

# REGOLAMENTO

PER LA PROCEDURA DI NEGOZIAZIONE PARITETICA  
tra amministratori di condominio e condomini/condòmini

**ASSOCIAZIONI NAZIONALI DEI CONSUMATORI:** Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, Movimento difesa del cittadino, Centro Tutela Consumatori e Utenti

-da una parte-

**ANACI** (Associazione Nazionale Amministratori Condominiali ed Immobiliari)

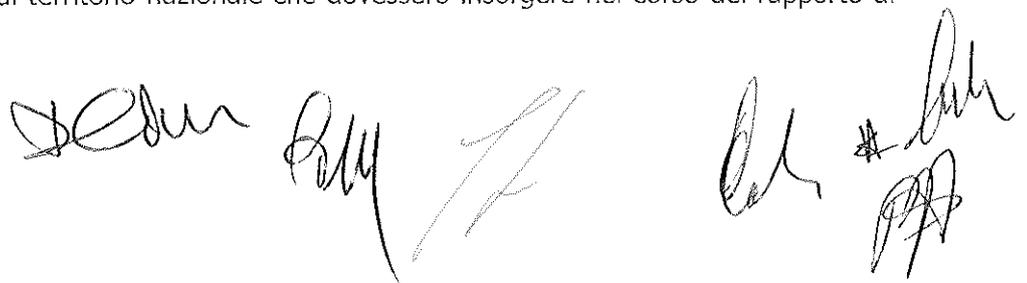
-dall'altra parte-

in applicazione del *Protocollo d'intesa* sottoscritto tra le stesse in data 23 giugno 2011, disciplinano, con il seguente *Regolamento*, la procedura di negoziazione paritetica in conformità alle Raccomandazioni Europee 257/98/CE e 2001/310/CE nonché all'art. 2, comma 4 della legge n. 4/2013 (*"Disposizioni in materia di professioni non organizzate"*, pubblicata in G.U. n. 22 del 26 gennaio 2013) nel quale è previsto 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, ai sensi dell'art. 27-ter del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, nonché ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale e agli standard qualitativi da esse richiesti agli iscritti"*.

## Art. 1

### *Natura e ambito di applicazione*

Il presente *Regolamento* contiene le modalità di attuazione della procedura di negoziazione paritetica di cui possono avvalersi gli amministratori di condominio aderenti ad ANACI ed i clienti degli stessi per la risoluzione stragiudiziale di controversie sul territorio nazionale che dovessero insorgere nel corso del rapporto di mandato.



La procedura applica il modello della c.d. "negoziazione paritetica" in continuità alla oramai consolidata e diffusa prassi di risoluzione delle controversie vigente tra numerose Associazioni di professionisti ed Associazioni di consumatori.

## Art. 2

### *Ufficio di negoziazione paritetica*

1. Le parti istituiscono, in ambito regionale, un *Ufficio di negoziazione paritetica*, composto in numero paritario da rappresentanti ANACI e da rappresentanti delle Associazioni di consumatori firmatarie, al quale fanno capo le attività disciplinate dal seguente *Regolamento*. L'*Ufficio di negoziazione paritetica* è dotato di una *Segreteria* che fornisce, ai negoziatori e alle parti in contrasto, il necessario supporto organizzativo per lo svolgimento delle rispettive funzioni ed attività. L'attività di *Segreteria* è funzionale al regolare svolgimento delle negoziazioni e garantisce il rispetto della riservatezza sulle informazioni acquisite e trattate nel corso dell'istruzione della procedura di negoziazione.
2. L'*Ufficio di negoziazione paritetica*, anche a mezzo della *Segreteria*, svolge le seguenti attività:
  - riceve le domande di attivazione della procedura di negoziazione e ne verifica l'ammissibilità con particolare riferimento alla materia oggetto della domanda che dovrà essere limitata alle sole controversie tra amministratori e condòmini/condomini; in caso di inammissibilità l'*Ufficio* comunicherà il provvedimento i) all'Associazione regionale dei consumatori che rappresenta l'utente, ii) all'associazione regionale ANACI che rappresenta il professionista; nel caso in cui le Associazioni non concordassero con la decisione di inammissibilità potranno inviare alla *Segreteria*, entro 7 giorni lavorativi successivi alla comunicazione, una richiesta di revisione della decisione specificandone le motivazioni;
  - mantiene e cura l'elenco dei negoziatori e trasmette agli stessi la documentazione relativa alla domanda di negoziazione;
  - predispone l'avviso della convocazione e lo trasmette alle parti ed ai negoziatori; in tale avviso sono indicati:
    - a) la data e il protocollo di iscrizione;
    - b) la data e il luogo fissato per la negoziazione previamente concordata con i negoziatori; a tal fine, in seguito alla richiesta della *Segreteria*, i negoziatori forniranno almeno due date disponibili per l'incontro; successivamente la *Segreteria* indicherà la data prescelta;



