

Conciliazione con Fastweb

La struttura conciliativa con Fastweb 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 Fastweb (bollette, mancati allacci, traslochi, cambi numero, errori in elenco o altro), e non siete rimasti soddisfatti dalle risposte date dal servizio clienti 192193, 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 Fastweb 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 Fastweb e del CTCU che, attraverso la documentazione fornita dall'utente e la documentazione tecnico-amministrativa in possesso di Fastweb, 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