



Servizio di Conciliazione: telefonia energia elettrica-gas e idrico Organismo ADR

CONCILIAZIONE CONTROVERSIE DI CONSUMO

La Camera di Conciliazione della Camera di Commercio di Caserta da anni è impegnata sul fronte della valorizzazione e della diffusione degli strumenti di giustizia alternativa.

Dal 06/07/2017 è iscritta nell'elenco degli Organismi ADR tenuto presso il Ministero dello Sviluppo Economico per la gestione delle controversie tra consumatori e professionisti ai sensi dell'art. 141 del Codice del consumo (D.lgs. n. 206/2005).

Il consumatore, in relazione ad ogni contratto di vendita o di prestazione di servizi che abbia dato luogo ad una controversia nazionale o transfrontaliera, potrà così attivare una procedura ADR presso la Camera di Conciliazione.

COSA SONO LE ADR?

La sigla sta per Alternative Dispute Resolution (risoluzione alternativa delle controversie) e contraddistingue le procedure che si attivano per risolvere le controversie tra consumatori e imprese su contratti di vendita di beni e servizi attraverso la conciliazione.

La Conciliazione è l'attività svolta da un terzo imparziale, il conciliatore-mediatore, finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione della controversia

Le parti in conflitto hanno la sicurezza che la disputa si risolverà secondo i loro interessi, non su decisione di terzi, ma con un accordo tagliato su misura. Tutta la procedura si fonda, infatti, sulla libera volontà delle parti, che decidono se e quando iniziare un tentativo di conciliazione, come gestirla e se portarla a termine.

Si tratta di una procedura rapida (ha una durata non superiore a 90 giorni salvo proroga per una sola volta di ulteriori 90 giorni), informale ed economica, in quanto i costi, sono contenuti e predeterminati

La conciliazione, infine, garantisce la massima riservatezza.

CHI È IL CONCILIATORE?

Il conciliatore non è un giudice, non è un arbitro, non vuole accertare la violazione di un diritto e le relative responsabilità: è un terzo imparziale e neutrale che ascolta ed assiste le parti, facilitando tra loro la comunicazione per condurle ad una soluzione della lite soddisfacente e condivisa.

E'è un professionista, che ha seguito specifici e numerosi percorsi formativi sui processi di mediazione, di comunicazione e di negoziazione ed ha acquisito le tecniche di composizione dei conflitti, mediante esercitazioni pratiche e simulazioni, per condurre le negoziazioni in modo efficace.

Il conciliatore camerale vanta esperienza maturata come mediatore civile e commerciale di cui al D.lgs. 28/2010 e pertanto garantisce capacità di ascolto, di fornire chiarimenti e di proporre soluzioni creative per il raggiungimento dell'accordo, nel rispetto del principio della riservatezza.

QUALI CONTROVERSIE POSSONO ESSERE GESTITE CON UNA PROCEDURA ADR?

Le controversie di natura commerciale coinvolgono imprese e consumatori, ivi incluse quelle derivanti da Internet e dal commercio elettronico. Il soggetto attivante deve essere un consumatore o un utente (cioè un soggetto che compra il bene o utilizza il servizio al di fuori di una attività professionale).

Non sono ammesse alla presente procedura le controversie che insorgono tra imprese/professionisti, i procedimenti attivati da un professionista/impresa nei confronti del consumatore, le liti che hanno origine dalla prestazione di servizi senza corrispettivo, le liti relativi all'assistenza sanitaria, per le quali può essere avviata una procedura di mediazione ai sensi del D.lgs. 28/2010.

Sono escluse altresì le procedure di cui all'articolo 141, comma 8, del D.lgs. 206/2005 e le ipotesi di tentativo obbligatorio di mediazione di cui all'articolo 5 del D. Lgs. n. 28/2010.

L'ORGANISMO PUO' RIFIUTARE DI TRATTARE UNA CONTROVERSIA IN MATERIA DI CONSUMO?

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

1. il consumatore non ha preventivamente fatto reclamo
2. la controversia è futile e temeraria
3. la controversia è già stata sottoposta ad altro Organismo ADR



4. il valore della controversia è pari o inferiore ad euro 70,00 oltre eventuali imposte e tasse
5. la domanda di conciliazione è presentata oltre il termine di 12 mesi dalla data di presentazione del reclamo al professionista
6. 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.

