

## REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

## PARITETICA

### Art. 1 – (Natura ed ambito di applicazione della procedura di conciliazione)

1. Il presente Regolamento di Conciliazione Paritetica (di seguito **“Regolamento”**) disciplina la procedura di conciliazione (di seguito **“Procedura”**) instaurata innanzi alla Commissione di Conciliazione Paritetica (di seguito **“Commissione”**) finalizzata alla risoluzione stragiudiziale delle controversie relative alle causali di cui all’allegato A - che dovessero insorgere tra la Soc. Autostrade per l’Italia S.p.A., Telepass S.p.A, Raccordo Autostradale Valle d’Aosta, Tangenziale di Napoli e gli utenti del servizio autostradale (per servizi prestati), rappresentati dalle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Regolamento, aventi ad oggetto danni patrimoniali, con esclusione di lesioni o danni fisici.
2. La Procedura contenuta nel Regolamento è ispirata al modello di Conciliazione Paritetica, nel rispetto dei principi sanciti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98 CE e n. 310/01/CE.
3. Le Aziende che aderiscono alla Procedura di Conciliazione Paritetica devono disporre di una funzione aziendale responsabile della gestione dei reclami e dei rapporti con le Associazioni dei Consumatori e si impegnano a mettere a disposizione degli utenti le informazioni necessarie in materia di reclami e di conciliazioni.

### Articolo 2 – (Ufficio di Conciliazione)

1. La Società Autostrade istituirà presso la sede Centrale di Roma, via Bergamini,50 un Ufficio di Conciliazione (di seguito, **“Ufficio”**), con competenze in ordine alle attività disciplinate nel Regolamento.
2. Presso l’Ufficio è disponibile l’elenco dei componenti della Commissione (di seguito **“Conciliatori”**), che viene redatto sulla base delle segnalazioni comunicate per quanto rispettivamente di competenza, dall’ Azienda e dalle Associazioni dei Consumatori e sono, altresì, fornite le informazioni attinenti al funzionamento della Procedura, ai tipi di controversie che possono essere trattate, alle disposizioni che regolano l’avvio e lo svolgimento della Procedura, ai risultati pratici ed all’efficacia giuridica delle soluzioni adottate.

Le predette informazioni sono rese disponibili presso tutti i Punto Blu di Autostrade per l’Italia e sul sito internet [www.autostrade.it](http://www.autostrade.it) nonché sui siti internet delle associazioni dei consumatori che aderiscono alla presente Procedura di Conciliazione.

3. Presso l’Ufficio è istituito un archivio, a disposizione delle parti, che raccoglie le Richieste di conciliazione ed i Verbali delle procedure.

### Articolo 3 – (Segreteria dell’Ufficio)

1. L’Ufficio è dotato di una Segreteria che fornisce, ai Conciliatori ed alle parti interessate, il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della Procedura.
2. Alla Segreteria può essere destinato personale dell’Azienda che opera in raccordo con i Conciliatori e che ha l’obbligo di riservatezza sulle informazioni acquisite nel corso della Procedura.
3. La Segreteria, oltre alle attività relative alla fase preliminare di cui all’art. 3 del Protocollo d’Intesa, svolge anche le seguenti
  - a riceve le domande formulate dalle Associazioni dei Consumatori per conto dei clienti finalizzate all’avviamento della Procedura, da svolgersi secondo le modalità di cui ai seguenti art. 4 e 7, le protocolla e iscrive in apposito registro;
  - b aggiorna l’archivio di cui al terzo comma del precedente articolo 2;
  - c monitora costantemente i motivi che determinano l’avviamento della Procedura, elabora statistiche che comunica periodicamente alla Commissione;
  - d tiene ed aggiorna l’elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni dei Consumatori delle Aziende;
  - e trasmette ai Conciliatori individuati sulla base della Richiesta di Conciliazione la documentazione relativa, indicando la data e il protocollo di iscrizione, nonché l’oggetto della procedura;
  - f promuove l’incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla procedura;
  - g riceve da parte dei Conciliatori il verbale recante il risultato della conciliazione;
  - h notifica ai clienti il risultato della conciliazione mediante l’invio della proposta di conciliazione contenuta nel relativo verbale;
  - i conserva copia dei Verbali di conciliazione o di mancata conciliazione che consegna alle parti alla conclusione (positiva o negativa) della Procedura ai sensi del terzo comma dell’articolo 8.
4. Il Regolamento è messo a disposizione del pubblico, unitamente alla Carta dei Servizi e, a cura della Segreteria dell’Ufficio, tramite pubblicazione per via telematica sul sito *internet* dell’azienda e mediante affissione e distribuzione (a semplice richiesta dei clienti) presso le sedi territoriali della medesima azienda; il Regolamento è disponibile

