

PROTOCOLLO DI INTESA SULLA CONCILIAZIONE PARITETICA

Tra

Le Associazioni di Amministratori che hanno apposto la firma in calce al presente regolamento -
Di seguito definite Associazioni degli Amministratori

E

Le Associazioni dei Consumatori che hanno apposto la firma in calce al presente regolamento - Di
seguito definite Associazioni dei consumatori

Premesso che

- La conciliazione paritetica costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta in ambito commerciale e nella tutela dei diritti dei consumatori;
- Le associazioni degli Amministratori svolgono la propria attività focalizzandosi sempre di più alle esigenze dell'utente finale anche attraverso l'offerta di una procedura di conciliazione paritetica su base volontaria;
- Le associazioni dei Consumatori rivestono una crescente importanza a livello Regionale e Nazionale ed europeo nel rappresentare istanze ed esigenze dei consumatori e nel promuovere e tutelarne i diritti;
- Le associazioni degli Amministratori hanno instaurato con le suddette associazioni un proficuo rapporto di Intesa e collaborazione, orientato alla creazione di valore, che si è tradotto nella elaborazione congiunta del presente Protocollo di Intesa per la Conciliazione paritetica extragiudiziale;
- Le associazioni Nazionali dei Consumatori firmatarie, presenti nel Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico, sono impegnate nella diffusione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti in vista di una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei Consumatori;
- Le parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra Amministratori di Condominio e cittadini-condomini, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie;

le Parti convengono quanto segue:

1. Con il presente protocollo gli Amministratori di Condominio (di seguito "Amministratori") per il tramite delle Associazioni degli Amministratori e le Associazioni dei Consumatori firmatarie, rappresentative a livello Nazionale e Regionale secondo quanto disposto dal Codice del Consumo, intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra gli Amministratori e cittadini-consumatori, fatto salvo quanto previsto al successivo art. 6;

2. La procedura di Conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le raccomandazioni della Comunità Europea n 1998/257/CE e n. 2001/310/CE;
3. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica viene definito dal Regolamento allegato al presente protocollo;
4. Al fine di preservare il diretto rapporto commerciale tra gli Amministratori e i loro clienti e di migliorare la qualità del servizio e della trasparenza dell'informazione agli stessi, l'avvio della procedura volontaria di conciliazione paritetica è subordinata alla presentazione da parte del consumatore/cliente di un reclamo;
5. Le parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, con l'obiettivo di garantire la massima trasparenza e comprensibilità delle informazioni.
6. La procedura di conciliazione prevista dal presente Protocollo ha natura volontaria. Il consumatore resta pertanto libero, in qualsiasi momento precedente l'eventuale sottoscrizione di un accordo risolutivo o precedente la convocazione della Commissione di Conciliazione, di rinunciare al tentativo di conciliazione.
7. Se la conciliazione ha esito positivo viene redatto un verbale di conciliazione avente efficacia di accordo transattivo, ai sensi degli art. 1965 e seguenti del cod. civ.
8. Le parti concordano di verificare annualmente l'andamento della procedura, pubblicando un report sulle attività svolte.

Le Associazioni degli
Associazioni dei Consumatori
Amministratori di Condominio

Le