

# **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PROCEDURA SPERIMENTALE CON VALIDITA' ANNUALE**

## **PREMESSA**

Preso atto del recepimento da parte del Governo italiano della Direttiva UE 2013/11 concernente l'ADR (Alternative Dispute Resolution) ed in considerazione degli ulteriori adempimenti, si avvia questa procedura sperimentale tra ... ed ACU-Associazione Consumatori Utenti.

Tale attività è realizzata e risponde a quanto previsto dalla Legge n. 4 del 14 gennaio 2013 - Disposizioni in materia di professioni non organizzate – Gazzetta Ufficiale n. 22 del 26 gennaio 2013. In particolare tale attività si inserisce nell'ambito delle iniziative dello Sportello del Consumatore (art. 2, comma 4 della legge n. 4 del 14 gennaio 2013).

## **ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI**

La presente procedura di Conciliazione è applicabile unicamente alle controversie che traggono origine dai contratti stipulati tra professionisti che abbiano aderito al protocollo di intesa tra l'Organizzazione professionale e l'ACU-Associazione Consumatori Utenti. La stessa procedura è attivabile unicamente dalle parti dei predetti contratti.

Potrà accedere alla procedura di Conciliazione la parte che abbia già presentato alla controparte interessata una contestazione a cui non sia stata data una risposta soddisfacente entro un termine di quindici giorni lavorativi. Non sarà invece in nessun modo attivabile la procedura di Conciliazione qualora una delle parti abbia già fatto ricorso alla magistratura o a qualsiasi altro organo per la soluzione della controversia.

## **ART. 2 - ORGANO DI CONCILIAZIONE**

Presso la sede dell'Organizzazione professionale è istituita una Commissione di Conciliazione paritetica costituita da un rappresentante dell'Organizzazione professionale stessa e da un rappresentante dell'ACU-Associazione Consumatori Utenti designato dal consumatore.

La segreteria dell'Organizzazione professionale fornirà il necessario supporto logistico ed organizzativo per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente regolamento.

La procedura di Conciliazione è interamente gratuita, fatti salvi eventuali oneri associativi previsti per i consumatori – clienti nei confronti dell'ACU.

## **ART. 3 ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

Il soggetto interessato può accedere alla procedura di Conciliazione dopo aver tentato di risolvere bonariamente la controversia, senza riuscirci, e anche nel caso in cui non sia stato possibile esperire un tentativo di accordo bonario.

Le parti possono attivare la procedura di Conciliazione rivolgendosi alla propria Organizzazione di riferimento:

- 1) I professionisti all'Organizzazione professionale di appartenenza;
- 2) I consumatori – clienti all'ACU.

Il professionista interessato alla procedura di Conciliazione può presentare la relativa domanda personalmente all'Organizzazione professionale tramite raccomandata A/R, o via e-mail o via fax. L'Organizzazione professionale avrà cura di contattare il consumatore – cliente per informarlo della attivazione della procedura conciliativa da parte del professionista, invitandolo a manifestare la volontà di aderirvi o meno.

In caso di volontà di adesione, entro il termine di dieci giorni lavorativi, il consumatore deve necessariamente rivolgersi ad una delle associazioni firmatarie del protocollo presso le sedi indicate, le quali indicheranno il rappresentante delegato alla commissione di Conciliazione.

Il consumatore – cliente che intenda attivare per primo la procedura di Conciliazione, può presentare la relativa domanda personalmente, o tramite raccomandata A/R o via e-mail o via fax alla sede nazionale dell'ACU, la quale avrà quindi cura di trasmetterla all'Organizzazione professionale che si occuperà di raccogliere la dichiarazione di adesione scritta e provvederà a trasmetterla all'ACU. Pertanto, nel caso in cui il professionista dia il suo assenso alla Conciliazione, l'Organizzazione professionale ne informa l'Associazione dei Consumatori.

