

Casartigiani Taranto e Associazioni dei Consumatori REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Premessa

Il presente Regolamento disciplina le modalità applicative del Protocollo di Conciliazione con Associazioni Consumatori.

Le definizioni presenti nel Protocollo si applicano anche al presente Regolamento

Art. 1 - Natura e ambito di applicazione della procedura

1. Le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente Regolamento di Conciliazione (di seguito "Regolamento") e Casartigiani Taranto (di seguito Casartigiani), definiscono di comune accordo la seguente procedura di Negoziazione/ Conciliazione paritetica (di seguito Conciliazione), di cui possono avvalersi i consumatori, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie, che insorgano con gli associati di Casartigiani.
2. La procedura applica il modello della "Conciliazione Paritetica", in conformità ai principi sanciti dalla Raccomandazione 257/98/CE – pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea L. n. 115 del 17/4/1998 - , alla Raccomandazione 2001/310/CE - pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea L. n. 109 del 19/4/2001.
3. Rientrano nel campo di applicazione delle Procedure di Conciliazione esclusivamente le Conciliazioni Paritetiche disciplinate dal presente Regolamento, sottoscritto da un numero non inferiore ad un terzo delle Associazioni di cui all'art. 137 del Codice del Consumo, come disciplinato dall'art. 141 ter., comma 2, del D.l.s. 6 Agosto 2015, n. 130.
4. In conformità alla normativa vigente, l'avvio della procedura sospende, ai sensi del richiamato art. 1 - comma 11 della Legge 31/7/1997, n° 249 - i termini per agire in sede giurisdizionale che riprendono a decorrere dalla sua conclusione.
5. La procedura di conciliazione volontaria ha lo scopo di risolvere in modo alternativo, rapido per le controversie tra consumatori e aziende associate a Casartigiani.
6. In conclusione, l'intento del protocollo è derimere eventuali controversi tra le aziende associate a Casartigiani e i consumatori, nella fornitura di servizi connessi alle prestazioni di servizi offerti dalle aziende associate ai propri clienti, in base alla attività svolta dalle aziende associate a Casartigiani reperibile sulla visura camerale dell'azienda.

Art. 2 - Organismo ADR

1. L'OrganismoR istituito presso la Sede Casartigiani Taranto – Taranto Via Pasquale Santilli 41 svolge l'attività di Conciliazione 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. L'Organismo ADR non ha soggettività giuridica, ed é dotato di sufficiente autonomia economica per lo svolgimento dei suoi compiti.
3. L'Organismo A è dotato di una Segreteria che coordina l'attività fornendo loro il supporto organizzativo/funzionale necessario allo svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.
4. Garantisce l'aggiornamento continuo, attraverso il Sito Internet, di tutte le informazioni e la documentazione sul funzionamento della procedura e sul Regolamento.

5. Garantisce la pubblicazione sul sito del rapporto annuale dell'attività, l'aggiornamento dell'elenco dei conciliatori.
6. Promuove iniziative di formazione dei conciliatori, avvalendosi di soggetti terzi, contribuendo anche alla individuazione di standard qualitativi comuni.
7. Presidia la casella PEC dedicata il cui indirizzo è casartigianitaranto@pec.it
8. Provvede all'elaborazione ed invio delle statistiche sull'attività di conciliazione sia verso i responsabili delle Associazioni.

Art. 3 – Ufficio e Segreteria di Conciliazione

1. Presso la sede di Casartigiani è istituito un Ufficio di conciliazione, al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento.
2. L'Ufficio è dotato di una Segreteria che fornisce ai Conciliatori di Casartigiani e ai conciliatori delle Associazioni dei Consumatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività, previste e disciplinate dal presente Regolamento, operando in modo indipendente ed imparziale.
3. Alla Segreteria è destinato personale di Casartigiani Taranto che opera in stretto raccordo con i Conciliatori e che ha l'obbligo di riservatezza delle informazioni acquisite nel corso della procedura, secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.
4. La Segreteria cura la gestione dell'archivio elettronico (che raccoglie tutte le Domande di Conciliazione e la relativa documentazione inerente le singole procedure (es: Domanda sottoscritta dal cliente, documenti e verbali)
5. Tale archivio implementato dai conciliatori delle Associazioni per le pratiche di propria competenza è consultabile dagli stessi per via telematica al fine di verificare lo "stato" di lavorazione delle Domande. Il consumatore-utente che per motivi eccezionali non abbia ricevuto copia del verbale di conclusione della procedura potrà richiederlo alla Segreteria.
6. La Segreteria verifica le Domande inserite nel sistema dalle Associazioni e inserisce quelle ricevute direttamente dai clienti, valutando l'ammissibilità al fine dell'avvio della procedura.
Casi di inammissibilità:
 - il consumatore non ha presentato reclamo
 - la conciliazione è stata presentata oltre un anno dal reclamo
 - la conciliazione è in corso di esame o è già stata esaminata da altro organo ADR o giurisdizionale

Il sistema di default attribuisce alle Domande inserite la data di arrivo e il numero di protocollo, composto dal numero progressivo identificativo.

