

## **PROTOCOLLO D'INTESA TRA CONFSERVIZI E UNIONCAMERE**

### **PREMESSO CHE**

- ❑ L'obiettivo di introdurre miglioramenti nel rapporto tra imprese distributrici e di vendita ed i loro utenti può essere perseguito attraverso la conciliazione, che costituisce un valido e rapido strumento alternativo per la risoluzione delle controversie da espletarsi prima del ricorso della giustizia ordinaria;
- ❑ allo stato attuale l'utilizzo della conciliazione non è ancora sufficientemente diffuso tra le aziende e gli utenti dei servizi pubblici locali;
- ❑ emerge, quindi, la necessità di una maggiore diffusione di questi istituti, anche attraverso una rete efficiente di servizi offerti da centri e da organismi che gestiscono queste procedure con garanzie di serietà ed efficienza;
- ❑ le Camere di Commercio hanno, nel tempo, sviluppato una rete di servizi di conciliazione uniforme su tutto il territorio nazionale, con particolare riguardo alle competenze in materia di controversie di consumo;
- ❑ nell'ambito delle loro finalità istituzionali, che le collocano quali enti di regolazione del mercato che agiscono nell'interesse dell'economia, le Camere di Commercio gestiscono i servizi di giustizia alternativa in condizioni di terzietà, imparzialità ed indipendenza;
- ❑ gli utenti dei servizi di pubblica utilità, e le aziende che forniscono tali servizi avrebbero sicuro interesse ad utilizzare la conciliazione quale efficace strumento di risoluzione del contenzioso che li vede coinvolti, anche in linea con le indicazioni comunitarie;
- ❑ la Confederazione Nazionale dei Servizi – Confservizi, per conto dell'intero sistema associativo e delle imprese associate, ha sviluppato nel corso degli ultimi dieci anni un'azione di promozione del sistema di qualità come strumento di riorganizzazione aziendale e di trasparenza verso i cittadini;
- ❑ il rapporto delle imprese di servizio pubblico locale con i consumatori, a partire dall'adozione volontaria delle carte dei servizi, si è arricchito in questi anni anche attraverso la collaborazione tra Confservizi e le Associazioni dei Consumatori sui rispettivi progetti orientati alla diffusione della cultura dei "buoni servizi" per i cittadini;

Confservizi ritiene che la risoluzione conciliativa o arbitrale delle controversie possa contribuire al miglioramento dell'attuale rapporto tra imprese erogatrici di servizi e

consumatori ed al perseguimento della soddisfazione del cliente.

### **Tutto quanto premesso e considerato le parti convengono quanto segue:**

#### **Unioncamere**

- ❑ metterà a disposizione dei consumatori utenti e delle imprese che forniscono i servizi di pubblica utilità la conciliazione delle Camere di Commercio italiane sulla base del regolamento unico di procedura e dei medesimi tariffari e codici deontologici, già esistenti su tutto il territorio nazionale;
- ❑ garantirà che la gestione dei servizi di conciliazione delle Camere di Commercio avvenga nel rispetto dei principi della normativa nazionale e comunitaria.

#### **Confservizi**

- ❑ provvederà alla diffusione del presente Protocollo d'intesa e promuoverà l'utilizzo dei servizi di conciliazione e di arbitrato delle Camere di Commercio;
- ❑ parteciperà alle iniziative di formazione rivolte ai funzionari dei servizi di conciliazione ed ai conciliatori sulla normativa e sulle caratteristiche del settore;
- ❑ fornirà una dettagliata raccolta normativa, sia comunitaria che nazionale, che verrà utilizzata secondo le necessità relative all'espletamento delle attività oggetto del presente accordo.

### **Le parti concordemente**

- ❑ costituiranno un Gruppo di lavoro, composto da quattro membri (due di nomina di Unioncamere e due di nomina di Confservizi);
- ❑ nomineranno i componenti del Gruppo di lavoro entro il termine di trenta giorni dalla sottoscrizione del presente Protocollo d'intesa.

Il Gruppo di lavoro avrà le seguenti finalità:

- predisporre iniziative di informazione per l'applicazione e l'implementazione del presente protocollo d'intesa;
- predisporre un'attività di promozione per consentire un'adeguata diffusione dell'accordo e per favorire la conoscenza e l'effettivo utilizzo delle procedure camerali di conciliazione;
- promuovere l'inserimento della clausola di conciliazione e arbitrato delle Camere di Commercio nei contratti di servizio, nei contratti di fornitura e nelle bollette.
- realizzare iniziative di formazione per i conciliatori, già iscritti negli elenchi delle Camere di commercio, sulle tematiche più rilevanti per il settore.

## **Risorse finanziarie e aspetti organizzativi**

Le risorse finanziarie per l'avvio e lo svolgimento delle attività previste e le modalità per la loro erogazione saranno concordate successivamente fra le parti firmatarie del presente Protocollo.

Gli aspetti organizzativi saranno di volta in volta concordati in relazione alle singole iniziative promosse.

Il presente Protocollo d'intesa sarà sottoposto a verifica triennale, a partire dalla data della sua sottoscrizione.

*Letto, approvato e sottoscritto*

*Roma, 26 aprile 2005*

**Confservizi**

---

**Unioncamere**