

## **SPORTELLO DEL CONSUMATORE AI SENSI DELL'ART.2 LEGGE 14.1.2013 N.4**

*Regole per richiedere l'intervento dell' associazione in caso di contenzioso tra professionista associato e consumatore ai sensi dell'art. 2 co.IV° della legge 14.3.2013 n.4.*

Norma generale

L'art.2 co.IV° della legge 14.3.2013 n.4 prevede che *“Le associazioni promuovono forme di garanzia a tutela dell'utente, tra cui l'attivazione di uno sportello di riferimento per il cittadino consumatore, presso il quale i committenti delle prestazioni professionali possano rivolgersi in caso di contenzioso con i singoli professionisti (..) nonché ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi da essa richiesti agli iscritti”.*

L'articolo in commento richiama quanto all'iter del procedimento l'art.27 ter del “codice del consumo”.

Lo Statuto ANACI (consultabile al sito dell'associazione nazionale: [www.anaci.it](http://www.anaci.it)) prevede all'art.49 la “Commissione di Conciliazione”, inoltre, da tempo, l'associazione ha emanato il “Codice Deontologico” (sempre in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 27 bis del codice del consumo).

Coordinando così le norme della legge 4/2013 e del codice del consumo l'accesso del consumatore allo sportello informativo-conciliativo potrà avvenire per:

- a) Dichiarato contenzioso con l'iscritto professionista in relazione all'espletamento dell'attività professionale in violazione delle norme del Codice Deontologico ANACI (sempre consultabile al sito dell'associazione nazionale: [www.anaci.it](http://www.anaci.it)).
- b) Richiedere informazioni relative all'attività professionale in generale, intesa come svolgimento dell'attività di un amministratore professionista iscritto all'associazione relativamente agli standard, titoli, formazione ed aggiornamento che, a norma di statuto, deve possedere l'associato.

## PROCEDIMENTO DI ATTIVAZIONE DELLO SPORTELLO INFORMATIVO

Titolo I°

*Procedimento di intervento per l'apertura di un contenzioso*

1. Ai sensi dell'art.2 co. IV° legge 4/2013 e artt.27bis e 27ter del codice del consumo il consumatore può richiedere l'intervento della "Commissione di Conciliazione" della sezione provinciale dell' ANACI.

### **2.Contenuto della domanda.**

La domanda deve essere inoltrata, entro trenta giorni in caso di dichiarato contenzioso, tramite posta elettronica certificata (pec) all'indirizzo: [anaciverona@pec.it](mailto:anaciverona@pec.it), ovvero mediante deposito personale a mani del Presidente provinciale e deve contenere:

- 1.L'indicazione della "Commissione di Conciliazione" della seziona ANACI della provincia di Verona;
- 2.Il nome, cognome, indirizzo di residenza e indirizzo della posta elettronica certificata del consumatore richiedente. Il nome il cognome, l'indirizzo e il numero di iscrizione all'associazione dell' associato contro il quale si chiede intervento. Se l'associato è una società, la denominazione, la sede, la partita iva, il legale rappresentante ed il numero di iscrizione della stessa.
- 3.La precisa indicazione delle norme del "Codice Deontologico ANACI" che si assumono violate;
- 4.L'esposizione sintetica (massimo tre cartelle dattiloscritte) dei fatti a sostegno della denunciata violazione e le conclusioni che si chiedono alla Commissione.
- 5.L'indicazione specifica e l'allegazione obbligatoria dei documenti dei quali si intende avvalersi;
- 6.La richiesta di intervento della "Commissione di Conciliazione".

### **3.Irricevibilità della domanda.**

- 1.La domanda è dichiarata irricevibile se è omissivo o risulta assolutamente incerto alcuno dei requisiti dell'art.2 comma 2. Ovvero informalmente comunicata.
- 2.La domanda è altresì dichiarata irricevibile se non sono indicate le norme del Codice Deontologico che si assumono violate ovvero se mancano i documenti di prova.

### **4.Inizio del procedimento.**

1. Al ricevimento della domanda, il Presidente provinciale, comunica subito all'associato l'attivazione del contenzioso unitamente alla domanda e ai documenti, nonché senza formalità di procedura, entro venti giorni, convoca la "Commissione di Conciliazione" e nomina il relatore.
2. Della convocazione ne da comunicazione tramite posta elettronica certificata alle parti.

### **5.Memorie dell'associato.**

1.L' associato entro 5 giorni prima della riunione, tramite posta elettronica certificata o deposito a mani del Presidente provinciale, dovrà far pervenire alla Commissione di Conciliazione una memoria scritta (non più di 5 cartelle) con tutte le sue difese prendendo posizione sui fatti proposti dal consumatore a fondamento della domanda.

### **6.Riunione della Commissione**

1.Alla data indicata dal Presidente provinciale la Commissione di Conciliazione si riunisce e collegialmente decide sulla domanda proposta dal consumatore e sulle difese comunicate dall'associato, tentando la composizione dei dissidi sorti nell'espletamento dell'attività professionale.

2.Le parti hanno facoltà di esporre oralmente le proprie ragioni nei termini delle conclusioni già fissate nella domanda per non più di 15 minuti a testa.

3.Alla fine della esposizione orale la Commissione di Conciliazione, se la composizione della controversia ha dato esito negativo, deciderà sulla domanda e comunque entro i successivi 10 giorni.

### **7.Decisione della Commissione di conciliazione.**

1.Preliminarmente la Commissione valuta la ricevibilità della domanda a norma dell'art.3.

2.Qualora la controversia, a norma dello Statuto ANACI e del Codice Deontologico, possa comportare decisioni di natura disciplinare, la Commissione trasmette gli atti al Collegio Regionale dei Probiviri ai sensi dell'art.49 dello Statuto ANACI e ne da comunicazione tramite posta elettronica alle parti.

3.Con la comunicazione alla parti della decisione della Commissione di Conciliazione il procedimento si intende concluso.

Titolo II°

*Procedimento per ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi richiesti agli iscritti.*

### **8.Domanda.**

1.La domanda del consumatore per ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi richiesti agli iscritti deve essere comunicata al Presidente provinciale tramite posta elettronica certificata ovvero mediante deposito a mani del Presidente provinciale.

2.Deve indicare:

a)Quali informazioni relative all'attività in generale sono richieste;

b)Quali standard qualitativi in generale richiesti agli associati, che non sono reperibili sul sito [www.anaci.it](http://www.anaci.it) o [www.anaci-verona.net](http://www.anaci-verona.net), vi è interesse a conoscere.

### **9.Comunicazione della risposta.**

1. Il Presidente provinciale nei quindici giorni successivi risponderà al consumatore tramite posta elettronica certificata o invito presso la sede dell'associazione a ritirare la risposta scritta.

2. Nessuna risposta o comunicazione relativa ad un singolo associato in relazione all'art.8 verrà rilasciata dalla sezione provinciale poiché ai sensi dell'art. 7 della legge 4/2013 l'attestazione con le notizie, a garanzia dei consumatori, viene data all'associato.

Approvato dal Consiglio Provinciale ANACI il 9.10.2013

Il Presidente Provinciale Tarcisio Squarzoni