

# **REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**

## ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

La presente procedura di conciliazione è applicabile unicamente alle controversie che traggono origine dai contratti stipulati tra psicologi che abbiano aderito al protocollo di intesa tra Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi e Associazioni dei Consumatori, sottoscritto in data 03 aprile 2007, e utenti. La stessa procedura è attivabile unicamente dalle parti dei predetti contratti.

Potrà accedere alla procedura di conciliazione la parte che abbia già presentato alla parte interessata una contestazione a cui non sia stata data una risposta soddisfacente entro un termine di sette giorni lavorativi. Non sarà invece in nessun modo attivabile la procedura di conciliazione qualora una delle parti abbia già presentato ricorso alla magistratura o a qualsiasi altro organo di giustizia per la soluzione della controversia.

## ART. 2 - ORGANO DI CONCILIAZIONE

Presso la sede del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi, è istituita una Commissione di Conciliazione paritetica costituita da un rappresentante del CNOP designato dal Presidente, sentito l'Ordine Territoriale e da un rappresentante dell'associazione di consumatori designata dal consumatore.

La segreteria del CNOP fornirà il necessario supporto logistico ed organizzativo per lo svolgimento delle attività disciplinate nel presente regolamento.

La procedura di conciliazione è interamente gratuita, fatti salvi eventuali oneri associativi previsti per i consumatori nei confronti dell'associazione dei consumatori prescelta.

## ART. 3 ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il soggetto interessato può accedere alla procedura di conciliazione dopo aver tentato di risolvere bonariamente la controversia, senza riuscirci, ed anche nel caso in cui non sia stato possibile esperire un tentativo di accordo bonario.

Le parti possono attivare la procedura di conciliazione rivolgendosi al proprio organo rappresentativo: i professionisti al CNOP e i consumatori ad una delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo.

Il professionista interessato alla procedura di conciliazione può presentare la relativa domanda personalmente o inviandola tramite raccomandata A/R presso la sede del CNOP in Piazzale di Porta Pia, 121 – 00198 Roma . Il CNOP avrà cura di contattare il consumatore per informarlo della attivazione della procedura conciliativa da parte del professionista, invitandolo a manifestare la volontà di aderirvi o meno. In caso di volontà di adesione, entro il termine di dieci giorni lavorativi, il consumatore deve necessariamente rivolgersi ad una delle associazioni firmatarie del protocollo presso le sedi indicate, le quali indicheranno il rappresentante delegato alla commissione di conciliazione.

L'associazione di consumatori prescelta dal consumatore avrà cura di raccogliergli l'adesione scritta su apposito modulo che provvederà a trasmettere al CNOP.

Il consumatore che intenda attivare per primo la procedura di conciliazione, può presentare la relativa domanda personalmente, o inviandola tramite raccomandata A/R, alla sede nazionale dell'associazione prescelta, la quale avrà quindi cura di trasmetterla al CNOP che curerà l'informazione e la raccolta del consenso alla partecipazione da parte del professionista che dovrà comunicare la propria adesione per iscritto al CNOP entro il termine di dieci giorni lavorativi . Pertanto, nel caso in cui il professionista dia il suo assenso alla conciliazione, il CNOP ne informa l'associazione di consumatori.

#### ART. 4 –PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

Ricevuta la domanda di conciliazione e la manifestazione del consenso alla procedura, si costituisce la Commissione di conciliazione, la quale valuterà l'ammissibilità della procedura verificando:

1. che non siano state attivate procedure giudiziali per la risoluzione della controversia;
2. che la controversia origini dall'esecuzione del contratto stipulato in virtù dell'adesione, da parte del professionista, alla carta dei

diritti del consumatore-utente di servizi psicologici sottoscritta a Roma in data 03/04/2007;

3. che non emergano aspetti esclusivamente di tipo etico o deontologico riguardanti il professionista di pertinenza esclusiva del CNOP;

In caso di improcedibilità la Commissione, ne comunica le ragioni alle parti, invitandole, ove possibile, a sanare le situazioni che rendono inammissibile la domanda.

In caso di esito positivo della verifica di procedibilità, la Commissione provvede ad iscrivere ogni domanda di conciliazione su un apposito registro dei procedimenti di conciliazione attribuendo ad essa un numero progressivo. Inoltre, con comunicazione da inoltrarsi alle parti via mail o via fax (o in casi eccezionali per lettera racc. A/R), fissa la data, entro il termine di 30 giorni lavorativi, per l'espletamento del tentativo di conciliazione ed invita le parti a produrre tutta la documentazione attinente alla controversia nonché a far pervenire delle note scritte, almeno 10 giorni (lavorativi) prima della data fissata per il tentativo di conciliazione.

La domanda di conciliazione deve essere redatta sull'apposito modulo allegato al presente regolamento oppure reperibile per via telematica nel sito delle associazioni dei consumatori e del CNOP.

I componenti della Commissione hanno accesso alla documentazione relativa al caso prospettato. La documentazione ed i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e le informazioni fornite nel corso delle sedute devono considerarsi riservate. Le parti hanno la facoltà di illustrare le proprie ragioni alla Commissione durante la riunione.

Il tentativo di conciliazione avviene presso la sede del CNOP in P. le di Porta Pia, 121 – 00198 oppure, nel caso in cui le parti o anche una sola di esse abbiano residenza fuori Roma, per via telefonica oppure *on line* o videoconferenza ai numeri di telefono e indirizzi internet che verranno tempestivamente comunicati alle parti.

Durante il tentativo di conciliazione le parti esprimono le rispettive ragioni e, al termine, la Commissione le invita a concludere con le relative richieste. Immediatamente dopo oppure entro una data contestualmente stabilita, la commissione redige e sottoscrive un verbale formulando una proposta di conciliazione con sommaria indicazione dei motivi che ne hanno suggerito la adozione e la sottopone alla approvazione delle parti, cui viene consegnata o inviata copia della stessa.

Se intendono accettare la proposta di conciliazione, le parti, entro dieci giorni lavorativi, dovranno inviare alla sede della Commissione presso il CNOP, la copia del verbale e della proposta di conciliazione debitamente sottoscritta tramite raccomandata A/R. La Commissione provvederà a consegnare a ciascuna delle parti la copia sottoscritta dall'altra.

Il verbale così sottoscritto da entrambe le parti avrà efficacia di atto transattivo disciplinato dagli artt. 1965 e ss. del Codice Civile..

In tal caso la controversia si intende risolta in modo definitivo con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della Conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

#### ART. 5 MANCATO ACCORDO

Nel caso in cui le parti o una sola di esse non facciano pervenire alla Commissione di conciliazione presso il CNOP la proposta di conciliazione sottoscritta, la Commissione ne darà atto sottoscrivendo un verbale di mancato accordo che verrà inviato alle parti.

#### ART. 6 TERMINI DELLA PROCEDURA

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in sessanta giorni dal ricevimento della adesione alla conciliazione da parte della segreteria.

#### ART. 7 RINUNCIA ALLA PROCEDURA CONCILIATIVA

In ogni momento antecedente alla sottoscrizione del verbale di conciliazione, ciascuna delle parti può rinunciare alla procedura conciliativa, previa comunicazione alla Commissione e all'altra parte.

Le parti si impegnano a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda qualora intendano adire l'autorità giudiziaria.