

## **PROTOCOLLO D'INTESA ADICONSUM e AGOS DUCATO S.p.A.**

**Tra**

Agos Ducato S.p.A., con sede in Milano, Viale Fulvio Testi 280, rappresentata dal Direttore Legal Affairs & Corporate Sustainability, Dott.ssa Laura Galimberti (di seguito "Agos Ducato")

**e**

Adiconsum, con sede in Roma, via G.M. Lancisi, 25 00161 Roma, rappresentata dal Presidente Nazionale, Dott. Carlo De Masi, (di seguito congiuntamente anche le "Parti"),  
si è stipulato il presente accordo.

### **Premessa Generale**

Le Parti si danno reciprocamente atto che un quadro normativo chiaro e trasparente è la garanzia necessaria per realizzare un'effettiva tutela dei consumatori; ciò vale anche e soprattutto nel settore del credito. L'obiettivo di avere dei consumatori sempre più consapevoli ha determinato, da parte del legislatore e dei singoli operatori, l'individuazione di specifici strumenti idonei a garantire ai consumatori un'adeguata conoscenza dei propri diritti e un'efficace tutela degli stessi, ove non siano rispettati, nonché scelte di trasparenza e di responsabilizzazione diretta degli operatori del comparto.

Alla luce dello sviluppo che ha avuto negli anni il credito ai consumatori, in termini di operazioni, di volumi e di consumatori coinvolti, è, quindi, fondamentale assicurare un'informazione tanto generalizzata, quanto semplificata, che sola può concretamente realizzare la trasparenza e la piena chiarezza dell'attività svolta dalle società operanti nel settore realizzando una piena comprensibilità e accessibilità dei rapporti negoziali conclusi con i consumatori, ciò al fine di consentire agli stessi il pieno e consapevole esercizio dei propri diritti, anche promuovendo e garantendo il pieno rispetto di tutte le forme di tutela normativamente previste.

Tutto ciò in una logica di concertazione, mutualità e sussidiarietà, capace di individuare buone prassi che eliminino il dumping tra imprese corrette e imprese scorrette.

Per l'attuazione di quanto sin qui affermato e delle nuove normative di settore e per l'esperienza già maturata negli anni precedenti, Agos Ducato e Adiconsum hanno deciso di proseguire a operare per una sempre maggiore e più adeguata professionalità nel settore del credito individuando nuove e più efficaci forme di tutela nonché, in un'ottica di solidarietà, soluzioni utili per affrontare tutte quelle situazioni di difficoltà economico-finanziarie che la crisi ha acuito. Soluzioni che siano, pertanto, frutto della concertazione tra le parti sociali coinvolte in uno spirito di vera sussidiarietà e mutualità, alla luce dell'evoluzione normativa nazionale ed europea.

Le Parti s'impegnano, ugualmente, ad operare al fine di prevenire lo sviluppo di ipotesi di reati che possono interessare il settore, dall'usura alle frodi telematiche in tutte le sue varianti, sempre più articolate e tecnicamente all'avanguardia, con possono comportare anche

conseguenze su migliaia di consumatori, singoli e famiglie. Ambiti di attività, dove Adiconsum è da sempre attenta e attiva.

Adiconsum, inoltre, ha da sempre tra i suoi obiettivi quello di rendere effettivo il diritto all'informazione del consumatore, promuovendo condizioni migliori in relazione ad accessibilità, sicurezza, qualità e uso dei servizi, tra cui quello del credito, realizzando giuste iniziative d'informazione e formazione rivolte ai consumatori.

Adiconsum ha, infatti, sin dalla sua nascita, svolto delle iniziative d'informazione, educazione, divulgazione e prevenzione, con l'obiettivo di formare ed educare a un uso consapevole e responsabile del denaro, informare sui canali e sulle modalità di accesso al credito legale, orientare i soggetti a rischio o usurati verso le strutture in grado di assisterli in modo adeguato.

