



Protocollo e regolamento di conciliazione paritetica

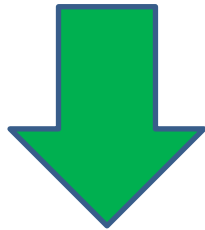
promosso dal
FORUM UNIREC-CONSUMATORI

**L'iter della domanda di conciliazione
in poche mosse.**

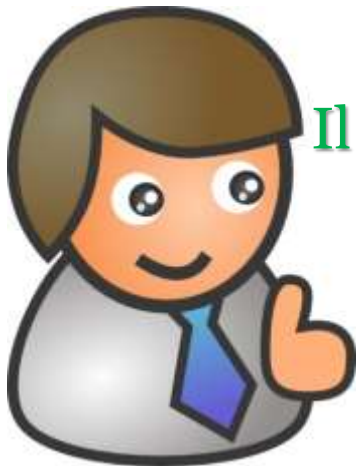
FASE 1 - IL RECLAMO

Un Consumatore invia un reclamo*
ad una Azienda UNIREC.

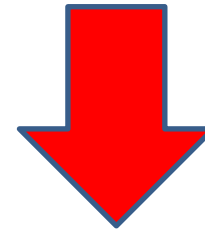
L'Azienda UNIREC
risponde in modo completo
entro il termine previsto di 30 giorni.



Il problema è risolto,
il Consumatore è
soddisfatto.



L'Azienda UNIREC
risponde in modo incompleto
o non risponde entro il termine
previsto di 30 giorni.



Il Consumatore
non è soddisfatto:
ricorre alla conciliazione.



FASE 2 - LA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

L'Azienda UNIREC

non ha risposto al reclamo entro il termine previsto di 30 giorni.

L'Azienda UNIREC

ha risposto al reclamo in modo incompleto.

Il Consumatore

ha 90 giorni di tempo



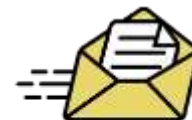
ha 45 giorni di tempo

per inoltrare **domanda di conciliazione**** alla Segreteria FORUM, direttamente o tramite una AACC.

la Segreteria FORUM

entro 7 giorni verifica la completezza della domanda

invia la documentazione



alla Commissione paritetica di conciliazione***.

FASE 3 - LA CONCILIAZIONE

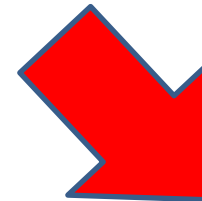
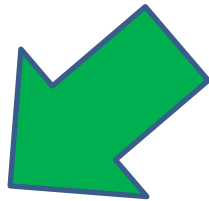
La Commissione paritetica

analizza il caso

redige il verbale di proposta di accordo

invia il verbale al Consumatore entro 15 giorni

Il Consumatore
entro 15 giorni



accetta la proposta.
La procedura si chiude
positivamente.

rifiuta la proposta.
La procedura si chiude
negativamente con verbale
di mancato accordo.



NOTE

* **Reclamo**

Documento scritto, tracciabile e riconosciuto, a firma del consumatore e/o presentato tramite le AACCC, ove il debitore contesti in modo circostanziato le modalità di svolgimento del servizio di recupero crediti da parte dell'impresa UNIREC, con espressa esclusione delle contestazioni inerenti la fondatezza del diritto di credito.

** **Domanda di conciliazione**

Modulo disponibile sul sito www.forum-unirec-consumatori.it

*** **Commissione paritetica di conciliazione**

Composta da un rappresentante dell'Impresa e da uno lato AACCC.