

ORGANISMO ADR

WIND TRE S.P.A. - ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ISCRITTE AL CNCU

DISPOSIZIONI GENERALI

Al fine di facilitare la risoluzione extragiudiziale delle controversie che potrebbero insorgere tra Consumatori e Wind Tre S.p.A. (di seguito anche "Wind Tre" o "Azienda"), le Associazioni dei Consumatori, iscritte al CNCU, aderiscono al presente Regolamento di Conciliazione (di seguito il "Regolamento").

Il presente Regolamento è redatto seguendo le indicazioni contenute nella Raccomandazione 257/98/CE della Commissione del 30 marzo 1998 riguardante i principi applicabili agli Organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, nella Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) e nel D. Lgs. 130/2015 di attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

Le Associazioni dei Consumatori aderenti al Regolamento concordano la procedura di Conciliazione (di seguito anche "Procedura") di cui possono avvalersi i propri associati e i consumatori in generale per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra i Clienti e Wind Tre S.p.A. nell'ambito di rapporti contrattuali aventi ad oggetto la fornitura di servizi di comunicazione elettronica così come descritti nella Delibera 173/07/CONS erogati da quest'ultima.

La Procedura opera nel rispetto dei principi espressi dal D. Lgs. 130/15 di attuazione della direttiva 2013/11/UE che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004 e la Direttiva 2009/22/CE in tema di "Risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori" ed in particolare si basa sui principi di Imparzialità, Trasparenza, Efficacia, Equità e Libertà.

La Procedura rappresenta una risoluzione extragiudiziale delle controversie in conformità all'art. 141 e ss. del Codice del consumo e degli articoli 70 e 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie.

In applicazione delle delibere AGCOM 173/07/CONS, 597/11/CONS, 479/09/CONS, 95/08/CONS, 502/08/CONS e 661/15/CONS, l'avvio della Procedura è considerato a tutti gli effetti tentativo di conciliazione esperito nel rispetto del dettato normativo. In tal senso, copia del presente Regolamento, sarà inviata all' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito "AGCOM" per le procedure di cui all'articolo 13, comma 4, Delibera 173/07/Cons).

La Procedura è intesa come modello di risoluzione extragiudiziale delle controversie; la gestione dei reclami, la loro risoluzione e la relativa relazione con il Cliente restano esclusivo compito dell'Azienda, fatte salve le prerogative delle Associazioni.

Ai sensi dell'art. 6, comma 1, della delibera AGCOM 173/07/CONS, la proposizione del tentativo di conciliazione sospende, per entrambe le parti, i termini per agire in sede giudiziale, che riprendono a partire da 15 giorni dalla conclusione del procedimento. Durante tale periodo Wind Tre si asterrà dall'attivare azioni amministrative, quali ad esempio recupero del credito, esclusi i casi di sospetta frode o abuso nonché di pericolo per l'integrità e la funzionalità della rete di comunicazione elettronica.

DEFINIZIONI

Ai sensi del presente regolamento, si intende per:

- a) **Codice del Consumo:** D.lgs. 206/2005 e suoi aggiornamenti;
- b) **Consumatore o Utente:** il soggetto identificato all'art. 1, comma 1, lettera i) della Delibera 173/07/CONS;
- c) **Professionista o Wind Tre:** il soggetto, di cui all'art. 1, comma 1, lettera h) della Delibera 173/07/CONS;
- d) **Associazioni dei consumatori e degli utenti:** il soggetto, di cui all'art. 1, comma 1, lettera p) della Delibera 173/07/CONS;

- e) **Reclamo**: istanza inviata all'azienda con la quale si lamenta un disservizio o si richiede un indennizzo per un pregiudizio subito a causa del professionista;
- f) **Domanda di conciliazione**: domanda presentata all'organismo per avviare la procedura ADR;
- g) **Procedura ADR**: una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti degli art. 141 e ss. del Codice del consumo;
- i) **Organismo ADR**: organismo che offre la risoluzione extragiudiziale di una controversia attraverso una Procedura ADR come previsto dal Codice del Consumo agli art. 141 bis e ss.
- h) **Commissione di Conciliazione**: Commissione formata da due Conciliatori, un conciliatore di Wind Tre e un conciliatore delle Associazioni dei consumatori in rappresentanza del consumatore,

