



## REGOLAMENTO DELLE PROCEDURE ADR IN MATERIA DI CONSUMO

### **Articolo 1. Premessa.**

ADR Conciliazione S.r.l. è un Organismo di Mediazione civile e commerciale, iscritto al n° 1116 del Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia e amministra procedimenti di mediazione a fini conciliativi ai sensi della normativa vigente.

ADR Conciliazione S.r.l. - d'ora in poi semplicemente ADR Conciliazione - ha Conciliatori esperti in materia di consumo ed è dotata delle strutture, del personale e della strumentazione hardware e software per la gestione delle controversie sia in presenza che in modalità telematica o mista.

ADR Conciliazione è Organismo ADR ai sensi dell'art. 1, comma 2, lettera h) del D.Lgs. 130/2015.

Nel presente regolamento verranno usate le seguenti denominazioni:

- per "Regolamento" si intende il presente regolamento;
- per "Responsabile dell'Organismo" si intende la persona fisica cui sono attribuiti compiti e prerogative di coordinamento e rappresentanza dell'Organismo di cui favorisce il buon andamento complessivo.
- per "Segreteria" si intende l'insieme delle strutture e del personale adibito da ADR 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 ADR Conciliazione, cui si applica il presente Regolamento;
- per "procedura ADR" si intende un procedimento di Mediazione a fini conciliativi condotto 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 ovvero, se richiesto, di formulare proposte non vincolanti di accordo conciliativo;
- valgono inoltre tutte le definizioni di cui all'art. 1 del D.Lgs. 130/2015 e al Testo Integrato di Conciliazione (TICO).

La procedura del presente regolamento viene ispirata a criteri di informalità, professionalità, rapidità, qualità e riservatezza.

Le Parti che vogliono fruire del servizio di mediazione di ADR Conciliazione accettano le regole ed i principi sanciti nel presente regolamento.

### **Articolo 2. Ambito di applicazione**

Il Servizio di ADR in materia di consumo di ADR Conciliazione offre la possibilità di risolvere controversie di natura commerciale che coinvolgono imprese e consumatori, senza limiti riguardanti la nazionalità delle Parti.

La qualificazione della natura della controversia e il suo valore spetta alla parte che deposita l'istanza/domanda.

Per le procedure ADR espressamente disciplinate da disposizioni di legge, il presente Regolamento si applica in quanto compatibile.

Le procedure ADR disciplinate dal presente Regolamento non rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 28/2010.



### **Articolo 3. Attivazione della procedura di conciliazione.**

La procedura ADR si avvia attraverso il deposito di una domanda presso la Segreteria di ADR Conciliazione e il pagamento delle tariffe della procedura, nella misura dovuta ai sensi dell'art. 10 del presente Regolamento.

La domanda può essere formulata tramite:

a. il modello scaricabile sul sito [www.conciliazione-adr.it](http://www.conciliazione-adr.it) - o una scrittura in carta libera ove siano precisati gli stessi dati richiesti dal modello PDF - trasmesso per Posta Elettronica Certificata (PEC): [info.conciliazione@pec.it](mailto:info.conciliazione@pec.it), email: [info.conciliazione@gmail.com](mailto:info.conciliazione@gmail.com), o consegnato a mano presso la sede legale in Trapani, Via Gen. Ameglio n. 37 (o presso una sede secondaria di ADR Conciliazione accreditata).

Le Parti possono depositare domande congiunte o contestuali.

La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti.

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 istante;
2. copia dell'eventuale 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 dell'eventuale 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 speciale sostanziale e copia di un documento d'identità in corso di validità del delegato, nonché eventuale copia del documento attestante la delega conferita all'associazione di categoria o società rappresentante del consumatore.

Ogni Parte ha diritto di accesso agli atti della procedura, eccettuati quelli espressamente riservati al solo Conciliatore.

La Segreteria comunica alla Parte chiamata, 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 20 giorni dal ricevimento di tale comunicazione.

Se la Parte chiamata accetta di partecipare, invia la propria adesione e versa le tariffe previste dall'art. 10 del presente Regolamento; quindi viene individuato un Conciliatore e ha inizio la procedura entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della comunicazione della parte chiamata (rif. art. 7).

