

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA

NETCOMM – ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

17 LUGLIO 2014

DISPOSIZIONI GENERALI

1. Il consorzio Netcomm e le Associazioni dei consumatori (d'ora in poi ASSOCIAZIONI) firmatarie del presente Regolamento definiscono, di comune accordo, la procedura di Conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie relative all'acquisto di beni e servizi che possono insorgere tra il consumatore e la singola impresa aderente al consorzio che ha ottenuto il Sigillo Netcomm e che ha aderito alla procedura di conciliazione (d'ora in poi MERCHANT).
2. Alla procedura di Conciliazione potranno far ricorso i singoli consumatori, così come definiti dal Codice del Consumo.
3. Il presente Regolamento di Conciliazione viene redatto seguendo le indicazioni contenute nella Raccomandazione 257/98/CE e nella Direttiva 2013/11/UE che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1 – Segreteria Tecnica di Conciliazione

Presso la sede del consorzio Netcomm in via Pantano, 9 – 20122 Milano viene istituita la Segreteria Tecnica di Conciliazione, la quale fornirà il supporto logistico ed organizzativo all'attività prevista e disciplinata dal presente Regolamento. In particolare la Segreteria si occuperà di:

- Ricevere le domande di conciliazione;
- Curare l'elenco dei conciliatori;
- Trasmettere la proposta ai conciliatori;
- Ricevere da questi ultimi riscontro;
- Redigere verbale e inviarlo ai conciliatori e al consumatore per la sottoscrizione.

Art. 2 – Commissione di Conciliazione

La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante del MERCHANT coinvolto e da un rappresentante dell'ASSOCIAZIONE firmataria del presente Regolamento, designata dal consumatore, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata dalla Segreteria secondo un criterio turnario, previa risposta di accettazione o di rifiuto della domanda da parte dell'ASSOCIAZIONE da effettuarsi entro 7 giorni.

Art. 3 – Accesso alla procedura di Conciliazione

1. Il consumatore può avere accesso in maniera gratuita alla procedura di Conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo ad uno dei MERCHANT aderenti, abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle ASSOCIAZIONI, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.
2. Il consumatore conferisce al conciliatore dell'ASSOCIAZIONE mandato di rappresentanza ed assistenza al fine di individuare una proposta per la composizione della controversia.

3. La domanda di Conciliazione può essere inviata:

- In caso di risposta insoddisfacente al reclamo: dal giorno successivo al suo ricevimento;
- In caso di mancata risposta: successivamente alla scadenza dei termini stabiliti dal singolo MERCHANT per la gestione del reclamo.

4. Il consumatore ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando domanda tramite le ASSOCIAZIONI ovvero direttamente presso il sito del Consorzio Netcomm o del MERCHANT coinvolto.

Art. 4 - Procedimento di Conciliazione

1. La Procedura di Conciliazione si intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria perviene una domanda attraverso i canali previsti dal comma 4 dell'art. 3.
2. Il consumatore, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Segreteria la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria.
3. La Segreteria iscrive ogni domanda su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo.
4. A seguito della ricezione della domanda, la Segreteria è tenuta a valutarne la ricevibilità secondo le norme contenute nel comma 3 dell'art. 3 del presente Regolamento e a convocare la Commissione di Conciliazione entro 30 giorni.
5. Dopo la presentazione della domanda di Conciliazione il componente della Commissione che rappresenta il consumatore ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato.
6. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

Art. 5 – Conclusione della procedura di Conciliazione

1. Al termine del procedimento la Segreteria redige un verbale con una proposta di conciliazione che viene sottoscritto dai componenti della Commissione e viene inviato al consumatore. Se questi accetta, la procedura si conclude con la sottoscrizione di un verbale che ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ.
Il verbale deve essere rinviato alla Segreteria entro e non oltre 10 giorni lavorativi.
2. Viene redatto un verbale di mancata conciliazione nei seguenti casi:
 - a. Mancata individuazione di una proposta di soluzione da parte della Commissione;
 - b. Mancata accettazione da parte del consumatore della proposta formulata dalla Commissione;
 - c. Mancato rinvio del verbale contenente la proposta formulata dalla Commissione nel termine dei 10 giorni previsti.
3. Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in sessanta giorni dal ricevimento della domanda da parte della Segreteria.
4. Le Parti si impegnano a non rivelare ovvero pubblicare o comunque rendere disponibili a terzi qualsiasi documento ovvero informazione o circostanza di cui siano venuti a conoscenza in occasione della procedura di conciliazione. Sono fatti salvi gli obblighi di legge.

Art. 6 – Comitato paritetico di coordinamento

1. Il consorzio Netcomm e le Associazioni dei Consumatori costituiscono un Comitato paritetico di coordinamento della procedura di Conciliazione. Il Comitato, sulla base dei risultati raggiunti e delle esperienze maturate, fornirà indicazioni alla Segreteria Tecnica di Conciliazione e potrà modificare il presente Regolamento per renderlo sempre più efficiente e rispondente alle esigenze delle parti. Di norma il Comitato si riunisce una volta l'anno, ma potrà essere convocato dalla maggioranza qualificata dei suoi componenti.
2. Ai componenti del Comitato non è dovuto alcun compenso.

Milano, 21 luglio 2014

Consorzio Netcomm

Roberto Lisica

ACU

ADICONSUM

ADOC

ADUSBEF

ALTROCONSUMO

ASSOCONSUM

ASSOUTENTI

CASA DEL CONSUMATORE

CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI

CITTADINANZATTIVA

CODACONS

CODICI

CONFCONSUMATORI

FEDERCONSUMATORI

LEGA CONSUMATORI ACLI

MOVIMENTO CONSUMATORI

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI
