

---

## REGOLAMENTO PER LA PROCEDURA ADR IN MATERIA DI CONSUMO – AGCOM

### Art. 1: Ambito di applicazione

1. Il Servizio di ADR in materia di consumo di CONCILIACONSUMATORI SRL offre la possibilità di risolvere controversie di natura commerciale che coinvolgono imprese e consumatori, ivi incluse quelle derivanti da Internet e dal commercio elettronico, senza limiti riguardanti la nazionalità delle parti.
2. La qualificazione della natura della controversia e il suo valore spetta alla parte che deposita la domanda.
3. Per le procedure ADR espressamente disciplinate da disposizioni di legge, il presente regolamento si applica in quanto compatibile.
4. Le procedure ADR disciplinate dal presente Regolamento non rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 28/2010.

### Art. 2: Avvio della procedura

1. La procedura ADR si avvia attraverso il deposito di una domanda presso la Segreteria di CONCILIACONSUMATORI SRL e il pagamento delle tariffe della procedura, nella misura dovuta ai sensi dell'art. 8 del presente Regolamento.
2. La domanda può essere formulata tramite:
  1. il [modello PDF](#) scaricabile sul sito [www.conciliaconsumatori.it](http://www.conciliaconsumatori.it) trasmesso per posta ordinaria, per posta elettronica, per fax o consegnato a mano presso una sede CONCLIACONSUMATORI SRL.
3. Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali.
4. La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti.
5. Ogni parte ha diritto di accesso agli atti della procedura, eccettuati quelli espressamente riservati al solo Conciliatore.
6. La Segreteria comunica alla parte convenuta, nel più breve tempo possibile, l'avvenuto deposito della domanda di avvio della procedura ADR con mezzo idoneo a dimostrare l'avvenuta ricezione, invitandola a rispondere entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione.
7. Se l'altra parte accetta di partecipare, invia la propria adesione e versa le tariffe previste dall'art. 8 del presente Regolamento; quindi viene individuato un Conciliatore e ha inizio la procedura.
8. Qualora CONCILIACONSUMATORI SRL, per la gestione di procedure ADR, necessitasse di un'apposita abilitazione e questa non dovesse sussistere o venisse a mancare successivamente al deposito della domanda, la Segreteria informa le parti e fornisce l'elenco dei Servizi di ADR in materia del consumo abilitati presso cui potranno svolgere il procedimento.
9. Le comunicazioni alle parti potranno avvenire anche attraverso strumenti telematici.
10. La domanda di avvio della procedura ADR può essere respinta dalla Segreteria di CONCILIACONSUMATORI SRL per uno dei seguenti motivi:

1. la domanda proviene da un consumatore che non ha preventivamente contattato il professionista per discutere il proprio reclamo né cercato di risolvere la questione direttamente con il professionista;
2. la controversia appare palesemente futile o temeraria;
3. la controversia è in corso di esame –o è già stata esaminata– da un altro Organismo ADR oppure in sede giurisdizionale;
4. il valore della controversia è inferiore a € 73,20;
5. è trascorso oltre un anno dalla presentazione del reclamo del consumatore al professionista

6. il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

11. Alla domanda di avvio della procedura ADR dovranno essere allegati, a pena di inammissibilità, i seguenti documenti:

1. copia di un documento d'identità in corso di validità della parte che presenta la domanda;
2. copia del reclamo inviato all'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;
3. copia della ricevuta o avviso di ricezione del reclamo da parte dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio, se presente;
4. copia della risposta dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;
5. nel caso in cui la parte istante volesse essere rappresentata da un terzo nella procedura, copia della procura con firma autenticata e copia di un documento d'identità in corso di validità del delegato.

### **Art. 3: Il Conciliatore**

1. Il Conciliatore non decide la controversia, ma aiuta le parti a trovare un accordo soddisfacente; le sue funzioni, in particolare, sono:
  1. *terzo facilitatore*, che aiuta le parti a dialogare e a trovare una soluzione condivisa (“accordo conciliativo”) alla controversia;
  2. *terzo valutatore*, che, su richiesta delle parti e basandosi sulla documentazione depositata e sulle dichiarazioni rilasciate, formula una proposta di soluzione non vincolante.
2. Il Conciliatore è individuato dalla Segreteria tra i nominativi dei Conciliatori inseriti in un'apposita lista redatta sulla base di criteri di competenza e professionalità, nel rispetto della normativa vigente.  
Le parti possono individuare congiuntamente il Conciliatore tra i nominativi dei Conciliatori specializzati in materia di consumo di CONCILIACONSUMATORI SRL.
3. Il Conciliatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni d'incompatibilità previste da specifiche norme di legge; è fatto obbligo al Conciliatore di comunicare alla Segreteria qualsiasi fatto o situazione che possa, in qualsiasi maniera, farlo incorrere in un'eventuale situazione d'incompatibilità.

