



UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI

COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO

La Conciliazione



Regione Lombardia

Commercio, Fiere e Mercati

Programma generale di intervento 2007-2008 della Regione Lombardia
realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico

LA CONCILIAZIONE

La conciliazione è una procedura alternativa alla giustizia ordinaria per risolvere controversie tra due parti. La procedura di conciliazione è più rapida di una causa e può consentire di contenere i costi. Alcune procedure, infatti, sono completamente gratuite mentre altre hanno dei costi che sono contenuti e predeterminati.

Le parti che partecipano all'incontro di conciliazione non sono obbligate a trovare un accordo.

Se il tentativo di conciliazione fallisce si potrà adire le vie legali.

LA CONCILIAZIONE DAL GIUDICE DI PACE

E' possibile proporre un tentativo di conciliazione stragiudiziale davanti al Giudice di Pace come previsto dall'art. 322 del Codice di Procedura Civile, anche senza l'assistenza di un avvocato.

Nella procedura di conciliazione il Giudice di Pace non può dare ragione ad una delle parti ma può cercare di far trovare un accordo. Se si trova l'accordo viene redatto un verbale di conciliazione.

Se non si trova l'accordo o la controparte non si presenta il tentativo fallisce e si potrà comunque agire con una causa.

Non sempre si può richiedere la conciliazione dal Giudice di Pace: sono, ad esempio, escluse le controversie in materia di lavoro, separazione, divorzi, tasse e tributi.

Si deve pagare il contributo unificato che ammonta a 30 euro per le controversie di valore inferiore a 1.033,00 euro. L'importo del contributo unificato aumenta, poi, a seconda del valore della lite.

Per verbali di conciliazione di valore superiore ad euro 51.645,69 ci sarà da pagare l'imposta di registro.

Gli indirizzi dei Giudici di Pace si possono trovare sul sito: www.giustizia.it. Gli Uffici dei Giudici di Pace spesso forniscono modelli da compilare per presentare l'istanza di conciliazione.

IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLA CAMERA COMMERCIO

I consumatori che hanno una controversia con una impresa possono provare a conciliare la lite tramite l'intervento della Camera di Commercio. Le Camere di Commercio offrono, infatti, un servizio di conciliazione a pagamento.

Per avviare il procedimento di conciliazione bisogna depositare una domanda presso la Segreteria del Servizio, indicando tutti i dati richiesti nei moduli predisposti.

La Segreteria comunica all'altra parte l'avvenuto deposito della domanda di conciliazione invitandola a rispondere entro 15 giorni.

Se l'impresa accetta di partecipare alla conciliazione viene fissata entro trenta giorni una data per l'incontro.

Prima dell'incontro ciascuna parte dovrà pagare le spese previste per il servizio di conciliazione, che devono essere corrisposte anche in caso di mancata conciliazione.

Le spese variano a seconda del valore della controversia secondo il seguente schema:

VALORE DELLA LITE IN EURO	SPESE PER CIASCUNA PARTE
Fino a 1.000	40 euro
Da 1.001 a 5000	100 euro
Da 5.001 a 10.000	200 euro
Da 10.001 a 25.000	300 euro
Da 25.001 a 50.000	500 euro
Da 50.001 a 250.000	1.000 euro
Da 250.001 a 500.000	2.000 euro
Da 500.001 a 2.500.000	4.000 euro
Da 2.500.001 a 5.000.000	6.000 euro
Oltre 5.000.000 euro	10.000 euro

Il conciliatore non decide chi ha ragione ma aiuta le parti a trovare un accordo.

Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato né utilizzato in eventuali cause successive.

Al termine dell'incontro, se non è necessario fissare altri incontri successivi, viene redatto il verbale di conciliazione nel quale viene indicato l'esito della procedura di conciliazione.

Se si trova un accordo le condizioni dello stesso vengono riportate:

- a. nel verbale, nei casi previsti dalla legge applicabile al procedimento
- b. in un documento separato sottoscritto dalle sole parti

Tutti gli oneri fiscali che derivano dall'accordo rimangono a carico delle parti.