In forza della legge 108/96 di contrasto all'usura - fortemente voluta dall'Associazione - e l'istituzione del proprio Fondo di Prevenzione Usura, Adiconsum è stata riconosciuta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze come organismo di assistenza e di solidarietà ai soggetti a rischio di usura e il numero delle persone ascoltate, assistite, orientate nell'ambito di attività - ormai più che decennale - è considerevole.

D'altra parte, sin dalla sua costituzione Agos Ducato, Società associata ASSOFIN (Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare), che opera nel settore del credito ai consumatori dal 1987, ha da sempre dedicato grande impegno alla progettazione e realizzazione di prodotti finanziari in modo corretto e responsabile con particolare attenzione alla fase di proposizione della propria offerta. La continua ricerca di sempre maggiore chiarezza e trasparenza all'interno delle comunicazioni rivolte al consumatore, unitamente all'impegno nella divulgazione di un'educazione finanziaria, si è concretizzata in una serie di iniziative. Di seguito sono descritte le principali:

1. divulgazione di un approccio consapevole al credito, promuovendo una vera e propria cultura finanziaria che sensibilizzi a un approccio consapevole e competente ai prodotti del credito (ad es. tour itineranti di educazione finanziaria; "pillole di trasparenza" su Facebook, webinar dedicati a temi di interesse, ecc.);
2. controllo e aggiornamento di contrattualistica e materiale pubblicitario anche in un'ottica di sempre maggior chiarezza e completezza;
3. collaborazione con le associazioni del mondo consumerista attraverso la stipula di protocolli d'intesa finalizzati alla promozione di un approccio consapevole ai prodotti finanziari e ad accordi in materia di procedura conciliativa.

È intento delle Parti, in base ai principi sopra enunciati, continuare a impegnarsi nella formazione degli operatori Agos Ducato, al fine di migliorare il rapporto con i consumatori, improntandolo a un effettivo e costruttivo dialogo capace di realizzare effetti positivi per l'intera durata del rapporto stesso e di affrontare eventuali problematiche negative emergenti secondo schemi operativi condivisi tra le Parti.

È altresì intento comune delle Parti continuare a promuovere e sviluppare, sul piano nazionale, politiche di credito responsabile, atte a prevenire fenomeni di sovraindebitamento attraverso attività di formazione, d'informazione ed anche di orientamento sia degli operatori del settore, sia dei consumatori.

È, infine, intento delle Parti realizzare una serie di attività e iniziative idonee a avviare - in una logica non di conflittualità, bensì di convergenze e in uno spirito di condivisione di



programmi, nel rispetto delle reciproche competenze - il necessario e opportuno monitoraggio delle attività e delle iniziative del comparto, attraverso un'attenta analisi del mercato, nonché lo studio l'approfondimento di specifici aspetti del settore creditizio.

In particolare, grande attenzione sarà data all'attività di formazione per gli operatori del settore, in particolare per gli operatori non inquadrati nel rapporto di lavoro dipendente, al fine di accrescerne la professionalità anche alla luce delle accresciute responsabilità che il decreto legislativo n. 141/2010 e la circolare di Banca d'Italia 288/2015 hanno assegnato agli intermediari creditizi e finanziari circa il controllo e la vigilanza delle reti di distribuzione esterne.

Ampio spazio e attenzione sarà riconosciuto all'individuazione di sistemi idonei ad assicurare una capillare informazione dei consumatori rispetto ai diritti loro riconosciuti dalla normativa nazionale ed europea, ma anche ad allertare circa i fenomeni sopradescritti quali il sovra indebitamento o il cattivo indebitamento, le truffe telematiche o i c.d. casi di "furto di identità".

Le Parti s'impegnano a svolgere apposite campagne informative e pubblicazioni tematiche nonché adeguata informativa atta a prevenire tali fenomeni, a individuare e realizzare sistemi di allerta condivisi e proporre contributi per realizzare impianti normativi capaci di affrontare concretamente e di risolvere tali problematiche, creando anche sinergie con tutte le Autorità coinvolte.

