

ALLEGATO A - REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Art.1 - Disposizioni generali

Tra la Salerno Mobilità SpA e le Associazione dei Consumatori viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.

Il Comitato paritario di gestione è composto da due rappresentanti della azienda e due rappresentanti delle associazioni: i primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio turnario.

Il Comitato Paritario di gestione si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione.

Art. 2 - Segreteria di conciliazione e Comitato Paritario di Gestione

La Segreteria di conciliazione è concordata nel Comitato Paritario di Gestione, ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo.

Compito del Comitato Paritario di Gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.

Il Comitato deve adottare un unico Codice di Condotta.

Nessun compenso o rimborso spese è dovuto ai membri del Comitato di Gestione Paritario e della Segreteria di conciliazione.

Art. 3 - Commissione di conciliazione

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di Salerno Mobilità SPA e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale (e regionale) designata dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designata secondo un criterio turnario tra i rappresentanti delle associazioni firmatarie del presente Regolamento.

Le spese relative al funzionamento della procedura sono da ritenere tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della L. 24-12-2007, n. 244, con prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio. Con tale prelievo si deve prevedere il rimborso delle sole spese vive documentate per il tempo impiegato per la seduta di conciliazione dei componenti la commissione di conciliazione che operano in rappresentanza dei consumatori.

Nessun compenso è previsto per i conciliatori né per le associazioni dei consumatori né per i soggetti da essi a qualsiasi titolo delegati a seguire le fasi della procedura conciliativa.

Art. 4 - Accesso alla procedura di conciliazione

L'Utente può avere accesso senza alcun onere alla procedura di conciliazione ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da parte di Salerno Mobilità SPA una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta entro i termini stabiliti nella Carta dei Servizi.

La gratuità della procedura non pregiudica la possibilità, da parte delle associazioni, di richiedere, in piena autonomia, una quota d'iscrizione, senza tuttavia condizionare a tale iscrizione la propria assistenza nella presentazione della domanda di conciliazione. La domanda di Conciliazione deve essere inviata entro n. 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi, entro ulteriori n. 30 giorni lavorativi.

L'utente ha la facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite una delle associazioni aderenti, alle quali avrà conferito regolare mandato.

In ogni caso alla Commissione di conciliazione partecipa il rappresentante dell'associazione designato dall'utente o, in assenza di indicazione, assegnato con il criterio turnario.

La domanda di Conciliazione deve essere presentata da chi ha presentato reclamo o da un suo delegato.

Art. 5 - Procedimento di conciliazione

La Procedura di Conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui alla Segreteria di conciliazione perviene la domanda di conciliazione. Tale domanda dovrà essere redatta su apposito modulo allegato al presente Regolamento, reperibile presso il sito di Salerno Mobilità SpA o presso le sedi delle associazioni.

A seguito della ricezione della domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità secondo le norme contenute nel presente Regolamento, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro n° 30 giorni.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione la Commissione ha accesso nei limiti di legge alla documentazione relativa al caso prospettato.

La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate ed utilizzate esclusivamente dalla Commissione nell'ambito della propria attività conciliativa.

Le riunioni della Commissione di conciliazione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate.

Della responsabilità relativa all'eventuale trattamento dei dati contrario a tali doveri di riservatezza risponderà -in solido con il componente che ha commesso la violazione- l'associazione dei consumatori che l'ha designato.

Nell'esperire il tentativo di conciliazione i componenti della Commissione rappresentano, rispettivamente, la Salerno Mobilità SPA e il consumatore.

Al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente.

In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di Conciliazione componenti della Commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato al consumatore.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in n. 30 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

Art. 6. -Comitato di Gestione Paritario

Il Comitato di gestione paritario si avvale della Segreteria di conciliazione e della Commissione di conciliazione e cura l'attività di monitoraggio dei procedimenti di conciliazione ai fini della verifica dell'andamento degli stessi e per produrre annualmente un report sui risultati raggiunti.