

## **PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE PARITETICA**

**Promosso dal FORUM UNIREC-CONSUMATORI**

### **PREMESSA**

Il FORUM UNIREC-CONSUMATORI condivide la necessità di garantire nel comparto del recupero del credito, un quadro normativo chiaro e trasparente volto a consentire la realizzazione di un'effettiva tutela dei consumatori e di una chiarezza operativa per le imprese e gli operatori a tutela del credito.

Tutele che si estrinsecano anche attraverso procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quale la conciliazione paritetica.

La conciliazione paritetica costituisce, infatti, per le Parti un valido strumento per la risoluzione delle controversie in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per il consumatore, come sostiene l'Ue (Raccomandazioni 1998/257/ce e 2001/310/ce) nonché la Risoluzione del Parlamento europeo che sui metodi alternativi di controversie in materia civile e commerciale del 25 ottobre 2011 ha riconosciuto la validità della conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e dalle Associazioni di Consumatori.

La Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e il regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori confermano la necessità che in tutti i Paesi dell'Unione vengano implementate e sostenute procedure extraprocessuali di ricorso facilmente accessibili e a tutti i cittadini.

### **Ciò premesso le Parti convengono quanto segue:**

- al fine di migliorare il dialogo tra le Parti, il FORUM promuove anche una procedura di conciliazione paritetica.
- Con il presente Protocollo s'intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra le imprese e i consumatori nell'ambito dei servizi a tutela del credito svolti dalle imprese associate UNIREC. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica è definito nel Regolamento di conciliazione attuativo allegato al presente Protocollo sottoscritto individualmente dalle imprese aderenti ad UNIREC;
- al fine di preservare il diretto rapporto tra l'impresa aderente ad UNIREC e i suoi clienti (consumatori), di migliorare la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione, l'avvio della procedura di conciliazione paritetica è subordinato ad un precedente inoltro all'impresa di recupero del **reclamo** - da parte del consumatore e/o presentato tramite l'Associazione dei consumatori - rimasto privo di risposta o con risposta ritenuta inadeguata, cui dovrà essere dato riscontro **al massimo entro venti giorni** dalla ricezione da parte dell'impresa destinataria. Il reclamo dovrà essere scritto, tracciabile e riconosciuto;

- le Parti s'impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori sulla procedura di conciliazione paritetica di cui al presente Protocollo e sulle modalità attraverso cui è possibile ricorrervi.
- La procedura di conciliazione ha natura volontaria. Il consumatore resta pertanto libero in qualsiasi momento di rinunciare alla stessa e di adire le procedure di mediazione civile e commerciale previste dal D.lgs n. 28/10 e successive modifiche ovvero l'Autorità Giudiziaria.

Nel caso di esito positivo della procedura conciliativa è redatto un verbale di conciliazione avente effetto transattivo tra le Parti, ai sensi degli artt. 1965 e ss. del Codice Civile.

Si concorda, altresì, che le procedure avranno una gestione paritaria attraverso:

- l'istituzione di un tavolo di lavoro composto dai rappresentanti del FORUM con il compito di promuovere e supervisionare le azioni previste dal presente Protocollo, il rispetto dei principi dallo stesso enunciati ed il rispetto del Codice Deontologico e di condotta nonché il dovere di formazione ed aggiornamento dei conciliatori nominati dalle imprese e dalle Associazioni firmatarie;
  - la Commissione di conciliazione composta pariteticamente da un componente delle imprese UNIREC e da uno dell'Associazione dei Consumatori;
  - la costituzione di una Segreteria di conciliazione, con compiti di supporto logistico, organizzativo e di segreteria della Commissione per lo svolgimento delle attività disciplinate nell'allegato Regolamento.
- I conciliatori nominati da tutte le Parti del presente Protocollo dovranno partecipare preventivamente a specifiche iniziative formative e di aggiornamento periodico che saranno tra esse concordate ed iscritti in apposito elenco tenuto a cura della Segreteria presso la sede del FORUM.

