi conciliatori presso la Wind e partecipa nella procedura di conciliazione a tutela dei propri associati. L'intervento del conciliatore non può prescindere dall'esistenza di un reclamo formale al quale lo stesso gestore deve rispondere nei tempi stabiliti dalla carta dei servizi; Solo in caso di mancata risposta al reclamo o al suo contenuto non soddisfacente

il CTCU può attivare la procedura conciliativa.

## Come funziona l'Organo di Conciliazione?

Funziona attraverso una Commissione composta da un Segretario e dai Conciliatori rappresentanti di Wind e del CTCU che, attraverso la documentazione fornita dall'utente e la documentazione tecnico-amministrativa in possesso di Wind, individuano una soluzione che possa essere soddisfacente per entrambe le parti.

L'accordo finale trova espressione in un verbale di conciliazione che, accettato dalle parti e firmato dai componenti della Commissione, certificando la definizione della controversia, avrà valore di contratto tra le stesse.

## **Costi**

L'accesso alla Conciliazione è gratuito per i soci.

Regolamento di conciliazione

### **Tipo:**

conciliazione paritetica

### **Campo di applicazione:**

telefonia, internet e tutto quanto oggetto di rapporto contrattuale

### **Esito della conciliazione:**

verbale di conciliazione con efficacia di accordo transattivo oppure verbale di mancata conciliazione

### **Richiesta presso:**

CTCU

### **Costi:**

l'assistenza e/o consulenza da parte del CTCU è riservata ai soci