

Conciliazione con H3G

La struttura conciliativa con H3G prevede l'intervento dei conciliatori CTCU volti a risolvere le controversie che insorgono tra questo gestore e i residenti della Provincia di Bolzano.

Se avete dei problemi con H3G (bollette, servizi a sovrapprezzo, traffico non riconosciuto o altro), e non siete rimasti soddisfatti dalle risposte date dal servizio clienti 133, 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 H3G 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 H3G e del CTCU che, attraverso la documentazione fornita dall'utente e la documentazione tecnico-amministrativa in possesso di H3G, 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