4. Al momento dell'accettazione dell'incarico, il Conciliatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità e aderire al codice di comportamento.
5. Il Conciliatore non potrà comunque svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di difensore o di arbitro.
6. La Segreteria può concordare con il Conciliatore l'individuazione di un coadiutore che possa aiutarlo nell'esercizio della funzione, a condizione che tutte le parti siano d'accordo e s'impegnino a sostenere gli eventuali oneri in eguale misura.
7. Le parti possono richiedere alla Segreteria, in base a giustificati motivi, la sostituzione del Conciliatore.

#### **Art. 4: La Segreteria**

1. La Segreteria amministra il servizio ADR in materia di consumo.
2. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere e apparire imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica.
3. La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedura ADR in materia di consumo.
4. La Segreteria verifica la disponibilità delle parti a partecipare alla procedura ADR, individua il Conciliatore nel caso concreto, organizza i relativi incontri e provvede a tutte le comunicazioni necessarie, che vengono effettuate utilizzando il mezzo più idoneo.
5. La Segreteria può concludere il procedimento, dandone notizia alle parti:
  - qualora la parte invitata a partecipare alla procedura ADR rifiuti espressamente di aderire o, entro il termine di cui all'art. 2, non comunichi la propria adesione;
  - In qualsiasi momento le parti dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire la procedura ADR.
6. Su richiesta di parte la Segreteria attesta per iscritto:
  1. l'avvenuto deposito della domanda;
  2. la mancata adesione alla procedura;
  3. l'avvenuta chiusura della procedura.

#### **Art. 5: Svolgimento della procedura**

1. La procedura ADR potrà svolgersi, su istanza delle parti:
  - tramite incontri del Conciliatore con le parti presso una sede di CONCILIACONSUMATORI SRL;
  - mediante strumenti di comunicazione a distanza, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali e sulla riservatezza.
2. La lingua della procedura sarà l'italiano oppure, su richiesta congiunta di entrambe le parti, l'inglese.
3. Nel caso in cui venga richiesta una procedura basata su incontri fisici fra il Conciliatore e le parti, gli incontri si terranno presso la sede CONCILIACONSUMATORI SRL più vicina alla residenza del consumatore ovvero presso un'altra sede scelta congiuntamente dalle parti.
4. La Segreteria, sentito il Conciliatore, potrà comunque decidere l'utilizzo di strumenti di comunicazione a distanza (quali, a titolo d'esempio, servizi di videoconferenza, *email*, *chat*, telefono) in luogo dello –o in aggiunta allo– svolgimento degli incontri fisici per facilitare la partecipazione delle parti e rendere più rapida ed efficiente la procedura; sarà anche possibile

- tenere incontri in cui una parte sia presente fisicamente in sede e l'altra sia collegata a distanza tramite strumenti di comunicazione telematici.
5. La procedura ADR avrà inizio entro 30 giorni dall'adesione della parte convenuta, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative del Servizio.
  6. Le parti partecipano alla procedura personalmente o, per giustificati motivi, mediante un proprio rappresentante munito di tutti i poteri negoziali.
  7. Le parti hanno la facoltà –ma non l'obbligo– di farsi assistere da avvocati, da rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria o da altre persone di fiducia.
  8. In ogni caso è necessario che ciascuna parte comunichi alla Segreteria, con congruo anticipo, chi parteciperà alla procedura ADR o a parti di esso, nonché, se assistite da avvocati, le generalità dei legali che le assistono.
  9. La procedura avrà una durata massima di 90 giorni dal ricevimento della domanda d'avvio; tale termine, se necessario, potrà essere prorogato, una sola volta, di ulteriori 30 giorni, dandone comunicazione alle parti.
  10. Il Conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura e potrà sentire le parti congiuntamente e separatamente.
  11. In casi particolari, su richiesta delle parti, la Segreteria potrà individuare un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dal Conciliatore, purché tutte le parti lo richiedano e s'impegnino a sostenerne in eguale misura i relativi costi.