COME SI ATTIVA LA PROCEDURA ADR IN MATERIA DI CONSUMO?

La procedura ADR 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.
- - direttamente allo sportello camerale ovvero tramite invio all'indirizzo di posta elettronica certificata conciliazione@ce.legalmail.camcom.it utilizzando l'apposita modulistica disponibile all'indirizzo www.ce.camcom.it – sezione Regolazione del Mercato.

L'istanza deve indicare le parti, l'oggetto nonché ragioni della pretesa e dettagli della controversia.

COME SI SVOLGE LA PROCEDURA?

La Segreteria, verificata la regolarità e l'ammissibilità della domanda, la comunica tempestivamente all'altra parte invitandola a manifestare all'Organismo la propria volontà di aderire o non aderire alla procedura entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione.

In caso di adesione alla procedura la Segreteria designa il Conciliatore e comunica alle parti la data dell'incontro di conciliazione che si terrà entro 30 giorni dall'adesione della parte convenuta.

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

Il procedimento si svolge senza formalità presso la sede della Camera di conciliazione oppure con modalità telematiche.

Le parti partecipano all'incontro personalmente o in casi eccezionali mediante un proprio rappresentante munito dei necessari poteri. Possono farsi assistere da difensori, rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria, o da altre persone di fiducia, ma tale assistenza non è obbligatoria.

QUANTO COSTA LA PROCEDURA?

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

Il professionista/impresa deve pagare le tariffe in base al valore della lite come da modello allegato.

COS'È UN ORGANISMO ADR?

È un organismo pubblico o privato istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR. È iscritto in un apposito elenco (previsto dall'articolo 141-decies del Codice del consumo) tenuto dall'autorità di competenza.

[Modulo di domanda di conciliazione in materia di consumo](#) [1] (pdf editabile)

[Modulo di adesione alla conciliazione in materia di consumo](#) [2] (pdf editabile)

[Materie oggetto delle procedure ADR in materia di consumo](#) [3]

[Tariffario procedure ADR in materia di consumo](#) [4]

[Privacy](#) [5]

PROCEDURA DI CONCILIAZIONE IN MATERIA DI TELECOMUNICAZIONI



Il ricorso alla conciliazione in caso di controversie con i fornitori di servizi di comunicazione elettronica, quali servizi di telefonia, di accesso a internet o di televisione a pagamento, dal 24/06/2007 non è solo un'opportunità alternativa al giudice ordinario, ma un percorso necessario ed obbligato per chi intenda proseguire il contenzioso nelle aule giudiziarie.

Il [regolamento](#) [6] adottato dall'Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni e UnionCamere prevede infatti che, in caso di controversie tra organismi di telecomunicazioni ed utenti, prima di proporre ricorso giurisdizionale, sia preventivamente promosso un tentativo obbligatorio di conciliazione, tentativo che può essere dinanzi agli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, tra cui sono espressamente individuate le Camere di Commercio.

La procedura conciliativa è semplice e rapida. Chi intende avvalersene deve presentare domanda, mediante l'apposito modulo, alla segreteria della Camera di Conciliazione, illustrando sinteticamente la controversia e fornendo la documentazione ritenuta utile per l'istruttoria della pratica.

La presentazione della domanda di conciliazione può essere effettuata:

1) on line tramite registrazione sulla piattaforma informatica [ConciliaCamera](#) [7]. che permette non solo di presentare la domanda di conciliazione ma anche di consultare direttamente la documentazione e l'avanzamento dei propri procedimenti. Le domande/risposte di conciliazione trasmesse tramite ConciliaCamera devono essere firmate digitalmente ovvero, in alternativa, stampate sottoscritte con firma autografa e scansionate allegando altresì copia del documento di identità;

2) direttamente allo sportello ovvero tramite invio all'indirizzo di posta elettronica certificata conciliazione@ce.legalmail.camcom.it [8] utilizzando l'apposita modulistica disponibile. Nel caso di trasmissione per via telematica si invita a presentare la domanda con file separati rispetto ai documenti di identità ed eventuali procure.

