



# **Protocollo e regolamento di conciliazione paritetica**

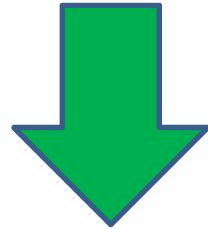
promosso dal  
**FORUM UNIREC-CONSUMATORI**

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

# FASE 1 - IL RECLAMO

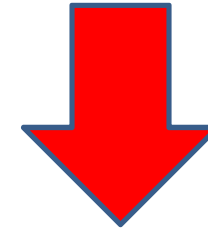
Un Consumatore invia un reclamo\*  
ad una Azienda UNIREC.

L'Azienda UNIREC  
risponde in modo completo  
entro il termine previsto di 20 giorni.



Il problema è risolto,  
il Consumatore è  
soddisfatto.

L'Azienda UNIREC  
risponde in modo incompleto  
o non risponde entro il termine  
previsto di 20 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 20 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 AACCC.

la Segreteria Forum  
entro 7 giorni verifica la completezza della domanda

invia la documentazione  alla Commissione paritetica di conciliazione\*\*\*.

# FASE 3 - LA CONCILIAZIONE

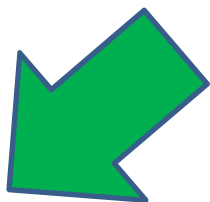
La Commissione paritetica

analizza il caso

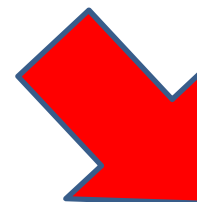
redige il verbale di proposta di accordo

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](http://www.forum-unirec-consumatori.it)

## **\*\*\* Commissione paritetica di conciliazione**

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