



REGOLAMENTO PER LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE IN MATERIA DI CONSUMO

(D.Lgs. n. 206/2005 aggiornato dal D.Lgs. n. 130/2015 – titolo II –bis Codice del Consumo)

Art. 1) DEFINIZIONI

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

- è Organismo di Mediazione civile iscritto al n°345 del Registro degli Organismi deputati a gestire tentativi di mediazione istituito presso il Ministero di Giustizia tenuto dal Ministero della Giustizia;
- è Organismo ADR iscritto nell'Elenco di cui all'art. 14 comma 14.2 del Testo Integrato di Conciliazione (TICO) emanato dall'AEEGSI (ora ARERA) per il tentativo obbligatorio di conciliazione in materia di fornitura di gas, fornitura di energia elettrica e fornitura idrica;

2. La Camera di conciliazione dispone di Conciliatori con esperienza e competenza conciliativa maturata nell'ambito della conciliazione e 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. 141, comma 2, lett. g) del D. Lgs. 206/2005 e ss.mm.ii. amministrato dalla Camera di conciliazione, cui si applica il presente Regolamento;

- per “procedura ADR” una procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie conforme ai requisiti di cui al titolo II –bis del Codice del Consumo.

Art. 2) AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il presente Regolamento disciplina il Servizio di ADR in materia di tutela del consumatore previsto dal D.Lgs. n. 206/2005 e ss.mm.ii. per risolvere controversie nazionali e transfrontaliere tra due o più soggetti, comprese le liti tra consumatori e imprese e tra consumatori e professionisti, ivi incluse quelle derivanti da Internet e dal commercio elettronico.

2. Sono escluse le procedure di cui all'articolo 141, comma 8, del D.Lgs. n. 206/2005 e ss.mm.ii. e le ipotesi di tentativo obbligatorio di conciliazione di cui all'articolo 5 del D.Lgs. n. 28/2010.

Art. 3) LA SEGRETERIA

1. La Segreteria:

- a) amministra il servizio di ADR in materia di consumo, non entra nel merito della controversia e non svolge attività di consulenza;
- b) tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento e lo conserva agli atti per un periodo massimo di tre anni dalla chiusura del procedimento medesimo;
- c) conclude d'ufficio il procedimento comunicandolo alle parti:
 - nel caso di rifiuto espresso della parte invitata ad aderire e partecipare alla procedura ADR oppure nel caso di mancata adesione entro il termine di cui all'art.6.
 - nel caso in cui le parti dichiarano o dimostrano di non avere interesse a proseguire la procedura.

Art. 4) IL CONCILIATORE

- 1. Il Conciliatore non decide la controversia ma assiste le parti nel dialogo e le aiuta nella ricerca di un accordo che sia di reciproca soddisfazione.
- 2. Il Conciliatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo tra i nominativi inseriti negli appositi elenchi formati sulla base di standard definiti dall'Unione Italiana delle Camere di Commercio, nel rispetto della normativa vigente e di quanto previsto dal presente Regolamento.
- 3. La designazione avviene secondo i criteri di specifica competenza desunta anche dalla tipologia di laurea conseguita, turnazione, disponibilità e esperienza in materia di procedure ADR, tenendo conto dell'oggetto e delle parti della controversia, in maniera da assicurare l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico.
- 4. Le parti possono individuare congiuntamente il conciliatore tra i nominativi inseriti negli elenchi.
- 5. Il Conciliatore, in presenza di specifici accordi, può essere individuato dal Responsabile dell'Organismo, con decisione motivata, anche negli elenchi di altri Organismi.
- 6. Il Conciliatore, anche in osservanza dei principi dell'art.141 bis comma 5 del Codice del Consumo, non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge.
- 7. 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.
- 8. Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo in base a giustificati motivi, la sostituzione del Conciliatore.
- 9. 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 ed imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere.

Art. 5) MOTIVI DI RIFIUTO A TRATTARE UNA CONTROVERSIA

1. Ai sensi dell'articolo 141 bis del D. Lgs. n. 206/2005 e ss.mm.ii. 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 tentato di contattare il professionista per discutere il proprio reclamo né cercato di risolvere la questione direttamente con il professionista;
- b. la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da altro Organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- c. il valore della controversia è pari o inferiore ad € 70,00, oltre eventuali imposte e tasse;
- d. la domanda di conciliazione è presentata oltre il termine di 1 anno dalla data di presentazione del reclamo al professionista;

2. Il rifiuto di trattare la controversia, debitamente motivato, è disposto dall'Organismo ADR e comunicato agli interessati entro 21 giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

Art. 6) AVVIO DEL PROCEDIMENTO

1. La conciliazione si avvia depositando all'Organismo ADR della Camera di Commercio idonea domanda, utilizzando l'apposita modulistica disponibile all'indirizzo www.av.camcom.gov.it :

- in modalità cartacea direttamente allo sportello di conciliazione o mediante invio a mezzo raccomandata A.R.;
- mediante posta elettronica certificata con invio all'indirizzo PEC istituzionale ovvero all'indirizzo PEC dell'Organismo indicati sul sito internet della Camera di Commercio di Avellino.