Qualora ADR Conciliazione, 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.

Le comunicazioni alle Parti potranno avvenire anche attraverso strumenti telematici.

### **Art. 4. Rifiuto del trattamento di una controversia.**

La domanda di avvio della procedura ADR può essere respinta dalla Segreteria di ADR Conciliazione per uno dei seguenti motivi:

- a. la controversia appare palesemente futile o temeraria;
- b. la controversia è in corso di esame da un altro Organismo ADR;
- c. il valore della controversia è inferiore ad € 50,00;



d. è trascorso oltre un anno dalla presentazione del reclamo del consumatore al professionista;

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

Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, ADR Conciliazione non sia in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata, fornirà ad entrambe le Parti una comunicazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro venti giorni dal ricevimento della domanda.

#### **Art. 5. Il Conciliatore.**

Il Conciliatore non decide la controversia, ma aiuta le Parti a trovare un accordo soddisfacente; le sue funzioni, in particolare, sono:

a. *terzo facilitatore*, che aiuta le Parti a dialogare e a trovare una soluzione condivisa - "accordo conciliativo" - alla controversia;

b. *terzo valutatore*, che, su richiesta delle Parti e basandosi sulla documentazione depositata e sulle dichiarazioni rilasciate, formula una proposta di soluzione non vincolante.

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.

I Conciliatori sono in possesso di conoscenze e competenze in materia di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

Le Parti possono individuare congiuntamente il Conciliatore tra i nominativi dei Conciliatori specializzati in materia di consumo di ADR Conciliazione.

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.

E' fatto altresì obbligo al Conciliatore di comunicare tempestivamente alla Segreteria 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 è chiamato a risolvere.

In tale ipotesi, anche su sollecitazione delle Parti, il Responsabile dell'Organismo - ritenendolo opportuno - potrà:

1. sostituire il Conciliatore, affidando la conduzione della procedura ADR ad altro Conciliatore;

2. garantire che il Conciliatore interessato 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 consentire al Conciliatore interessato 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.

Al momento dell'accettazione dell'incarico, il Conciliatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità e aderire al codice etico.

Il Conciliatore non potrà comunque svolgere in seguito, tra le stesse Parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di difensore o di arbitro.



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.

Le Parti possono richiedere alla Segreteria, in base a giustificati motivi, la sostituzione del Conciliatore. Il Responsabile dell'Organismo valuterà la sussistenza dei motivi edotti e procederà all'eventuale sostituzione.

#### **Articolo 6. La Segreteria.**

La Segreteria, operando in stretto raccordo con il Responsabile dell'Organismo, amministra il servizio ADR in materia di consumo.

Coloro che operano presso la Segreteria devono essere e apparire imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica.

La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedura ADR in materia di consumo. ADR Conciliazione registrerà e gestirà le pratiche anche tramite apposito registro elaborato in formato elettronico costantemente aggiornato.

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.

La Segreteria può concludere il procedimento, dandone notizia alle Parti:

- a. qualora la parte invitata a partecipare alla procedura ADR rifiuti espressamente di aderire o, entro il termine di cui all'art. 3, non comunichi la propria adesione;
- b. in qualsiasi momento le parti dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire la procedura ADR.

Su richiesta di Parte istante, la Segreteria attesta per iscritto:

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

#### **Articolo 7. Il procedimento di conciliazione.**

La procedura ADR potrà svolgersi, su istanza delle Parti:

- a. tramite incontri del Conciliatore con le Parti presso una sede di ADR Conciliazione;
- b. mediante strumenti di comunicazione a distanza, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali e sulla riservatezza.

La lingua della procedura sarà l'italiano. Su richiesta delle Parti, l'inglese o altra lingua comunitaria indicata dalle stesse. In tali casi sarà corrisposto all'Organismo un'integrazione del 50% sulle tariffe di norma riconosciute secondo la tabella delle indennità di cui all'articolo 10 del regolamento e di seguito riportate.

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 ADR Conciliazione più vicina alla residenza del consumatore ovvero presso un'altra sede scelta congiuntamente dalle Parti.