Si fa presente che:

- le domande prive di sottoscrizione e/o documento di identità saranno dichiarate irricevibili dalla Segreteria e respinte;
- le domande incomplete saranno sospese e non istruite in attesa di regolarizzazione salva l'irricevibilità delle stesse scaduti inutilmente i termini assegnati dalla Segreteria;

La Segreteria della Camera di conciliazione trasmette tale domanda alla Compagnia di telecomunicazione fissando la data dell'incontro, che può svolgersi anche in via informatica o telefonica.

Le spese di conciliazione variano a seconda del valore della controversia e sono dovute solo in caso di svolgimento dell'incontro. Tale valore è indicato nella domanda di conciliazione; nel caso in cui lo stesso sia indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti nella quantificazione, la Segreteria della Camera di Conciliazione individua la tariffa da applicare.

Se la conciliazione si conclude positivamente viene redatto un verbale di avvenuta conciliazione in cui si prende atto dell'accordo, che costituisce titolo esecutivo.

Se invece la controparte non accetta di partecipare all'incontro o in caso di mancato raggiungimento dell'accordo, il procedimento si conclude e le parti possono scegliere se rivolgersi al giudice o chiedere all'Autorità di definire la controversia.

[Modulo di domanda controversia in materia di telefonia](#) [9] (pdf editabile)

[Tariffario telecomunicazioni](#) [10]

[Privacy](#) [11]

CONCILIAZIONE OBBLIGATORIA IN MATERIA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS

La Camera di Commercio di Caserta, da anni impegnata sul fronte della valorizzazione e della diffusione degli strumenti di giustizia alternativa, ha aderito alla [convenzione](#) [12]. [13] sottoscritta tra l'Autorità per l'Energia

Elettrica, il Gas ed il Sistema Idrico (AEEGSI) e l'Unione Italiana delle Camere delle Commercio e nel maggio 2017 la propria Camera di Conciliazione è stata accreditata ed iscritta nell'Elenco istituito presso la predetta Autorità e potrà gestire le controversie insorte nei settori dell'energia elettrica e del gas.

A partire dal 1° gennaio 2017, infatti, per le suddette controversie, prima di rivolgersi al Giudice è necessario esperire, quale condizione di procedibilità, un tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio di conciliazione dell'Autorità ovvero presso un Ente accreditato che dispone di Conciliatori esperti in materia di mediazione e specificamente formati sul settore dell'Energia.

Se il tentativo di conciliazione ha esito positivo, Il verbale di conciliazione costituisce titolo esecutivo a norma dell'art. 2, comma 24, lettera b), della legge 481/95.

QUANDO SI DEVE ATTIVARE IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE IN MATERIA DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA GAS E SISTEMA IDRICO?

Il tentativo obbligatorio di conciliazione DEVE essere proposto da tutti i Clienti finali di energia elettrica alimentati in bassa tensione (BT) e media tensione (MT), Clienti finali di gas alimentati in bassa pressione per il gas, Prosumer o Utenti finali.

Più precisamente:

- il Cliente o Utente finale è la persona fisica o giuridica che intende stipulare o ha stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di servizi regolati dall'AEEGSI e il prosumer
- Operatore o Gestore è il soggetto che esercisce i servizi nei settori regolati dall'AEEGSI
- Prosumer è il soggetto che è contemporaneamente produttore e Cliente finale di energia elettrica.

NON SI PUO' presentare domanda di conciliazione quando:

- il cliente non ha preventivamente presentato reclamo scritto all'operatore/gestore o non siano decorsi almeno 50 giorni dall'inoltro del reclamo;
- è decorso oltre un anno da quando il cliente ha presentato reclamo scritto;
- per la stessa controversia sia già stato avviato o rinunciato o comunque concluso un tentativo di conciliazione;
- la controversia riguarda solo profili tributari o fiscali
- è intervenuta la prescrizione del diritto ai sensi di legge
- la controversia riguarda solo profili tributari e fiscali;
- la controversia sia relativa al settore idrico

COME SI ATTIVA LA PROCEDURA PRESSO LA CAMERA DI COMMERCIO?