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

### **Premessa**

L'impresa associata ad UNIREC e le Associazioni dei Consumatori firmatarie utilizzeranno la presente procedura di conciliazione secondo quanto previsto dal Protocollo di conciliazione paritetica e dalle normative comunitarie e nazionali ivi richiamate nonché dai principi applicabili agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie quali: competenza, indipendenza, imparzialità, trasparenza, legalità, equità ed efficacia.

Alla procedura di conciliazione potranno ricorrere esclusivamente i **consumatori così come definiti dall'art 3 n. 1 del Codice del consumo (D.lgs. 206/2005)**.

Le controversie in sede di conciliazione paritetica sono decise secondo equità.

### **Definizioni**

- **UNIREC:** Unione Nazionale delle Imprese a tutela del credito, associazione aderente a Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici, rappresentativa degli interessi delle imprese del settore, da sempre attenta alle buone prassi ed ai principi deontologici e di etica professionale;
- **AACC:** Associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU aderenti al Protocollo ed al presente Regolamento di conciliazione;
- **Impresa UNIREC:** l'impresa associata ad UNIREC, aderente al Protocollo e al presente Regolamento di conciliazione, Agenzia di recupero crediti;
- **Servizi di recupero crediti o di tutela del credito:** servizio offerto dall'impresa UNIREC nel rispetto delle buone prassi e dei protocolli etico-comportamentali definiti o che saranno definiti dalle parti firmatarie del presente regolamento e finalizzato alla composizione di una possibile controversia tra creditore (committente dell'impresa UNIREC) ed un debitore (consumatore);
- **Reclamo:** documento scritto, tracciabile e riconosciuto, a firma del consumatore e/o presentato tramite le AACC, inoltrato e di competenza dell'impresa UNIREC che ha gestito la posizione, ove il debitore contesti in modo circostanziato le modalità di svolgimento del servizio di recupero crediti da parte dell'impresa UNIREC, con espressa esclusione delle contestazioni inerenti la fondatezza del diritto di credito con riferimento alle quali l'unico soggetto eventualmente legittimato a rispondere è esclusivamente il creditore;
- **Risposta (a reclamo):** documento scritto, tracciabile e riconosciuto, a firma di persona che ha poteri di rappresentanza dell'impresa UNIREC o da essa delegato, che - secondo quanto disposto dal Protocollo di conciliazione paritetica - fornisca chiarimenti oggettivamente adeguati.

### **Articolo 1 - Disposizioni generali**

Alla procedura di conciliazione potranno far ricorso i consumatori **per controversie non risolte in sede di reclamo** inerenti la gestione e il recupero del credito con le imprese UNIREC.

### **Articolo 2 - Segreteria di conciliazione**

Presso gli uffici del FORUM è istituita una Segreteria di conciliazione con il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente Regolamento.

La Segreteria, una volta ricevuta e verificata la completezza della domanda di conciliazione e della eventuale documentazione allegata, la iscrive su un apposito registro dei procedimenti, attribuendo ad essa un numero progressivo e la trasmette alla Commissione.

### **Articolo 3 - Commissione di conciliazione**

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante dell'impresa UNIREC e da un rappresentante dell'Associazione dei Consumatori designata dal consumatore, ovvero, in assenza di una specifica indicazione in tal senso secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle Associazioni firmatarie del Protocollo di conciliazione e del presente Regolamento.

Le spese relative al funzionamento della procedura sono a carico del FORUM. Per ogni conciliazione attivata, indipendentemente dall'esito, si riconosce, al rappresentante dell'Associazione dei Consumatori, un importo di € 50 per controversie fino ad un valore massimo di credito affidato di € 10.000 e di € 100 per controversie di valore superiore.

La procedura di conciliazione è accessibile anche on-line secondo le indicazioni riportate sui siti del FORUM, di UNIREC, delle singole imprese UNIREC che hanno aderito e delle Associazioni dei Consumatori.