#### **Art. 6: Conclusione della procedura**

1. La procedura ADR si conclude in ognuna delle seguenti ipotesi:
  1. nel caso in cui la parte invitata non accetti di partecipare alla procedura;
  2. trascorsi 15 giorni dal contatto con la parte invitata senza che l'accettazione sia pervenuta alla Segreteria;
  3. quando una parte decida di abbandonare la procedura;
  4. quando sia trascorso il termine di cui all'art. 5 comma 9 del presente Regolamento, eventualmente prorogato;
  5. quando siano trascorsi oltre dieci giorni dall'ultima comunicazione delle parti al conciliatore;
  6. quando viene raggiunto un accordo fra le parti;
  7. quando le proposte di soluzione redatte dal Conciliatore vengono inviate alle parti.
2. L'accordo raggiunto dalle parti a seguito dell'azione facilitatrice del Conciliatore o tramite recepimento di una proposta di soluzione del Conciliatore, riportante la sottoscrizione delle parti, ha valore di contratto.
3. Alla conclusione della procedura ADR il Conciliatore redige un verbale che dà atto dell'esito della procedura e lo deposita nella Segreteria, che ne trasmetterà copia alle parti e lo alleggerà agli atti della procedura.
4. Il verbale redatto dal Conciliatore non dovrà contenere alcun riferimento a dichiarazioni delle parti, se non dietro loro concorde richiesta.
5. Le parti potranno esprimere le proprie opinioni e valutazioni in merito alla procedura compilando e inviando per posta ordinaria o per posta elettronica l'apposito modulo (Scheda

di valutazione del servizio)messo a disposizione di ciascuna parte al termine della procedura e comunque scaricabile in ogni momento dal sito [www.conciliaconsumatori.it](http://www.conciliaconsumatori.it).

6. Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto sono a carico delle parti.

#### Art. 7: Riservatezza

1. I dati personali dei partecipanti alle procedure ADR verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e succ.mod..
2. La procedura ADR è riservata. Il Conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono nel procedimento non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso della procedura; a tal fine, i soggetti diversi dalle parti che partecipano alla procedura –o a parti di essa– dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione. L'obbligo di riservatezza viene meno solo nel caso in cui le parti siano d'accordo e manifestino tale volontà per iscritto.
3. Le parti non possono utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni espresse durante la procedura ADR. Le parti non possono chiamare il Conciliatore, i componenti della segreteria di CONCILIACONSUMATORI SRL e chiunque altro abbia preso parte alla procedura a testimoniare in giudizio su fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla procedura stessa.

#### Art. 8: Tariffe

1. Le procedure ADR hanno, per i consumatori, un costo fisso pari a € 10 ,00+IVA se svolte interamente tramite strumenti di comunicazione a distanza e di € 30,00+IVA se svolte con presenza fisica in una sede. Gli utenti professionali e i *prosumer*, invece, verseranno la somma indicata per il relativo valore di controversia:

#### TARIFFE DELLE PROCEDURE ADR IN MATERIA DI CONSUMO - TELECOMUNICAZIONI

Valore della controversia	A carico del consumatore <b>procedimento a distanza</b>	A carico del consumatore <b>procedimento in sede</b>	A carico del professionista* o Prosumer*(in sede o a distanza)
Fino a €5.000,00	€ 10 + IVA (€ 12,20 )	€ 30 + IVA ( € 36,60)	€ 30 + IVA ( € 36,60)
Da € 5.001,00 a € 25.000,00	€ 10 + IVA (€ 12,20 )	€ 30 + IVA ( € 36,60)	€ 90 + IVA ( 109,80)
Oltre € 25.001,00	€ 10 + IVA (€ 12,20 )	€ 30 + IVA ( € 36,60)	€ 120 + IVA ( € 146,40)

\*Professionista: professionista: la persona fisica o giuridica che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario

\*Prosumer: Il destinatario di beni e di servizi che non si limita al ruolo passivo di consumatore, ma partecipa attivamente alle diverse fasi del processo produttivo.

**Art. 9: Casi imprevisti**

1. In tutti i casi non espressamente previsti dal presente Regolamento, la Segreteria procederà valutando il caso concreto in accordo con il Regolamento stesso.

Il responsabile

Avv. Donatella Di Sarlo

**CONCILIA CONSUMATORI S.r.l.**  
**P.IVA 04974460653**

*Donatella Di Sarlo*