

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

per i clienti di Comparasemplice.it

In collaborazione con

KONSUMER ITALIA

I Consumatori – Federazione di associazioni consumatori

DISPOSIZIONI GENERALI

1. Comparasemplice.it (d'ora innanzi indicato come Comparasemplice) e le Associazioni dei consumatori firmatarie del presente accordo (d'ora innanzi indicate come ASSOCIAZIONI) definiscono di comune accordo la seguente procedura di Conciliazione (d'ora in poi anche "DG") e dal Regolamento del Servizio Reclami Comparasemplice disponibile sul sito www.Comparasemplice.it.
2. Alla procedura potranno far ricorso i Clienti di Comparasemplice che abbiano perfezionato l'acquisto di un servizio o prodotto direttamente dall'e-commerce della società a far data dalla firma dell'accordo in essere tra Comparasemplice e Konsumer Italia nonché tutti quei consumatori che, pur non avendo sottoscritto un contratto, abbiano avviato una relazione precontrattuale da cui siano derivati motivi di reclamo e si renda necessaria una risoluzione stragiudiziale della controversia eventualmente insorta.
3. Ai Clienti così individuati, se in possesso dei requisiti di cui all'articolo 2 delle DG, potrà essere riconosciuta, da parte di Comparasemplice che ne assorbirà i costi, l'assistenza gratuita delle associazioni consumatori firmatarie il presente regolamento.

4. Le domande di Conciliazione dovranno essere presentate all'insorgenza della criticità compilando il form inserito nel sito di Comparasemplice che si impegna a dare immediata comunicazione all'associazione attraverso la simultanea trasmissione del form alla segreteria tecnica, come descritta di seguito nel regolamento.
5. Comparasemplice e le Associazioni dei consumatori stabiliscono congiuntamente che i criteri a cui si atterrà la Commissione di Conciliazione per valutare le domande dei ricorrenti saranno conformati a quelli previsti dal Codice del consumo nonché alle prassi sviluppatesi in questo settore.
6. Comparasemplice e le Associazioni dei consumatori si adopereranno per dare ampia diffusione all'esistenza della suddetta procedura predisponendo a tal fine apposita informativa e mettendo a disposizione dei consumatori le informazioni e la modulistica necessaria.
7. La procedura in oggetto non pregiudica i diritti dei consumatori e le azioni, ivi comprese altre procedure ADR, da espletare nei confronti degli intermediari assicurativi per contestazioni inerenti i rapporti diretti tra cliente e Compagnia assicurativa.

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art. 1 - Segreteria tecnica

1. Presso la Sede Nazionale di Konsumer Italia viene istituita una Segreteria Tecnica, che fornirà il supporto logistico e organizzativo per il regolare, sollecito ed efficiente svolgimento della procedura di Conciliazione, in conformità alle disposizioni di legge e del presente Regolamento.
2. La Segreteria si avvale delle strutture e del personale e dei volontari di Konsumer Italia; coloro che operano presso la Segreteria non devono entrare nel merito delle controversie e non devono svolgere attività di consulenza giuridica.

Art. 2 – Commissione di Conciliazione

1. La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante di Comparasemplice e da un rappresentante di ognuna delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente Regolamento, i cui nominativi sono inseriti nell'elenco predisposto dall'Organo paritetico di garanzia che sovrintende la procedura. L'elenco dei conciliatori, nominati secondo quanto previsto dal Titolo II bis della Parte V del Codice del Consumo, è reperibile nell'apposita sezione dei siti istituzionali delle associazioni consumatori e di Comparasemplice .
2. I componenti della Commissione di Conciliazione sono individuati rispettivamente da Comparasemplice e dal consumatore.
3. I componenti delle Commissioni di Conciliazione sono tenuti a garantire competenza, imparzialità ed indipendenza. A tal fine è richiesta per ognuno di loro la certificazione reputazionale rilasciata da Crop News Onlus, con sede in Via Nizza, 45 – Roma o da altro eventuale ente certificatore individuato dalle parti aderenti al presente protocollo nel corso del tempo.