ART. - 1 Organismo ADR

1. L'Organismo ADR istituito presso la Sede di Wind Tre sita in via Cesare Giulio Viola 48, 00148, Roma, svolge l'attività di conciliazione paritetica come previsto dal Codice del Consumo (Procedura ADR) agli art. 141 bis e ss., al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
2. Garantisce l'aggiornamento continuo, attraverso il sito internet, di tutte le informazioni e la documentazione sul funzionamento della procedura e sul regolamento.
3. L'organismo non ha soggettività giuridica, ed è dotato di sufficiente autonomia economica per lo svolgimento dei compiti definiti dal regolamento.

ART. - 2 La Segreteria di conciliazione

1) Presso la sede di Roma di Wind Tre, sita in via Cesare Giulio Viola 48, 00148, Roma, è situata la Segreteria di conciliazione, che fornirà all'organismo ADR il supporto logistico ed organizzativo all'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento.

2) La Segreteria si occuperà di:

- ricevere le domande di conciliazione;
- verificare la pertinenza, la ricevibilità, l'ammissibilità delle domande e provvedere alle comunicazioni come di seguito specificate;
- protocollare univocamente ogni procedimento di conciliazione al momento dell'inizio della lavorazione;
- curare e aggiornare l'elenco dei conciliatori;
- redigere e conservare i verbali collegati all'esito di ogni procedimento di conciliazione;
- comunicare alle parti, anche tramite l'Associazione, l'esito della procedura e copia dei verbali;
- coadiuvare il conciliatore dell'Associazione nei casi di cui all'articolo 3 comma 4.

3) Qualora il consumatore non abbia ricevuto copia del verbale, sarà suo onere richiederlo alla Segreteria o all'Associazione entro 90 giorni dall'accettazione o dalla mancata accettazione della proposta avanzata. In mancanza di tale richiesta, nessuna responsabilità potrà essere imputata né all'Associazione né alla Segreteria.

4) La Segreteria di Conciliazione è contattabile attraverso il recapito PEC ADRWINDTRE@pec.windtre.it o mediante raccomandata da recapitare al seguente indirizzo: Wind Tre, ADR with Customer Association, via Cesare Giulio Viola 48, 00148, Roma.

ART. 3 – Commissione di conciliazione

1) La Commissione di Conciliazione è ispirata ai principi di imparzialità, equità e trasparenza e per questo è costituita da un rappresentante designato dall'Azienda e un rappresentate designato dall'Associazione.

2) Ogni Commissione di Conciliazione potrà prevedere la presenza di un solo Conciliatore per parte.

3) Le riunioni della Commissione si svolgono on line, tramite apposita piattaforma tecnologica fornita da Wind Tre.

4) Di norma il contatto con il consumatore sarà di pertinenza del conciliatore dell'Associazione; in caso di difficoltà di reperibilità del consumatore che abbia intrapreso in autonomia la procedura, la segreteria di conciliazione mette a disposizione i propri mezzi tecnici subentrando al conciliatore dell'Associazione nella gestione del contatto.

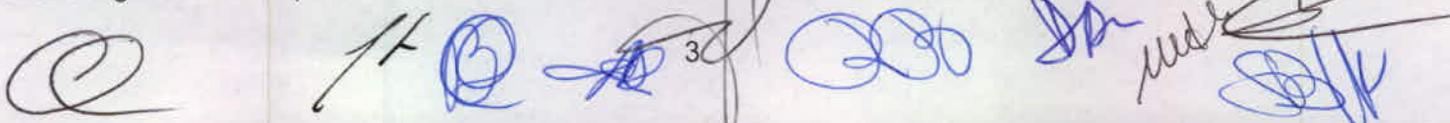
- 5) La Commissione individua una soluzione conciliativa condivisa; in caso di accettazione la Commissione procederà alla redazione di un verbale che dettagli i punti dell'accordo conciliativo.
- 6) Qualora non sia possibile individuare una soluzione conciliativa condivisa, la Commissione procederà alla redazione di un verbale che certifichi il mancato accordo.

