

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PARITETICA AEROPORTO VALERIO CATULLO DI VERONA VILLAGRANCA S.p.A. - ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI VERONESI

Art. 1 L'AMBITO

1. Al fine di valutare la risoluzione non giudiziale delle controversie tra consumatori e Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., la Società aeroportuale e le Associazioni di Consumatori Veronesi – Adiconsum, Federconsumatori, Lega Consumatori e Movimento Consumatori – aderiscono al presente Regolamento di Conciliazione così come previsto dal Protocollo di conciliazione sottoscritto dalle medesime parti in data 15 novembre 2012.
2. Le Associazioni dei consumatori aderenti al Regolamento in oggetto concordano la procedura di conciliazione di cui possono avvalersi i propri associati e i consumatori per la risoluzione extragiudiziale delle controversie che insorgano tra Utenti e la società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. nell'ambito di rapporti contrattuali di fornitura di servizi di locazione temporanea d'area erogati da quest'ultima nonché servizi accessori.
3. La Procedura applica il modello della “Conciliazione Paritetica” e opera nel rispetto dei principi espressi dalle Raccomandazioni 257/98/CE (raccomandazione Bonino) e 2001/310/CE (raccomandazione Byrne) in tema di risoluzione non giudiziale delle controversie in materia di consumo e ne applica i principi di Imparzialità, Trasparenza, Efficacia, Equità.
4. La procedura è intesa come modello di risoluzione non giudiziale delle controversie; la gestione dei reclami, la loro risoluzione e la relativa relazione con il Cliente restano esclusivo compito della società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., fatte salve le prerogative delle Associazioni.
5. Con la proposizione del tentativo di conciliazione le parti si impegnano ad astenersi dall'agire in sede giudiziale sino al 15° giorno successivo alla conclusione del procedimento. Durante tale periodo Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. si asterrà dall'attivare azioni amministrative o legali, quali ad esempio il recupero del credito.
6. La procedura può essere avviata solo successivamente alla presentazione di reclamo scritto del consumatore che non abbia ricevuto risposta entro 45 giorni di calendario dalla ricezione da parte di Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.a. o che abbia ricevuto una risposta negativa o insoddisfacente.
7. Il termine per la conclusione del procedimento è fissato, di norma, in 45 giorni di calendario, fatta salva la possibilità di proroga, non superiore a ulteriori 45 giorni di calendario, per l'acquisizione di documentazione in casi di particolare complessità, quali ad esempio rapporti con terze parti.

Art. 2 I PRINCIPI

2.1 IMPARZIALITA'

1. La procedura è svolta seguendo il modello della conciliazione paritetica, in cui la conciliazione è sviluppata collegialmente da due conciliatori, uno designato dalla società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., uno designato dall'Associazione, in rappresentanza del consumatore.
2. Con tale designazione si forma la commissione paritetica di conciliazione.
3. Il conciliatore in rappresentanza del consumatore sarà scelto all'interno dell'elenco dei conciliatori riconosciuti fornito alla società dalle associazioni dei consumatori aderenti al presente protocollo e il conciliatore della società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. sarà designato dalla società medesima.
4. L'ufficio di conciliazione è gestito a cura della società Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. presso la sede legale; esso riceve le domande di conciliazione, trasmette ai conciliatori la documentazione e la proposta preliminare di risoluzione, predispone i verbali.

2.2 TRASPARENZA

1. Il Regolamento di Conciliazione è redatto in forma chiara e messo a disposizione dei consumatori senza alcun costo nè formalità presso il sito internet dell'Aeroporto Valerio Catullo e delle Associazioni aderenti.
2. Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. informerà i propri clienti dell'esistenza della procedura attraverso i propri canali di comunicazione.
3. La procedura di conciliazione potrà essere esperita in sede presso i locali messi a disposizione da Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. ovvero tramite gli strumenti di comunicazione elettronica di minor costo e maggior efficacia per le parti: Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. attiverà un'utenza di posta elettronica dedicata cui inviare tutte le comunicazioni relative alla procedura.
4. Ogni Associazione aderente fornirà a Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. un indirizzo di posta elettronica che Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. abiliterà a contattare la propria casella di posta dedicata alla conciliazione online; nel corso dei primi mesi di applicazione del Protocollo eventuali richieste ulteriori verranno valutate secondo parametri oggettivi ed esigenze organizzative.
5. La procedura è gratuita. Le associazioni avranno comunque la facoltà di proporre al consumatore l'adesione o l'iscrizione con le regole proprie di ciascuna associazione.
6. Il consumatore potrà avere informazione sullo stato di avanzamento della procedura tramite il conciliatore nominato dall'Associazione.
7. Tutti i procedimenti avviati sono sommariamente verbalizzati all'atto della conclusione; i verbali sono resi disponibili alle parti.
8. Gli atti propedeutici alla redazione del verbale devono rimanere riservati tra gli organi di conciliazione e non possono essere divulgati.

