

CONVENZIONE

Tra ACU e C.N.R.S. "Centro Nazionale Ricerche e Studi in Discipline Bio Naturali

La seguente convenzione viene stipulata tra ACU-Associazione Consumatori Utenti Organizzazione Senza Scopo di Lucro (in acronimo ACU Non Profit), con sede legale in Piazzale Loreto n. 11 – 20131 Milano. Cod. Fisc. 97081020154 e il Centro Nazionale Ricerche e Studi in Discipline Bio Naturali (in acronimo C.N.R.S.-DBN Non profit), con sede legale in Carate Brianza Cod. Fisc. 10495320961

Premesso

che ACU è una Associazione di Consumatori e Utenti, costituita con atto pubblico il 27 febbraio 1984 con la denominazione di *Agrisalus*, sostiene e promuove la cultura del consumo etico e consapevole e, pertanto, fa propri i principi dello sviluppo e del consumo sostenibili definiti dall'ONU con la risoluzione del 25 settembre 2015

che ha come scopo esclusivo statutario la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti (statuto reperibile sul sito www.acu.it)

che ACU è Iscritta dal 1999 all'Elenco nazionale Legge 281/1998, ora Codice del Consumo; fa parte del CNCU-Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

che l'ACU è l'unica Associazione di Consumatori fondatrice e tuttora socia di ACCREDIA – Ente Unico di Accreditamento, partecipa con propri rappresentanti alle attività di UNI-Ente Italiano di Normazione.

che dal 1993 ha assunto una struttura associativa di tipo federale ed è presente in tutto il territorio nazionale.

che l'Associazione rappresenta consumatori e utenti in tutte le sedi istituzionali di tutti i settori di interesse consumeristico, nel settore agroalimentare, nel settore dei prodotti di largo consumo e nei servizi di *pubblica utilità* anche oltre i confini nazionali, già socia di Consumers International (Organizzazione riconosciuta dall'ONU) dal 1986.

che l'ACU-Associazione Consumatori Utenti svolge attività di informazione e assistenza ai cittadini presso i propri sportelli, anche appoggiandosi logisticamente ad altre strutture associative, promuove campagne di promozione del consumerismo e tutela degli interessi collettivi anche in sede giudiziaria, così come previsto dal Codice del Consumo.

Il C.N.R.S. è un Ente che raccoglie professionisti, Studiosi e Ricercatori in Discipline Bio Naturali nato dall'esigenza di costituire una banca dati on line nazionale di progetti, interventi e politiche di prevenzione e promozione del Benessere e della Salute mediante l'utilizzo di quelle Discipline che, nate dalle esperienze di medicine alternative prima e medicine complementari poi, hanno fondato e costituito quella che oggi si definisce quale

area delle Discipline Bio Naturali.

L'intento del C.N.R.S. è quello di costruire uno strumento gratuito di raccolta, analisi e diffusione di progetti, interventi, politiche e buone pratiche che ha l'obiettivo di documentare, condividere e mettere in rete i progetti e i loro risultati per supportare le attività di Operatori, Professionisti, Decisori e Stakeholders in modo tutelare tanto gli Operatori quanto gli Utenti delle Discipline Bio Naturali in tutto il Paese

La mission del C.N.R.S.-DBN

- raccogliere dati su base regionale e locale prima e nazionale poi di tutte quelle attività formative, educative e di ricerca scientifica, atti a documentare caratteristiche peculiari, efficacia, riferimenti culturali e storici delle Discipline Bio Naturali e la loro applicabilità nei vari aspetti della vita quotidiana;
- ottenere riferimenti alle Politiche europee, nazionali, regionali e locali favorevoli alla diffusione delle Discipline Bio Naturali e alla valorizzazione del patrimonio di valori che tali Discipline hanno diffuso nel nostro Paese;
- mettere a disposizione i materiali e i risultati dei progetti per valorizzarli a livello nazionale e per diffondere conoscenze e competenze tra i professionisti delle Discipline Bio Naturali e soprattutto tra gli utenti;
- favorire, attraverso l'utilizzo e la diffusione di strumenti-guida orientati alla correttezza metodologica, la costruzione di progetti e interventi di qualità basati sulle evidenze;
- la valutazione dei progetti da pubblicare sarà a cura di un gruppo di lavoro specificamente formato che si avvale della collaborazione di un Comitato Etico formato da eminenti Personalità del mondo scientifico. Le best practice individuate saranno evidenziate e valorizzate in banca dati accessibile ad Enti, Operatori e Utenti;
- Tenere corsi di formazione, aggiornamento e informazione ai suoi associati.

Il sistema, a regime, potrà consentire anche un monitoraggio e un'ottimizzazione delle attività progettuali idonee anche a un collegamento con i Piani Nazionali e Regionali di Prevenzione, oltre a favorire la disseminazione di programmi evidence-based, la costruzione e il sostegno delle reti o delle comunità professionali (secondo modalità proprie dei social network

Considerato

che nell'intero territorio nazionale si continuano a verificare disservizi in tutti gli ambiti degli scenari che riguardano il cittadino-consumatore, coinvolgendo non solo l'intestatario della fornitura e/o dell'acquisto di un bene, ma tutti i componenti della sua famiglia, ACU mette a disposizione un servizio permanente di informazione e di assistenza tramite il proprio numero verde nazionale 800009955 e la propria rete di sportelli e di esperti presenti sul territorio, ai fini di assicurare delle puntuali indicazioni per la risoluzione stragiudiziaria degli eventuali contenziosi tra azienda fornitrice e acquirente;

che la procedura standard sperimentata da ca. 2 decenni da ACU è la seguente, che viene inoltrata all'interessato per mail/fax a seguito della conversazione telefonica al nr. verde:

- Il/La diretto/a interessato/a invia una comunicazione di cui va conservata la ricevuta di invio, (completa del proprio indirizzo postale e firmata) alla propria controparte, intestandola per conoscenza ad ACU. ACU può ricevere questo reclamo anche per fax e/o mail o per posta elettronica certificata.
 - Quando ACU riceve copia di tale lettera, sollecita per iscritto la controparte affinché risponda in tempi brevi.
 - Se la controparte risponde positivamente: la pratica è da ritenersi chiusa. Qualora la controparte risponda negativamente o in termini non soddisfacenti e con tale controparte esista già un protocollo di intesa con ACU, al consumatore viene consigliato di procedere con la domanda di conciliazione paritetica o con la procedura ADR.
 - Se la controparte risponde negativamente ACU procede con un ulteriore intervento (scritto da un tecnico nostro collaboratore), al fine di ottenere una soluzione stragiudiziale della controversia. Qualora, come auspicabile, la controparte risponda positivamente, l'impegno di ACU può ritenersi concluso.
 - Se invece l'intervento di ACU non va a buon fine, il consumatore ha la facoltà di agire in giudizio con l'assistenza di un legale di propria fiducia. In questo caso ogni ulteriore intervento viene concordato con il legale di fiducia che definirà anche le spese e l'onorario dovuti e completamente a carico del consumatore.
- Attualmente le procedure ADR sono attive con le seguenti aziende:
- Enel Energia S.p.A., Servizio Elettrico Nazionale S.p.A., Eni Gas & Luce S.p.A., Edison Energia S.p.A., A2A Energia S.p.A. e aziende controllate, Acea S.p.A., Iren, Sorgenia, HeraComm;
 - Tim, Vodafone, Wind Tre (già Wind e H3G), Fastweb; TeleTu; Postemobile;
 - Poste;
 - Bancoposta, IntesaSanpaolo;
 - Trenitalia e Trenord, Alitalia;
 - Consorzio Netcomm (network aziende di Commercio elettronico);
 - ANIA (Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici);
 - Oltre all'Acquedotto Pugliese S.p.A., sono in fase di decollo le ADR nel settore del servizio idrico (acquedotti, fognature e depurazione).

Il soggetto convenzionato Centro Nazionale Ricerche e Studi in Discipline Bio Naturali si impegna a far conoscere a tutti i suoi associati e, per loro tramite, ai loro famigliari ed eventuali collaboratori aziendali, le disposizioni operative di questa convenzione, ovvero:

- a. invio di una mail a ciascun associato, con una comunicazione ad hoc concordata tra ACU e C.N.R.S. con la quale si informa sulle modalità di questo servizio;
- b. pubblicazione sui rispettivi siti di una specifica comunicazione ACU- C.N.R.S.;
- c. registrazione da parte di ACU dei contatti ricevuti ed eventuale monitoraggio annuale;

Considerato inoltre

- 1) che la Circolare del Ministero dello Sviluppo Economico del 05/03/2013, protocollo n. 0038226 (www.mise.gov.it), definisce testualmente al capitolo *Convenzioni tra Associazioni aventi scopi e finalità diverse (Associazioni convenzionate)*: "si intendono Associazioni convenzionate con l'Associazione di consumatori e utenti richiedente l'iscrizione o la conferma annuale, le altre Associazioni avente scopo diverso o ulteriore da quello di tutela dei diritti dei consumatori, con le quali l'Associazione di consumatori abbia sottoscritto un accordo che comporti la possibilità che i soci dell'Associazione convenzionata, divengono associati dell'Associazione di consumatori e utenti. In tal caso i soci dell'Associazione convenzionata con l'Associazione richiedente l'iscrizione o la conferma annuale possono essere computati quali associati di quest'ultima, ai fini dell'iscrizione all'elenco o della conferma annuale, solo qualora abbiano manifestato individualmente (mediante il versamento di quota associativa specifica e non simbolica e, se tale versamento non è tracciabile, anche mediante sottoscrizione di apposito modulo di adesione) espressamente e liberamente la volontà di aderire all'Associazione di consumatori e utenti richiedente l'iscrizione e gli associati stessi siano stati comunque posti a conoscenza dell'accordo o convenzione o delle sue conseguenze.";
- 2) che il C.N.R.S. stabilisce nel proprio Statuto (aggiornato il 16 Luglio 2017) la tutela dei diritti e l'assistenza dei propri associati e con i suoi Codici Etici, anche quelli degli Utenti delle Discipline Bio Naturali

Stipulano la seguente Convenzione:

- a. al fine di ottemperare a quanto sopra scritto l'ACU-Associazione Consumatori Utenti mette a disposizione di tutta l'organizzazione il modulo di adesione allegato, con l'impegno di favorire la crescita della consapevolezza di una partecipazione attiva dei associati aderenti al Centro Nazionale Ricerche e Studi in Discipline Bio Naturali alle attività proprie dell'Associazione Consumatori.
- b. l'ACU Associazione Consumatori Utenti mette a disposizione il servizio di Soluzione Alternativa delle Controversie ADR con tutte le aziende sopra citate. Di seguito sono disponibili gli allegati che forniscono tutte le indicazioni pratiche del caso per espletare tale servizio.

Milano, 8 Dicembre 2018

ACU - Associazione Consumatori Utenti
Gianni Cavinato
Presidente Nazionale e Legale Rappresentante
ACU - Associazione Consumatori Utenti
Sede Nazionale
Piazzale Loreto 11
20131 Milano

C.N.R.S. Centro Nazionale Ricerche e
Studi in Discipline Bio Naturali
Franco Sammaciccia
Presidente Nazionale e Legale Rappresentante