Prima di presentare la domanda bisogna leggere attentamente il regolamento di conciliazione scaricabile dal sito www.lom.camcom.it dove si può anche trovare la sede della Camera di Commercio più vicina sul territorio lombardo

IL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE OBBLIGATORIO NELLE TELECOMUNICAZIONI

Prima di poter agire in giudizio contro un operatore delle telecomunicazioni bisogna obbligatoriamente promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al CO.RE.COM (Comitato Regionale per le Comunicazioni) della propria Regione.

Dove si trova?

In Lombardia il CORECOM si trova in via Lazzaroni 3 a Milano

Tel. 02 67 48 23 00 - Fax 02 67 48 27 01 – 707

Sito: www.corecomlombardia.it

e-mail: corecom@consiglio.regione.lombardia.it

orario di apertura al pubblico: dal lunedì al giovedì, dalle 9.30 alle 12.30

Il tentativo di conciliazione presso il Co.re.com è **gratuito**.

Si può attivare la procedura di conciliazione compilando l'apposito modello "UG" scaricabile dal sito del Corecom nel quale bisogna in ogni caso indicare:

- nome e cognome, residenza o domicilio dell'utente
- numero dell'utenza in caso di servizi telefonici
- denominazione e sede dell'operatore
- esposizione sintetica dei fatti
- gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia o ancora pendenti
- le richieste dell'istante
- i documenti che si allegano (è obbligatorio allegare la fotocopia di un valido documento di identità dell'utente)
- firma del titolare dell'utenza o, in caso di persona giuridica, del legale rappresentante o di una persona munita di procura speciale

Il consumatore può anche chiedere al Corecom l'adozione di un provvedimento temporaneo urgente di riattivazione della linea in caso di avvenuta sospensione da parte del gestore. In questo caso si dovrà compilare l'apposito modello "GU5" scaricabile dal sito del Corecom. Il modulo compilato dovrà poi essere trasmesso tramite fax o raccomandata al Corecom.

Una volta ritenuta ammissibile l'istanza il Corecom convoca il consumatore tramite raccomandata o fax all'udienza di conciliazione fissata.

Decorsi trenta giorni dalla proposizione dell'istanza le parti sono libere di adire l'Autorità Giudiziaria se la procedura conciliativa non si è conclusa.

In alternativa al Corecom i consumatori possono promuovere il tentativo obbligatorio di conciliazione anche utilizzando le **procedure di conciliazione paritetiche attivate tramite accordi delle Associazioni di Consumatori** con gli operatori delle telecomunicazioni.

LE CONCILIAZIONI PARITETICHE

La Conciliazione paritetica è un particolare modello di Conciliazione che prevede la formazione di una Commissione di Conciliazione alla quale fanno parte due conciliatori: uno nominato dalle Associazioni dei consumatori e uno dalle imprese.

I conciliatori devono attenersi al regolamento di conciliazione siglato dalle parti.

Il modello di conciliazione paritaria viene indicato nelle Raccomandazioni della CE.

La procedura è gratuita e può essere attivata solo dopo aver presentato un regolare reclamo.

In caso di mancata risposta al reclamo o di risposta non soddisfacente si può compilare la domanda di conciliazione da inoltrare all'azienda.

I relativi moduli si possono reperire presso l'Azienda o presso le Associazioni di consumatori.

Se si trova un accordo lo stesso verrà formalizzato e sarà vincolante per le parti.

In caso contrario verrà redatto un verbale di mancato accordo e si potrà adire le vie legali.

Le Associazioni dei Consumatori, compresa l'Unione Nazionale Consumatori, hanno firmato, tra gli altri, accordi per procedure di conciliazione paritetiche con: Poste Italiane, Telecom, Wind, Banca Intesa San Paolo.

Febbraio 2008



UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI

COMITATO REGIONALE LOMBARDO E PROVINCIALE DI MILANO

Via Ugo Foscolo, 3 - 20121 MILANO

Tel. 02 86463134 - Tel./Fax 02 72003439

www.consumatorilombardia.it - e-mail: info@consumatorilombardia.it