Art. 4 – Requisiti e nomina dei conciliatori

- 1) In aderenza a quanto statuito dall'art. 141 bis, comma 4, del Codice del Consumo, i conciliatori dovranno:
- aver frequentato con profitto uno o più corsi in materia di conciliazione;
 - essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa la comprensione generale del diritto;
 - avere dimestichezza con gli strumenti informatici ed elettronici;
 - avere dimestichezza con l'uso della posta elettronica;
 - avere conoscenza del settore delle comunicazioni elettroniche.
- 2) I nominativi dei conciliatori sono riportati in un elenco aggiornato periodicamente dall'Organo di Garanzia e a disposizione dei consumatori che ne facciano espressa richiesta (cfr. Art. 3 comma 3 lettera I. del Protocollo per la procedura di conciliazione dell'organismo ADR).
- 3) Il conciliatore che rappresenta l'azienda viene scelto e designato da Wind Tre.
- 4) Il Consumatore può decidere di inviare autonomamente la domanda di conciliazione alla Segreteria tramite PEC all'indirizzo ADRWINDTRE@pec.windtre.it o tramite raccomandata da recapitare al seguente indirizzo: Wind Tre, ADR with Customer Association, via Cesare Giulio Viola 48, 00148, Roma, scaricando il modulo al seguente link: <http://www.windtre.it/footer/associazione-consumatori>. In tal caso il conciliatore dell'Associazione è designato dalla Segreteria di conciliazione secondo criteri turnari tra i conciliatori accreditati.
- In ogni caso il verbale redatto, per le procedure avviate direttamente dai consumatori, sarà inviato all'indirizzo e-mail indicato nella domanda e, in caso di mancato recapito, è a carico del consumatore l'obbligo di richiederlo secondo le modalità riportate all'art. 2, comma 3, del presente Regolamento.
- 5) Il conciliatore si impegna a rispettare le norme e i principi del presente Regolamento e a cercare di proporre, insieme all'altro conciliatore componente la commissione, un accordo conciliativo in un'ottica di massima diligenza, legalità, collaborazione e trasparenza.
- 6) Il conciliatore si impegna a rispettare la riservatezza degli atti della conciliazione, ai sensi dell'articolo 12 del presente Regolamento.
- 7) Il conciliatore che nel corso del mandato triennale rinunci e/o assuma altro e/o diverso incarico per altro organismo ADR di altro Operatore di Telecomunicazioni od Associazione dei Consumatori, operante nel medesimo settore merceologico, ha l'obbligo d'informare l'Organismo della nuova posizione giuridica in cui verrà a trovarsi. L'Organo Paritetico di Garanzia unitario (di cui all'art. 14 del presente regolamento), informato dall'Organismo sui fatti, procederà alle opportune verifiche.

Art. 5 – Incompatibilità con l'incarico di conciliatore

- 1) I conciliatori che incorrano e/o possano incorrere in una delle cause d'incompatibilità previste dall' art. 141 ter del Decreto legislativo 6 agosto 2015, n° 130, lettera c) che prefigurino un eventuale conflitto d'interesse nella trattazione della singola controversia, devono darne immediata comunicazione all'Organismo. I conciliatori sono tenuti a operare nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza, indipendenza, imparzialità. Eventuali cause d'incompatibilità saranno sottoposte e valutate a giudizio dell'Organo Paritetico di Garanzia Unitario al quale la Commissione segnalerà la causa d'incompatibilità.
- 2) Il conciliatore (rappresentante per l'Associazione) non potrà avere alcun rapporto di lavoro retribuito con Wind Tre, sue controllate italiane e associazioni di impresa cui l'azienda sia parte, per tutta la durata dell'incarico e per almeno tre anni dalla cessazione dell'iscrizione nella lista dei conciliatori.
- 3) Il conciliatore rappresentante di Wind Tre non deve avere alcun rapporto lavorativo con le Associazioni dei Consumatori per almeno tre anni dalla cessazione dell'incarico.
- 4) Ogni elemento di incompatibilità deve essere comunicato dal conciliatore all'Organismo ADR che potrà sostituire il conciliatore.
- 5) Il Consumatore, verrà informato sul grado di incompatibilità segnalato all'Organo Paritetico Unitario di Garanzia e, previa valutazione positiva da parte del predetto Organo, potrà esprimere o meno il consenso allo svolgimento della procedura.



