

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

1) Procedura di Conciliazione

1-1) La Procedura di conciliazione tra Co.Ta.Fi e Adiconsum Firenze è finalizzata a pervenire, attraverso la valutazione di ogni singolo caso, alla composizione delle controversie tra Co.Ta.Fi ed il cliente.

1-2) La procedura di Conciliazione è gratuita per il cliente, salva l'iscrizione ad Adiconsum Firenze, e si basa sulla collaborazione paritetica tra Co.Ta.Fi e Adiconsum Firenze

1-3) Oggetto della Procedura di Conciliazione sono i reclami inoltrati per iscritto a Co.Ta.Fi e per i quali la stessa Co.Ta.Fi ha inviato una risposta scritta nel termine di 30 giorni considerata dal cliente non soddisfacente, o nel caso in cui Co.Ta.Fi non abbia fornito risposta scritta entro il termine di 30 giorni.

2) Accesso alla Procedura di Conciliazione

2-1) Alla Procedura di Conciliazione possono far ricorso i clienti di Co.Ta.Fi che la richiedono tramite o con l'assistenza di Adiconsum Firenze.

3) Disposizioni procedurali

3-1) La Conciliazione si intende instaurata all'atto del ricevimento da parte di Co.Ta.Fi della domanda di conciliazione.

3-2) Il modulo per l'accesso alla Procedura è disponibile :
presso la sede di Co.Ta.Fi di Via dello Steccuto 12 , 50141 Firenze
sul sito internet di Co.Ta.Fi, www.4390.it
presso la sede di Adiconsum Firenze di Via Carlo del Prete 135, 50127 Firenze
sul sito di Adiconsum, www.adiconsumtoscana.it

3-3) Per le domande pervenute non compilate correttamente sarà chiesta al cliente la riformulazione della domanda o l'eventuale integrazione dei dati.. In caso di mancata risposta del cliente entro 30 giorni la domanda si considera non ammessa.

3-4) La domanda di conciliazione, formulata avvalendosi delle strutture di Adiconsum Firenze, dovrà essere presentata a Co.Ta.Fi con le seguenti modalità :
mediante consegna diretta alla sede di CoTa.Fi. in Via dello Steccuto 12, 50141 Firenze
per posta raccomandata o per fax, alla segreteria di Co.Ta.Fi , Via dello Steccuto 12, Firenze

3-5) Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il cliente esplicitamente dichiara di accettare il presente Regolamento, dichiarando di non avere attivato altra iniziativa ed inoltre impegnandosi a non intraprendere ulteriori iniziative di natura giudiziaria o stragiudiziale fino alla definizione della Procedura di Conciliazione inerente il proprio caso.
In caso di esito negativo della Procedura di Conciliazione il cliente è libero di ricorrere a tutte le iniziative ritenute opportune a tutela dei propri interessi.

3-6) Il cliente può revocare la propria domanda di ammissione alla Procedura di Conciliazione fino

a quando il suo caso non sia pervenuto all'esame della Commissione.

4) Commissione di Conciliazione

4-1) Compito della Commissione è di esaminare e discutere le singole domande, nonché di decidere le controversie, eventualmente formulando una proposta transattiva da sottoporre al cliente che resta libero di accettarla o meno.

4-2) La Commissione di Conciliazione è unica e svolge le proprie attività presso gli Uffici messi a disposizione da Co.Ta.Fi al seguente indirizzo : Via dello Steccuto, 12 Firenze

4-3) Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e ogni informazione è da considerarsi riservata e non utilizzabile al di fuori della conciliazione stessa.

4-4) La composizione della Commissione di Conciliazione è stabilita in modo paritetico fra rappresentanti di Co.Ta.Fi e Adiconsum Firenze.

4-5) Per essere iscritti nell'elenco dei Conciliatori è necessario aver frequentato l'apposito corso paritetico di formazione , che prevede la partecipazione congiunta di rappresentanti Co.Ta.Fi e Adiconsum Firenze. Le parti si riservano la facoltà di sostituire, qualora lo ritengono opportuno, i propri Conciliatori con altri formati come sopra richiamato.

