



## **PROTOCOLLO DI INTESA**

tra

**ASSOCIAZIONE TOUR OPERATOR ITALIANI (di seguito ASTOI)**

e

**FEDERCONSUMATORI**

**MOVIMENTO CONSUMATORI**

(di seguito **Associazioni dei consumatori** )

- 1) ASTOI riconosce alle Associazioni del consumerismo italiano il ruolo di efficaci interpreti e di rappresentanti delle istanze dei consumatori e la funzione sociale di stimolo al miglioramento sia della qualità dei servizi sia della tutela dei diritti del cittadino consumatore.
- 2) ASTOI e le Imprese ad essa associate pongono al centro delle politiche sociali e commerciali i Clienti e il soddisfacimento delle loro esigenze.  
ASTOI è perciò particolarmente attenta all'ampliamento delle occasioni di confronto e di collaborazione con i Consumatori e le loro Associazioni, alla qualità del servizio offerto dai propri associati.
- 3) Le Associazioni dei consumatori riconoscono ad ASTOI l'impegno in iniziative per la promozione della qualità nell'offerta dei servizi turistici come condizione per lo sviluppo del settore.
- 4) Condividendo la considerazione che un viaggiatore ben informato e responsabile è un turista felice, che si gode appieno la sua vacanza, senza cattive sorprese, le parti rinvengono la necessità di sensibilizzare i consumatori e gli operatori al reperimento di tutte le informazioni atte ad evitare disagi o controversie prima, durante e dopo l'acquisto dei viaggi. Pertanto, svilupperanno congiuntamente una lista di indicazioni di comportamento rivolte ai turisti al fine di sensibilizzarli a viaggiare in modo informato e responsabile (c.d. decalogo del buon viaggiatore).
- 5) Le parti si impegnano a sviluppare congiuntamente e di comune accordo tutte le azioni di comunicazione (compresi l'inserimento nei rispettivi siti web di contenuti o link relativi a tale partnership, l'organizzazione di incontri, conferenze, convegni e seminari, etc) opportune per la presentazione e la divulgazione dei risultati dell'attività oggetto del presente protocollo.
- 6) Le parti si impegnano a sviluppare ulteriori azioni congiunte nei confronti della pubblica amministrazione e delle autorità preposte, su temi di interesse trasversale, finalizzate alla più ampia tutela degli utenti ed allo sviluppo qualitativo del comparto.
- 7) Le Associazioni dei Consumatori firmatarie, presenti nel Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, sono impegnate nella

diffusione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti in vista di una più rapida ed efficace tutela dei diritti dei consumatori.

8) la conciliazione paritetica costituisce infatti un valido strumento per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta in ambito commerciale e nella tutela dei diritti dei consumatori. Essa rappresenta pertanto una opportunità di ulteriore qualificazione dell'offerta di servizi da parte delle imprese.

9) Le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra imprese e i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie.

10) In coerenza e continuità con tali presupposti, ASTOI e le Associazioni dei Consumatori aderenti intendono sviluppare una collaborazione per contribuire a promuovere e sviluppare il ricorso a procedure di conciliazione di controversie in ambito turistico.

11) Tutto ciò premesso le Associazioni dei consumatori e ASTOI stipulano un accordo di Conciliazione alle condizioni di cui all'allegato "Regolamento di Conciliazione" e di ogni altro Allegato che le Parti ritenessero di sottoscrivere.

12) Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa ai consumatori interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, anche tramite la pubblicazione del regolamento allegato sui rispettivi siti web, attraverso la diffusione congiunta di materiale informativo, e in ogni altra forma che sarà successivamente concordata.

ASTOI provvederà ad inserire nei propri modelli contrattuali il richiamo alla facoltà di accedere, in caso di controversie, alla procedura di conciliazione paritetica, con rinvio al regolamento adottato con il presente protocollo

130) L'accordo di conciliazione coinvolgerà tutte le imprese associate ASTOI che comunicheranno la loro adesione al presente protocollo. L'elenco delle imprese aderenti sarà pubblicato anche sui siti delle associazioni di consumatori firmatarie, unitamente al protocollo e all'allegato regolamento.

