

PROCEDURA CONCILIATIVA”

PROTOCOLLO D’INTESA

tra

Personal Renting S.p.A con sede legale in Firenze, Viale Belfiore 26, 50144, in persona del legale rappresentante Alessandro Lazzeri

(di seguito, “**Personal Renting**”)

e

le **Associazioni di Consumatori Adiconsum, Adoc e Federconsumatori** aderenti al Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti (CNCU) firmatarie in persona dei legali rappresentanti

ADICONSUM Dott. Carlo De Masi

ADOC Dott. Roberto Tascini

FEDERCONSUMATORI Dott. Michele Carrus

(di seguito, “**Associazioni dei Consumatori**”)

Personal Renting S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori, unitariamente “**LE PARTI**”

PREMETTONO

Personal Renting è una società del Gruppo BNP Paribas che propone ai clienti privati un servizio di noleggio beni mobili non registrati senza opzione di riscatto finale.

L’Accordo di Conciliazione paritetica si inquadra nell’ambito della promozione dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie - ADR (Alternative Dispute Resolution) e, in generale, di implementazione della tutela dei consumatori al fine di garantire sempre maggiore trasparenza nei rapporti aziende/clienti, nello specifico nella vendita di beni e servizi connessi alla vendita, favorendo le buone pratiche tra impresa, Personal Renting S.p.A., ed i consumatori, e che si ispira altresì ai principi in tema di risoluzione extragiudiziale delle controversie contenuti nelle Raccomandazioni Comunitarie 1998/257, 2001/310 e nella Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie e del Decreto Legislativo di attuazione 6 agosto 2015 n. 130.

* * *

Premesso tutto quanto sopra, le Parti hanno convenuto di adottare per la suddetta Procedura Conciliativa – alla quale potranno aderire, in un secondo momento e previa firma del presente protocollo, le altre Associazioni dei Consumatori appartenenti al CNCU – che si ispira altresì ai principi in tema di risoluzione extragiudiziale delle controversie contenuti nelle Raccomandazioni Comunitarie 1998/257 e 2001/310, il seguente:

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Articolo 1 – Procedura di Conciliazione

- 1.1. La Procedura di Conciliazione tra Personal Renting e le Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo è finalizzata a pervenire, attraverso la valutazione di ogni singolo caso, alla composizione delle controversie che dovessero sorgere tra Personal Renting S.p.A. ed il consumatore.
- 1.2. La Procedura di Conciliazione è gratuita per il consumatore e si basa sulla collaborazione paritetica tra Personal Renting e le Associazioni dei Consumatori.
- 1.3. Oggetto della Procedura di Conciliazione sono i reclami inoltrati per iscritto a Personal Renting S.p.A. e per i quali la stessa o ha inviato una risposta considerata dal consumatore non soddisfacente, o non abbia fornito risposta entro il termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo.
La Procedura di Conciliazione riguarda i reclami inerenti i prodotti/servizi di noleggio a lungo termine di beni non registrati commercializzati da Personal Renting.

Articolo 2 – Accesso alla Procedura di Conciliazione

- 2.1. Alla Procedura di Conciliazione possono far ricorso i clienti di Personal Renting che al momento della presentazione della domanda rientrano nella definizione di “consumatore”, come stabilito dall’art. 3, comma 1, lettera a) del D. Lgs 206/2005 (“Persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta”).
- 2.2. La Procedura di Conciliazione è applicata ai consumatori che la richiedono tramite la società Personal Renting o con l’assistenza delle Associazioni dei Consumatori firmatarie del presente Protocollo.

Articolo 3 — Disposizioni procedurali

- 3.1. La conciliazione si intende instaurata all’atto del ricevimento da parte di Personal Renting della domanda del consumatore, redatta tramite apposito modulo (il cui contenuto è definito nell’allegato A del presente Protocollo), che si trovi nelle condizioni di cui ai precedenti articoli, con la quale il medesimo chieda di essere ammesso a detta Procedura.
- 3.2. Il modulo per l’accesso alla Procedura sarà disponibile:
 - sul sito internet di Personal Renting;
 - presso le Associazioni dei Consumatori aderenti all’iniziativa o sui rispettivi siti web.
- 3.3. Per l’ammissione alla Procedura il consumatore deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo sopra menzionato.
Per le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente sarà chiesta al consumatore la riformulazione della domanda e/o l’integrazione della documentazione.
In caso di mancata risposta da parte del consumatore entro i successivi 30 giorni dalla richiesta, le domande si considereranno inammissibili. Resta salvo il diritto del consumatore di riproporre la domanda completa dei documenti richiesti, laddove l’inammissibilità della richiesta precedente sia derivata da vizi procedurali.
- 3.4. La domanda di accesso alla procedura deve essere inviata entro 45 giorni dalla ricezione di una risposta

scritta da parte di Personal Renting ritenuta insoddisfacente o, in caso di mancata risposta, entro 45 giorni dallo spirare del termine di 30 gg concesso alla società per fornire riscontro al reclamo.