Ulteriore obiettivo delle Parti è di operare al fine di prevenire l'insorgere di controversie con i consumatori, di agevolare la risoluzione di eventuale contenzioso in via conciliativa paritetica e stragiudiziale.

Ciò posto, Adiconsum e Agos Ducato hanno deciso di stipulare il presente accordo e, al contempo, costituire un tavolo permanente di lavoro aperto anche ad altre parti sociali.

Per questi motivi le Parti concordano nel realizzare congiuntamente una serie di attività finalizzate ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi soprarichiamati.

**Tanto premesso, si conviene quanto segue**

## SEZIONE I

### INIZIATIVE DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE INSORTE CON I CONSUMATORI

Le Parti s'impegnano a collaborare, esaminando congiuntamente e discutendo le eventuali contestazioni inoltrate ad Adiconsum da parte di clienti di Agos Ducato, al fine di fornire riscontri che possano venire incontro al meglio alle richieste dei clienti e alle ragioni di Agos Ducato, anche formulando proposte transattive per dirimere le controversie.

A tal proposito le Parti hanno intenzione di porre in essere una procedura di conciliazione (di seguito anche la "Procedura" o la "Procedura di Conciliazione") tesa a favorire accordi stragiudiziali dei reclami presentati dalla clientela ad Agos nella reciproca convinzione che la fiducia e la soddisfazione della clientela passino anche attraverso la definizione di



meccanismi condivisi per la soluzione di specifiche controversie che possono insorgere con Agos Ducato.

Al fine di disciplinare la suddetta Procedura che si ispira, altresì, ai principi sanciti dalle Raccomandazioni Comunitarie 1998/257 e 2001/310 in tema di risoluzione extragiudiziale delle controversie, le Parti stabiliscono di adottare il seguente:

## **REGOLAMENTO PROCEDURA DI CONCILIAZIONE**

### **Articolo 1 – Procedura di Conciliazione**

1.1. È istituita la Procedura di Conciliazione tra le Parti finalizzata, attraverso la valutazione di ogni singolo caso, a comporre le controversie insorte tra Agos Ducato ed i propri clienti (di seguito i “Clienti” o, al singolare, il “Cliente”).

1.2. La Procedura di Conciliazione è gratuita per il Cliente e si basa sulla collaborazione paritetica tra le Parti.

1.3. Oggetto della Procedura di Conciliazione sono i reclami già inoltrati ad Agos Ducato risolti con una risposta considerata non soddisfacente per il Cliente, o reclami a cui non sia stata fornita risposta entro il termine massimo di 60 giorni da parte di Agos Ducato.

1.4. La Procedura di Conciliazione riguarda i reclami inerenti i prodotti/servizi finanziari commercializzati da Agos Ducato, sia direttamente sia attraverso le reti distributive esterne.

### **Articolo 2 – Accesso alla Procedura di Conciliazione**

2.1. Alla Procedura di Conciliazione possono far ricorso i Clienti di Agos Ducato che rientrino nella definizione di “consumatore”, come stabilito dall’art. 3, comma 1, lettera a) del D.Lgs. 206/2005 e successive modifiche (“Persona fisica che agisce per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta”). La Procedura di Conciliazione è applicata ai Clienti che la richiedano attraverso o con l’assistenza della Adiconsum.

### **Articolo 3 – Disposizioni procedurali**

3.1 L’avvio della Procedura di Conciliazione è subordinato alla richiesta scritta da parte del Cliente, anche tramite compilazione di apposito modulo messo a disposizione dei Clienti per agevolare la richiesta.

3.2 Il modulo per l’accesso alla Procedura sarà reso disponibile sul sito internet di Agos Ducato e presso Adiconsum.

3.3 Per l’ammissione alla Procedura il Cliente deve indicare tutti i dati richiesti nel modulo di ammissione alla Procedura. Le domande pervenute su moduli incompleti e/o non compilati correttamente non potranno essere gestite salvo il caso in cui Agos o Adiconsum potranno compilare autonomamente i campi mancanti.

3.4 Il modulo integralmente compilato può essere presentato con le seguenti modalità:

- per posta, anche elettronica, ad Adiconsum;

- attraverso gli sportelli di Adiconsum.

