



REGOLAMENTO PER LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI CONSUMO (D. Lgs. n. 206/2005 – articolo 141 octies)

ARTICOLO 1 - PREMESSA E DEFINIZIONI

1. La Camera di Conciliazione della Camera di Commercio di Piacenza (di seguito Camera di Conciliazione) :

- ⇒ è Organismo di Mediazione civile iscritto al n°59 del Registro degli Organismi deputati a gestire tentativi di mediazione istituito presso il Ministero di Giustizia tenuto dal Ministero della Giustizia
- ⇒ è Camera Arbitrale per la gestione dei procedimenti di arbitrato amministrato nelle materie civili ai sensi della normativa vigente
- ⇒ è Organismo ADR iscritto nell'Elenco di cui all'art. 14 comma 14.2 del Testo Integrato di Conciliazione (TICO) emanato dall'AEEGSI per il tentativo obbligatorio di conciliazione in materia di fornitura di gas, fornitura di energia elettrica e fornitura idrica;
- ⇒ è Organismo ADR (Alternative Dispute Resolution) iscritto nell'elenco di cui all'articolo 141-decies del D.Lgs. n. 206/2005.

2. La Camera di conciliazione dispone di Mediatori con esperienza e competenza conciliativa maturata nell'ambito della mediazione nelle controversie civili e commerciali per il cui esercizio dispongono di idonea abilitazione di legge.

3. Ai fini del presente Regolamento

- per “Responsabile dell’Organismo ADR” si intende la persona fisica, cui sono attribuiti, con atto interno dell’ente camerale, i compiti e le prerogative riservate a tale soggetto dalla normativa vigente, o la persona individuata quale sostituto del Responsabile;
- per Segreteria si intende l’insieme delle strutture e del personale adibito dalla Camera di Conciliazione ai compiti di gestione amministrativa delle procedure ADR;
- per “servizio ADR in materia di consumo” si intende il servizio di amministrazione delle procedure ADR di cui all’art. 1, comma 2, lett. g) del D.Lgs. 130/2015 amministrato da Camera di conciliazione, cui si applica il presente Regolamento;
- per “procedura ADR una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie condotta da un terzo indipendente e imparziale, denominato “Conciliatore” che ha il compito di facilitare il dialogo delle parti per il raggiungimento di un accordo conciliativo.

ARTICOLO 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente Regolamento disciplina il Servizio di ADR in materia di consumo per 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. Sono escluse le procedure di cui all'articolo 141, comma 8, del D.Lgs. 141 e le ipotesi di tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 5 del D.Lgs. n. 28/2010.



ARTICOLO 3 - LA SEGRETERIA

1. La Segreteria:

- a) amministra il servizio di ADR in materia di consumo e opera rimanendo imparziale, non entrando nel merito della controversia e non svolgendo attività di consulenza.
- b) predispone un apposito fascicolo per ogni procedimento di conciliazione e lo conserva agli atti per un periodo massimo di tre anni dalla data di chiusura del procedimento medesimo;
- c) verifica la disponibilità delle parti a partecipare alla procedura ADR, designa il Conciliatore, fissa ed organizza tutti gli incontri provvedendo alle necessarie comunicazioni utilizzando il mezzo più idoneo;
- d) conclude d'ufficio il procedimento comunicandolo alle parti quando:
 - la parte invitata a partecipare alla procedura ADR rifiuti espressamente di aderire ovvero, entro il termine di cui all'art. 7, non comunichi la propria adesione;
 - in qualsiasi momento le parti dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire la procedura ADR.

2. Su richiesta di parte la Segreteria attesta per iscritto:

- l'avvenuto deposito della domanda;
- la mancata adesione alla procedura;
- l'avvenuta chiusura della procedura.