7. La Segreteria trasmette ai conciliatori individuati per la composizione della Commissione, la documentazione necessaria alla discussione di ogni singola Domanda e fissa l'incontro tra i due conciliatori inviando anticipatamente l'avviso con la data della convocazione.

prevista per la seduta di conciliazione, dando anche informativa al consumatore nel caso abbia chiesto di essere sentito, ai recapiti riportati nel modulo di Conciliazione (telefono, indirizzo, fax e indirizzo mail). Nell'avviso di convocazione inviato via mail ai conciliatori designati sono riportati:

- a) la data e il protocollo della domanda di conciliazione;
- b) la data prevista per la discussione della conciliazione.
- c) l'oggetto della controversia;
- e) il nominativo dei conciliatori componenti la Commissione paritetica.

Tali informazioni sono disponibili per i conciliatori designati sul sito dedicato allo svolgimento della procedura www.casartigianitaranto.it

8. Il presente Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi, per via telematica sul sito Internet www.casartigianitaranto.it ; e presso le sedi e sui siti delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento.
9. Presso l'Ufficio è disponibile l'elenco dei conciliatori Associazioni e Casartigiani.
10. L'Ufficio provvede inoltre a verificare la corretta esecuzione degli accordi, contenuti nei verbali chiusi positivamente.

Art. 4 - Accesso alla procedura

1. Il consumatore-utente, qualora sussistano elementi di insoddisfazione che ritenga opportuno far emergere, come ad esempio eventuali disservizi, può segnalarli a Casartigiani Taranto tramite il sito www.casartigianitaranto.it, o scrivendo a Casartigiani Taranto – Via pasquale Santilli 41 – 74121 Taranto.
2. Il consumatore-utente che abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto risposta al suo reclamo scritto da parte dell'associato di Casartigiani Taranto , entro i termini (30 gg.), può ricorrere al tentativo obbligatorio di Conciliazione
3. La Domanda di Conciliazione deve avere ad oggetto lo stesso disservizio esposto nel reclamo e non può essere proposta/avviata qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo.
4. Il consumatore-utente ha la facoltà di avviare la procedura di Conciliazione Paritetica presentando l'apposita Modulo Domanda di Conciliazione:
-Tramite le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento e riportate sul sito www.casartigianitaranto.it
via posta ordinaria inviando la Domanda direttamente alla Segreteria competente.
5. Il consumatore-utente, con la sottoscrizione della Domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro Organismo né all'Autorità Giudiziaria per dirimere la medesima controversia e s'impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla Procedura, qualora intenda adire l'Autorità Giudiziaria o altro Organismo.
6. La procedura prevede dei costi di segreteria pari a euro 30,00 – 15,00 euro a carico del consumatore e 15,00 euro a carico dell'azienda, inoltre non si pregiudica la possibilità, da parte delle Associazioni, di richiedere, in piena autonomia, al consumatore una quota d'iscrizione. Inoltre, la procedura è prevista solo per le aziende regolarmente associate a Casartigiani.
7. Il tentativo di conciliazione costituisce altresì condizione di procedibilità per l'esercizio dell'azione giudiziale.

Art. 5 - Commissione di conciliazione

1. La conciliazione è curata da una Commissione Paritetica formata da due Conciliatori, un conciliatore di Casartigiani e un conciliatore delle Associazioni dei consumatori in rappresentanza del Consumatore, scelta e/o designata dal consumatore ricorrente, ovvero in assenza di indicazione del consumatore-utente, il conciliatore viene designato dalla Segreteria secondo un criterio turnario, tra i conciliatori delle Associazioni, i cui nominativi sono presenti nell'elenco predisposto e disciplinata dal presente Regolamento (in merito alla composizione e alla tenuta dell'elenco si veda l'art. 2 c. 3 lettera l. dell'allegato Protocollo per la procedura di conciliazione dell'Organismo).
2. Alla presentazione della domanda di conciliazione il rappresentante dell'associazione ha accesso, nei limiti di legge, a prendere visione della documentazione relativa alla conciliazione. Tale documentazione ed i dati dovranno essere trattati, dai conciliatori, come informazioni riservate nel rispetto del D.lgs 196/2003.
3. In caso di improcedibilità della domanda, la Commissione – tramite la Segreteria- ne dà comunicazione motivata al consumatore, nel termine di 21 giorni dalla ricezione della domanda.
4. Le riunioni della Commissione non sono pubbliche
5. La Commissione compone la controversia in piena indipendenza, secondo equità.
6. L'elenco dei Conciliatori, nominati secondo quanto previsto dall'art. 141-ter del Codice del Consumo, comprende i nominativi dei rappresentanti designati da Casartigiani Taranto e dalle Associazioni dei Consumatori. L'iscrizione nell'elenco dei conciliatori avviene in seguito alla partecipazione ad appositi Seminari di Formazione dei conciliatori. Per i conciliatori iscritti nell'elenco e formati da oltre due anni sono previsti corsi di aggiornamento da tenersi anche per via telematica.
7. I componenti della Commissione, nel corso del loro operato, sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. Inoltre, sono tenuti a sottoscrivere/depositare un'apposita "Dichiarazione Sostitutiva di Certificazione" di cui all'art. 46 D.P.R. n.445 del 28/12/2000, nella quale oltre ai requisiti di onorabilità dichiarano di prestare la propria attività di conciliatore nell'ambito del proprio rapporto o in maniera volontaria con alcun rapporto lavorativo con il Professionista

