

Conciliazione



LA CONCILIAZIONE PARITETICA È UN METODO DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE CHE PERMETTE DI TROVARE SOLUZIONI TRA CONSUMATORI E AZIENDE IN MANIERA RAPIDA, SEMPLICE ED ECONOMICA

La procedura è **gratuita** per il consumatore, **semplice** e attivabile attraverso la compilazione della relativa domanda

Tempi brevi per lo svolgimento della procedura

Trasparenza e informazione riguardo lo svolgimento della procedura

Il consumatore è libero in ogni momento di ritirarsi dalla procedura di conciliazione

E' libero di poter accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla Commissione senza alcuna conseguenza negativa. Ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia fornita all'associazione che lo rappresenta è coperta dalla **riservatezza**

Il verbale ha **efficacia di accordo transattivo** ai sensi dell'art. 1965 codice civile

Essa si basa su **protocolli sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e la singola azienda** (o associazione di categoria) che stabiliscono le regole cui le parti devono attenersi per risolvere le singole controversie.

La Commissione di Conciliazione è composta, pariteticamente, da due conciliatori adeguatamente formati, uno in rappresentanza dell'azienda e l'altro indicato dall'associazione dei consumatori prescelta dall'utente oppure assegnato secondo un criterio turnario.

La procedura di conciliazione è su base volontaria: l'accordo raggiunto dalle parti viene sottoposto al consumatore il quale è libero di accettare la soluzione proposta o di rivolgersi alla giustizia ordinaria.

Per avviare la procedura di conciliazione è necessario, innanzitutto, che il consumatore presenti un reclamo all'azienda; se questa non fornisce alcuna risposta entro i termini previsti dalla relativa Carta dei Servizi o se la stessa ha inviato una risposta ritenuta insoddisfacente dal cliente, si può attivare la procedura di conciliazione che si chiude entro un termine prestabilito, generalmente entro 30/45 giorni.

ENERGIA

- ▶ Acea
- ▶ Edison
- ▶ Enel
- ▶ Eni
- ▶ E.On
- ▶ Sorgenia
- ▶ Hera
- ▶ Fly Energia
- ▶ A2A

FINANZA

- ▶ BPM
- ▶ Findomestic
- ▶ Agos Ducato
- ▶ Bancoposta
- ▶ Unicredit
- ▶ MPS
- ▶ Intesa S.Paolo

TELEFONIA

- ▶ Vodafone
- ▶ Wind
- ▶ Tim
- ▶ Tre H3G
- ▶ Telecom
- ▶ Fastweb
- ▶ Poste Mobile
- ▶ Teletu

ALTRO

- ▶ Autostrade per l'Italia
- ▶ Alitalia
- ▶ Trenitalia
- ▶ Ania
- ▶ Astoi
- ▶ Poste (prodotti postali)
- ▶ Netcomm
- ▶ Sky