Art. 3 – Organismo paritetico di Conciliazione

1. L'Organismo paritetico di Conciliazione che sovrintende la procedura è costituito da 1 rappresentante delle ASSOCIAZIONI e 1 di Comparasemplice.
2. L'Organismo cura il buon funzionamento della procedura, garantendo un supporto alla Commissione e alla Segreteria, anche riguardo l'applicazione delle disposizioni presenti nel Regolamento di Conciliazione.
3. Si occupa inoltre della gestione dell'elenco dei conciliatori abilitati e cura l'informativa sulla procedura, anche attraverso l'apposita sezione dedicata alle procedure di Conciliazione, presente nel sito internet di Comparasemplice.
4. La sede dell'Organismo paritetico è presso la Sede di Comparasemplice sita in Roma via.....

Art. 4 - Accesso alla procedura di Conciliazione.

1. Il Consumatore può avere accesso senza alcun onere alla procedura di Conciliazione se in possesso dei requisiti descritti all'articolo 2 delle Disposizioni Generali di questo Regolamento. Le spese relative al funzionamento della Commissione sono interamente a carico di Comparasemplice.
2. La gratuità della procedura per il consumatore 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.
3. Il Consumatore ha la facoltà di avviare la Procedura di Conciliazione presentando domanda tramite il form appositamente predisposto all'interno del servizio clienti/reclami del sito di Comparasemplice o in alternativa attraverso richiesta scritta ad una delle associazioni firmatarie dell'accordo.
4.
La domanda di Conciliazione deve essere presentata direttamente da chi risulta essere acquirente del servizio/prodotto sul sito di Comparasemplice, non sono ammesse sostituzioni o deleghe nella fase di richiesta di adesione.
5. La domanda di Conciliazione dev'essere inviata entro 45 giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro e non oltre 90 giorni dall'invio del reclamo a Comparasemplice.
6. Il Consumatore, con la sottoscrizione della domanda, dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo di risoluzione delle controversie (di seguito anche ADR) né all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda di Conciliazione, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria o altro organismo di mediazione pubblico o privato.
7. Con la sottoscrizione della domanda il Consumatore deve comunicare alla Segreteria la modalità di comunicazione con cui vorrà essere contattato (numero di telefono, raccomandata AR, oppure indirizzo email). Sono rispettati tutti gli obblighi di legge derivanti da singole normative quali quelle in materia di tutela della privacy attraverso l'adozione della prevista documentazione e relative procedure.

Art. 5 - Procedimento di Conciliazione.

1. La Procedura si intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria perviene la domanda di Conciliazione, che il consumatore invierà attraverso una delle ASSOCIAZIONI firmatarie del presente accordo o con la compilazione del form inserito nel sito di Comparasemplice. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso le sedi e siti internet delle ASSOCIAZIONI aderenti oppure reperibile per via telematica nel sito www.comparasemplice.it
2. La Segreteria iscrive ogni domanda su un apposito registro dei procedimenti di Conciliazione, attribuendo ad essa un numero progressivo secondo l'ordine di arrivo, informando il Consumatore dell'avvenuta ricezione della sua domanda e comunicando allo stesso il nominativo del rappresentante dell'Associazione che lo rappresenterà nella Commissione.
3. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta a valutare la ricevibilità della stessa secondo le norme contenute nel presente Regolamento. A tal fine la Commissione si riunisce tenendo conto del numero dei casi presentati e secondo la disponibilità dei suoi membri. La Segreteria provvede ad informare il Consumatore della data in cui è prevista la riunione della Commissione avente ad oggetto la discussione della controversia, questa potrà essere eseguita sia attraverso strumenti telematici che in presenza, le modalità in cui si è tenuta la seduta vanno annotate nel fascicolo di conciliazione.
4. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. In caso di inammissibilità della domanda, la Commissione – per il tramite della Segreteria – ne dà comunicazione motivata al consumatore, nel termine di 15 giorni dalla ricezione della domanda.
5. Casi di inammissibilità:
 - a. La domanda di Conciliazione non è stata presentata attraverso la compilazione del modulo predisposto e scaricabile online.
 - b. La domanda di Conciliazione deve avere come oggetto esclusivamente la criticità rilevata e la corrispondenza al reclamo/contestazione avviata.
 - c. La controversia è in corso d'esame o è già stata esaminata da altro organo ADR o giurisdizionale.

Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate, il conciliatore che

agisce per il consumatore potrà, successivamente all'adunata, comunicare al consumatore le eventuali eccezioni sollevate dalla controparte.