#### **ART. 4 – PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE**

Ricevuta la domanda di Conciliazione e la manifestazione del consenso alla procedura, si costituisce la Commissione di Conciliazione, la quale valuterà l'ammissibilità della procedura verificando:

- 2) che non siano state attivate procedure giudiziali, o di altro tipo, per la risoluzione della controversia;
- 3) che la controversia origini dall'esecuzione del contratto stipulato in virtù dell'adesione, da parte del professionista, alla Carta dei diritti del consumatore – cliente;
- 4) che non emergano aspetti esclusivamente di tipo etico o deontologico riguardanti il professionista di pertinenza esclusiva dell'Organizzazione professionale. In caso di improcedibilità la Commissione, ne comunica le ragioni alle parti, invitandole, ove possibile, a sanare le situazioni che rendono inammissibile la domanda.

In caso di esito positivo della verifica di procedibilità, la Commissione provvede ad iscrivere ogni domanda di conciliazione su un apposito registro annuale dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo. Inoltre, con comunicazione da inoltrarsi alle parti via e-mail o via fax (o in casi eccezionali per lettera raccomandata A/R), fissa la data, entro il termine di 30 giorni lavorativi, per l'espletamento del tentativo di Conciliazione ed invita le parti a produrre tutta la documentazione attinente alla controversia nonché a far pervenire delle note scritte, almeno 10 giorni (lavorativi) prima della data fissata per il tentativo di conciliazione.

La domanda di Conciliazione deve essere redatta sull'apposito modulo allegato al presente regolamento oppure reperibile per via telematica nel sito della Associazioni dei Consumatori e dell'Organizzazione professionale.

I componenti della Commissione hanno accesso alla documentazione relativa al caso prospettato.

La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Le parti hanno la facoltà di illustrare le proprie ragioni alla Commissione durante la riunione.

Il tentativo di conciliazione avviene presso la sede operativa nazionale dell'Organizzazione professionale oppure, nel caso in cui le parti o anche una sola di esse abbiano residenza lontana e ne facciano richiesta, per via telefonica oppure on line o videoconferenza ai numeri di telefono e indirizzi internet che verranno tempestivamente comunicati alle parti.

Durante il tentativo di Conciliazione le parti esprimono le rispettive ragioni e al termine, oppure entro una data contestualmente stabilita, la commissione redige e sottoscrive un verbale formulando una proposta di Conciliazione con sommaria indicazione dei motivi che ne hanno suggerito l'adozione e la sottopone all'approvazione delle parti, cui viene consegnata o inviata copia della stessa.

Se intendono accettare la proposta di Conciliazione, le parti, entro dieci giorni lavorativi, dovranno inviare alla sede della Commissione presso la sede operativa nazionale dell'Organizzazione professionale. la copia del verbale e della proposta di conciliazione debitamente sottoscritta tramite raccomandata A/R o via e-mail o via fax.

La Commissione provvederà a consegnare a ciascuna delle parti la copia sottoscritta dall'altra. Il verbale così sottoscritto da entrambe le parti avrà efficacia di atto transattivo disciplinato dagli artt. 1965 e successive modificazioni o integrazioni del Codice Civile.

In tal caso la controversia si intende risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

#### **ART. 5 MANCATO ACCORDO**

Nel caso in cui le parti o una sola di esse non facciano pervenire alla Commissione di Conciliazione presso la sede operativa nazionale dell'Organizzazione professionale la proposta di Conciliazione sottoscritta, la Commissione ne darà atto sottoscrivendo un verbale di mancato accordo che verrà inviato alle parti.

#### **ART. 6 TERMINI DELLA PROCEDURA**

Il termine per la chiusura della procedura di Conciliazione è fissato in sessanta giorni dalla data di avvio della pratica specifica.

## **ART. 7 RINUNCIA ALLA PROCEDURA CONCILIATIVA**

In ogni momento antecedente la sottoscrizione del verbale di Conciliazione, ciascuna delle parti può rinunciare alla procedura conciliativa, previa comunicazione scritta alla Commissione e all'altra parte.

Le parti si impegnano a comunicare preventivamente, tramite raccomandata A/R, alla Commissione di Conciliazione, la rinuncia alla domanda qualora intendano adire l'autorità giudiziaria.

Organizzazione di Categoria

Presidente Nazionale e Legale Rappresentante ACU-Associazione Consumatori Utenti