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.



La procedura ADR avrà inizio entro 30 giorni dall'adesione (rif. art. 3) della parte chiamata, salvo diverso accordo tra le Parti o motivate esigenze organizzative dell'Organismo.

Le Parti partecipano alla procedura personalmente o, per giustificati motivi, mediante un proprio rappresentante munito di tutti i poteri negoziali tramite procura speciale sostanziale.

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.

In ogni caso è necessario che ciascuna parte comunichi alla Segreteria, con congruo anticipo, chi parteciperà alla procedura ADR o anche a singole fasi del procedimento, nonché, se assistite da Avvocati, le generalità dei legali che le assistono.

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 60 giorni, dandone comunicazione alle Parti.

Il Conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura e potrà sentire le Parti congiuntamente e separatamente, attivando apposite sessioni separate.

In casi particolari, su richiesta congiunta delle Parti, la Segreteria potrà individuare un Consulente Tecnico seguendo le indicazioni fornite dal Conciliatore, purché tutte le parti s'impegnino a sostenerne in eguale misura i relativi costi.

#### **Articolo 8. Conclusione del procedimento di Conciliazione.**

La procedura ADR si conclude in ognuna delle seguenti ipotesi:

- a. nel caso in cui la Parte invitata non accetti di partecipare alla procedura;
- b. trascorsi 20 giorni dal contatto con la Parte invitata senza che l'accettazione sia pervenuta alla Segreteria;
- c. quando una Parte decida di abbandonare la procedura;
- d. quando sia trascorso il termine di 90 giorni dall'inizio della procedura, eventualmente prorogato del termine di cui all'art. 7;
- e. quando viene raggiunto un accordo fra le Parti;
- f. quando le proposte di soluzione redatte dal Conciliatore vengono inviate alle Parti e dalle stesse accettate.

L'eventuale accordo raggiunto dalle Parti a seguito dell'azione facilitatrice del Conciliatore o tramite recepimento di una proposta di soluzione conciliativa del Conciliatore, riportante la sottoscrizione delle Parti, ha valore di contratto.

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 (qualora non si sia già provveduto direttamente) e conserverà l'originale agli atti del procedimento.

Il verbale redatto dal Conciliatore non dovrà contenere alcun riferimento a dichiarazioni delle Parti, se non dietro loro concorde richiesta.

Le Parti potranno in qualunque momento esprimere le proprie opinioni e valutazioni in merito alla procedura.

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

#### **Art. 9. Riservatezza.**

La procedura di conciliazione è riservata. Qualsiasi informazione, affermazione o dichiarazione, atto o documento prodotto nel corso della procedura da ciascuna delle Parti,



dai loro Rappresentanti, dai Legali e dal Conciliatore o dall'eventuale Coadiutore o Consulente Tecnico è riservata e non può essere divulgata a terzi, salvo il caso in cui le Parti in accordo consentono a derogarvi e manifestino tale volontà per iscritto.

Le Parti si impegnano a non utilizzare quanto sopra in ogni altra e diversa sede – compresa quella contenziosa o arbitrale – ed a non citare in giudizio come testimoni, sui fatti e sulle circostanze di cui siano venuti a conoscenza nel corso del procedimento, il Conciliatore o il suo Coadiutore, il personale di Segreteria, il Responsabile dell'Organismo ADR Conciliazione (o i suoi referenti delegati presso le sedi secondarie accreditate), e chiunque altro sia stato coinvolto nel procedimento. Chiunque presti la propria opera o il proprio servizio su incarico di ADR Conciliazione, come pure il personale dipendente dell'Organismo, è tenuto all'obbligo della riservatezza su quanto appreso nel corso del procedimento o in ragione dello stesso. I dati raccolti da ADR Conciliazione S.r.l. sono trattati nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n.196/2003 e sue successive modifiche ed integrazioni.