La procedura si avvia depositando presso la Camera di conciliazione della Camera di Commercio il prescritto modulo di domanda direttamente allo sportello camerale ovvero tramite invio all'indirizzo di posta elettronica certificata: conciliazione@ce.legalmail.camcom.it [8]

La domanda deve indicare i dati del Cliente o Utente finale, la denominazione dell'Operatore o Gestore, POD/PDR della fornitura cui si riferisce la domanda o, ove non disponibili, l'indirizzo della fornitura, l'oggetto della controversia e la descrizione della problematica lamentata e deve essere obbligatoriamente corredata, oltre che da documento di identità del richiedente, dall'attestazione del versamento delle spese di avvio e di copia del reclamo con relativo avviso di ricezione o eventuale risposta dell'Operatore o Gestore.

Il cliente o utente finale partecipa direttamente alla conciliazione oppure tramite proprio delegato munito di poteri che gli consentano di sottoscrivere l'accordo di definizione della controversia per suo conto, mediante una delega a trattare e chiudere la controversia stessa (delega a conciliare e transigere).

COME SI SVOLGE LA PROCEDURA?

La Segreteria, verificata la regolarità e l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti l'avvio della procedura e la data del primo incontro.

Il primo incontro deve svolgersi entro 30 giorni dalla presentazione della domanda completa e ciascuna parte può chiedere un solo rinvio dell'incontro, presentando richiesta motivata e documentata al Servizio Conciliazione con contestuale comunicazione di una successiva data di disponibilità.

La procedura si conclude in un termine massimo di 90 giorni solari dalla presentazione della domanda di conciliazione completa con possibilità di proroga di 30 giorni al massimo d'ufficio ovvero su richiesta del conciliatore o congiunta e motivata delle parti.

Nel caso di sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, il primo incontro

deve svolgersi entro 15 giorni dalla domanda completa e non è possibile richiedere il rinvio del primo incontro. L'incontro si svolge senza formalità presso la sede della Camera di conciliazione oppure con modalità telematiche. Le parti partecipano all'incontro personalmente o in casi eccezionali mediante un proprio rappresentante munito dei necessari poteri.

NON è obbligatoria l'assistenza di un Avvocato, ma possono farsi assistere da difensori, rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria, o da altre persone di fiducia. Durante il procedimento il mediatore si adopera affinché le parti raggiungano un accordo amichevole di definizione della controversia. A tal fine egli può ascoltare le parti anche separatamente, evita che si crei un clima conflittuale e aiuta i contendenti a cercare una soluzione soddisfacente e condivisa da entrambi. Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.

TEMPI DELLA PROCEDURA

La procedura si conclude in un termine massimo di 90 giorni solari dalla presentazione della domanda di conciliazione completa con possibilità di proroga di 30 giorni al massimo d'ufficio ovvero su richiesta del conciliatore o congiunta e motivata delle parti.

Il primo incontro deve svolgersi entro 30 giorni dalla presentazione della domanda completa e non può essere rinviato.

Nel caso di sospensione della fornitura per una fattura tempestivamente contestata con il reclamo, il primo incontro deve svolgersi entro 15 giorni dalla domanda completa e non è possibile richiedere il rinvio del primo incontro.

QUANTO COSTA LA PROCEDURA?

Le parti sono tenute al pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione: la parte istante versa le spese di avvio pari a € 40,00 + IVA all'atto del deposito dell'istanza di conciliazione, mentre la parte invitata è tenuta a versarle al momento del deposito del modulo di adesione.

COME SI CONCLUDE LA PROCEDURA

Se le parti trovano una soluzione per la controversia, sottoscrivono un verbale di accordo che ha valore di titolo esecutivo, ossia può esser fatto valere dalle parti dinanzi al giudice competente in caso di mancato rispetto dei contenuti.

Se il cliente non si presenta al primo incontro, la domanda è archiviata e il tentativo non si considera svolto.

Nel caso in cui non si raggiunga un accordo o qualora il gestore/operatore, pur obbligato, non partecipi all'incontro, il conciliatore redige un verbale con cui indica che il tentativo ha avuto esito negativo. In questi casi, il tentativo di conciliazione, quale condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, si considera esperito e il cliente potrà rivolgersi eventualmente al giudice per risolvere la controversia.

L'assenza dell'Operatore o Gestore è comunicata all'Autorità per i provvedimenti di competenza.

CHI È IL CONCILIATORE?