- 3.5 Il modulo integralmente compilato potrà essere presentato direttamente dal consumatore tramite invio a Personal Renting oppure attraverso una delle Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo di conciliazione utilizzando il seguente indirizzo:
1) PEC: personalrenting@pec.personalrenting.com
- 3.6 Nel modulo di domanda il consumatore deve indicare l'Associazione dei Consumatori prescelta per la discussione del suo caso.
- 3.7 La Procedura di Conciliazione potrà essere espletata anche nel caso in cui per la medesima controversia il consumatore abbia già avviato una causa civile nei confronti di Personal Renting. In tal caso, il consumatore si deve impegnare, compatibilmente con gli adempimenti e scadenze processuali, a richiedere un rinvio delle incombenze di causa; laddove la conciliazione dovesse avere esito positivo, il consumatore dovrà impegnarsi ad abbandonare la causa.
- 3.8 Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il consumatore esplicitamente dichiara di accettare il presente Regolamento, impegnandosi a non intraprendere ulteriori iniziative di natura giudiziaria (laddove già non avviate) o stragiudiziale fino alla definizione della Procedura di Conciliazione inerente il proprio caso; in caso di revoca e/o esito negativo della Procedura di Conciliazione il consumatore sarà libero di ricorrere a tutte le iniziative ritenute opportune a tutela delle proprie ragioni.
- 3.9 La conciliazione si considererà instaurata nel momento in cui Personal Renting riceverà il modulo di domanda sottoscritto dal consumatore o dall'Associazione dei Consumatori. E' fatto salvo il diritto del consumatore di revocare la procedura di conciliazione presentata, inviando apposita rinuncia in tal senso alla PEC indicate al punto 3.5.

Articolo 4 — Commissione di Conciliazione

- 4.1 Compito della Commissione sarà quello di esaminare e discutere le singole domande, alla stregua della documentazione fornita dal richiedente, nonché di decidere le controversie, eventualmente formulando una proposta transattiva da sottoporre al consumatore che resterà libero di accettarla o meno.
- 4.2 La Commissione di Conciliazione, con sede a Firenze, in viale Belfiore 26, 50144, è unica e svolge le proprie attività tramite tecniche di comunicazione a distanza.
- 4.3 Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e ogni informazione è da considerarsi riservata e non utilizzabile al di fuori della conciliazione stessa. Personal Renting S.p.A. si impegna a porre in essere tutte le tutele previste dalla normativa privacy nello svolgimento delle attività di conciliazione e nelle attività propedeutiche, in quelle necessarie allo svolgimento ed anche in quelle successive alla procedura di conciliazione, anche ai fini di attuare quanto stabilito negli accordi raggiunti.
- 4.4 La composizione della Commissione di Conciliazione è stabilita in modo paritetico fra i rappresentanti di Personal Renting e delle Associazioni dei Consumatori.
- 4.5 Le Associazioni dei Consumatori forniranno a Personal Renting i dati identificativi dei propri rappresentanti conciliatori, mediante comunicazione scritta da inviarsi al seguente indirizzo:
1) PEC: personalrenting@pec.personalrenting.com

- 4.6 Il consumatore sarà rappresentato dall'Associazione indicata all'atto della domanda o, in mancanza di specifiche indicazioni al riguardo, da una tra le associazioni firmatarie del Protocollo scelta a turno da Personal Renting.
- 4.7 Tutte le spese, nessuna esclusa, relative al funzionamento della Commissione saranno a carico di Personal Renting.
- 4.8 Alle Associazioni dei consumatori saranno attribuiti dei rimborsi spesa forfettari a compensazione dei costi sostenuti per l'attività svolta con modalità che saranno definite in uno specifico allegato al presente protocollo (all. A).
- 4.9 Nel caso in cui la sessione di conciliazione non possa aver luogo per l'assenza giustificata di uno dei due conciliatori che la compongono la sessione stessa sarà rinviata alla prima data utile.