14) Ai fini del costante miglioramento del servizio le parti produrranno periodicamente elaborati statistici per permettere una valutazione congiunta sugli andamenti dell'attività di conciliazione e per procedere a eventuali modifiche e aggiornamenti che si riterranno utili.

15) Le parti si impegnano inoltre a organizzare, entro due mesi dalla sottoscrizione del protocollo, un primo corso di formazione per conciliatori rivolto congiuntamente agli operatori delle associazioni di consumatori firmatarie e agli operatori delle imprese aderenti.

16) Le Parti convengono di prevedere un periodo di un anno di sperimentazione della procedura. Durante il periodo sperimentale, avranno accesso alla procedura di conciliazione soltanto le domande presentate per il tramite di una delle Associazioni firmatarie. Terminato il periodo di sperimentazione, le Parti si riservano di verificare l'efficacia della procedura, di concordare eventuali modifiche alla stessa e al Regolamento e di verificare la possibilità di accesso diretto alla procedura da parte dei consumatori.

17) Le Parti concordano l'istituzione di un tavolo permanente di confronto sulle tematiche relative al settore turistico e di verificare annualmente l'andamento della procedura, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

18) Il finanziamento delle attività necessarie per l'attuazione del presente Protocollo sarà assicurato dalle parti, fatta salva la possibilità per le parti di ricorrere a eventuali contributi pubblici finalizzati.

19) La procedura di conciliazione definita dal presente Protocollo è coerente con le Raccomandazioni della Comunità Europea n. 1998/257/CE e n. 2001/310/CE.

20) L'adesione al presente protocollo è aperta alle associazioni di consumatori facenti parte del Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del Codice del Consumo

Per ASTOI .....

Per FEDERCONSUMATORI .....

Per MOVIMENTO CONSUMATORI .....

## **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

### **ART. 1 – OPERATIVITÀ E CONDIZIONI DI UTILIZZO DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

Oggetto della procedura di conciliazione sono le controversie di qualsiasi natura e valore insorte tra uno o più consumatori e un Tour Operator aderente al presente protocollo.

Può accedere alla procedura di conciliazione il consumatore:

- che abbia già presentato, nei termini contrattuali o di legge, reclamo direttamente o tramite un'associazione dei consumatori aderente al protocollo presso le strutture a ciò deputate del Tour Operator e ne abbia ricevuto una risposta ritenuta insoddisfacente oppure non abbia ottenuto alcuna risposta trascorsi 60 giorni dal ricevimento del reclamo.
- che, in relazione all'oggetto della domanda di conciliazione, non si sia già rivolto alla magistratura e non abbia incaricato altri soggetti a rappresentarlo verso il Tour Operator.

### **ART. 2 – ISTRUZIONE DELLA DOMANDA DI CONCILIAZIONE**

Per accedere alla procedura di conciliazione il consumatore si rivolge ad una delle associazioni dei consumatori aderenti al protocollo, a cui indirizza la domanda di conciliazione comprensiva di mandato a transigere e nomina del conciliatore dell'associazione, utilizzando il modulo di cui all'allegato A.

Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il consumatore si impegna ad accettare integralmente il contenuto dell'eventuale verbale di conciliazione quale espressione della propria volontà contrattuale.

L'associazione dei consumatori, ricevuto il “modulo di richiesta di conciliazione”,

- verifica la presenza delle condizioni di ammissibilità di cui all'art. 1;
- analizza il caso valutando la documentazione presentata dal consumatore, ed in particolare la risposta dell'impresa al reclamo;
- verifica se esistono i presupposti per dare seguito alla richiesta di conciliazione ed in particolare se sullo stesso caso sia già intervenuto un tentativo di conciliazione o sia stata interessata altra associazione.

