

## Comunicato Stampa

### **TIM avvia cooperazione con Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Codacons, Federconsumatori e Udicon**

Tavoli di confronto trimestrali su novità commerciali, innovazioni tecnologiche e sviluppi di mercato

Previsto un nuovo canale di gestione reclami rivolto alle Associazioni aderenti

Roma, 17 febbraio 2020

E' stato firmato oggi a Roma, dall'Amministratore Delegato di TIM, Luigi Gubitosi e dai rappresentanti di Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva APS, Codacons, Federconsumatori e Udicon un importante protocollo di cooperazione finalizzato a potenziare il rapporto di fiducia con le Associazioni dei Consumatori e rinnovare la relazione fra TIM e i propri clienti in termini di una sempre maggiore trasparenza, chiarezza e completezza delle informazioni su servizi offerti, novità commerciali, innovazioni tecnologiche e sviluppi di mercato.

Il protocollo prevede inoltre l'avvio di un nuovo canale dedicato alla gestione dei reclami presentati attraverso le diverse Associazioni aderenti che consentirà loro, grazie a un sistema automatizzato, di indirizzare all'azienda le segnalazioni che riceveranno.

Questo canale consentirà di risolvere con maggiore agilità e rapidità le diverse segnalazioni ricevute dalle Associazioni che assumeranno in questo modo un ruolo più rilevante nella gestione dei reclami.

Il protocollo dà il via a tavoli di confronto trimestrali tra TIM e le Associazioni firmatarie che si confronteranno con l'azienda nella realizzazione delle proprie attività in ottica di maggiore trasparenza delle informazioni rivolte ai clienti, oltre ad intervenire nell'analisi dei reclami e delle conciliazioni. Qualora si rendesse necessario verranno istituiti anche appositi gruppi di lavoro dedicati a tematiche specifiche. Le attività consentiranno di analizzare congiuntamente i casi di segnalazioni ricorrenti.

Il confronto tra TIM e le Associazioni dei Consumatori aiuterà l'azienda, grazie a opportuni strumenti condivisi di monitoraggio, a comprendere meglio l'orientamento e le principali esigenze dei consumatori. In occasione dell'avvio di nuovi servizi commerciali, TIM si impegna, inoltre, a comunicare alle Associazioni dei Consumatori il piano delle attività di comunicazione previste dall'azienda per assicurare la più ampia trasparenza e capillarità informativa, attraverso le diverse modalità disponibili come web, messaggi in fattura, SMS.

L'intesa odierna si inserisce in un contesto in cui TIM, attraverso il progetto "**Operazione Risorgimento Digitale**", è fortemente impegnata ad accelerare la diffusione delle competenze digitali tra cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni. Un progetto che coinvolge oltre 20 partner di eccellenza, tra realtà pubbliche e private, associazioni di categoria, terzo settore e importanti attori nel campo dell'innovazione sociale, e le cui finalità sono state condivise anche da numerose Associazioni dei Consumatori.

Un altro ambito di concreta collaborazione con le Associazioni riguarda la condivisione di azioni per contrastare il "telemarketing selvaggio" e l'utilizzo di dati personali degli utenti da parte di società terze. Il fenomeno ha un forte impatto sui clienti ed è una pratica che danneggia tutto il settore, contro la quale TIM intende rafforzare le misure già realizzate, agendo in sinergia con le Associazioni dei Consumatori.

Il protocollo di collaborazione, aperto anche ad altre Associazioni di Consumatori, ha la durata di un anno al termine del quale le parti valuteranno congiuntamente la possibilità di rinnovo dopo un'attenta analisi dei risultati conseguiti.

#### **TIM Press Office**

+39 06 3688 2610

<https://www.telecomitalia.com/media>

Twitter: @TIMnewsroom

#### **TIM S.p.A.**

Sede legale: Via Gaetano Negri, 1 - 20123 Milano

Cod. Fisc./P. IVA e Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano: 00488410010 - Iscrizione al Registro A.E.E. IT0802000000799

Capitale Sociale € 11.677.002.855,10 interamente versato - Casella PEC: [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it)