2

- c) l'oggetto della procedura;
  - d) i riferimenti dell'Associazione dei consumatori firmataria del *protocollo* e del *Regolamento*, alla quale è affidata la negoziazione secondo un principio turnario se non specificatamente indicata dall'utente;
- cura la verbalizzazione e tiene copia dei verbali di negoziazione che provvede a consegnare alle parti alla conclusione della procedura.

#### Art. 3

##### *Commissione di negoziazione paritetica*

1. La *Commissione di negoziazione paritetica* è composta da un negoziatore nominato da ANACI e da un negoziatore nominato dall'Associazione dei consumatori.
2. Potranno essere nominati negoziatori solo le persone che abbiano frequentato o che si impegnino a frequentare idonei corsi di formazione e di aggiornamento.
3. L'incarico di negoziatore è a tempo indeterminato, salvo revoca o dimissioni da comunicarsi all'*Ufficio di negoziazione* nel più breve tempo possibile.
4. Compito della *Commissione di negoziazione* è di individuare, attraverso il ricorso a tecniche di negoziazione, una soluzione della controversia da sottoporre alla valutazione ed eventuale accettazione degli interessati.

#### Art. 4

##### *Svolgimento della procedura di negoziazione*

1. La procedura di negoziazione è gratuita per il cliente e per l'amministratore di condominio ed attivabile direttamente o per mezzo della Associazione mandataria, attraverso la compilazione di apposito modulo reperibile sui siti nazionali delle Associazioni dei consumatori e di ANACI e presso le sedi territoriali delle rispettive Associazioni.
2. La domanda di negoziazione può essere inviata per posta ordinaria, fax e posta elettronica dedicata.
3. Entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della domanda di negoziazione la *Segreteria* invia al negoziatore dell'Associazione proponente la comunicazione di avvenuta iscrizione nei registri della domanda, ovvero la comunicazione di inammissibilità della richiesta di negoziazione; accolta la domanda, qualora l'utente del servizio di amministrazione condominiale non abbia segnalato nella domanda alcuna Associazione, la stessa sarà assegnata d'ufficio ad una delle Associazioni dei consumatori firmatarie secondo un criterio turnario consultabile da apposito registro.
4. Nel caso in cui la controversia possa essere risolta senza necessità di convocare una seduta negoziale l'*Ufficio* invierà alle Associazioni una proposta di chiusura della negoziazione, con allegata l'eventuale documentazione, entro 15 giorni lavorativi



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left, several smaller ones in the middle, and a signature with a star on the right. A small number '3' is visible near the bottom right corner.

- dalla iscrizione della domanda; in caso di accettazione delle parti l'*Ufficio* redigerà un verbale di avvenuta negoziazione che verrà inviato alle stesse per la sottoscrizione.
5. Nel caso in cui si rendesse necessario convocare una seduta negoziale la *Segreteria*, entro 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione della domanda di negoziazione, fissa la data dell'incontro che dovrà svolgersi entro 40 giorni lavorativi dalla data suddetta.
  6. Per i clienti residenti nella Provincia di Bolzano che intenderanno aderire la presente procedura di negoziazione ovvero alle Associazioni, in forza del mandato ricevuto, verrà garantito l'uso del bilinguismo come disciplinato dal Decreto del Presidente della Repubblica 15 luglio 1988 n. 574 in tema di attuazione dello Statuto speciale per la Regione Trentino Alto Adige in materia di uso della lingua tedesca e della lingua ladina nei rapporti dei cittadini con la pubblica amministrazione, nei concessionari di servizi di pubblico interesse e nei procedimenti giudiziari.

