



**ADICONSUM
PIEMONTE**

Associazione Difesa Consumatori APS

dal 1987

LA TUTELA DEL CONSUMATORE IN PILLOLE



LA CONCILIAZIONE PARITETICA

COS'È

La Conciliazione paritetica è una procedura extragiudiziale realizzata dalle Associazioni Consumatori italiane, la cui validità è riconosciuta anche in ambito europeo. Essa fornisce un'alternativa veloce e sicura in caso di controversia; tale servizio risulta essere un'ottima alternativa all'iter giudiziale proprio perché riduce tempi e costi.

COME FUNZIONA

La procedura di Conciliazione è disciplinata da un Accordo/Protocollo d'intesa tra Associazione dei Consumatori e Azienda, e da un apposito Regolamento di Conciliazione che stabilisce le modalità pratiche di svolgimento della procedura in tutte le sue fasi.

Una Commissione di Conciliazione, composta da un rappresentante per parte, amministra la procedura conciliativa, coadiuvata da un'apposita Segreteria per la gestione delle pratiche. È predisposto, inoltre, un elenco dei Conciliatori, istruiti tramite appositi corsi di formazione.

LA PROCEDURA

Per poter accedere alla Conciliazione, è necessario che il consumatore abbia preventivamente presentato un reclamo – direttamente o tramite un'Associazione dei Consumatori – all'Azienda, al quale non sia stata data risposta entro un dato termine o la stessa risposta non sia considerata soddisfacente.

In tal caso il consumatore può presentare una domanda di conciliazione all'Associazione dei Consumatori che ha in essere un protocollo con l'Azienda, la quale, verificate le condizioni di ammissibilità della richiesta e l'esistenza dei presupposti per darvi seguito, svolge una prima analisi del caso.

La Commissione di Conciliazione (la quale, preliminarmente alla formalizzazione della domanda di conciliazione, può

eventualmente decidere di discutere e risolvere il caso per le vie brevi ed in modo informale) formalizza la procedura ed esperisce il tentativo di conciliazione entro il termine determinato dai singoli Protocolli/Regolamenti, assumendo, anche mediante l'ascolto del consumatore, tutte le informazioni necessarie alla risoluzione della controversia, e riunendosi, a tal fine, anche a distanza.

CONCLUSIONE E VERBALE

Se il tentativo di Conciliazione ha esito positivo, la Commissione di Conciliazione sottoscrive il verbale di conciliazione, avente efficacia di accordo transattivo ex art. 1965 del Codice civile. Nel caso in cui il tentativo di Conciliazione fallisca, viene invece redatto un verbale di mancato accordo.

COSTI

La procedura di Conciliazione paritetica è gratuita, e non comporta oneri per il consumatore, fatta salva l'eventuale iscrizione all'Associazione dei Consumatori cui conferisce mandato.

IN QUALI SETTORI SI PUÒ CONCILIARE?

Per poter attivare una conciliazione paritetica, è necessario che sia stato sottoscritto un accordo tra l'Azienda e almeno una delle Associazioni Consumatori iscritte al CNCU (Centro Nazionale Consumatori e Utenti). Questi accordi possono essere sottoscritti da una sola Associazione (che sarà l'unica abilitata ad attivare la procedura di conciliazione paritetica) oppure da varie Associazioni. Attualmente è possibile conciliare in molti settori: E-Commerce, auto, assicurazioni, energia, credito, trasporti, turismo, telecomunicazioni, servizi postali e servizi Professionali. Attualmente l'ADICONSUM ha sottoscritto ed attivi i protocolli di conciliazione con il consorzio Netcomm (E-Commerce); Comformgest (auto usate, sottoscritto esclusivamente da

Adiconsum); assicurazioni aderenti ad ANIA; E-ON, Iren; Acea, A2A, Edison; Enel, Eni, Sorgenia (energia); Assofin, Findomestic, Banco Posta, Intesa San Paolo, Monte Paschi di Siena, Unicredit, Agos, Pitagora (credito); Autostrade per l'Italia, Trenitalia, Trenord (trasporti); imprese turistiche iscritte a Fiavet, Assotravel e Astoi (turismo); Fastweb, TIM, Vodafone e Wind 3 (telecomunicazioni); Poste Italiane e Nexive (servizi postali); consulenti tributari iscritti ad A.N.C.O.T. (servizi professionali, sottoscritto esclusivamente da Adiconsum).

E PER LE AZIENDE SENZA PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE?

Se un'azienda non ha sottoscritto nessun protocollo di conciliazione paritetica, ci sono altre strade per cercare di risolvere una controversia senza dover ricorrere a una causa.

Per le aziende del settore energetico (gas e energia elettrica) e acqua, è possibile attivare la conciliazione presso l'A.R.E.R.A.; per le aziende del settore telecomunicazioni (telefonia, fornitura servizi Internet, TV a pagamento), è possibile attivare la conciliazione presso il CORECOM; per gli acquisti on-line, l'U.E. ha messo a disposizione degli utenti un portale per la risoluzione alternativa delle controversie.

Per maggiori informazioni, trovate gli indirizzi delle nostre sedi e i contatti sul sito web: www.adiconsumpiemonte.it



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