ARTICOLO 4 - IL CONCILIATORE

1. Il conciliatore non decide la controversia ma aiuta le parti a raggiungere un accordo assistendole nel dialogo e nella ricerca di un accordo che sia di reciproca soddisfazione.
2. L'Organismo dispone di apposita lista di Conciliatori, che già iscritti nell'Elenco dei mediatori della Camera di Conciliazione di Piacenza, redatta in base all'esperienza dagli stessi maturata e costituita dai mediatori che abbiano manifestato all'Organismo la propria disponibilità alla trattazione di tutte o predefinite materie in tema di "consumo" accettando il presente Regolamento e l'allegato prospetto degli onorari.
3. Il Conciliatore al quale assegnare il singolo incarico è individuato nella lista in base a:
 - a) criterio di rotazione seguendo l'ordine alfabetico in relazione alla disponibilità ed esperienza nella materia oggetto della controversia;
 - b) in caso di rifiuto della procedura assegnata la Segreteria designa il conciliatore tramite scorrimento del nominativo immediatamente successivo nell'elenco;
 - c) il conciliatore rinunciatario sarà assegnatario di una nuova procedura al suo nuovo turno secondo il criterio di rotazione;
 - d) la Segreteria può in via eccezionale derogare alle modalità di nomina sopra indicate qualora:
 - ritenga che una specifica procedura necessiti di un conciliatore con particolari e specifiche competenze professionali
 - le parti facciano congiuntamente richiesta di uno specifico conciliatore..
4. Al momento dell'accettazione dell'incarico il Conciliatore sottoscrive idonea dichiarazione di imparzialità ed assenza di conflitto di interessi sia nei confronti delle parti che dell'Organismo. Il Conciliatore non potrà comunque svolgere in seguito, tra le stesse parti e/o in merito alla stessa controversia, funzioni di difensore o di arbitro.
5. La durata dell'incarico di conciliazione è intesa per tutto il tempo necessario per la chiusura della procedura di conciliazione assegnata salva revoca per giusta causa o rinuncia dell'incaricato per giustificato motivo.
6. Al Conciliatore incaricato compete la remunerazione pattuita a prescindere dall'esito della procedura di conciliazione.
7. L'Organismo, su richiesta del Conciliatore, può individuare un coadiutore a condizione che tutte le parti siano d'accordo e s'impegnino a sostenerne i relativi oneri in eguale misura.



Allegato alla determinazione presidenziale d'urgenza n. 2 del 19/06/2017

8. E' fatto obbligo al Conciliatore di comunicare tempestivamente all'organismo ADR tutte le circostanze, emerse durante l'intera procedura ADR, idonee ad incidere sulla sua indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere. In tale ipotesi, se le parti non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura medesima, l'organismo ADR deve: a) sostituire la persona fisica interessata, affidando la conduzione della procedura ADR ad altra persona fisica; o in mancanza b) garantire che la persona fisica interessata si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, proporre alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o in mancanza c) consentire alla persona fisica interessata di continuare a condurre la procedura solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni..

ARTICOLO 5 - RIFIUTO A TRATTARE UNA CONTROVERSIA

1. Ai sensi dell'articolo 141 bis del D. Lgs. n. 206/2005 l'Organismo può rifiutare di trattare la controversia e pertanto respingere la domanda di avvio della procedura di conciliazione quando:

- a. il consumatore non ha preventivamente fatto reclamo
- b. la controversia è futile e temeraria
- c. la controversia è già stata sottoposta ad altro Organismo ADR
- d. il valore della controversia è pari o inferiore ad euro 70,00 oltre eventuali imposte e tasse
- e. la domanda di conciliazione è presentata oltre il termine di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo al professionista
- f. la trattazione della controversia possa nuocere significativamente al regolare funzionamento dell'Organismo.

Il rifiuto di trattare la controversia è disposto motivatamente e comunicato agli interessati entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

ARTICOLO 6 - ADEMPIMENTI E RESPONSABILITA' DELLE PARTI

1. Sono di esclusiva responsabilità delle parti:

- la proponibilità della domanda, con riferimento alla materia ed alle ragioni della richiesta;
- la qualificazione della natura della controversia;
- la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte, se necessario, conferisce delega al proprio rappresentante;
- l'indicazione del valore della controversia e l'indicazione della competenza territoriale;
- l'individuazione dei soggetti nei confronti dei quali la domanda viene presentata;
- la dichiarazione, che la parte rilascia contestualmente al deposito della domanda di mediazione, di non avere avviato presso altri Organismi la medesima procedura;

2. L'Organismo non può essere comunque ritenuto responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni.

ARTICOLO 7 - PROCEDURA

7.1. AVVIO

1. La conciliazione si avvia depositando all'Organismo ADR della Camera di Commercio idonea domanda:

- telematicamente registrandosi sulla piattaforma on line ConciliaCamera, che permette all'interessato anche di consultare direttamente la documentazione e lo stato della propria procedura di conciliazione.