Il conciliatore non è un giudice, non è un arbitro, non vuole accertare la violazione di un diritto e le relative responsabilità: egli è un terzo imparziale e neutrale che ascolta ed assiste le parti, facilitando tra loro la comunicazione per condurle ad una soluzione della lite soddisfacente e condivisa.

Egli è un professionista, che oltre ad aver seguito specifici e numerosi percorsi formativi di mediazione, comunicazione e negoziazione e ad aver acquisito le tecniche di composizione dei conflitti, ha partecipato ad uno specifico corso di formazione per le controversie in materia di energia elettrica e gas e, grazie anche all'esperienza maturata come mediatore civile e commerciale, è in grado di condurre le negoziazioni in modo efficace.

Il conciliatore camerale vanta esperienza maturata come mediatore civile e commerciale di cui al D.lgs. 28/2010 e pertanto garantisce capacità di ascolto, di fornire chiarimenti e di proporre soluzioni creative per il raggiungimento dell'accordo, nel rispetto del principio della riservatezza.

[Modulo di domanda di conciliazione nei settori energia elettrica, gas e sistema idrico](#) [14]. [15](pdf editabile)

[Modulo di adesione alla conciliazione in materia di energia elettrica, gas e sistema idrico](#) [16] (pdf editabile)



[Fac simile procura](#) [17]

[Modulo di adesione alla convenzione](#) [18] (pdf editabile)

[Privacy](#) [19]

Informazioni, sede, orari

Dirigente del settore:

dott. Angelo Cionti

e-mail: angelo.cionti@ce.camcom.it [20]

Responsabile del procedimento e Responsabile Segreteria Sportello::

dott. Gianfranco Testa

e-mail: gianfranco.testa@ce.camcom.it [21]

PEC: conciliazione@ce.legalmail.camcom.it [8]

Sede:

piazza S. Anna, pal. Era - Il piano

tel. 0823 249453 - 403 - 617 - 631 - 625

Orario di apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì ore 8.45 - 11.45

martedì e giovedì ore 15.00 - 15.45

Ultima modifica: Martedì 5 Ottobre 2021

Condividi

Reti Sociali

Source URL: <https://www.ce.camcom.it/regolazione-del-mercato /servizio-conciliazione-telefonia-energia-elettrica>

Collegamenti

[1] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulistica/files/modulo_nuovo_di_domanda_di_conciliazione_adr_editabile.pdf

[2] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulistica/files/modulo_nuovo_di_adesione_alla_domanda_di_conciliazione_adr_editabile.pdf

[3] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/materieoggetto_delle_procedure_adr_in_materia_di_consumo_5.docx

[4] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/tariffario_procedure_adr_in_materia_di_consumo_3.docx

[5] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/giusto_privacy_4.docx

[6] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/nuovo_protocollo-d-intesa-tra-agcom-e-unioncamere_2_3.pdf

[7] <http://www.conciliacamera.it/>

[8] <mailto:conciliazione@ce.legalmail.camcom.it>

[9] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulo_nuovo_di_domanda_di_conciliazione



_in_materia_telefonica_editabile.pdf

[10] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/nuovo_tariffario_1_2.pdf

[11] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/giusto_privacy_5.docx

[12] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/convenzione_uc-arera_1.pdf

[13] <http://old.ce.camcom.it/download.asp?ln=&idtema=1&idtemacat=1&file=Informazioni/Files/48134/CONVENZIONE%20UC-ARERA.pdf>

[14] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulistica/files/modulo_nuovo_di_domanda_di_conciliazione_energia_elettrica-gas_e_idricoeditabile.pdf

[15] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/ultima_domanda-di-conciliazione-nei-settori-energia-elettrica-e-gaseditabile_1_2.pdf

[16] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/modulistica/files/modulo_nuovo_di_adesione_alla_domanda_di_conciliazione_in_energia_elettrica_editabile.pdf

[17] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/fac-simile-procura_1.docx

[18] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/nuovo_modulo_di_adesione_alla_mediazioneeditabile_2.pdf

[19] https://www.ce.camcom.it/sites/default/files/contenuto_redazione/giusto_privacy_6.docx

[20] <mailto:angelo.cionti@ce.camcom.it>

[21] <mailto:gianfranco.testa@ce.camcom.it>