### **Articolo 4 - Accesso alla procedura di conciliazione**

Il consumatore può avere accesso alla procedura di conciliazione senza alcun onere ogni volta che - presentato un reclamo direttamente o tramite Associazione di Consumatori - abbia ricevuto da parte di un' impresa UNIREC una risposta ritenuta inadeguata oppure non abbia ricevuto alcuna risposta nei termini previsti. La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità per l'Associazione scelta dal consumatore di richiedere, in piena autonomia, una quota di iscrizione e di poter accedere, attraverso progetti, a finanziamenti specifici.

La domanda di accesso alla procedura conciliativa deve essere inviata entro 45 giorni dalla ricezione di una risposta tracciabile che sia incompleta o insoddisfacente da parte dell'impresa adita o in caso di mancata risposta entro 90 giorni dall'inoltro del reclamo, salvo ritardi giustificati valutati dalla Commissione.

Il consumatore ha facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda direttamente o tramite suo delegato redatta su apposito modulo (*allegato al presente protocollo*) reperibile presso il FORUM, le imprese UNIREC e le Associazioni dei Consumatori, ovvero sui loro rispettivi siti:

- alla Segreteria di conciliazione;
- attraverso l'Associazione dei Consumatori aderente al Protocollo di conciliazione alla quale avrà conferito mandato di rappresentanza per lo svolgimento della procedura;
- attraverso l'Impresa UNIREC che provvederà alla trasmissione alla Segreteria di conciliazione.

#### **Articolo 5 - Procedibilità ed ammissibilità**

Sono dichiarate improcedibili tutte quelle domande di conciliazione effettuate fuori dai termini previsti nel Protocollo di conciliazione e nel Regolamento e la dichiarazione sarà effettuata dalla Commissione, salvo quanto previsto dall'articolo 4.

Sono dichiarate inammissibili quelle domande proposte in pendenza di azioni giudiziarie in corso al momento della presentazione nonché tutte quelle effettuate in presenza di altra procedura di conciliazione fra il consumatore e l'azienda mandataria del credito richiesto.

#### **Articolo 6 - Procedimento di conciliazione**

La procedura s'intende **instaurata** nel momento in cui la domanda del consumatore (Allegato 1) perviene alla Segreteria di conciliazione;

la Segreteria effettua la valutazione della ricevibilità della domanda sulla base delle previsioni riportate nel presente Regolamento, ovvero invita il consumatore a regolarizzarla qualora risulti omessa taluna delle informazioni richieste nel modulo;

la Segreteria dovrà verificare la completezza della domanda entro 7 giorni dal ricevimento ovvero dalla sua regolarizzazione e provvederà all'inoltro della stessa alla Commissione costituita, nonché all'impresa UNIREC adita; l'incontro tra i conciliatori potrà avvenire anche attraverso modalità a distanza.

Il conciliatore del consumatore, componente la Commissione ha accesso alla documentazione relativa al caso prospettato. Le informazioni ricevute e la documentazione esaminate sono sottoposte al vincolo di riservatezza previsto dalle norme vigenti. Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e i lavori sono riservati.

Le Parti, previo parere unanime, possono decidere di interpellare il consumatore che ha presentato la domanda di conciliazione ovvero il delegato dallo stesso indicato nella domanda.

Conclusa la procedura conciliativa la Commissione predispone il **verbale di proposta di accordo**. Il verbale così redatto è inviato entro 15 giorni al consumatore. In caso di accettazione dell'ipotesi di accordo il consumatore dovrà sottoscrivere il verbale e rinviarlo alla Commissione entro e non oltre 15 giorni, tramite raccomandata AR oppure al numero di fax o posta elettronica che gli verrà indicato dalla Commissione.

Con la sottoscrizione dell'accordo di conciliazione la controversia è risolta, con conseguente rinuncia a ogni relativo diritto e azione e l'accordo raggiunto è vincolante per le Parti dal momento che queste sono poste a conoscenza dell'accordo raggiunto.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione i componenti della Commissione redigono un verbale di mancato accordo, che sarà inviato al consumatore e alla Segreteria.