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;
- 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 della procura idonea a conciliare e transigere la controversia corredata dalla fotocopia di un documento d'identità in corso di validità del delegante e del delegato;
- la ricevuta dell'avvenuto pagamento delle spese di procedura, salvo specifiche esenzioni.

4. Qualora il valore della lite risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di Euro 50.000,00, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di

conciliazione il valore risulti diverso, l'importo delle spese di procedura è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.

5. Qualora la domanda risulti incompleta per mancanza di alcuni elementi (generalità delle parti, oggetto e/o valore della controversia, ragioni della pretesa, attestazione del versamento delle spese di procedura), la domanda viene tenuta in sospeso e la parte richiedente viene invitata a provvedere al suo perfezionamento entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorsi inutilmente i quali si provvederà all'archiviazione della pratica. Dal momento del perfezionamento la pratica potrà intendersi regolarmente depositata e la Segreteria potrà attivare la procedura.

6. 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 entro il termine indicato al successivo art. 7, comma 3;

c) in caso di abbandono della procedura o rifiuto ad aderire alla conciliazione, ovvero in assenza di riscontro della parte entro il termine assegnato dichiara d'ufficio chiusa la procedura e può rilasciarne attestazione alla parte istante.

Art. 7) SVOLGIMENTO DEL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

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 Avellino;
- mediante strumenti di comunicazione a distanza (quali servizi di webconference, 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.

6. La procedura avrà una durata massima di 90 giorni dal ricevimento del fascicolo completo della domanda d'avvio prorogabile, 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.

Art. 8) CONCLUSIONE DELLA PROCEDURA

1. La procedura ADR si conclude nelle 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'invito;
 - 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 o nel caso di mancato 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 .
3. Il verbale redatto dal Conciliatore non contiene riferimenti alle dichiarazioni delle parti, se non dietro loro concorde richiesta.
4. L'eventuale accordo conciliativo sottoscritto dalle parti, da allegarsi al verbale, ha valore di contratto, non costituisce pertanto titolo esecutivo, per il quale occorrerà procedere con omologa presso il Tribunale di competenza.
5. Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto sono a carico delle parti.
6. Il verbale di accordo/non accordo verrà consegnato alle parti dopo il versamento all'organismo dell'intero importo delle spese di conciliazione.

Art.9) RISERVATEZZA

1. Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.
2. Rispetto alle dichiarazioni rese ed alle informazioni acquisite nel corso di eventuali sessioni separate e salvo il consenso della parte da cui le dichiarazioni e le informazioni stesse provengano, il conciliatore e coloro che siano eventualmente presenti sono tenuti alla riservatezza nei riguardi di tutti gli altri soggetti.
3. Parimenti, il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento.
4. Le parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della conciliazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di conciliazione, salvo il caso in cui vi sia consenso della parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni.
5. Le parti non possono chiamare il conciliatore, gli addetti della Segreteria e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio o deferire il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di conciliazione.

Art. 10) ADEMPIMENTI E RESPONSABILITA' DELLE PARTI

1. Sono di esclusiva responsabilità delle parti:

- a) la proponibilità della domanda, con riferimento alla materia ed alle ragioni della richiesta;
- b) la qualificazione della natura della controversia;
- c) la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte, se necessario, conferisce delega al proprio rappresentante di cui all'art. 6 del presente Regolamento;
- d) l'indicazione del valore della controversia e l'individuazione della competenza territoriale;
- e) l'individuazione dei soggetti nei confronti dei quali la domanda viene presentata;
- f) la dichiarazione, che la parte rilascia contestualmente al deposito della domanda di conciliazione, di non avere avviato presso altri Organismi la medesima procedura.

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

- a) mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità dell'Organismo;
- b) imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della domanda e del diritto tutelato ad opera dell'istante.

3. In entrambi i casi uniche responsabili sono le parti interessate. Ai fini interruttivi dei termini di decadenza o di prescrizione, è fatta salva la possibilità per la parte istante di effettuare a propria cura la comunicazione del deposito della domanda di conciliazione, anche senza l'indicazione della data dell'incontro di conciliazione.

Art. 11) 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.

2. La parte istante e la parte invitata devono corrispondere un contributo:

- pari ad euro 30,00, comprensivo di iva e spese, per controversie di valore fino ad euro 50.000,00;

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

3. L'onorario del Conciliatore, ove dovuto, è determinato nella misura del 50% della tariffa incassata dall'Organismo, oltre IVA e contributi previdenziali se dovuti.

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

ARTICOLO 12) 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

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)

TARIFFARIO PROCEDURE ADR IN MATERIA DI CONSUMO

Il consumatore non deve pagare alcuna tariffa ma corrispondere al momento della richiesta di avvio della procedura esclusivamente un contributo a forfait:

- pari a € **30,00**, comprensivo di Iva e spese per controversie dei valore fino ad € 50.000,00;
- pari a € **60,00**, comprensivo di Iva e spese per controversie dei valore superiore ad € 50.000,00.

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