

REGOLAMENTO DI 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

ART. 1 DEFINIZIONI

Ai fini del presente regolamento si intende per:

- **Cliente:** il soggetto persona fisica o giuridica che in qualità di condomino, a qualsiasi titolo, usufruisce dei servizi dell'Amministratore Condominiale;
- **Commissione di conciliazione o Commissione:** L'organo composto da 2 conciliatori nominato secondo le modalità e i termini previsti dal presente regolamento che ha il compito di svolgere le funzioni previste dagli artt.2,3,4,5.
- **Domanda di conciliazione o Domanda:** l'atto che ha il medesimo oggetto del reclamo di cui al punto successivo presentato e sottoscritto dal cliente, presentato attraverso una delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo o invia autonoma (in tal senso sarà fornita assistenza tramite una delle associazioni firmatarie del protocollo d'intesa scelte secondo un criterio turnario) secondo le modalità ed i termini di cui all'art. 5;
- **Reclamo:** l'atto presentato all'amministratore (attraverso pec o raccomandata A/R) dal cliente per segnalare un errore o un mancato adempimento nell'amministrazione dei condomini;
- **Procedura di Conciliazione o Procedura:** le modalità, i termini e le condizioni, previsti dal regolamento di conciliazione delle controversie insorte con il condomino;
- **Protocollo d'Intesa:** l'accordo sottoscritto dalle Associazioni degli Amministratori e dalle Associazioni dei consumatori firmatarie, avente ad oggetto la risoluzione bonaria delle controversie insorte fra i condomini e l'amministratore;
- **Regolamento:** il presente atto sottoscritto dalle Associazioni degli Amministratori rappresentative e dalle associazioni dei Consumatori iscritte al CNCU firmatarie del Protocollo;
- **Ufficio di conciliazione:** L'ufficio di cui all'art. 3 presso cui è istituita la commissione di Conciliazione.

ART. 2 DISPOSIZIONI GENERALI

1. Le associazioni degli Amministratori e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente protocollo di intesa definiscono, di comune accordo, la procedura di

conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie relative al contenzioso insorto nella Gestione dei Condomini;

2. La procedura scelta è quella della “Conciliazione Paritetica”, in conformità a quanto previsto dalla Raccomandazione 257/98/CE - pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea L.n. 109 del 19/04/2001 - ed alla normativa Italiana di riferimento;
3. Il presente Regolamento viene, altresì, redatto seguendo le indicazioni contenute nelle raccomandazioni della Commissione Europea del 30 Marzo 1998 e 4 Aprile 2001, che enunciano i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumi, quali: Indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà, rappresentanza, imparzialità, equità;
4. Oggetto del procedimento di conciliazione riguarda le controversie insorte nella fruizione dei servizi offerti dall'Amministrazione del Condominio. La conciliazione potrà essere avviata esclusivamente per quanto attiene ai compiti ed alle responsabilità dell'Amministratore Condominiale previste dal C.C. Non rientrano nella procedura di conciliazione tutte le controversie fra Condomini e quelle fra il Condominio e terzi fornitori.

ART. 3 UFFICIO DI CONCILIAZIONE

1. Presso la sede dell'Udicon Emilia Romagna viene istituito l'Ufficio di Conciliazione, al quale fanno capo le attività disciplinate nel presente Regolamento;
2. L'Ufficio di Conciliazione è dotato di una Segreteria che fornisce ai Conciliatori il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività;
3. La Segreteria dell'Ufficio di Conciliazione ha l'obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della procedura, secondo quanto stabilito dal Testo Unico sulla privacy, di cui al D.Lgs n. 196/2003 e successive modificazioni;
4. Il Presente regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente al modulo per la domanda di conciliazione, sui siti internet delle associazioni firmatarie e sul sito condominioetico.emiliaromagna.it o presso le associazioni firmatarie;
5. Presso l'ufficio di conciliazione è disponibile l'elenco dei Conciliatori, che viene redatto ed aggiornato sulla base delle segnalazioni comunicate, per quanto rispettivamente di competenza, dalle Associazioni degli Amministratori e dalle Associazioni dei Consumatori e sono, altresì, fornite informazioni relativamente al funzionamento della Procedura, alle controversie, alle disposizioni che regolano l'avvio e lo svolgimento della procedura stessa, ai risultati pratici e all'efficacia giuridica delle soluzioni adottate;
6. I conciliatori per essere iscritti nel suddetto elenco, devono aver frequentato un apposito corso di formazione.