Allegato alla determinazione presidenziale d'urgenza n. 2 del 19/06/2017

- direttamente allo sportello di conciliazione ovvero tramite invio all'indirizzo di posta elettronica certificata cciaa.piacenza@pc.legalmail.camcom.it utilizzando l'apposita modulistica disponibile all'indirizzo www.pc.camcom.it .
2. La domanda contiene le seguenti informazioni minime:
- ✓ individuazione dell'Organismo
 - ✓ le generalità ed i recapiti delle parti e degli eventuali difensori tecnici e/o consulenti;
 - ✓ l'oggetto della controversia e le ragioni della pretesa;
 - ✓ il valore della controversia che se indicato indeterminato ovvero non condiviso dalle parti viene definito e comunicato alle stesse dal Responsabile dell'Organismo.
3. Alla domanda, a pena di inammissibilità, è allegata la seguente documentazione
- ✓ copia di un documento d'identità in corso di validità della parte che presenta la domanda;
 - ✓ copia del reclamo inviato all'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;
 - ✓ copia della ricevuta o avviso di ricezione del reclamo da parte dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio, se presente;
 - ✓ copia dell'eventuale risposta dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;
 - ✓ copia della procura con firma autenticata e copia di un documento d'identità in corso di validità del delegato qualora la parte istante intenda farsi rappresentare da un terzo.
 - ✓ la ricevuta dell'avvenuto pagamento delle spese di procedura .
4. La Segreteria, verificata la regolarità e l'ammissibilità della domanda:
- a) comunica tempestivamente all'altra parte l'avvenuto deposito della domanda di conciliazione prioritariamente al suo indirizzo pubblico di posta elettronica certificata invitandola a manifestare all'Organismo, anche telematicamente, la propria volontà di aderire o non aderire alla procedura entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione.
- b) in caso di adesione alla procedura designa il Conciliatore e fissa alle parti la data dell'incontro di conciliazione.
- c) in caso di rifiuto ad aderire alla procedura ovvero in assenza di riscontro della parte entro il termine assegnato dichiara d'ufficio chiusa la procedura e può rilasciarne intestazione alla parte istante.

7.2 . SVOLGIMENTO

1. La procedura ADR, a scelta delle parti, può svolgersi:
- tramite incontri tra il Conciliatore e le parti presso la sede della Camera di Commercio di Piacenza
 - mediante strumenti di comunicazione a distanza (quali servizi di webconference, *e-mail*, *chat*, *call conference*) per tutte le parti o solo per alcune. Sarà comunque garantito il rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali e sulla riservatezza.
2. La lingua della procedura sarà l'italiano.
3. 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.
4. Le parti partecipano alla procedura personalmente o, per giustificati motivi, mediante un proprio rappresentante munito di tutti i poteri negoziali.
5. Le parti hanno la facoltà –ma non l'obbligo – di farsi assistere, a loro cura e spese, da avvocati, da rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria o da altre persone di fiducia.



Allegato alla determinazione presidenziale d'urgenza n. 2 del 19/06/2017

6. La procedura avrà una durata massima di 90 giorni dal ricevimento della domanda d'avvio ed il termine potrà essere prorogato, una sola volta, di ulteriori 90 giorni, dandone comunicazione alle parti.
7. Il Conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura e potrà sentire le parti congiuntamente e separatamente.

7.3. CONCLUSIONE DELLA PROCEDURA

1. La procedura ADR si conclude in ognuna delle seguenti ipotesi:
 - a. nel caso in cui la parte invitata non accetti di partecipare alla procedura ovvero non manifesti la propria volontà entro 15 giorni dall'avvenuto "contatto";;
 - b. quando una parte decida di abbandonare la procedura;
 - c. quando sia decorso il termine, eventualmente prorogato, stabilito dal presente Regolamento per la conclusione della procedura
 - d. quando viene raggiunto un accordo fra le parti;
2. Alla conclusione della procedura ADR il Conciliatore redige un verbale che dà atto dell'esito della procedura e lo deposita nella Segreteria che ne trasmette o rilascia copia alle parti .
4. Il verbale redatto dal Conciliatore non contiene riferimenti alle dichiarazioni delle parti, se non dietro loro concorde richiesta.
5. L'eventuale accordo conciliativo sottoscritto dalle parti, da allegarsi al verbale, ha valore di contratto.
6. Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto sono a carico delle parti.