6. La procedura di conciliazione si conclude entro un massimo di 60 giorni dall'invio della domanda.

Art. 6 - Esito della procedura

1. La Commissione si riunirà periodicamente e sulla base della documentazione prodotta, valuterà l'idoneità o meno delle richieste pervenute.
2. In caso in cui la Commissione accerti la sussistenza di motivazioni o condizioni che possano correggere la criticità lamentata produrranno entro 15 giorni dalla seduta il verbale di accoglimento, con la proposta di intervento a modifica. Il verbale dovrà essere firmato per accettazione dal consumatore, che dovrà rinviarlo alla Segreteria entro e non oltre 10 giorni solari, tramite raccomandata AR; pec; raccomandata a mano; e-mail.. All'indirizzo conciliazioni@konsumer.it.
3. Il Cliente/consumatore potrà chiedere in ogni momento l'interruzione della procedura . In tal caso sarà predisposto un verbale di rinuncia alla procedura conciliativa.
4. Comparasemplice ha facoltà di produrre il verbale di rinuncia alla procedura conciliativa nelle sedi diverse dalla conciliazione, in cui potrebbe essere chiamata a rispondere della medesima criticità lamentata.
5. In caso di esito positivo, il procedimento si concluderà con la sottoscrizione di un verbale di conciliazione che ha efficacia di accordo transattivo; in caso di esito negativo, viene redatto, invece, un verbale di mancato accordo, che viene tempestivamente comunicato al consumatore.

Se raggiunto, l'accordo di conciliazione è immediatamente vincolante tra le parti e le stesse ne riconoscono il contenuto come espressione della loro concorde volontà contrattuale, che estingue la controversia in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione.

Art.7 - Norma di rinvio

1. Per tutto quanto non espressamente stabilito dal presente Regolamento, si applicano le disposizioni previste dalla Parte V – Titolo II bis del Codice del Consumo e dal Regolamento UE 524/2013 e normativa successiva.

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto nat. a

il residente a in via

Codice fiscale Indirizzo email

CHIEDE

alla Commissione di Conciliazione di poter accedere alla procedura di conciliazione al fine di tentare una risoluzione stragiudiziale della seguente controversia:

.....
.....
.....

Dichiara di aver inoltrato reclamo a Comparasemplice in data:

.....

a norma del vigente Regolamento di Conciliazione stabilito di comune accordo tra Comparasemplice e le ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI aderenti all'iniziativa. Il sottoscritto dichiara di avere ricevuto copia del Regolamento di Conciliazione (che può in ogni caso reperire sui siti internet istituzionali delle Parti o facendone espressa richiesta alla Commissione di conciliazione e di accettarne integralmente il contenuto. Con la presente domanda il sottoscritto accetta, altresì, la composizione della Commissione di Conciliazione, formata dal rappresentante di Comparasemplice.it nominato dall'azienda e dal rappresentante dell'Associazione dei consumatori da lui scelta, autorizzandolo ad avere accesso a tutti i documenti attinenti la domanda di Conciliazione.

Il sottoscritto dichiara di non aver presentato ricorso ad altro organismo ADR, all'autorità giudiziaria, per dirimere la controversia in questione e si impegna a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda, qualora intenda adire l'autorità giudiziaria ovvero la Autorità di regolamentazione.

Ai fini del procedimento di Conciliazione, il sottoscritto comunica di seguito il numero di telefono, il recapito e l'indirizzo e-mail presso il quale dovrà essere contattato dalla Segreteria e dove gli verrà inviato il verbale con l'esito della valutazione della sua domanda.

Via Città Provincia Cap

Telefono email

Alla presente il sottoscritto allega copia della seguente documentazione, riguardante l'oggetto della controversia:

1. Fotocopia
2. Fotocopia
3. Fotocopia del documento del delegante
4.

....., addì Firma (il Cliente)

Le Associazioni dei consumatori che aderiscono a questa iniziativa

AECI

Via Casimiro Teja, 24 — 00157 Roma
tel. 06.45.10.914 — fax 06.88.376.050
Email: assistenza@euroconsumatori.eu
Sito internet www.euroconsumatori.eu

KONSUMER ITALIA

Via Ter de' Schiavi, 233 — 00171 Roma
Tel. 06.89.02.06.10 — fax 06.89.02.06.10
E-mail: utenze@konsumer.it — info@konsumer.it
Sito Internet: www.konsumer.it

ASSOCONFAM