6) Nel caso in cui il Consumatore non dia il consenso allo svolgimento della procedura di conciliazione, la Segreteria di conciliazione, dichiarerà estinto il procedimento.

Art. 6 – Formazione dei conciliatori

- 1) Al fine di garantire i requisiti espressi nel precedente art. 4, l'Organismo ove necessario, si occuperà della programmazione e calendarizzazione di eventi formativi obbligatori per i soggetti inseriti nell'elenco dei conciliatori.
- 2) La mancata frequenza agli eventi di aggiornamento e formazione determina l'esclusione del conciliatore dalla lista dei soggetti nominati e l'impossibilità di occuparsi della soluzione dei casi.
- 3) L'Organismo si impegna a riconoscere la qualifica di conciliatore a soggetti che abbiano svolto con profitto corsi formativi aderenti alle linee guida fornite dall'Organo Paritetico di Garanzia Unitario.

Art. 7 – Gratuità della procedura

- 1) Il Consumatore e l'Associazione hanno accesso gratuito alla procedura di Conciliazione.
- 2) La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte dell'Associazione Consumatori che ha assistito il Consumatore, di proporre a quest'ultimo l'iscrizione all'Associazione secondo le regole proprie della stessa.
- 3) La gratuità della procedura non pregiudica, altresì, la possibilità per le Associazioni di poter accedere, anche attraverso progetti, a finanziamenti specifici.

Art. 8 – Reclamo

1) Condizione necessaria e imprescindibile per presentare la domanda di conciliazione, è l'obbligatorietà a carico del Consumatore e/o Associazione dei Consumatori che lo rappresenta, di proporre un reclamo scritto per esporre le ragioni della contestazione.

I clienti e/o Associazioni possono proporre reclamo scritto secondo le seguenti modalità:

a) Clienti con contratto legato al brand "3":

- mediante lettera raccomandata a.r. all'indirizzo Casella postale 133, 00173 Roma Cinecittà;
- a mezzo fax (al numero verde 800 179600 per i consumatori o al numero verde 800 179800 per i clienti business);
- mediante Web Self Care dall'Area clienti 133 o 139 del sito www.tre.it, o dal proprio terminale alle sezioni 133 e 139 del portale mobile 3, tramite l'apposita App 3 per smartphone.

b) Clienti con contratto legato al brand "WIND" o "Infostrada":

- mediante lettera raccomandata a.r. all'indirizzo Casella Postale 155, Wind Tre S.p.A. Casella Postale 14155, Ufficio Postale Milano 65, 20152 Milano
- tramite PEC all'indirizzo: windtelecomunicazionispa@mailcert.it

2) Trascorsi 45 giorni senza che al reclamo sia stato dato riscontro, e/o in caso di riscontro negativo o insoddisfacente, il consumatore può presentare domanda di conciliazione alla Segreteria di Conciliazione compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo di domanda in ogni sua parte.

3) Il reclamo può essere inviato direttamente dal Consumatore oppure da parte dell'Associazione in nome e per conto del Consumatore.

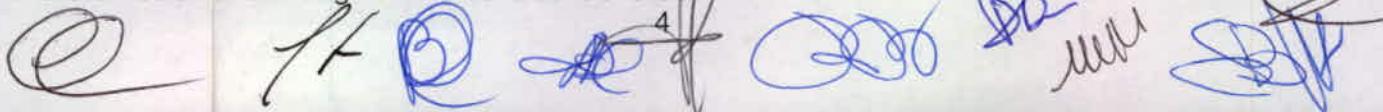
4) Al fine di garantire la massima accessibilità e velocità di gestione delle segnalazioni, Wind Tre mette a disposizione delle Associazioni Consumatori un portale dedicato all'interno della piattaforma di conciliazione.

5) Il reclamo potrà essere presentato anche in lingua inglese.

Art. 9 - Requisiti della domanda di conciliazione

1) La domanda di conciliazione può essere presentata dal giorno successivo alla scadenza dei termini di cui al precedente art. 8, punto 2.

2) La domanda dovrà indicare le ragioni del disagio subito dal consumatore e una proposta (o richiesta) preliminare di risoluzione extragiudiziale della controversia.



3) Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione, la parte istante dichiara di essere a conoscenza del fatto che, qualora si provi a contattare il consumatore, l'eventuale irreperibilità all'indirizzo e-mail da lui indicato nella domanda produrrà gli effetti di cui all'art. 11 comma 5.

4) La domanda è da considerarsi:

Inammissibile:

- se il Consumatore e/o l'Associazione non hanno presentato il reclamo ai sensi del punto 1 art. 8;
- se presentata dopo 12 mesi dall'invio del reclamo;
- se la controversia è in corso di esame come reclamo (cioè entro i 45 giorni) o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- se il modulo risulta mancante di dati essenziali per poter identificare il consumatore, come a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il numero o il codice cliente assegnato o la problematica lamentata o un valido indirizzo mail di contatto.
- se la domanda avanzata dal consumatore in autonomia è carente di almeno un valido indirizzo mail per le comunicazioni con l'associazione e la segreteria.

Improcedibile:

- se riguarda controversie che esulano dall'ambito di rapporti contrattuali di fornitura di servizi di comunicazione elettronica erogati da Wind Tre verso il Consumatore così come definiti dalla delibera 173/07/CONS;
- se il soggetto agisce per tutelare un interesse di cui è titolare un terzo;
- se l'oggetto della domanda di conciliazione è diverso dall'oggetto del reclamo.

Art. 10 – Ambito e limitazioni della procedura

1) L'ambito della procedura è quello delle controversie di consumo insorte tra Wind Tre e la clientela per servizi di comunicazione elettronica così come descritti dalla Delibera 173/07/CONS.

2) La procedura si svolge normalmente in lingua italiana; per le procedure transfrontaliere o che coinvolgono cittadini stranieri sarà utilizzata la lingua inglese.

Art. 11 – Avvio e durata della procedura

1) Il Consumatore ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando la Domanda di conciliazione tramite:

- le Associazioni Consumatori;

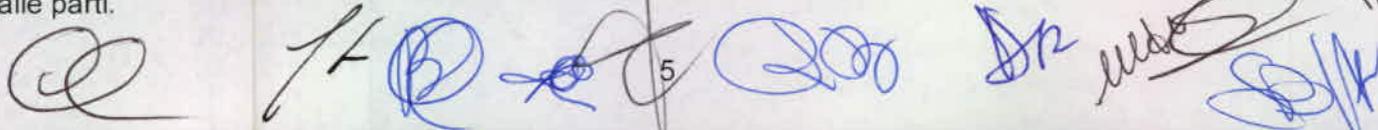
- oppure direttamente, tramite l'invio della domanda, presente al seguente link: <http://www.windtre.it/footer/associazione-consumatori>, all'indirizzo PEC della Segreteria di conciliazione: ADRWINDTRE@pec.windtre.it o tramite raccomandata da inviare ai recapiti sopra riportati.

2) Con la compilazione della domanda, il Consumatore conferisce al Conciliatore dell'Associazione un mandato di rappresentanza ed assistenza, al fine di individuare una proposta per la composizione della controversia.

3) Il Consumatore, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'Autorità Giudiziaria, regolamentare o amministrativa per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Segreteria o all'Associazione la sua eventuale rinuncia alla procedura, anche qualora intenda adire l'autorità giudiziaria, regolamentare o amministrativa o per mero abbandono della procedura.

4) Fatto salvo l'impegno alla comunicazione di cui al comma precedente il Consumatore ha la facoltà di abbandonare la procedura in qualunque momento comunicando la rinuncia alla Segreteria ai recapiti sopra riportati e all'Associazione.

5) La procedura si conclude entro 90 giorni dall'Assegnazione del protocollo e la Commissione può decidere di prorogare detto termine di ulteriori 90 giorni in caso di controversie particolarmente complesse. Le procedure avviate, decorsi 90 giorni senza che l'utente abbia riscontrato la proposta o firmato il verbale, si considereranno chiuse. A tal scopo la Commissione redigerà un verbale per decorrenza dei termini a causa dell'irreperibilità del consumatore, che sostituirà integralmente l'eventuale verbale redatto ma non riconsegnato sottoscritto dall'utente, con conseguente venir meno delle eventuali obbligazioni ivi assunte dalle parti.



6) I conciliatori delle due parti entrano in contatto tramite il sistema di conciliazione online messo a disposizione da Wind Tre o tramite e-mail.

