

Commissione per la conciliazione delle controversie tra pulitintolavanderie ed utenti

Regolamento del Servizio

Art. 1 – Commissione Paritetiche di Conciliazione

E' istituita presso la Camera di Commercio di Arezzo – Siena la Commissione di Conciliazione per l'esame e la soluzione dei conflitti nascenti dal servizio di pulitintolavanderia con l'obiettivo di facilitare l'amichevole composizione delle controversie nascenti da fatti inerenti la manutenzione ed il lavaggio dei capi, anche attraverso la collaborazione dei rivenditori e dei produttori degli stessi, per il tramite delle Associazioni di categoria.

La Commissione è composta da rappresentanti delle Associazioni di categoria interessate, delle Associazioni dei consumatori e della Camera di Commercio di Arezzo – Siena ed ha carattere modulare, ovvero volta per volta verrà strutturata sulla base dell'appartenenza delle parti in conflitto, anche con l'eventuale presenza dei rappresentanti delle Associazioni di categoria dei rivenditori e dei produttori.

I membri rimangono in carica fino a revoca o rinuncia; al verificarsi di una di queste ipotesi il nuovo componente sarà nominato dai rispettivi organi dei soggetti suddetti con le modalità che essi riterranno più opportune.

La Segreteria è affidata alla Camera di Commercio tramite il Servizio di Conciliazione ed il responsabile del procedimento è il funzionario preposto a tale servizio o suo delegato.

Art. 2 – Accesso alla procedura di Conciliazione

L'attivazione della procedura avviene tramite l'inoltro, per via postale o per consegna diretta alla Segreteria del Servizio di Conciliazione della Camera di Commercio dell'apposito modulo (Modello A) debitamente compilato in tutte le sue parti e sottoscritto, reperibile sul sito Internet della Camera di Commercio o presso gli uffici della CCIAA, delle Associazioni di categoria e delle Associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo d'intesa.

Con la sottoscrizione della domanda di attivazione della procedura l'utente conferisce mandato a conciliare la controversia ad una delle Associazioni di categoria o dei consumatori firmatarie del protocollo d'intesa.

Al modulo di attivazione deve obbligatoriamente essere allegata copia della documentazione relativa al reclamo già inoltrato alla controparte e della relativa risposta. Qualora l'Associazione ricevente la domanda ritenga, a suo insindacabile

giudizio, il reclamo fondato, provvede alla acquisizione del capo di cui trattasi ed alla compilazione della domanda di conciliazione (vedi allegato) facendola sottoscrivere alla parte istante.

Il modulo così predisposto ed il capo oggetto del tentativo di conciliazione verranno inviati, senza ritardo, con i mezzi ritenuti più rapidi ed opportuni, alla Segreteria della Commissione.

Ricevuta l'istanza, la Segreteria ne trasmette copia alla controparte e istruisce il fascicolo.

La Commissione è tenuta ad iniziare l'esame della controversia entro 30 gg. dalla ricezione della domanda da parte della Segreteria, fatto salvo quanto previsto all'articolo precedente in merito all'esperimento del reclamo in via preliminare.

La Segreteria della Commissione provvede quindi alla convocazione dei membri per l'analisi dei fatti e la disamina dell'istanza presentata.

Art. 3 – Funzionamento della Commissione

La Commissione di Conciliazione si riunisce presso la sede della Camera di Commercio ogniqualvolta venga richiesto l'intervento della stessa da parte di una pulitintolavanderia o un proprio cliente, o qualora esigenze particolari ne giustifichino una convocazione straordinaria.

La convocazione è inviata almeno una settimana prima della data prescelta.

Il servizio è gratuito.

Possono richiedere l'intervento della Commissione di Conciliazione tutti quei soggetti (cittadini o aziende) che ritengano di avere un conflitto da risolvere con una pulitintolavanderia iscritta ad una delle Associazioni firmatarie del protocollo d'intesa.

La domanda di attivazione della procedura davanti alla Commissione Paritetica deve essere inviata entro 30 giorni dalla data di ricevimento della risposta al reclamo ovvero, in caso di mancata risposta nei termini previsti dalle rispettive Carte dei Servizi/Regolamenti di Servizio, entro 30 giorni dalla scadenza degli stessi.

Qualora venga presentata un'istanza relativa ad un reclamo che non è stato in via preliminare inoltrato alla controparte, la Segreteria ne informa il ricorrente e sospende la pratica fino a quando non è trascorso il termine di cui al comma precedente.

La Commissione, formata come disposto dall'art. 1 del presente Regolamento, prende in esame l'istanza, valutando anche la documentazione allegata alla stessa.

Qualora il caso necessiti di approfondimento, la discussione è rinviata alla riunione successiva.

Nell'esercizio delle proprie funzioni, la Commissione può richiedere alle parti in conflitto chiarimenti aggiuntivi rispetto a quelli forniti al momento della presentazione dell'istanza e per i casi di maggiore difficoltà può invitare le parti a comparire personalmente in apposito incontro con lo scopo di favorirne l'accordo definitivo.

Qualora, con il consenso delle parti, sia ritenuto opportuno effettuare una perizia chimica, da affidare ad un soggetto esterno e *super partes*, per accertare le cause del danno, gli oneri della stessa sono a carico delle parti in eguale misura. Il risultato della perizia ha, per la Commissione, valore di indirizzo non vincolante.

Con la presentazione dell'istanza e fino alla conclusione del procedimento davanti alla Commissione sono sospesi i termini di prescrizione.

Sono altresì sospesi, per la medesima durata, tutti gli altri effetti eventualmente previsti dalle Carte dei Servizi/Regolamenti del Servizio in pregiudizio dell'utente.

Qualora la Commissione addivenga ad una soluzione conciliativa del caso esaminato, il verbale di conciliazione è firmato da tutti i membri della Commissione.

Nei 7 giorni successivi alla riunione della Commissione, il verbale di conciliazione è altresì sottoposto, a cura della Segreteria, alla firma per accettazione da parte dell'utente, ed è definitivamente vincolante tra le parti dal momento di tale sottoscrizione.

Le parti riconoscono nel contenuto del verbale di conciliazione così sottoscritto l'espressione della loro concorde volontà contrattuale e ne riconoscono l'efficacia di atto transattivo che si obbligano ad accettare integralmente.

In caso di sottoscrizione del verbale di conciliazione la controversia si intende pertanto risolta in modo definitivo.

Qualora, viceversa, l'utente non sottoscriva il verbale di conciliazione, la Segreteria ne dà notizia alla Commissione nel più breve tempo possibile, per l'adozione dei provvedimenti del caso.

Qualora la Commissione in sede di riunione non raggiunga un'ipotesi condivisa di conciliazione, i componenti della medesima ne danno atto sottoscrivendo, al termine del procedimento, un verbale di mancato accordo.

Art. 4 – Obbligo di riservatezza

Il procedimento di conciliazione è riservato.

I membri delle Commissioni e tutti coloro che intervengono nel procedimento si impegnano a non divulgare a terzi i fatti e le informazioni appresi nel corso del medesimo.

Art. 5 – Disposizioni transitorie

La durata della validità del presente Regolamento coincide con quella del protocollo d'intesa per la regolazione del rapporto contrattuale tra tintolavanderie ed utenti.

Al protocollo d'intesa ed al regolamento potranno aderire ulteriori soggetti che operano in maniera analoga.