Articolo 5 — Procedimento

- 5.1 Le Parti si riuniscono nelle date concordate e verificano la possibilità di formulare proposte di conciliazione anche a solo fine transattivo, in base allo stato della documentazione prodotta nel modulo di richiesta; sarà fatta salva la possibilità di acquisire ulteriore documentazione, laddove ritenuta necessaria o di ascoltare direttamente il consumatore e/o dipendenti di Personal Renting per ulteriori chiarimenti. In tal caso la controversia sarà discussa in una successiva riunione.
- 5.2 Le richieste di conciliazione dovranno essere esaminate entro 30 giorni dalla ricezione, con possibilità di proroga per un periodo non superiore ai 30 giorni. Il procedimento si concluderà sempre con la sottoscrizione, da parte delle Parti, di un verbale a) di accordo, con l'eventuale proposta transattiva; b) di mancato accordo.
- 5.3 Nel caso di accordo tra le parti il consumatore si impegna a sottoscrivere la proposta transattiva entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, recandosi presso la sede territoriale o regionale dell'Associazione che lo ha assistito o con altre modalità da concordare, al fine di sottoscrivere la conciliazione; il consumatore riceverà, altresì, copia firmata da Personal Renting, per il tramite dell'Associazione che lo rappresenta. In caso di mancata sottoscrizione della proposta transattiva nel termine sopra indicato, la stessa si riterrà non accettata, salvo casi di giustificato motivo, valutati i quali Personal Renting potrà accettare l'adesione del consumatore alla proposta formulata anche successivamente a tale termine.
- 5.4 In caso di accettazione, l'eventuale somma stabilita verrà erogata entro 30 giorni dalla firma, di norma mediante accredito sul conto corrente indicato nella domanda di conciliazione o, in casi particolari, con altre modalità da concordare.
- 5.5 L'accettazione da parte del consumatore della proposta conciliativa e l'avverarsi di tutte le condizioni concordate nel verbale di accordo estingueranno definitivamente la controversia, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e/o azione nei confronti di Personal Renting.
- 5.6 La mancata adesione alla proposta conciliativa da parte del consumatore non costituirà precedente vincolante per Personal Renting, né potrà essere invocata o prodotta a danno della stessa in altre sedi.

Articolo 6 - Disposizioni finali e transitorie

- 6.1 Il presente protocollo avrà una validità annuale a partire dalla data di sottoscrizione dello stesso e si intenderà in seguito tacitamente prorogato per successivi periodi di un anno, salvo recesso di una delle parti da comunicarsi entro 30 giorni dalla scadenza mediante invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC. Resta inteso che ciascuna Associazione firmataria avrà la facoltà di recedere dal protocollo optando per soluzioni alternative delle eventuali controversie; in tal caso il protocollo continuerà a spiegare i propri effetti tra le altre parti rimanenti.
- 6.2 Personal Renting e le Associazioni dei Consumatori si impegnano a diffondere il presente Regolamento tramite i propri siti internet.

PERSONAL RENTING S.p.A.
L'Amministratore Unico - Alessandro Lazzeri

ADICONSUM
Dott. Carlo De Masi

ADOC
Dott. Roberto Tascini

FEDERCONSUMATORI
Dott. Michele Carrus

Firenze, il 10 marzo 2022

Allegato A al Regolamento di Conciliazione (punto 4.8) per la definizione dei rimborsi spese forfettari da corrispondere alle Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'intesa.

Alle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del Protocollo di Conciliazione, sarà riconosciuto da Personal Renting S.p.A:

- un rimborso spese forfettario a compensazione dei costi sostenuti per l'attività svolta di Euro 50 (cinquanta) per ogni richiesta esaminata laddove il verbale di conciliazione sottoposto al consumatore non sia da questi accettato e per ogni domanda di conciliazione regolarmente presentata nel caso in cui intervenga successiva revoca del consumatore;
- un rimborso spese di Euro 100,00 (cento) per ogni richiesta di conciliazione esaminata per la quale si addivenga all'accettazione del verbale di conciliazione da parte del consumatore (art. 6.2 del Regolamento di Conciliazione). Detti rimborsi saranno oggetto di revisione tra le parti, che, decorsi 6 mesi dall'entrata in vigore dell'accordo, si confronteranno al fine di valutarne opportunamente la congruenza.

L'Ufficio di Conciliazione fornirà con cadenza trimestrale a ciascuna Associazione il riepilogo dei verbali di conciliazione conclusi e conseguentemente l'Associazione farà pervenire coerente nota di addebito per gli importi di spettanza. Il pagamento delle note di addebito sarà regolato a mezzo bonifico bancario alle coordinate fornite dall'Associazione interessata entro 60 gg. fine mese ricevimento fattura e/o nota di addebito.

PERSONAL RENTING S.p.A.
L'Amministratore Unico – Dott. Alessandro Lazzeri

ADICONSUM
Dott. Carlo De Masi

ADOC
Dott. Roberto Tascini

FEDERCONSUMATORI
Dott. Michele Carrus