

Trento, 04 dicembre 2015

Comunicato stampa

Importanti novità per conciliare le controversie con i consumatori: dare valore ai reclami dei consumatori ed effettività ai loro diritti

Il 3 settembre 2015 è entrato in vigore in Italia il D.lgs. 130/2015 che ha introdotto nuovi articoli nel Codice del consumo per dare maggiore forza all'uso della conciliazione dei reclami dei consumatori. **Delle novità si è discusso questa mattina in un convegno organizzato dal CRTCU presso la CCIAA di Trento.**

Ogni qualvolta un consumatore non riesce ad ottenere il rispetto di quanto previsto da un contratto, nel caso di risposta insoddisfacente al reclamo presentato direttamente all'azienda, ha la possibilità di chiamare l'impresa a conciliare, cioè raggiungere un accordo per vedere soddisfatti i propri interessi, avvalendosi di apposite strutture (denominate organismi ADR, alternative dispute resolution) e di personale competente.

Gli organismi ADR hanno molte forme e competenze, ma tutti con l'obiettivo di far ottenere la soluzione di una controversia al consumatore senza andare dal giudice ordinario, senza l'assistenza obbligatoria di un avvocato e, tendenzialmente, gratuitamente o a costi ragionevoli.

Questo l'elenco delle conciliazioni attive presso il CRTCU:

TELECOMUNICAZIONI: Tim, Wind, Fastweb, H3G, Postemobile, Vodafone

ENERGIA E GAS: E On, Edison, Enel, Eni, Sel, Sorgenia, Terna

TRASPORTI/MOBILITÀ: Alitalia

SERVIZI BANCARI/FINANZIARI: Poste Italiane prodotti bancari

SERVIZI POSTALI: Poste Italiane

ASSICURAZIONI: Ania RC auto

FARMACIE COMUNALI

PULITINTORIE

Oltre a queste, il CRTCU può fornire assistenza per i ricorsi in ambito bancario e finanziario (Arbitro bancario e finanziario, Camera di conciliazione presso la Consob e all'Ombudsman bancario).

Piazza Raffaello Sanzio, 3 – 38122 Trento

Tel. 0461/984751

Fax 0461/265699

info@centroconsumatori.tn.it www.centroconsumatori.tn.it

“Il valore strategico della buona gestione dei reclami dei consumatori e di una soluzione positiva degli stessi attraverso la conciliazione, ci auguriamo possa portare anche altre imprese locali o associazioni di categorie di imprese a stipulare protocolli conciliativi ad esempio nel campo dell’energia, dei trasporti e dei servizi comunali erogati secondo strumenti di diritto privato (utenze)”, commenta Carlo Biasior, direttore del CRTCU.

Il materiale del convegno sarà, a breve, a disposizione sul sito www.centroconsumatori.tn.it