

## REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

### ART. 1 – OPERATIVITÀ E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Oggetto della procedura di conciliazione sono le controversie di qualsiasi natura e valore insorte tra uno o più consumatori e un Tour Operator aderente al presente protocollo.

Può accedere alla procedura di conciliazione il consumatore:

- che abbia già presentato, nei termini contrattuali o di legge, reclamo direttamente o tramite un'associazione dei consumatori aderente al protocollo presso le strutture a ciò deputate del Tour Operator e ne abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente oppure non abbia ottenuto alcuna risposta trascorsi 60 giorni dal ricevimento del reclamo.
- che, in relazione all'oggetto della domanda di conciliazione, non si sia già rivolto alla magistratura e non abbia incaricato altri soggetti a rappresentarlo verso il Tour Operator.

### ART. 2 – ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Per accedere alla procedura di conciliazione il consumatore si rivolge ad una delle associazioni dei consumatori aderenti al protocollo, a cui indirizza la domanda di conciliazione comprensiva di mandato a transigere e nomina del conciliatore dell'associazione, utilizzando il modulo di cui all'allegato A.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il consumatore si impegna ad accettare integralmente il contenuto dell'eventuale verbale di conciliazione quale espressione della propria volontà contrattuale.

L'associazione dei consumatori, ricevuto il "modulo di richiesta di conciliazione",

- verifica la presenza delle condizioni di ammissibilità di cui all'art. 1;
- analizza il caso valutando la documentazione presentata dal consumatore, ed in particolare la risposta dell'impresa al reclamo;
- verifica se esistono i presupposti per dare seguito alla richiesta di conciliazione ed in particolare se sullo stesso caso sia già intervenuto un tentativo di conciliazione o sia stata interessata altra associazione.

Valutata l'ammissibilità e i presupposti di fatto della domanda, l'associazione la inoltra all'Ufficio di conciliazione presso ASTOI e al proprio conciliatore nominato dal consumatore, tra quelli ricompresi nell'apposito elenco di cui all'art.3.

L'Ufficio di conciliazione inoltra la domanda al Tour Operator interessato, che provvede alla nomina del proprio conciliatore fra quelli compresi nell'apposito elenco di cui all'art. 3, dandone comunicazione all'Ufficio di conciliazione.

Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non comporta oneri per il consumatore, fatta salva l'eventuale quota di iscrizione all'associazione a cui conferisce il proprio mandato. E' in ogni caso escluso il rimborso di eventuali spese legali.

### ART. 3 – UFFICIO DI CONCILIAZIONE E SEGRETERIA

Presso la sede di ASTOI di Roma (Viale Pasteur 10), e con l'impiego di personale di quest'ultima, è istituito un Ufficio di conciliazione, dotato di una Segreteria, che ha il compito di:

- Offrire supporto organizzativo alle Commissioni di Conciliazione;
- Raccogliere e gestire un archivio delle domande e dei verbali di conciliazione;
- Curare l'elenco dei conciliatori accreditati, al quale si accede su segnalazione delle imprese e delle associazioni di consumatori aderenti al protocollo, previa partecipazione ad apposito corso di formazione.

#### **ART. 4 - COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE**

La commissione di conciliazione ha natura paritetica ed è formata da un rappresentante dell'impresa e da un rappresentante dell'associazione dei consumatori che ha ricevuto la domanda di conciliazione. Il conciliatore dell'associazione dei consumatori è nominato dal consumatore, che lo indica nella domanda, conferendogli mandato. Il conciliatore dell'impresa è nominato da quest'ultima. Entrambi i conciliatori vengono scelti fra quelli iscritti nell'elenco di cui al precedente art. 3.

L'Ufficio di conciliazione comunica ai conciliatori le rispettive nomine e i rispettivi recapiti telefonici e di posta elettronica.

#### **ART. 5 – LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

La procedura di conciliazione si intende formalmente instaurata nella data in cui all'impresa perviene la domanda di conciliazione, redatta secondo il modello di cui all'allegato A, ad essa inviata dall'Ufficio di conciliazione.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione, i componenti della commissione di conciliazione hanno accesso, nei limiti di legge, alle informazioni e ai dati contrattuali in possesso dell'impresa e pertinenti al tentativo di conciliazione in corso, con congruo anticipo rispetto alle riunioni della commissione.

La commissione di conciliazione esperisce il tentativo di conciliazione della controversia entro 30 giorni dalla data di ricezione della domanda da parte dell'impresa. A tal fine la commissione si riunisce anche a distanza.

Le riunioni della commissione di conciliazione non sono pubbliche.

Tutte le informazioni di cui i componenti della commissione di conciliazione vengono in possesso nel corso della procedura devono considerarsi riservate.

#### **ART. 6 – ESITO DELLA PROCEDURA**

La Commissione formula un'ipotesi di conciliazione redigendo un verbale di conciliazione e lo sottopone alle parti, che, se vi aderiscono, lo sottoscrivono. Il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dai conciliatori, ha efficacia di transazione ai sensi dell'art. 1965 c.c., è immediatamente vincolante fra le parti, e implica rinuncia ad ogni azione giudiziale avente ad oggetto la medesima controversia.

Se la Commissione non riesce a concordare un'ipotesi di conciliazione o se le parti non l'accettano, i conciliatori ne danno atto sottoscrivendo un verbale di mancato accordo secondo il modello di cui all'allegato B.

Il verbale di conciliazione, o di mancato accordo, è trasmesso al consumatore, al recapito indicato nella domanda, a cura dell'Ufficio di Conciliazione.