#### Art. 5

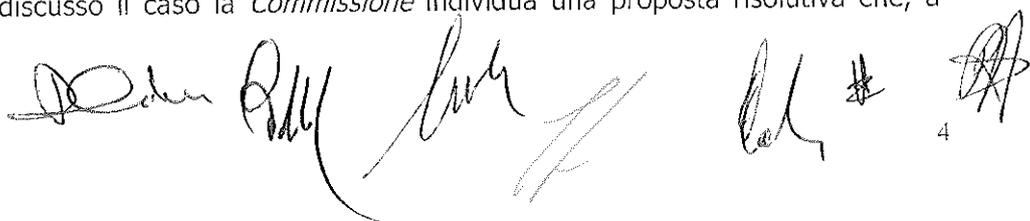
##### *Seduta conciliativa*

1. Nella prima seduta negoziale la *Commissione* verifica, sulla base della sottoscrizione della domanda, che il cliente sia pienamente informato del fatto che:
  - a) la *Commissione* non decide la controversia oggetto della domanda, ma aiuta le parti a raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe;
  - b) in ogni momento e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, il cliente ha diritto di ritirare la domanda e di utilizzare altri strumenti di risoluzione extragiudiziale della controversia oppure agire in via giudiziale;
  - c) il cliente, nel caso in caso di accettazione della proposta della *Commissione*, deve comunicare la stessa attraverso fax o posta elettronica alla *Segreteria*; in mancanza di comunicazione di accettazione entro 10 giorni lavorativi la proposta si intende rifiutata;
  - d) la *Commissione* e gli addetti all'*Ufficio di negoziazione* sono tenuti all'osservanza delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 196/2003.
2. La *Commissione* può richiedere chiarimenti direttamente al cliente attraverso consultazione diretta nel corso della seduta conciliativa; la *Commissione*, in ragione della complessità della controversia può decidere di fissare una seconda seduta non oltre il termine di 10 giorni lavorativi.
3. La procedura deve comunque concludersi nel termine di 60 giorni lavorativi dall'invio della domanda di negoziazione.

#### Art. 6

##### *Conclusione della procedura*

1. Analizzato e discusso il caso la *Commissione* individua una proposta risolutiva che, a



4

cura dell'Associazione di appartenenza, in forza del mandato ricevuto, sarà comunicata al cliente per l'eventuale accettazione; nel caso in cui la *Commissione* non individuasse alcuna soluzione la stessa redigerà il verbale di mancato accordo negoziale; in caso di accettazione della proposta conciliativa del cliente, nei tempi indicati dal *Regolamento*, potrà procedersi alla sottoscrizione del verbale di avvenuta negoziazione sottoscritto anche dai negoziatori della Commissione; la firma del verbale può avvenire anche tramite scambio di fax o posta elettronica tra i due componenti della Commissione.

2. Il verbale sottoscritto è inviato al cliente, ovvero all'Associazione, in forza del mandato ricevuto, a cura della *Segreteria*. Il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 e seguenti c.c. e contiene espressa indicazione dei tempi di adempimento delle obbligazioni contenute.

Art. 7

*Relazione attività svolta*

ANACI e le Associazioni firmatarie del regolamento pubblicano, con cadenza annuale, una relazione sull'attività di negoziazione svolta nel rispetto del presente *Regolamento*. Tale relazione viene resa disponibile sui rispettivi siti ed inviata per opportuna conoscenza

Art. 9

*Disposizioni finali*

Il *Regolamento* potrà essere aggiornato con cadenza annuale dal momento della sua sottoscrizione, e le modifiche dovranno essere concordate tra ANACI e le Associazioni firmatarie, o quelle facenti parte del CNCU che aderiranno successivamente.

