

## Conciliazione tra associazioni Associazioni consumatori e Fastweb

lunedì 29 dicembre 2008

E' stato firmato l'accordo fra Fastweb e associazioni del CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) per avviare la fase di sperimentazione per la conciliazione delle controversie sui servizi di rete fissa e mobile.

Al via a gennaio, questa prima fase sperimentale (della durata di sei mesi) coinvolgerà solo le regioni Lazio e Lombardia. A regime, invece, la procedura sarà accessibile online a tutti i clienti che vogliono ricorrere alla conciliazione paritetica. Nella fase sperimentale, i clienti potranno accedere alla procedura solo attraverso una delle associazioni che hanno firmato l'accordo. A regime, la conciliazione sarà liberamente accessibile online a tutti i clienti. Per attivare la procedura, gratuita per il cliente, sarà istituita una Commissione formata da un rappresentante dell'azienda e da un componente dell'associazione dei consumatori che rappresenta il cliente. La Commissione esprimerà un parere e deciderà eventuali rimborsi.