#### **Articolo 10. Tariffe.**

Le procedure ADR hanno costi agevolati e non onerosi, predeterminati con iva già inclusa per i consumatori. Gli utenti professionali e i *prosumer*, invece, verseranno la somma indicata per il relativo valore di controversia secondo l'allegata tabella:

<b>TARIFFE DELLE PROCEDURE ADR IN MATERIA DI CONSUMO</b>			
<b>VALORE DELLA CONTROVERSIA (scaglioni)</b>	<b>A CARICO DEL CONSUMATORE (procedimento a distanza)</b>	<b>A CARICO DEL CONSUMATORE (procedimento in sede)</b>	<b>A CARICO DEL PROFESSIONISTA O PROSUMER (*) (in sede o a distanza)</b>
<b>Fino a € 1.100,00</b>	<b>€ 20,00 (omnia)</b>	<b>€ 20,00 (omnia)</b>	<b>€ 20,00+IVA (€ 24,40)</b>
<b>Fino a € 5.200,00</b>	<b>€ 20,00 (omnia)</b>	<b>€ 30,00 (omnia)</b>	<b>€ 30,00+IVA (€ 36,60)</b>
<b>Oltre € 5.200,00</b>	<b>€ 20,00 (omnia)</b>	<b>€ 30,00 (omnia)</b>	<b>€ 120,00+IVA (€ 146,40)</b>

Le tariffe comprendono tutti gli oneri relativi alla procedura ADR, esclusi i costi relativi alla nomina di un Coadiutore (vedasi art.5), e quelli eventualmente derivanti dal ricorso della Parte alle facoltà di cui all'art. 7 (nomina rappresentante, assistenza dell'Avvocato, di rappresentanti delle Associazioni di Consumatori o di Categoria) e dall'art. 8 (esito procedura, oneri fiscali, salvi i procedimenti in sede per i consumatori).

(\*) Il "Professionista" individua un soggetto non qualificato come consumatore, ovvero una persona fisica o giuridica che abbia instaurato il rapporto contrattuale oggetto di controversia per scopi che non sono estranei alla sua attività. Il "Prosumer" è colui che contemporaneamente è produttore e consumatore.



## **Articolo 11.**

### **Responsabilità delle Parti.**

E' di competenza esclusiva delle Parti che ne rispondono personalmente:

a) l'assoggettività della controversia alla procedura di conciliazione.

ADR Conciliazione s.r.l. non può essere ritenuta responsabile di eventuali esclusioni, preclusioni, prescrizioni e decadenze non segnalate tempestivamente e chiaramente all'inoltro della domanda;

b) le indicazioni inerenti l'oggetto e le ragioni della domanda e delle obiezioni ad essa, rispettivamente indicate nell'istanza/domanda e nell'adesione alla conciliazione;

c) i dati identificativi delle Parti che sono coinvolte ed a cui inviare le comunicazioni;

d) la determinazione del valore della controversia;

e) la forma ed il contenuto dell'atto di delega al proprio rappresentante;

f) l'inesistenza di altre procedure di conciliazione inerenti la medesima controversia innanzi ad organismi diversi;

g) in generale qualsiasi dichiarazione che venga fornita all'Organismo o al Conciliatore incaricato dal deposito della domanda alla conclusione della procedura.

## **Articolo 12.**

### **Gestione di casi non espressamente disciplinati e potenziali insorgende controversie.**

In tutti i casi non espressamente previsti dal presente Regolamento, l'Organismo procederà valutando il caso concreto in accordo con il Regolamento stesso.

Nel caso in cui emergessero controversie derivanti dall'interpretazione e applicazione dello stesso è competente il Tribunale di Trapani previo obbligatorio esperimento di un tentativo di Mediazione presso un Organismo accreditato avente sede a Trapani.

## **Articolo 13.**

### **Cancellazione o cessazione attività dell'Organismo.**

Nell'ipotesi di cancellazione o cessazione dell'attività dell'Organismo, i procedimenti in corso vengono trasmessi ad altro Organismo territorialmente vicinior, indicato a discrezione del Responsabile dell'Organismo.

## **Articolo 14.**

### **Entrata in vigore.**

Il presente Regolamento entra in vigore a partire dal giorno di accreditamento dell'Organismo a cura dell'Autorità competente (ARERA).

In caso di intervenute modifiche al Regolamento, le stesse non hanno effetto per le procedure in corso alla data dell'entrata in vigore delle stesse.