

FORMULARIO INFORMATIVO RELATIVO ALLE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE GESTITE AI SENSI DELL'ARTICOLO 10 DEL DECRETO 2 MARZO 2006

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Il presente formulario, redatto ai sensi dell'articolo 10 comma 5 del decreto 2 marzo 2006, costituisce parte integrante della documentazione da compilare A CURA DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI E DELLE CAMERE DI COMMERCIO, per il finanziamento previsto e per l'inserimento nella banca dati delle conciliazioni

Ai fini dell'acquisizione dei dati di cui all'art. 11, comma 1, Decreto DGAMTC 2 marzo 2006, tutte le Associazioni dei consumatori e le Camere di Commercio dovranno notificare all'Unioncamere, con cadenza trimestrale, insieme ai verbali delle ADR curate, il presente formulario informativo.

La notifica del formulario costituisce parte integrante della documentazione valida ai fini della erogazione dei finanziamenti previsti agli artt. 4 e 10 del medesimo Decreto DGAMTC 2 marzo 2006.

Nell'acquisire i dati da inserire nel formulario, il soggetto preposto all'acquisizione dei dati potrà indifferentemente:

- a) compilare il formulario, in **assoluto anonimato**, direttamente on-line alla presenza dei soggetti interessati - parti della procedura di conciliazione;

oppure

- b) farlo compilare alle parti su supporto cartaceo, sempre nel **totale rispetto dell'anonimato**, e successivamente provvedere egli stesso a trasferire le informazioni così ricevute sul formulario on-line.

Il formulario dovrà comunque essere compilato anche on-line.

Il formulario dovrà essere compilato anche in caso di esito negativo dell'incontro di conciliazione.

☐

Come è venuta/o a conoscenza del servizio

informazione

pubblicitaria

barrare max 2 risposte per
ciascun gruppo

Media:

- quotidiani locali ☐
- quotidiani nazionali ☐
- periodici ☐
- riviste di settore ☐
- radio a diffusione locale ☐
- radio a diffusione nazionali ☐
- tv a diffusione locale ☐
- tv a diffusione nazionale ☐

WEB-siti e portali di:

- Ministero dello Sviluppo Economico ☐
- Unioncamere ☐
- Associazioni di consumatori nazionali ☐
- Associazioni di consumatori regionali ☐
- Camere di Commercio ☐
- Imprese ☐

Promotional Flyers:

- Volantini informativi ☐
- Opuscoli ☐
- Brochure ☐
- Locandine/manifesti ☐

Altro (specificare).....

N.R. ☐

informazione

specialistica

barrare max 2 risposte per
ciascun gruppo

Sportello pilota ☐

Media:

- quotidiani locali ☐
- quotidiani nazionali ☐
- periodici ☐
- riviste di settore ☐
- radio a diffusione locale ☐
- radio a diffusione nazionali ☐
- tv a diffusione locale ☐
- tv a diffusione nazionale ☐

WEB-siti e portali di:

- Ministero dello Sviluppo Economico ☐
- Unioncamere ☐
- Associazioni di consumatori nazionali ☐
- Associazioni di consumatori regionali ☐
- Camere di Commercio ☐
- Imprese ☐
- Associazioni di imprese nazionali ☐
- Associazioni di imprese regionali ☐
- Università ☐
- Quotidiani e Periodici ☐

Altro (specificare).....

N.R. ☐

Come definisce il proprio livello di conoscenza delle procedure di conciliazione

- Nessuna conoscenza ☐
- Basso ☐
- Medio ☐
- Alto ☐

Ha ricevuto assistenza durante la procedura ADR?

SI ☐

NO ☐

Se sì, chi le ha dato assistenza?

☐	- rappresentante associazione dei consumatori	☐
☐	- professionista di fiducia (avvocato, commercialista ecc.)	☐
☐	- altro	☐
☐	- N.R.	☐

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

(Barrare la casella prescelta)

Mancata consegna del prodotto	☐
Mancata/ parziale esecuzione del servizio	☐
Ritardo nella consegna del prodotto	☐
Ritardo nella prestazione del servizio Durata del ritardo in gg.	☐
Difetto del prodotto	☐
Difetto nella prestazione del servizio	☐
(Descrivere il difetto).....	
Prodotto non conforme all'ordinazione	☐
Prodotto/servizio non ordinato	☐
Danni subiti	☐
Rifiuto di applicare la garanzia	☐
Rifiuto di vendita	☐
Rifiuto di prestazione servizio	☐
Pratiche commerciale/metodi di vendita	☐
Cattiva informazione	☐
Informazione insufficiente	☐
Modalità di pagamento	☐
Prezzo	☐
Aumento del prezzo	☐
Spese supplementari	☐
Spese/fatturazioni non giustificate	☐
Condizioni contrattuali	☐
Copertura del contratto	☐
Valutazione dei danni	☐
Rifiuto di versare un risarcimento	☐
Risarcimento insufficiente	☐
Modifica del contratto	☐
Cattiva esecuzione del contratto	☐
Annullamento /rescissione del contratto	☐
Annullamento di una prestazione	☐
Rimborso di un prestito	☐
Interessi richiesti	☐
Mancato rispetto di un impegno	☐
Altro (specificare)	☐

AMBITO DI RIFERIMENTO DELLA CONTROVERSIA

Commercializzazione di beni di consumo	☐
Prestazione di servizi	☐
Prestazione di servizi di pubblica utilità	☐
Contratti a distanza	☐
Contratti conclusi fuori dai locali commerciali	☐
Commercio elettronico	☐
Televendite	☐
Pubblicità	☐
Contratti bancari	☐
Credito al consumo	☐
Contratti assicurativi	☐
Prodotti finanziari	☐
Turismo	☐
Telecomunicazioni	☐
Multiproprietà	☐
Altro (specificare)	☐

ACCORDO:

Accordo raggiunto	☐
In data	

Accordo non raggiunto per

- Mancata adesione al tentativo di conciliazione	☐
- Mancata comparizione della controparte	☐
- Fallimento del tentativo di conciliazione	☐