Il termine complessivo per esperire la procedura è fissato in 90 giorni dal ricevimento della domanda tranne casi eccezionali nei quali la Commissione ritenga di dover effettuare un supplemento di attività e comunque non superiore a ulteriori 30 giorni.

Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione nonché sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti alla contestazione oggetto della controversia comprese tutte le azioni di tutela ed autotutela del credito. Dal 1 al 31 agosto sono sospese le attività di conciliazione e quindi il suddetto mese viene escluso dal calcolo dei termini.

Letto, sottoscritto e approvato.

Roma, lì 23 luglio 2014.

ADICONSUM.....

CITTADINANZATTIVA.....

FEDERCONSUMATORI.....

MOVIMENTO CONSUMATORI.....

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO.....

UNIREC.....

**DOMANDA DI ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE  
UNIREC-ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

*(INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL SOGGETTO CHE PRESENTA LA DOMANDA)*

Io sottoscritto

Nome	Cognome		
Nato il	a		
Residente in Via	CAP	Città	Provincia
Tel.	Cell.	Email	PEC

*(ESTREMI DEL RECLAMO PER CUI SI PRESENTA LA DOMANDA)*

Codice contratto/numero pratica (non obbligatorio)

Creditore:

avendo presentato l' allegato reclamo all'impresa.....associata ad UNIREC

in data \_\_\_\_\_ a mezzo  fax  A/R  email  PEC

e

- non avendo ricevuto risposta nei termini previsti dal Regolamento di Conciliazione;  
 avendo ricevuto l'allegata comunicazione di risposta, ritenuta inadeguata per i seguenti motivi;

.....  
.....

**chiedo**

alla Commissione Paritetica di Conciliazione di comporre la controversia, in base a quanto previsto dal Protocollo e dal Regolamento di Conciliazione Associazioni dei Consumatori -UNIREC di cui dichiaro di aver preso visione.

A tal fine conferisco mandato a negoziare la controversia alla seguente Associazione dei Consumatori ..... firmataria del Protocollo per il tramite di un conciliatore da questa designato, delegandolo ad aver accesso a tutti i documenti attinenti la domanda proposta.

Sono consapevole che, in caso di mancata scelta di una specifica Associazione, ne verrà designata una dalla Segreteria secondo un criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie.

Indico i seguenti recapiti ai quali potrà essere inviato anche il verbale contenente il risultato della Conciliazione:

Fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_

Provincia di \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_ N° cellulare \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di essere pienamente informato del fatto che:

- la Commissione non decide la controversia oggetto della Domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
- in ogni momento e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, il Cliente ha diritto di ritirare la domanda e di adire altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria;
- il risultato della conciliazione può essere più o meno favorevole del risultato che potrebbe ottenere con il ricorso ad una procedura giudiziale;
- ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia liberamente espressa è coperta da riservatezza;

- A tal fine allego:

- copia documento di identità
- reclamo alla impresa associata ad UNIREC
- eventuale risposta pervenuta dall'impresa
- eventuale altra documentazione utile per l'accertamento e la valutazione del reclamo:

.....  
.....

- dichiaro, in caso di accettazione della proposta di accordo di comunicarlo alla Segreteria attraverso fax, posta elettronica e raccomandata A/R. In mancanza di restituzione del verbale controfirmato prendo atto che la procedura di conciliazione si intenderà conclusa per mancato accordo.

Luogo e data \_\_\_\_\_

N. Documenti Allegati: \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Informativa ai sensi D. Lgs n. 196/2003

Il Cliente acconsente al trattamento dei dati personali da parte dell'Ufficio di Conciliazione Paritetica Associazioni dei Consumatori - UNIREC, per le sole ed esclusive finalità di cui al relativo protocollo di conciliazione.

Titolare del trattamento dati è

Al suddetto responsabile il cliente potrà rivolgersi per esercitare il diritto previsto dall'art. 7 del d.lgs 196/2003.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_