Art. 12 – Accordo di riservatezza

1) Le riunioni della Commissione di Conciliazione si svolgono in forma non pubblica e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

2) Le Parti (compreso il consumatore), si impegnano a non rivelare, pubblicare, o comunque rendere disponibili qualsiasi documento, informazione o circostanza di cui siano venuti a conoscenza in occasione della procedura di conciliazione incluse le comunicazioni tra le parti e i verbali. Sono fatti salvi gli obblighi di legge e la prova dell'avvenuto tentativo di conciliazione, con relativo contenuto ai sensi dell'art. 3, comma 1, allegato A, della delibera 173/07/CONS.

Art. 13 – Conclusione della Procedura di Conciliazione e redazione del verbale

1. Al termine del procedimento ordinario si redige un verbale con una proposta di conciliazione che viene sottoscritto dai conciliatori per accettazione. Con la sottoscrizione del verbale la procedura si conclude e il verbale acquisisce efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ..

2. Nelle procedure avviate autonomamente dal consumatore, il verbale avrà efficacia esecutiva nei termini dell'art. 1965 cod. civ., esclusivamente se sottoscritto e riconsegnato dal consumatore all'Associazione che lo rappresenta, entro 90 giorni dall'assegnazione del protocollo.

3. Viene redatto un verbale di mancata conciliazione nei seguenti casi:

- mancata individuazione di una proposta di risoluzione della controversia da parte della Commissione;
- mancata accettazione da parte del Consumatore della proposta formulata dalla Commissione;

4. In caso d'irreperibilità del consumatore, la commissione provvederà a redigere un verbale per decorrenza dei termini secondo quanto previsto dall'art. 11, comma 5.

Art. 14 Organo Paritetico di Garanzia Unitario

Al fine di assicurare il rispetto delle disposizioni dettate dagli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo, si prende atto che è costituito l'Organo Paritetico di Garanzia Unitario per le conciliazioni paritetiche nel settore delle comunicazioni elettroniche e postali, come da indirizzo emanato dall'AGCOM con delibera n.11/17/CONS, articoli 4 e 5.

Per maggiori dettagli si rimanda al Protocollo e al documento sulla costituzione dell'Organo Paritetico di Garanzia Unitario, allegati al presente regolamento.

Art. 15 – Bilinguismo

1. Al fine di agevolare la fruizione del servizio di Negoziazione Paritetica ai consumatori stranieri, il presente Regolamento e la procedura di Conciliazione sono disponibili anche in lingua inglese.

Roma 27.06.2017

Firma per accettazione:

Avv. Vincenzo Folino

Litigation, Security & Lawful Data Services

ACU

ACU

WIND 3
ADICONSUM
6 MAURO VESARI

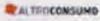


Roberto Tascini

ADOC
ROBERTO TASCINI



ADUSBEF



Silvia-Eastrofodi

ALTROCONSUMO
SILVIA-EASTROFODI



ASSOCONSUMO



Gianluca Di Ascenzo per delega
GIANLUCA DI ASCENZO

ASS. UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI



Maria Antonietta Boscai

ASSOUTENTI
MARIA ANTONIETTA BOSCAI



Barbara Acciaro

CASA DEL CONSUMATORE
BARBARA ACCIARO



CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI



Gianluca Di Ascenzo

CITTA DINANZA ATTIVA
CLAUDIA CURSIO



Gianluca Di Ascenzo
GIANLUCA DI ASCENZO

CODACONS



Renza Barani

CODICI



Sara Biretti
Sara Biretti

FEDERAZIONE CONFCONSUMATORI - ACP



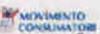
Renza Barani

FEDERCONSUMATORI
RENZA BARANI



Bendambi Pino
BENDAMBI PINO

LEGA CONSUMATORI



Denis Dorenigo Nesci

MOVIMENTO CONSUMATORI



Francesco Luongo

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
FRANCESCO LUONGO



Eleonora Di Feuge Ciccoli

UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI



Eleonora Di Feuge Ciccoli

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
ELEONORA DI FEUGE CICCOLI

Si allegano le seguenti deleghe e PEC per l'accettazione del Regolamento di Conciliazione tra Wind Tre S.p.A. e le Associazioni iscritte al CNCU:

Handwritten mark