anche presso le sedi territoriali delle Associazioni dei Consumatori nonché consultabile sui siti *internet* delle predette Associazioni.

5. Alle spese di funzionamento dell'Ufficio e della Segreteria provvederà Società Autostrade per l'Italia.

#### **Articolo 4 – (richiesta di Conciliazione)**

1. La Procedura sarà attivata dal cliente per le causali di cui all'allegato A solo a seguito di risposta negativa, insoddisfacente o di mancata risposta da parte del servizio istituito dall'azienda.
2. La Procedura è attivata mediante compilazione e sottoscrizione, da parte del cliente, della richiesta di Conciliazione redatta secondo il modello allegato *sub* "B" al protocollo d'Intesa. La richiesta di Conciliazione, debitamente compilata e sottoscritta, è consegnata dal cliente ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa presso qualsivoglia sede territoriale; questa lo rappresenta ed invia la richiesta mediante la raccomandata *a/r*, fax o *e-mail* all'Ufficio di Conciliazione.
3. La domanda può essere presentata dallo stesso cliente direttamente all'Ufficio di Conciliazione. Qualora il cliente non abbia segnalato, nella Richiesta di Conciliazione, l'Associazione dei Consumatori a cui vuole conferire mandato, la pratica sarà assegnata, a cura della Segreteria, ad una delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa secondo un criterio turnario.
4. La richiesta di Conciliazione contiene i dati per l'identificazione del cliente, dell'evento oggetto di controversia, una breve descrizione dei fatti contestati, l'indicazione del luogo in cui sarebbe avvenuto, dei testimoni se esistenti e l'eventuale risultato del reclamo. La richiesta dovrà essere corredata della copia del reclamo presentato alla società competente e della risposta ricevuta (l'utente in caso di mancato riscontro lo attesterà nella domanda di conciliazione).
5. Il modulo per la Richiesta di Conciliazione è disponibile presso le sedi e sui siti *internet* della azienda e delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa.

#### **Articolo 5 – (Contenuto dell'incarico di conciliazione)**

1. Con la sottoscrizione della Richiesta di Conciliazione il cliente conferisce alla Associazione dei Consumatori prescelta – dal cliente o ai sensi del precedente punto 4.3 -mandato negoziare la definizione della controversia cui la Procedura si riferisce. La Procedura può essere attuata con riferimento ai soli danni patrimoniali non conseguiti a lesioni a persone.
2. Il Conciliatore indicato dall'Associazione dei Consumatori a trattare la controversia deve tempestivamente comunicare al cliente l'esito del tentativo di conciliazione esperito ai sensi dell'articolo 7 ed i relativi contenuti dell'eventuale accordo;

il Conciliatore si impegna a comunicare alla Segreteria entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi, l'accettazione od il rifiuto da parte del cliente della proposta formulata. La mancata risposta nei termini anzidetti si intende come rifiuto della stessa che pertanto non sarà più vincolante per la società competente.

3. Il cliente autorizza espressamente il Conciliatore designato, anche ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, ad avere accesso a tutti i documenti tecnico-amministrativi attinenti alla controversia oggetto di tentativo di conciliazione.

#### **Articolo 6 – (Commissione di Conciliazione)**

1. Ogni Procedura è trattata da una Commissione composta da due Conciliatori, uno dei quali è indicato dall'Associazione dei Consumatori che ha avviato la Procedura, in rappresentanza del cliente, e l'altro nominato tramite l'Ufficio dell'Azienda, in rappresentanza della medesima.
2. Per essere iscritti, nell'elenco dei Conciliatori tenuto dalle Associazioni dei Consumatori e dall'Azienda è necessario avere i dovuti requisiti ed aver seguito il corso di formazione espressamente realizzato annualmente da Autostrade per l'Italia.
3. La Commissione, così paritariamente composta, assicura l'osservanza del principio di indipendenza ai sensi delle Raccomandazioni della Commissione Europea n. 257/98/CE e n. 310/01/CE.
4. La Commissione compone la controversia equità e con riferimento alle carte e ai contratti di servizio, alle normative contrattuali e di settore, alle delibere dell'Autorità e alle norme di tutela dei consumatori.
5. La Commissione si riunisce di norma presso la sede dell'Ufficio di cui all'art. 2.