Art. 6 - Procedimento di conciliazione

1. Il consumatore-utente conferisce al conciliatore dell'Associazione, componente la Commissione, espresso mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.
2. Il consumatore-utente autorizza il conciliatore dell'Associazione dei Consumatori, ai sensi del D. lgs.vo 30 giugno 2003 n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modifiche, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione.
3. Il consumatore-utente dichiara di essere consapevole e di accettare che le argomentazioni, le informazioni e le proposte relative alla controversia siano trattate nel rispetto del d.lgs 196/93 del 30 giugno sul trattamento dei dati personali.
4. La discussione della conciliazione si può svolgere de visu, incontro dei due conciliatori presso la Segreteria, e/o on line, utilizzando la piattaforma web sul sito www.casartigianitaranto.it riservata ai conciliatori delle Associazioni firmatarie del presente Regolamento, previa autenticazione. La piattaforma assicura la massima efficienza e garantisce il rispetto degli standard di sicurezza, lasciando quindi alla Commissione la possibilità di decidere se discutere la domanda de visu o telefonicamente o on line.
5. La procedura si avvia con la sottoscrizione da parte del consumatore della Domanda che il conciliatore dell'associazione designato inserisce direttamente sul sistema.
6. I consumatori-utenti che intendono aderire alla procedura direttamente, possono compilare il modulo cartaceo "domanda di conciliazione" disponibile/digitabile/stampabile sui sito

www.casartigianitaranto.it nella sezione "Info consumatori" e sui siti delle Associazioni firmatarie. La Domanda compilata in tutte le sue parti con i dati per l'identificazione del consumatore - il nome, il cognome e la residenza, il domicilio e un indirizzo e-mail, da utilizzare per tutte le comunicazioni, il numero della linea telefonica, la tipologia del servizio interessato, una breve descrizione dei fatti e sottoscritto dal consumatore - può essere inviato alla Segreteria. In tal caso la discussione della pratica sarà assegnata della Segreteria, ad una delle Associazioni firmatarie, secondo un criterio turnario e seguirà la stessa modalità gestionale delle Domande patrocinata dalle Associazioni.

7. La Domanda per essere valida deve essere sottoscritta dal consumatore-utente. La domanda sottoscritta dal consumatore-utente sarà depositata c/o la Segreteria di conciliazione, dal conciliatore dell'associazione delegato o allegata elettronicamente alla Domanda di Conciliazione compilata e inviata on-line.
8. Il conciliatore dell'Associazione invia la proposta al consumatore-utente che s'impegna a comunicare allo stesso, l'accettazione o il rifiuto della proposta entro 10 giorni dal ricevimento della stessa. Eventuali difficoltà nel reperire il cliente saranno comunicate dal conciliatore dell'associazione alla Segreteria di conciliazione.
9. La procedura si esaurisce entro 60 giorni data del protocollo, di cui 50 gg per lo svolgimento della procedura + 10gg per accettazione e risposta cliente, fino ad un massimo di 90 giorni. Decorso i termini per la manifestazione di volontà, in caso di silenzio, la proposta si considera non accettata.