ARTICOLO 8 – RISERVATEZZA

1. Sono garantiti , nell'ambito generale di applicazione dell'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili nell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali con provvedimento n. 161 del 21/04/2011, il trattamento dei dati personali conformemente al D.Lgs. n. 196/2003 e pertanto rendendo disponibile on line specifica informativa e previo consenso dei singoli interessati in calce alla stessa.
2. La procedura ADR è riservata e le dichiarazioni o informazioni emerse nel corso della procedura non possono essere registrate o verbalizzate né divulgate a terzi.
3. A tal fine le parti ed eventuali soggetti terzi si impegnano a tale obbligo tramite idonea dichiarazione.
4. Le parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo contenzioso promosso in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante la procedura e non possono chiamare il conciliatore, i componenti della Segreteria e chiunque altro abbia preso parte alla procedura a testimoniare in giudizio su fatti e circostanze di cui siano venuti a conoscenza in relazione alla procedura medesima.

ARTICOLO 9 - SPESE DELLA PROCEDURA

1. Il consumatore non deve pagare alcuna tariffa ma corrispondere al momento della richiesta di avvio della procedura esclusivamente un contributo a forfait:
 - pari ad euro 30,00, comprensivo di iva e spese, per controversie di valore fino ad euro 50.000,00



Allegato alla determinazione presidenziale d'urgenza n. 2 del 19/06/2017

- pari ad euro 60, comprensivo di iva e spese, per controversie di valore superiore ad euro 50.000,00.

2. Il professionista/impresa deve pagare le seguenti tariffe variabili in proporzione al valore della lite:

Valore della lite	Tariffa dovuta
fino a € 1.000,00	€ 43,00 + IVA*
da € 1.001,00 a € 5.000,00	€ 86,00 + IVA*
da € 5.001,00 a € 10.000,00	€ 160,00 + IVA*
da € 10.001,00 a € 25.000,00	€ 240,00 + IVA*
da € 25.001,00 a € 50.000,00	€ 400,00 + IVA*
da € 50.001 a € 250.000,00	€ 666,00 + IVA*
da € 250.001,00 a € 500.000,00	€ 1.000,00 + IVA*
da € 500.001,00 a € 2.500.000,00	€ 1.900,00 + IVA*
da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00	€ 2600,00 + IVA*
oltre € 5.000.000,00	€ 4.600,00 + IVA*

*Nel caso di controversie internazionali l'IVA potrebbe non essere dovuta

ARTICOLO 10 - ONORARIO CONCILIATORI

L'onorario del Conciliatore è determinato nella misura del 60% della tariffa incassata dall'Organismo oltre IVA. e contributi previdenziali se dovuti .

L'onorario compete al Conciliatore qualunque sia l'esito della procedura di conciliazione.

ARTICOLO 11 – materie trattate mediante la procedura di risoluzione delle controversie

Beni di consumo

- Indumenti(compresi i prodotti di sartoria e l'attività di tintolavanderia) e calzature
- Beni destinati alla manutenzione ed alla ristrutturazione delle abitazioni
- Arredamenti
- Apparecchi domestici di grandi dimensioni (es. aspirapolvere e forni) e di piccole dimensioni (es. macchine da caffè)
- Apparecchi elettronici
- Beni attinenti alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione
- Beni per il tempo libero (articoli sportivi, strumenti musicali, ecc.)
- Autoveicoli nuovi e usati
- Altri tipi di trasporto passeggeri
- Parti di ricambio e accessori per veicoli e altri mezzi usati per il trasporto di persone
- Carburanti e lubrificanti per veicoli ed altri mezzi usati per il trasporto di persone
- Libri, riviste, giornali ed articoli di cancelleria
- Animali da compagnia e prodotti per animali da compagnia
- Articoli elettrici per l'igiene personale
- Cosmetici ed articoli da toeletta per l'igiene personale
- Gioielleria, argenteria, orologi e accessori
- Articoli per neonati e per l'infanzia
- Prodotti per la pulizia e la manutenzione, articoli per la pulizia e altri beni per la casa non durevoli
- Altro



Allegato alla determinazione presidenziale d'urgenza n. 2 del 19/06/2017

Servizi relativi al tempo libero

- Alberghi e altri alloggi per vacanze
- Viaggi tutto compreso
- Servizi delle agenzie di viaggio
- Tempo parziale e simili
- Ristoranti e bar
- Servizi correlati a sport e hobby
- Servizi culturali e di svago
- Giochi d'azzardo e lotterie
- Altri servizi

Servizi postali e di telecomunicazioni

- Servizi postali

Altro

- Contenziosi dei consumatori nei confronti dei professionisti (C2B)