3.5 La Procedura di Conciliazione può essere espletata anche nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente fatto ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (di seguito "ABF") o alla giustizia ordinaria. In tal caso, per poter accedere al tentativo di conciliazione, il Cliente deve consegnare, insieme alla richiesta di conciliazione, idonea documentazione che comprovi l'avvenuta l'interruzione di un ricorso ABF o il rinvio delle incombenze di causa di un procedimento civile precedentemente avviato. Nel caso in cui tale documentazione non venisse presentata, la domanda di conciliazione non potrà essere accolta. Con l'accettazione della proposta avanzata in sede di Procedura di Conciliazione, il Cliente rinuncia agli atti e alle azioni di detti procedimenti.

3.6 Con la sottoscrizione della domanda di conciliazione il Cliente esplicitamente dichiara di conoscere ed accettare le previsioni di cui al presente documento (di seguito il "Regolamento"), impegnandosi a non proporre azioni giudiziarie o stragiudiziali fino alla definizione della Procedura di Conciliazione inerente il proprio caso. Fermo restando quanto previsto dal precedente punto 3.5, il Cliente è libero di ricorrere a tutte le iniziative ritenute opportune a tutela dei propri interessi in ipotesi di esito negativo della Procedura di Conciliazione.

3.7 Il Cliente può revocare la propria domanda di ammissione alla Procedura di Conciliazione fino a quando il suo caso non sia pervenuto all'esame della Commissione di Conciliazione.

3.8 Le Parti si impegnano a diffondere il Regolamento tramite i propri siti internet.

#### **Articolo 4 – Commissione di Conciliazione**

4.1 Compito della Commissione di Conciliazione (di seguito "Commissione") è di esaminare e discutere le singole domande alla stessa sottoposte, nonché di formulare una proposta transattiva da sottoporre al Cliente al fine di dirimere la controversia.

4.2 La Commissione svolge i propri lavori mediante riunioni a distanza tramite l'utilizzo di mezzi di telecomunicazione che consentano la partecipazione interattiva dei componenti la Commissione.

4.3 Le riunioni della Commissione non sono pubbliche e ogni informazione acquisita dalle Parti nel corso della conciliazione è da considerarsi riservata e non utilizzabile al di fuori della Procedura stessa, né divulgabile a terzi.

4.4 La Commissione è paritetica: essa è composta da almeno un rappresentante di Adiconsum nelle veci del Cliente e da almeno un rappresentante di Agos Ducato.

4.5 Ad Adiconsum saranno attribuiti dei rimborsi spesa forfettari su base annua, nella misura e con modalità che saranno definite in uno specifico accordo a latere al presente Protocollo d'Intesa .

4.6 Le richieste di conciliazione pervenute alla Commissione dovranno essere esaminate entro 60 giorni, con possibilità di proroga per un periodo non superiore ai 60 giorni. Agos Ducato, in accordo con Adiconsum, utilizzerà sistemi telematici on-line per esperire, nei termini sopra detti il tentativo di conciliazione.

4.7 Nel caso in cui la sessione di conciliazione non possa aver luogo per l'assenza giustificata di una delle Parti, la sessione stessa sarà rinviata alla prima data utile.



## **Articolo 5 – Attività di segreteria a supporto della Commissione**

5.1 Le attività di segreteria a supporto alla Commissione saranno svolte da Agos Ducato con proprio personale interno.

5.2 Le attività di segreteria sono relative a:

- ricevere ed esaminare la completezza delle domande, nonché verificare la sussistenza dei requisiti per la loro ammissione alla Procedura;
- istruire la pratica, anche sulla base della documentazione pervenuta da Adiconsum;
- individuare le date da condividere con Adiconsum per discutere i casi sottoposti all'esame della Commissione,
- archiviare la documentazione;
- verbalizzare le riunioni della Commissione, anche mediante scambio comunicazioni a mezzo posta elettronica con Adiconsum, riportando l'esito di ciascun caso esaminato con l'eventuale proposta conciliativa formulata dalla Commissione.

