

LA CARTA CONCILIATIVA



PROCURATORI DEI CITTADINI



LA CARTA CONCILIATIVA

A circa dieci anni dalla proclamazione della *Carta dei diritti dei cittadini consumatori* che prevedeva tra i diritti fondamentali il “*diritto al risarcimento del danno e alla soluzione alternativa delle controversie*”, Cittadinanzattiva, forte dell’esperienza maturata sul versante della prevenzione e gestione dei conflitti, si impegna a rispettare il presente decalogo¹ in ottemperanza a quanto stabilito dalla Raccomandazione della Commissione Europea 2001/310/CE (*Principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo*).

1. Partecipazione civica

La conciliazione, quale metodo alternativo alla giustizia ordinaria per la soluzione dei conflitti individuali e collettivi, consente di attivare nuove forme di partecipazione civica e di svolgere funzioni di interesse generale sul versante della tutela dei diritti, in sintonia con quanto riconosciuto dall’art. 118 ultimo comma della Costituzione italiana.

È con questo spirito che Cittadinanzattiva promuove, in particolare, lo strumento di conciliazione paritetica come forma di impegno concreto sul versante della tutela dei diritti individuali e collettivi, diretto a coinvolgere nuove competenze e professionalità.

2. Tutela integrata

La conciliazione è una delle opportunità di tutela dei diritti offerte da Cittadinanzattiva all’interno del sistema PiT (progetto integrato di tutela) presente sul territorio nazionale.

La conciliazione consente di attivare la tutela integrata, cioè la possibilità di scegliere lo strumento più efficace per la migliore tutela dei propri diritti.

Lo scenario della tutela integrata sarà offerto in maniera chiara ed esaustiva ai cittadini che chiederanno assistenza a Cittadinanzattiva per la soluzione di situazioni conflittuali rivolgendosi al sistema PiT.

¹ Presentata all’Assemblea nazionale della rete dei Procuratori dei cittadini, Roma 8 maggio 2008. Realizzata nell’ambito del progetto “Conciliamo”, art. 4 decreto 2 marzo 2006 finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico.



3. **Trasparenza**

Nello svolgere attività conciliativa Cittadinanzattiva garantisce adeguata trasparenza sulle procedure stabilite dai diversi protocolli paritetici. Sul sito www.cittadinanzattiva.it possono essere visionati:

- gli elenchi aggiornati dei protocolli sottoscritti;
- gli elenchi aggiornati dei conciliatori accreditati;
- domande e risposte ricorrenti riguardo il funzionamento della procedura conciliativa;
- riferimenti telefonici, posta elettronica, fax per ottenere informazioni dettagliate ed eventuale assistenza.

Nel proprio bilancio sociale Cittadinanzattiva rende conto annualmente le attività svolte in tema di conciliazione.

4. **Economicità**

L'assistenza in fase di reclamo, di presentazione della domanda di conciliazione e di svolgimento della stessa è totalmente gratuita.

La controversia è trattata in sede conciliativa con l'impegno a rispettare i tempi previsti dai singoli protocolli (i tempi variano a seconda delle procedure, ma si attestano tra i 30 e i 90 giorni) per lo svolgimento della procedura in ogni suo momento: esame della documentazione, fissazione della seduta, comunicazioni al cittadino, invio del verbale per sottoscrizione. Cittadinanzattiva si impegna in tal modo a garantire un risparmio non solo economico, ma anche di tempo, in quanto ogni cittadino consumatore ha diritto a vedere riconosciuto e rispettato, in ogni momento del rapporto con l'azienda erogatrice, il valore del suo tempo.

5. **Equità**

Nel corso della trattazione della conciliazione il conciliatore chiarisce con linguaggio chiaro e comprensibile che:

- il cittadino ha la possibilità di accettare o meno la soluzione proposta;

- la soluzione individuata può essere più o meno favorevole del risultato che potrebbe essere ottenuto in caso di procedura giudiziale;
- l'attivazione della procedura non preclude la possibilità di ricorrere a vie giudiziarie in quanto è possibile ritirarsi, in qualsiasi momento prima della sottoscrizione del verbale che definisce la controversia, nelle modalità indicate dai singoli regolamenti conciliativi. È possibile ricorrere a vie giudiziarie anche in presenza di verbale di mancato accordo tra le parti. È fatta salva comunque la possibilità di agire in giudizio per il riconoscimento del maggior danno anche a seguito di verbale di conciliazione positivo;
- nel corso dello svolgimento della procedura conciliativa è sempre possibile far conoscere a Cittadinanzattiva il proprio punto di vista sulla negoziazione in corso.

6. Semplificazione

Il funzionamento della procedura conciliativa e tutti gli atti e documenti necessari per attivarla (regolamento, modulo reclamo, modulo domanda, verbale) si distinguono per semplicità e facile reperibilità, compilazione ed invio.

Si prediligono forme economiche di invio alle segreterie di conciliazione attivate presso aziende, quali fax, numero verde dedicato, posta elettronica.

Ogni comunicazione al cittadino da parte di Cittadinanzattiva è effettuata con linguaggio chiaro e comprensibile con particolare attenzione ai cittadini anziani e stranieri.

7. Formazione

I conciliatori sono formati con corsi concordati dalle parti firmatarie del protocollo e sono individuati in base a competenze specifiche non necessariamente legali, condivisione della mission, attitudini personali.

L'ufficio nazionale di conciliazione assicura ai conciliatori aggiornamento costante sulle specifiche questioni oggetto di accordi conciliativi; contribuisce a mettere in rete le esperienze dei diversi conciliatori; promuove spazi e occasioni di formazione (incontri nazionali e locali) per diffondere la conoscenza degli strumenti di gestione del conflitto (ADR- *Alternative dispute resolution*).



8. Imparzialità

Il conciliatore di Cittadinanzattiva non decide per il cittadino ma individua, attraverso una seria negoziazione con il conciliatore dell'azienda, la soluzione più equa da proporre al cittadino.

Non forza in alcun modo la scelta del cittadino, assicura un tempo ragionevole per l'esame della soluzione proposta. Fornisce inoltre al cittadino ogni informazione necessaria per comprendere la proposta negoziata.

Il conciliatore esprime ai responsabili nazionali le proprie osservazioni riguardo alla funzionalità della procedura, per consentire un adeguato monitoraggio del funzionamento e il rispetto dei protocolli sottoscritti.

9. Riservatezza

Cittadinanzattiva garantisce il rispetto della riservatezza:

- dei dati trattenuti per l'assistenza in conciliazione;
- delle valutazioni svolte in sede di negoziazione;
- dei verbali redatti a conclusione della conciliazione.

L'analisi delle criticità emerse dalle domande di conciliazione consentiranno comunque a Cittadinanzattiva di richiamare l'azienda interessata a migliorare standard di qualità del proprio servizio attraverso strumenti quali: ritiro dal protocollo, sospensione, diffide, azioni giudiziarie anche di carattere collettivo, segnalazioni ad autorità di regolamentazione competenti o altre azioni da valutare nei casi eventuali di violazione dei protocolli e dei verbali di conciliazione.

10. Innovazione

È interesse di Cittadinanzattiva esplorare nuovi campi di attivazione della conciliazione e di altre forme di prevenzione dei conflitti individuali e collettivi, in particolare nell'ambito dei servizi erogati dalla Pubblica amministrazione, nell'intento di innovare e ampliare forme di tutela attraverso la promozione della partecipazione civica.