FASTWEB e le associazioni dei consumatori hanno sottoscritto un accordo per la conciliazione paritetica delle controversie

Parte a gennaio la sperimentazione in Lazio e Lombardia

Roma, 22 dicembre 2008 – FASTWEB e le Associazioni dei Consumatori del Cncu (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. L'intesa, auspicata anche dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, si articola in un protocollo che fissa le linee-guida della procedura e in un regolamento attuativo che disciplina la fase di sperimentazione.

La procedura a regime 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 di FASTWEB e da un componente dell'associazione dei consumatori che rappresenta il cliente. La Commissione esprimerà un parere e deciderà eventuali rimborsi.

Nella fase sperimentale, che partirà a gennaio e durerà sei mesi, la procedura di conciliazione sarà invece 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.

Le associazioni firmatarie, tutte membri del Cncu, istituito presso il ministero per lo Sviluppo economico, sono: Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

"Grazie a questo accordo", ha dichiarato Stefano Parisi, Amministratore delegato di FASTWEB, "i nostri clienti potranno avere risposte in modo rapido, semplice e gratuito. L'intesa raggiunta è un segnale chiaro della nostra volontà di conoscere e ascoltare le esigenze e le aspettative della clientela. Crediamo importante rafforzare e valorizzare le nostre relazioni con le Associazioni dei Consumatori. Il nostro obiettivo è quello di migliorare costantemente la qualità del servizio anche attraverso la qualità del rapporto col cliente".

Soddisfazione è stata espressa anche dai rappresentanti delle Associazioni dei consumatori che hanno così commentato: "Siamo lieti di iniziare il dialogo con FASTWEB che auspichiamo possa portare alla realizzazione di numerose iniziative congiunte".

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

FASTWEB *è il secondo operatore italiano di telefonia fissa, attualmente presente in oltre 150 aree metropolitane del Paese con una rete che si estende per oltre 27.000 km sul territorio nazionale. FASTWEB è stata la prima azienda al mondo ad utilizzare un modello tecnologico che coniuga l'uso estensivo del protocollo IP - Internet Protocol - per la trasmissione di voce, dati e video con l'impiego della fibra ottica e della tecnologia xDSL. Forte di una base clienti di*

oltre 1,4 milioni di unità, FASTWEB offre alle famiglie un'ampia gamma di servizi integrati di telefonia fissa, Internet veloce e televisione, su un unico cavo. Da settembre 2008 l'azienda offre anche il servizio di telefonia mobile, per rendere ancora più convergente la propria offerta. Agli utenti business offre servizi avanzati e competitivi in tutti i segmenti del mercato: enti pubblici, piccoli uffici, professionisti, Pmi, grandi aziende, università e gruppi di ricerca. Quotata alla Borsa di Milano dal marzo 2000 e inserita nello S&P Mib40, FASTWEB è controllata da Swisscom. *www.company.fastweb.it*

Per informazioni:
Ufficio Stampa FASTWEB
Marina Gillespie
T: +39 02 4545 2465
marina.gillespie@fastweb.it

Anna Lo Iacono
T: +39 02 4545 3229
anna.loiacono@fastweb.it