9. Il contenuto del verbale di conciliazione è riservato tra le parti e non potrà essere reso pubblico, salvo accordo scritto di tutte le parti.

10. Un consuntivo annuale sul numero, gli esiti, il tempo mediamente necessario alla conclusione verrà comunicato a tutte le associazioni firmatarie del presente accordo.

2.3 EFFICACIA

1. La procedura di conciliazione è accessibile indipendentemente dal luogo in cui risiede o si trova il consumatore.

2. Il consumatore non ha alcun obbligo di farsi rappresentare da un legale; ne ha la piena facoltà qualora lo ritenga opportuno.

3. Il procedimento è di norma tenuto in lingua italiana.

4. Per i procedimenti comunitari, transfrontalieri o riguardanti cittadini stranieri o residenti in altro paese dell'Unione verrà adottata, su richiesta, la lingua inglese.

2.4 EQUITA'

1. Il consumatore, in qualunque momento della procedura, potrà rinunciare mantenendo il diritto di adire altre vie, sia extragiudiziali che giudiziali, per ottenere la risoluzione della controversia. In tal caso sarà stilato un verbale di rinuncia alla procedura.

2. Il consumatore si impegna a comunicare tempestivamente all'altra parte la rinuncia alla risoluzione conciliativa della controversia.

3. Le informazioni trasmesse ai conciliatori sono da ritenersi confidenziali e verranno utilizzate e trasmesse solo ai fini della procedura.

4. Il conciliatore dell'associazione riceverà dal consumatore il mandato ad individuare una proposta conciliativa per comporre la controversia ed a sottoscrivere il verbale di conciliazione. Il consumatore, tramite l'Associazione deve approvare o rigettare la proposta entro 10 giorni di calendario.

5. Sarà cura dell'associazione ottenere il consenso del consumatore ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 ai fini del trattamento dei dati personali dello stesso.

6. Una volta sottoscritta, la conciliazione ha valore di transazione ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile, con reciproca rinuncia a ulteriori azioni nei confronti della controparte per la medesima controversia.

Art. 3 LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

1. Il cliente che non trovi soddisfazione alle proprie istanze presso i normali canali di reclamo/risoluzione forniti direttamente da Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. potrà avviare la procedura di risoluzione conciliativa paritetica delle controversie.

2. L'accesso alla procedura è possibile solo a seguito di reclamo proposto in forma scritta che abbia avuto esito insoddisfacente o che non abbia avuto risposta entro 45 giorni di calendario dalla ricezione da parte di Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. del reclamo. Per tali fini il reclamo in forma scritta dovrà essere inviato tramite raccomandata AR, a: Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A., 37066 Caselle di Sommacampagna (VR) o email: contatti@aeroporto.verona.it.
3. Al verificarsi di una delle condizioni previste il consumatore potrà proporre la richiesta di conciliazione tramite le associazioni aderenti al Protocollo e i conciliatori da esse selezionati.
4. Il conciliatore dell'Associazione prescelta invierà all'indirizzo di posta elettronica dedicato una e-mail contenente nell'oggetto il numero di telefono del consumatore e il suo cognome e nome. Seguirà la descrizione del caso con eventuale proposta preliminare.
5. In caso di invio diretto da parte del consumatore Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. potrà assegnare la pratica a una associazione aderente al Protocollo con criterio esclusivamente paritario e turnario, per la gestione in collaborazione con i conciliatori da essa designati.
6. Entro 35 giorni di calendario dalla ricezione della domanda i conciliatori sottopongono al consumatore una proposta di conciliazione.
7. Il consumatore ha 10 giorni di calendario di tempo per accettare o rifiutare la proposta.
8. In caso di accettazione della proposta sarà cura di Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. provvedere tempestivamente alla trasmissione delle copie dell'accordo per sottoscrizione delle parti. A sua volta il conciliatore dell'Associazione provvederà al re-inoltro della copia controfirmata.
9. In caso di mancata conciliazione verrà redatto un verbale che attesta il tentativo non riuscito.
10. Trascorsi 90 giorni di calendario dalla proposizione della domanda di conciliazione, in assenza di proposta conciliativa, il consumatore potrà richiedere la stesura del verbale di mancata conciliazione.
11. Le parti si impegnano reciprocamente a utilizzare il canale e-mail dedicato al solo fine della conduzione dei tentativi di conciliazione di cui al presente Protocollo.
12. Il ricorso alla conciliazione on-line si intende come preminente; pertanto per il medesimo caso Aeroporto Valerio Catullo di Verona Villafranca S.p.A. darà priorità alla gestione della conciliazione paritetica ai sensi del presente Protocollo se non verrà espressamente richiesto dall'Associazione l'espletamento della procedura in sede.