4-6) Tutte le spese, nessuna esclusa , relative al funzionamento della Commissione saranno a carico di Co.Ta.Fi

4-7) Le richieste di conciliazione pervenute alla Commissione dovranno essere esaminate entro 30 giorni, con possibilità di proroga per un periodo non superiore di 30 giorni per casi di comprovata necessità.

4-8) Co.Ta.Fi. e Adiconsum Firenze potranno dotarsi di sistemi telematici on-line per esperire, nei termini sopra detti, il tentativo di conciliazione.

4-9) Nel caso in cui la sessione di conciliazione non possa aver luogo per giustificata assenza di uno dei conciliatori, la sessione stessa sarà rinviata alla prima data utile.

5) Segreteria della Commissione

5-1) La Commissione si avvale di una Segreteria con compiti di coordinamento dei lavori e con funzioni amministrative.

5-2) I compiti di Segreteria saranno a cura di uno dei conciliatori di Co.Ta.Fi e sono:

- riceve le domande esaminandole ai fini della Procedura
- istruisce la pratica
- procede alla formazione del calendario dei casi da discutere, informando, almeno 10 giorni prima della seduta , i due conciliatori , tenendo altresì l'archivio aggiornato di tutta la documentazione.
- mette a disposizione del conciliatore di Adiconsum Firenze, al meno 10 giorni prima della seduta, la documentazione del cliente ad essa pervenuta.
- verbalizza le riunioni della Commissione riportando l'esito di ciascun caso esaminato, provvedendo a darne comunicazione ai due conciliatori.
- comunica ai clienti ed ad Adiconsum Firenze l'esito di ciascuna domanda trasmettendo, se

emessa, la proposta conciliativa.

6) Procedimento

6-1) Le parti si riuniscono nelle date concordate e verificano la possibilità di proporre accordi transattivi, fatta salva la necessità di acquisire ulteriore documentazione o di ascoltare direttamente il cliente per ulteriori chiarimenti, nel qual caso la pratica sarà discussa in una successiva riunione.

6-2) Il procedimento si conclude sempre con la sottoscrizione, da parte dei componenti la Commissione, di un verbale a) di accordo, con l'eventuale proposta transattiva; b) di mancato accordo.

6-3) Nel caso di accordo tra le parti il cliente si impegna a sottoscrivere la proposta transattiva entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione recandosi presso la sede di Adiconsum Firenze che lo ha assistito o con altre modalità da concordare, al fine di sottoscrivere la conciliazione e riceverne copia firmata da Co.Ta.Fi.

In caso di mancata sottoscrizione della proposta transattiva, la stessa si riterrà non accettata, salvo casi di giustificato motivo, nei quali la Co.Ta.Fi potrà accettare l'adesione del cliente alla proposta formulata anche successivamente a tale termine.

6-4) In caso di accettazione, l'eventuale somma stabilita viene erogata entro 30 giorni dalla firma, di norma mediante accredito sul conto corrente indicato nella domanda di conciliazione o, in casi particolari, con altre modalità da concordare.

6-5) L'accettazione da parte del cliente della proposta conciliativa estingue definitivamente la controversia, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e/o azione nei confronti di Co.Ta.Fi. La mancata adesione alla proposta conciliativa da parte del cliente non costituisce precedente vincolante per Co.Ta.Fi, né può essere invocata o prodotta a danno della stessa.

7) Disposizioni finali e transitorie

7-1) La Procedura di Conciliazione verrà avviata a partire dal 10/10/2013 per un periodo sperimentale della durata di un anno. Dalla data di scadenza dell'accordo, non verranno più accettate nuove domande di conciliazione, mentre saranno sottoposte all'esame della Commissione di Conciliazione le domande già pervenute.

7-2) Entro il mese di aprile 2014 le Parti s'incontreranno per valutare, alla luce dell'esperienza maturata durante il periodo di sperimentazione, l'eventuale proroga della Procedura di Conciliazione, nonché eventuali modifiche.

7-3) Co.Ta.Fi e Adiconsum Firenze si impegnano a diffondere il presente Regolamento tramite i propri siti internet.

Per Co.Ta.Fi. a.r.l.
Il Presidente
Dott. Claudio Giudici

Per Adiconsum Firenze
Il Segretario Generale Territoriale
Dott.ssa Grazia Simone