ART. 4 SEGRETERIA DELL'UFFICIO DI CONCILIAZIONE

1. Presso l'Ufficio di conciliazione viene istituito, a cura della Segreteria, un archivio elettronico a disposizione delle parti, che raccoglie le richieste di Conciliazione ed i verbali delle procedure istituite dinanzi all'Ufficio fino alla completa definizione.
2. L'ufficio di Conciliazione:

- Provvede alle comunicazioni previste dal Regolamento;
- Tiene aggiornato l'archivio elettronico, che contiene il reclamo, la domanda e i verbali della procedura, consultabile via internet dai conciliatori nominati dalle Associazioni dei consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa e dalle Associazioni degli Amministratori per la trattazione della controversia oggetto della domanda;
- Provvede a consegnare alle parti copia del verbale alla conclusione della procedura.

ART. 5 ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

1. Il cliente può accedere tramite una delle Associazioni Firmatarie del protocollo d'intesa o per proprio conto alla procedura di Conciliazione nei casi in cui, presentato un reclamo (tramitepec o tramite raccomandata A/R) abbia ricevuto da parte dell'Amministratore di Condominio una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcun riscontro entro 45 giorni dall'invio.

Per i clienti che intendono aderire alla procedura di conciliazione per il tramite delle associazioni dei consumatori, dovranno rivolgersi alle sedi delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo d'Intesa. La gratuità della procedura non pregiudica la facoltà, da parte delle Associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione all'Utente.

2. La domanda di conciliazione non potrà essere proposta nel caso in cui sia già pendente un procedimento dinanzi a organi giudiziari.
3. Il cliente conferisce al rappresentante dell'Associazione dei consumatori, componente la Commissione di conciliazione, mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia e si impegna a comunicare allo stesso rappresentante l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa.
4. Il cliente autorizza il rappresentante designato, anche ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003 n.196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico amministrativi attinenti la controversia oggetto del tentativo di conciliazione.

ART. 6 PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

1. La procedura di Conciliazione si intende instaurata nel momento in cui la domanda di conciliazione promossa dal cliente è inoltrata online all'Ufficio Conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente regolamento, reperibile per via telematica sui siti delle associazioni firmatarie del presente accordo o sul sito www.condominioetico.emiliaromagna.it. Nel caso di istanza presentata direttamente dal cliente dovrà essere allegata anche copia del documento di identità dello stesso. L'instaurazione della Procedura di Conciliazione comporta l'integrale accettazione da parte del cliente del presente regolamento.
2. L'Ufficio di conciliazione iscrive ogni domanda di conciliazione su apposito registro elettronico dei procedimenti, attribuendo ad essa un numero progressivo; tale numero verrà fornito in automatico al momento dell'invio della domanda.
3. Il termine per l'esperimento della procedura di Conciliazione è fissato in 60 giorni. La segreteria, ricevuta la domanda, provvederà a fissare entro 30 giorni dal ricevimento della stessa la data della trattazione dell'istanza di conciliazione. Entro 30 giorni dalla

data di trattazione verrà fissata la data per la riunione della Commissione e per la sottoscrizione del verbale. Sarà cura della segreteria raccogliere le copie firmate da ciascuna delle parti e provvedere a scambiarle in modo che ogni parte abbia il verbale firmato dall'altra. Nel caso di reclami ritenuti da entrambe le parti come particolarmente complessi è prevista la possibilità di una proroga una tantum fino ad un massimo di 30 giorni.

4. La commissione verifica, sulla base della sottoscrizione della Domanda di conciliazione, che il cliente sia stato pienamente informato del fatto che in ogni momento prima della convocazione ha il diritto di abbandonare la procedura.
5. Le riunioni della Commissione di Conciliazione non sono pubbliche e potranno di norma essere svolte tramite scambio telematico di comunicazioni (on line). Le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate e le parti rinunciano espressamente ad utilizzarle in ogni altro procedimento innanzi a qualsivoglia autorità.
6. Il procedimento si conclude con la sottoscrizione da parte dei componenti della Commissione del verbale di Conciliazione. L'accordo è da considerarsi vincolante tra le parti dal momento della effettiva sottoscrizione e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà. Con la sottoscrizione del verbale le parti si danno reciprocamente atto di non avere più null'altro a pretendere in merito all'oggetto della controversia.
7. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo.
8. Dal superamento di 90 giorni dal ricevimento della domanda, in assenza della riunione della Commissione per la sottoscrizione del verbale, il consumatore o l'associazione consumatori può richiedere alla segreteria di conciliazione una dichiarazione di mancata conciliazione nei termini previsti dal regolamento, che verrà inviata entro 5 giorni dalla data della richiesta. Sino a quando non sia stata ultimata la Procedura di conciliazione, sono sospese, per entrambi le parti, le azioni cautelative.

Le associazioni degli Amministratori di Condominio

Le Associazioni dei Consumatori