Valutata l'ammissibilità e i presupposti di fatto della domanda, l'associazione la inoltra all'Ufficio di conciliazione presso ASTOI e al proprio conciliatore nominato dal consumatore, tra quelli ricompresi nell'apposito elenco di cui all'art.3.

L'Ufficio di conciliazione inoltra la domanda al Tour Operator interessato, che provvede alla nomina del proprio conciliatore fra quelli compresi nell'apposito elenco di cui all'art. 3, dandone comunicazione all'Ufficio di conciliazione.

Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non comporta oneri per il consumatore, fatta salva l'eventuale quota di iscrizione all'associazione a cui conferisce il proprio mandato. E' in ogni caso escluso il rimborso di eventuali spese legali.

### **ART. 3 – UFFICIO DI CONCILIAZIONE E SEGRETERIA**

Presso la sede di ASTOI di Roma (Via Pasteur 10), e con l'impiego di personale di quest'ultima, è istituito un Ufficio di conciliazione, dotato di una Segreteria, che ha il compito di:

- Offrire supporto organizzativo alle Commissioni di Conciliazione;
- Raccogliere e gestire un archivio delle domande e dei verbali di conciliazione;

- Curare l'elenco dei conciliatori accreditati, al quale si accede su segnalazione delle imprese e delle associazioni di consumatori aderenti al protocollo, previa partecipazione ad apposito corso di formazione.

#### **ART. 4 - COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE**

La commissione di conciliazione ha natura paritetica ed è formata da un rappresentante dell'impresa e da un rappresentante dell'associazione dei consumatori che ha ricevuto la domanda di conciliazione. Il conciliatore dell'associazione dei consumatori è nominato dal consumatore, che lo indica nella domanda, conferendogli mandato. Il conciliatore dell'impresa è nominato da quest'ultima. Entrambi i conciliatori vengono scelti fra quelli iscritti nell'elenco di cui al precedente art. 3.

L'Ufficio di conciliazione comunica ai conciliatori le rispettive nomine e i rispettivi recapiti telefonici e di posta elettronica.

#### **ART. 5 – LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

La procedura di conciliazione si intende formalmente instaurata nella data in cui all'impresa perviene la domanda di conciliazione, redatta secondo il modello di cui all'allegato A, ad essa inviata dall'Ufficio di conciliazione.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione, i componenti della commissione di conciliazione hanno accesso, nei limiti di legge, alle informazioni e ai dati contrattuali in possesso dell'impresa e pertinenti al tentativo di conciliazione in corso, con congruo anticipo rispetto alle riunioni della commissione.

La commissione di conciliazione esperisce il tentativo di conciliazione della controversia entro 30 giorni dalla data di ricezione della domanda da parte dell'impresa. A tal fine la commissione si riunisce anche a distanza.

Le riunioni della commissione di conciliazione non sono pubbliche. .

Tutte le informazioni di cui i componenti della commissione di conciliazione vengono in possesso nel corso della procedura devono considerarsi riservate.

#### **ART. 6 – ESITO DELLA PROCEDURA**

La Commissione formula un'ipotesi di conciliazione redigendo un verbale di conciliazione e lo sottopone alle parti, che, se vi aderiscono, lo sottoscrivono. Il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dai conciliatori, ha efficacia di transazione ai sensi dell'art. 1965 c.c., è immediatamente vincolante fra le parti, e implica rinuncia ad ogni azione giudiziale avente ad oggetto la medesima controversia.

Se la Commissione non riesce a concordare un'ipotesi di conciliazione o se le parti non l'accettano, i conciliatori ne danno atto sottoscrivendo un verbale di mancato accordo secondo il modello di cui all'allegato B.

Il verbale di conciliazione, o di mancato accordo, è trasmesso al consumatore, al recapito indicato nella domanda, a cura dell'Ufficio di Conciliazione.