## **Articolo 6 – Procedimento**

6.1 Le Parti si riuniscono nelle date stabilite e verificano la possibilità di proporre accordi transattivi, fatta salva la necessità di acquisire ulteriore documentazione; se necessario in tal caso la controversia verrà discussa nel corso di una successiva riunione, al fine di poter esaminare anche la suddetta documentazione.

6.2 Il procedimento si conclude mediante comunicazione tra le Parti, anche a mezzo posta elettronica:

- a) di accordo, con l'eventuale proposta transattiva;
- b) di mancato accordo.

In entrambi i casi Adiconsum si impegna ad informare il Cliente sull'esito della conciliazione.

6.3 Nei casi di accoglimento della domanda di conciliazione, il Cliente dovrà accettare la proposta transattiva formulata dalla Commissione mediante sottoscrizione della stessa e trasmetterla ad Agos, anche per il tramite di Adiconsum, utilizzando anche tecniche di comunicazione a distanza.

In caso di mancata accettazione da parte del Cliente la stessa si riterrà non accettata.

6.4 Qualora la conciliazione preveda l'erogazione di una somma di denaro a favore del Cliente, la liquidazione da parte di Agos Ducato avverrà entro 30 giorni dalla firma della proposta transattiva, nelle modalità concordate con il Cliente.

6.5 L'accettazione da parte del Cliente della proposta conciliativa estingue definitivamente la controversia con conseguente rinuncia da parte del Cliente ad ogni relativo diritto e/o azione nei confronti di Agos Ducato.

## SEZIONE II

## ALTRE INIZIATIVE A TUTELA DEI CONSUMATORI

Le Parti si impegnano altresì a conseguire i seguenti scopi:

1. Studiare e proporre un protocollo che garantisca *standard* di qualità al settore.
2. Proseguire nello studio e nella predisposizione di corsi tenuti da Adiconsum diretti a titolo esemplificativo all'apprendimento degli aspetti principali circa il funzionamento, i rischi e le modalità per ovviare alle frodi telematiche e ai furti d'identità.
3. Proseguire nello studio e nella predisposizione da parte di Adiconsum di corsi di formazione per gli operatori di Adiconsum dislocati sul territorio nazionale, al fine di poter fornire ai consumatori una consulenza competente e aggiornata in materia, anche nelle piccole realtà territoriali.
4. Proseguire nella predisposizione di materiale che informi il consumatore circa gli aspetti fondamentali e i rischi connessi all'accesso al credito e che lo educi a una responsabile gestione del denaro e del bilancio familiare.
5. Proseguire nello studio di opuscoli informativi da parte di Adiconsum, d'intesa con Agos Ducato, che informino la potenziale clientela circa le frodi telematiche e di furti d'identità.
6. Svolgere incontri sul territorio nazionale con i consumatori e con gli operatori, al fine di educarli e informarli adeguatamente circa i diritti e gli obblighi previsti dalla normativa, i rischi e le conseguenze che determinate scelte comportano e per operare nel settore in maniera ponderata e responsabile.
7. Concordare iniziative nel caso di eventi straordinari che dovessero colpire il territorio, anche a prescindere da decisioni assunte dalle associazioni categoriali di appartenenza.
8. Proseguire nello studio e nella predisposizione di brochure e materiale informativo anche sul consumerismo in generale che, se distribuiti nei locali della società finanziaria o, comunque, dalla stessa patrocinati, possano far acquisire agli operatori del credito una nuova accezione, più consumerista, per l'appunto, agli occhi dei consumatori.
9. Adiconsum potrà verificare, su istanza di Agos Ducato, la chiarezza, la trasparenza, nonché la conformità alle norme vigenti dei contratti in essere e delle comunicazioni, informative scritte e modulistica di vario genere che Agos Ducato sottopone all'attenzione dei consumatori, nonché la chiarezza, la trasparenza nonché la conformità alle norme vigenti dei contratti che Agos Ducato sta per proporre alla clientela.
10. Proseguire l'attività di studio e ricerca relativamente al settore con riferimento alla concorrenza leale tra le aziende, alla tutela dei consumatori nell'ambito delle norme stabilite dalla legislazione nonché assumere funzioni operative in materia, previa specifiche intese tra le Parti.
11. Predisporre e organizzare iniziative di varia natura, che le Parti valuteranno di comune accordo di volta in volta, ferme restando le finalità di cui alla premessa del presente protocollo d'intesa.
12. Prevedere in Adiconsum una struttura di gestione centralizzata delle richieste provenienti da tutti gli sportelli nazionali, individuando un numero limitato di collettori (3) preposti alla raccolta e segnalazione delle comunicazioni.