Letto, confermato e sottoscritto in Roma, il 17 ottobre 2013

ANACI

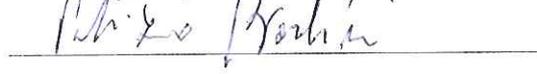
Il Presidente Nazionale



ADICONSUM (Renato Cali)

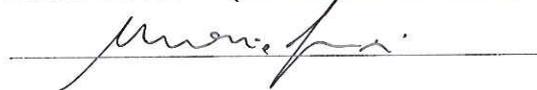


ADOC (Patrizio Barbieri)

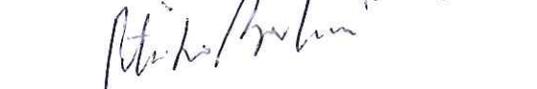


MARIO FINZI

ASSOUTENTI (Maria Antonietta Boselli)



CITTADINANZATTIVA (delega ADOC)



FEDERCONSUMATORI (Stefano Conti)

MOVIMENTO CONSUMATORI

(Francesca Ferrarese) delega *Dino Cimaglia VNC*

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

(Dino Cimaglia)

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

(Francesco Luongo)

CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI

(delega *Adriano*)

*Adriano*

## DOMANDA DI NEGOZIAZIONE

All'Ufficio di negoziazione paritetica regionale ANACI/Associazioni di consumatori  
di \_\_\_\_\_

Casella Postale \_\_\_\_\_

Fax.: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_

Il sottoscritto \_\_\_\_\_ Nato a \_\_\_\_\_  
Provincia di \_\_\_\_\_ Il \_\_\_\_\_  
E residente a \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_  
In via/piazza \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Premesso che è insorta una controversia tra il sottoscritto e l'amministratore di condominio  
\_\_\_\_\_ avente ad oggetto la seguente fattispecie  
(descrivere brevemente il caso):

---

---

---

### CHIEDE

alla *Commissione di negoziazione paritetica* di individuare una ipotesi di accordo conciliativo per  
comporre la controversia insorta in base a quanto previsto dal Protocollo ANACI/Associazioni di  
consumatori.

Il sottoscritto dichiara di conoscere e di accettare la procedura di negoziazione Associazioni di  
consumatori-ANACI, ispirata ai principi delle Raccomandazioni Europee 257/98/CE e 2001/310/CE,  
e si impegna a non intraprendere o proseguire iniziative di natura giudiziale in attesa della  
discussione del proprio caso da parte della Commissione paritetica e del relativo esito.

Conferisce mandato a negoziare la controversia al negoziatore Sig. \_\_\_\_\_  
della seguente associazione di consumatori \_\_\_\_\_ dandogli facoltà di  
rappresentarlo nella procedura conciliativa.

Si rende disponibile ad essere sentito contattato dalla Commissione di negoziazione laddove se ne  
ravvedesse l'opportunità e indica a tal fine i seguenti recapiti ai quali potrà essere inviato anche il  
verbale contenente il risultato della negoziazione:

Via \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_  
Provincia di \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_ Eventuale fax \_\_\_\_\_

Eventuale e-mail \_\_\_\_\_

Il sottoscritto, dichiara di essere pienamente informato del fatto che:

- in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura di negoziazione o di



poter recedere dalla stessa e di adire il sistema giudiziario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversie, previa comunicazione all'Ufficio di negoziazione anche per tramite dell'Associazioni di consumatori indicata;

- il risultato della negoziazione potrebbe per sua natura essere diverso da quello ottenibile attraverso una procedura giudiziale;
- ha la scelta di accettare o meno la proposta formulata dalla commissione entro 7 giorni lavorativi;
- il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 codice civile;
- ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia liberamente espressa e prodotta è coperta da riservatezza.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Si allega alla presente la seguente documentazione :

- 1 .
- 2 .
- 3 .
- 4 .

Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs 196/2003

Acconsento al trattamento dei dati personali da parte dell'Ufficio di Negoziazione paritetica Associazioni di Consumatori- ANACI, per le sole ed esclusive finalità di cui al Regolamento di negoziazione.

Responsabile del trattamento dati è \_\_\_\_\_ sede di \_\_\_\_\_.

Al suddetto responsabile potrò rivolgermi per esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del d.lgs. 196/2003 quali ad esempio aggiornamento, rettifica, integrazione o cancellazione dei dati.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_