#### **Articolo 7- (Procedura di conciliazione)**

1. La Segreteria dell'Ufficio, ricevuta la Richiesta di Conciliazione, contatta i Conciliatori per concordare la data della riunione della commissione.
2. La Segreteria invia ai Conciliatori ed alle parti l'avviso di convocazione per l'espletamento del tentativo di conciliazione specificando quali siano le eventuali richieste di conciliazione che la società non intende trattare nella procedura ritenendo concluso l'iter di valutazione della fattispecie con l'istruttoria già svolta e con il riscontro fornito al cliente.
3. Entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, le parti possono presentare all'Ufficio le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuale documentazione.

4. Il primo tentativo di conciliazione deve avere inizio di norma entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della Richiesta di Conciliazione da parte dell'Ufficio competente. Ove le circostanze lo consentano, il tentativo di conciliazione può effettuarsi anche mediante video-conferenza, conferenza telefonica, tramite fax o *e-mail*.
5. La Commissione esamina il caso e la documentazione correlata ed ascolta le ragioni del cliente, qualora ne abbia fatto espressa richiesta nel modulo di domanda. In caso di necessità, di propria iniziativa o su richiesta anche di una sola delle parti, la Commissione può decidere di effettuare nuovi approfondimenti e di acquisire ulteriore documentazione, ovvero di procedere ad ulteriori riunioni, non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di primo esame della stessa.
6. Dopo aver esaminato il caso, la Commissione individua l'eventuale proposta di soluzione che il Conciliatore nominato dall'Associazione dei Consumatori sottoporrà al cliente. Sarà cura del Conciliatore comunicare all'Ufficio l'accettazione o il rifiuto della proposta da parte del cliente entro 10 (dieci) giorni lavorativi. La mancata restituzione del verbale sottoscritto da parte del Cliente nel termine anzidetto comporta rigetto della proposta stessa.
7. La Procedura si esaurisce, in ogni caso, entro 120 (centoventi) giorni dal ricevimento, da parte dell'Ufficio, della Richiesta di Conciliazione. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo fra le parti entro tale termine, la Commissione redigerà d'Ufficio il Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.

## **Articolo 8 – (Conclusione della Procedura)**

La Procedura si conclude:

1. con la sottoscrizione – nei termini di cui al precedente art.7 punto 6 – da parte del Cliente di un verbale di Conciliazione avente efficacia di accordo transattivi ai sensi dell'articolo 1965 del Codice Civile .
2. Nel caso in cui la Commissione non riesca ad individuare alcuna ipotesi/proposta di soluzione, ovvero nel caso in cui l'ipotesi/soluzione avanzata della Commissione venga respinta dal cliente – secondo quanto previsto al precedente art.7 punto 6 – , viene redatto un Verbale di mancata conciliazione e di conclusione della Procedura.
3. Il Verbale di avvenuta conciliazione, ovvero di mancata conciliazione, va redatto in triplice copia, due delle quali da consegnare od inviare ad ognuna delle parti, a cura della Segreteria. Qualora il cliente sia presente all'adunanza della Commissione, sarà invitato a sottoscrivere il Verbale di avvenuta conciliazione, ovvero di mancata conciliazione.

## Articolo 9 – (Bilinguismo)

1. Agli utenti residenti nella Provincia di Bolzano che intenderanno aderire alla Procedura di Conciliazione Paritetica con le Aziende interessate verrà garantito l'uso del bilinguismo (rispettivamente della propria madrelingua, italiana o tedesca, a seconda del soggetto interessato), come disciplinato dal Decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988, n. 574 in tema di attuazione dello statuto speciale per la Regione Trentino Alto Adige in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione e nei procedimenti giudiziari.