13. Prevedere incontri periodici, con cadenza da concordare, con modalità a distanza o presso le strutture Agos Ducato durante i quali, Adiconsum e Agos Ducato, attraverso propri rappresentanti, possano condividere ed approfondire delle tematiche individuate congiuntamente, anche al fine di migliorare sempre più i rapporti con la clientela.

14. Decreto Legislativo 231/2001 – Osservanza Codice Etico e Modello 231

Adiconsum dichiara di aver preso visione e di essere a conoscenza del contenuto del "Modello 231", che include anche il Codice Etico Agos Ducato elaborato da Agos Ducato in riferimento alla normativa vigente in materia di illecito amministrativo della persona giuridica dipendente da reato commesso da amministratori, dipendenti e/o collaboratori, disponibile sul sito internet [www.agosducato.it](http://www.agosducato.it). Con riferimento all'esecuzione delle attività oggetto del presente atto, Adiconsum dichiara e garantisce: (i) di aver impartito e attuato disposizioni ai propri amministratori, dipendenti e/o collaboratori finalizzate a prevenire la commissione, anche tentata, dei comportamenti sanzionati dalla normativa e si obbliga nei confronti di Agos Ducato a mantenere tali disposizioni tutte efficacemente attuate; (ii) di obbligarsi nei confronti di Agos Ducato, per l'intera durata della collaborazione di cui al presente atto, ad attenersi ai principi del Codice Etico Agos Ducato e del Modello 231; e (iii) manlevare e tenere indenne Agos Ducato da qualsiasi pretesa, richiesta di risarcimento danni, e/o contestazioni avanzate da terzi e derivanti dall'inosservanza delle disposizioni di cui al presente articolo.

### **SANZIONI INTERNAZIONALI**

1. I termini riportati nel presente articolo con la lettera maiuscola hanno il significato di seguito indicato:

**"Autorità Sanzionatoria"**: indica ogni istituzione o agenzia delle Nazioni Unite, dell'Unione Europea (o di uno dei suoi Stati membri), del Regno Unito, degli Stati Uniti d'America [incluso l'Ufficio di Controllo dei Beni Stranieri del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti (OFAC), il Dipartimento di Stato degli Stati Uniti e il Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti].

**"Paese Sanzionato"**: indica ogni paese o territorio che è, o il cui governo è, oggetto di sanzioni internazionali globali.

**"Persona Sanzionata"**: indica ogni persona fisica, giuridica o ente ("Persona") che (a) è, o è direttamente o indirettamente posseduta o controllata (secondo le definizioni di tali termini fornite dall'Autorità Sanzionatoria pertinente) da, o agisce per conto di una o più Persone presenti in qualsiasi elenco di Persone designate o soggette a misure restrittive da parte di un'Autorità Sanzionatoria o (b) che risieda o abbia sede in un Paese Sanzionato o (c) sia altrimenti soggetta a Sanzioni Internazionali.

**"Sanzioni Internazionali"**: indica le sanzioni economiche, finanziarie o commerciali, come gli embarghi, i congelamenti dei beni, le sanzioni che colpiscono determinati settori e altre misure restrittive, che sono irrogate, gestite e applicate da un'Autorità Sanzionatoria.