Art. 7- Riunione della Commissione Paritetica

1. La Commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda, che il consumatore-utente sia stato pienamente informato del fatto che:
 - a) in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, di abbandonarla e di adire ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia;
 - b) può accedere alla procedura senza assistenza legale, fatto salvo il diritto di ricorrere - in completa autonomia e limitatamente alla valutazione della sola proposta formulata dalla commissione - ad un soggetto terzo. Accettare o rifiutare la soluzione convenuta dalla Commissione paritetica entro i limiti di cui all'art. 5 comma 1.
 - c) l'esecuzione della procedura, che integra il tentativo obbligatorio di conciliazione, permette di proseguire nella risoluzione della controversia.
2. La Commissione esamina la richiesta e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del consumatore qualora questi ne abbia fatto espressa richiesta nel modulo di domanda.
3. La Commissione, di propria iniziativa o su richiesta, anche di una sola delle parti, può richiedere ulteriori approfondimenti, non oltre il quarantacinquesimo giorno dalla data di ricevimento della domanda.
4. Dopo aver esaminato la Domanda, la Commissione individua la proposta di accordo che il conciliatore dell'associazione è tenuto a sottoporre/inviare al cliente per espletare le modalità previste dalla procedura, comunicandone l'esito alla Segreteria tramite l'invio del verbale sottoscritto per l'accettazione.
5. La Commissione può, dopo aver esaminato il caso, non individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, in questo caso viene redatto il verbale di mancata accordo/ negativo e di conclusione della procedura, che deve riportare la proposta non accettata dal cliente.

Art. 8 - Conclusione della procedura di conciliazione

1. Nel caso in cui la Commissione abbia individuato la proposta di accordo e questa sia stata accettata dal cliente, la procedura si conclude con la sottoscrizione da parte dei due conciliatori, di un verbale positivo che ha efficacia di accordo transattivo, ai sensi dell'art. 1965 cod. civ..

2. Nel caso non venga individuata una proposta soddisfacente per il cliente viene redatto un verbale di mancato accordo/negativo:
 - a) mancata individuazione di una proposta di soluzione da parte della Commissione;
 - b) mancata accettazione da parte del consumatore utente della proposta formulata dalla Commissione, tale proposta dovrà essere riportata nel verbale;
3. Nel caso in cui il consumatore-utente non manifesti alcuna volontà rispetto alla proposta formulata, la commissione potrà valutare la procedibilità della controversia per irreperibilità sopraggiunta, stilando un verbale di mancato accordo/negativo per irreperibilità. Fermo restando il rispetto dei termini indicati nel presente Regolamento, dunque, la segreteria procederà alla redazione di un apposito verbale.

Art. 9- Provvedimenti in materia di sospensione del servizio

1. Nel corso dello svolgimento della procedura di conciliazione, l'Azienda Associata a Casartigiani non intraprende iniziative di autotutela fino ai 15 giorni successivi al deposito presso la Segreteria del verbale sottoscritto dai conciliatori componenti la Commissione. Decorso i termini, L'azienda associata a Casartigiani applica le ordinarie procedure di gestione del credito inclusa la sospensione del servizio, secondo quanto previsto dalle Condizioni Generali di contratto.

Art. 10 – Obblighi dei conciliatori

1. I conciliatori sono sottoposti all'osservanza degli obblighi contenuti negli artt. 141 bis e 141 ter del Codice del Consumo, per quanto concerne i procedimenti di conciliazione previsti nel presente Regolamento.
2. I conciliatori devono inoltre essere in possesso dei seguenti requisiti:
 - a) avere competenze in materia di risoluzione alternativa delle controversie, incluso una generale comprensione del diritto, avendo frequentato il corso abilitante;
 - b) devono essere in possesso delle necessarie conoscenze tecniche meglio specificate nel presente Regolamento, ovvero rifiutare la nomina qualora non si ritengano qualificati alla trattazione del tema oggetto della singola conciliazione;
 - c) operare seguendo la normativa vigente ed i principi sanciti dal presente Regolamento.
 - d) impegnarsi ad operare nei termini assegnati e qualora, per qualsiasi motivo, siano impossibilitati ne devono dare tempestiva comunicazione alla Segreteria di Conciliazione;
 - e) qualora 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) e prefigurino un eventuale conflitto d'interesse nella trattazione della singola controversia, devono darne immediata comunicazione Segreteria di Conciliazione. 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;
 - f) non devono esercitare alcuna pressione sulle parti e devono poter svolgere il mandato con diligenza e indipendenza a prescindere dal valore o tipologia della conciliazione paritetica in trattazione.

3. Nel corso del mandato triennale, in caso di rinuncia, i conciliatori sono tenuti a notificare la nuova posizione a Casartigiani Taranto.
4. Sui conciliatori incombono gli obblighi di riservatezza su tutte le informazioni gestite nel corso della procedura nel rispetto del trattamento dei dati personali.

Art. 11 – Norma di rinvio

Per tutto ciò che non è previsto dal presente Regolamento, si fa rinvio, in quanto applicabili, alle disposizioni del Codice del Consumo - Titolo V e alle disposizioni contenute nel D.lgs. 6 agosto 2015, n.130

Taranto 23/03/2023

Casartigiani Taranto

Il Legale
Rappresentante
Stefano Castronuovo

Federconsumatori

Taranto
Il Presidente
Maria Antonietta
Brigida

Adiconsum

Taranto
Il Presidente
Antonio Bosco

Adoc

Taranto
Il Presidente
Domenico Votano