2. Adiconsum si impegna a:

(a) mantenere in vigore e applicare politiche e procedure volte a garantire la conformità alle Sanzioni Internazionali, e

(b) prestare i Servizi e le ulteriori obbligazioni derivanti dall'accordo, in modo tale da non violare in alcun modo le Sanzioni Internazionali.

Adiconsum dichiara che né la stessa, né alcuna delle sue eventuali controllate, o dei suoi o loro legali rappresentanti, direttori, amministratori e dipendenti coinvolti nell'esecuzione dell'accordo sono Persone Sanzionate.

Le dichiarazioni di cui al presente articolo sono da considerarsi reiterate fino alla cessazione dell'accordo.

Adiconsum si impegna a informare Agos Ducato appena possibile in caso di dichiarazione inesatta o nel caso in cui una delle proprie dichiarazioni si riveli inesatta o in caso di violazione degli obblighi di cui al presente articolo.

Le dichiarazioni e gli obblighi di Adiconsum di cui al presente articolo non possono essere soggette ad alcuna limitazione di responsabilità di Adiconsum.

Ogni violazione dei termini del presente articolo è considerata un grave inadempimento e comporta la risoluzione immediata dell'accordo ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

### **DISPOSIZIONI FINALI e TRANSITORIE**

Il presente accordo è valido dal 01/01/2023, e produce i suoi effetti retroattivamente da tale data, sino alla data del 31/12/2023. Almeno 30 giorni prima della scadenza, le Parti stabiliranno termini e condizioni dell'eventuale rinnovo.

#### **Documento a latere**

Adiconsum e Agos Ducato S.p.A. s'impegnano, visti gli ottimi risultati raggiunti negli anni precedenti, a proseguire, in una logica concertativa, il dialogo preventivo rispetto a eventuali problematiche e/o criticità che possano insorgere nel settore di attività di Agos Ducato.

In tale ottica Adiconsum, qualora rilevi nell'operato di Agos Ducato iniziative o comportamenti che ritenga, anche solo potenzialmente, lesivi dei diritti dei consumatori, s'impegna a non avviare azioni ad ampio impatto legale e/o reputazionale prima di essersi confrontata con la stessa Agos Ducato sul singolo caso.

Il confronto avrà lo scopo di analizzare e valutare i diversi aspetti del caso, e di ricercare soluzioni concertate che prevedano anche l'inibizione dei comportamenti di Agos Ducato eventualmente lesivi (nel senso sopra indicato), oltre a mettere in atto ulteriori interventi condivisi volti a sanare eventuali criticità.

Qualora non si giungesse a un esito favorevole, Adiconsum potrà intraprendere le iniziative del caso, scegliendo modalità e sedi più opportune per la tutela dei consumatori.

Allo stesso modo Agos Ducato, qualora rilevi nell'operato di Adiconsum iniziative o comportamenti lesivi della reputazione o degli interessi della stessa Agos Ducato, s'impegna a percorrere la via del dialogo preventivo prima di agire con qualsivoglia differente modalità,



provvedendo a dare pronta informazione sul caso (con la relativa documentazione di supporto) ad Adiconsum.

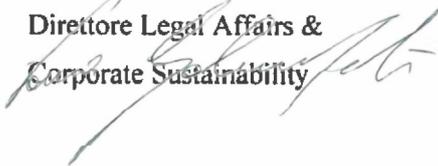
Al fine di rendere agevolmente applicabili le suddette disposizioni, ogni parte individuerà propri referenti con il preciso compito di veicolare tempestivamente e favorire al massimo lo scambio di tutte le informazioni e le comunicazioni in tale ambito.

Adiconsum s'impegna altresì a favorire, anche a livello regionale e locale, un dialogo propositivo fra sedi territoriali Adiconsum e Agos Ducato promuovendo detto scambio di informazioni, anche in relazione a singoli reclami.

Milano – Roma, 21 Luglio 2023

**Firma per Agos Ducato S.p.A.**

Laura Galimberti  
Direttore Legal Affairs &  
Corporate Sustainability



**Firma per Adiconsum**

Carlo De Masi  
Presidente Nazionale

