



REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE PER LA TUTELA DEL CONSUMATORE

ART-1 - DEFINIZIONE

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.

ART.2 - SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il servizio di conciliazione offre la possibilità di risolvere controversie di natura economica ed, in particolare, quelle che possono insorgere tra imprese e tra imprese e consumatori. Le parti in conflitto hanno la sicurezza che la disputa si risolverà secondo i loro interessi, non su decisione di terzi.

Presso l'Organismo di mediaconciliazione della Camera di Commercio di Caserta, è possibile avviare una conciliazione volontaria per la composizione stragiudiziale delle controversie tra imprese e tra queste ed i consumatori ed utenti e le controversie in materia di violazione dei diritti dei consumatori ed utenti. Riveste, invece, carattere obbligatorio la conciliazione in materia di subfornitura prevista dalla legge 192/1998.

Sono previste, pertanto, tre distinte modalità di trattazione delle procedure conciliative in base alle materie trattate:

Conciliazione in materia di ADR

Conciliazione in materia di energia elettrica gas e sistema idrico

Conciliazione in materia di telecomunicazioni

Art.3 – PROCEDIMENTO DI AVVIO

1. Il procedimento si avvia attraverso il deposito, presso la Segreteria, di una domanda completa, utilizzando gli appositi moduli predisposti dalla Segreteria e disponibili on-line sul sito internet dell'Organismo di mediazione.
2. Nella domanda devono essere indicati:
 - a. La denominazione dell'Organismo di mediazione, le generalità ed i recapiti delle parti e/o delle persone che assisteranno le parti nel procedimento e, se nominati, degli eventuali avvocati e/o consulenti;
 - b. la natura della controversia;
 - c. l'oggetto della controversia;
 - d. le ragioni della pretesa;
 - e. il valore della controversia;
 - f. l'eventuale volontà di svolgere la conciliazione in modalità telematica ai sensi dell'art.8 bis del decreto legislativo n. 28/2010
 - g. l'eventuale volontà di svolgere la mediazione in modalità telematica ai sensi dell'art.8 bis nonché la possibilità di svolgere gli incontri con modalità audiovisive da remoto nel rispetto dell'art.8 ter del decreto legislativo n. 28/2010.
3. Il deposito della domanda costituisce accettazione del Regolamento di conciliazione dell'Organismo e delle indennità, stabiliti dai singoli protocolli di intesa sottoscritti e pubblicati sul sito della Camera di Commercio al momento della domanda.
4. La Segreteria procede all'istruttoria della domanda presentata.
Qualora la domanda si presenti incompleta rispetto agli elementi sopraindicati oppure la parte istante non provveda al versamento delle indennità di primo incontro, la Segreteria sospende la domanda e invita la parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorsi inutilmente i quali non si darà corso alla procedura. Le parti possono

depositare domande congiunte o contestuali. La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti.

5. La Segreteria fissa la data del primo incontro tra le parti non prima di 20 giorni e non oltre 40 giorni dal deposito della domanda, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative. La Segreteria comunica alle parti interessate la domanda di mediazione indicando la data, l'orario del primo incontro, le modalità di svolgimento dello stesso ed il nominativo del mediatore con mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione. Ove questa debba essere realizzata con forme di notifica diverse dalla raccomandata A.R. e dalla pec, la Segreteria metterà a disposizione della parte interessata la documentazione da trasmettere alle altre parti.
6. Il primo incontro non è soggetto, di norma, a rinvii. In casi eccezionali il primo incontro può essere rinviato per comprovati motivi, con il consenso di tutte le parti e del mediatore, previa verifica della disponibilità dell'Organismo. In ogni caso, la Segreteria dell'Organismo non darà seguito alle istanze di rinvio pervenute con un preavviso inferiore a tre giorni lavorativi antecedenti la data fissata né invierà relativa comunicazione alle parti.
7. Ai fini interruttivi di prescrizione e decadenza ai sensi dell'art.8 c.2 Dlgs 28/2010 è facoltà della parte istante comunicare all'altra parte la domanda di conciliazione già presentata all'Organismo di mediazione.
8. Le parti confermano chi sarà presente al primo incontro non meno di 7 giorni prima della data fissata, salvo diverso termine indicato dalla Segreteria nella comunicazione alle parti.

ART.4 - IL CONCILIATORE

1. Il conciliatore non decide la controversia, ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione della stessa.
2. L'elenco dei conciliatori è consultabile sul sito dell'Organismo di mediazione.
3. Il conciliatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo tra i nominativi inseriti negli appositi elenchi ministeriali formati nel rispetto della normativa vigente.
4. Le parti possono individuare congiuntamente il conciliatore tra i nominativi inseriti negli elenchi.
5. Quando le parti non individuano congiuntamente il conciliatore o il Responsabile dell'Organismo non può dare seguito alla concorde indicazione delle parti, il conciliatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco, tenute in considerazione la specifica competenza professionale desunta soprattutto dalla tipologia di laurea posseduta, l'esperienza professionale, l'eventuale preferenza espressa dalle parti, la disponibilità del mediatore e il principio di rotazione. Il Responsabile, prima di applicare il criterio della turnazione, può offrire alle parti la possibilità di effettuare una scelta congiunta su una rosa di nominativi individuati sulla base dell'applicazione dei criteri precedenti.
6. Prima dell'inizio di ciascun procedimento e, comunque prima dell'incontro con le parti, il conciliatore sottoscrive un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità e aderisce al codice etico (Allegato A).
7. Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo la sostituzione del conciliatore in base a giustificati e documentati motivi che ne compromettano l'imparzialità e l'indipendenza e che arrechino un pregiudizio al buon andamento del procedimento.
8. In caso di sopravvenuta impossibilità del conciliatore di svolgere il suo incarico, il Responsabile dell'Organismo procederà senza indugio alla sua sostituzione.

ART.5 - LA SEGRETERIA

1. La Segreteria sovrintende all'organizzazione dei procedimenti in ogni fase e fornisce le informazioni necessarie a chiarire lo svolgimento degli stessi così come, se richiesto, il contenuto del regolamento.
2. Il lavoro degli addetti è improntato al principio di imparzialità e riservatezza; essi non svolgono attività di consulenza giuridica né entrano nel merito delle controversie.
3. La Segreteria crea un apposito fascicolo per ogni procedimento di conciliazione ed assicura adeguate modalità di conservazione e di riservatezza di tutti gli atti del procedimento ivi

contenuti.

4. La Segreteria dichiara concluso il procedimento dandone notizia alle parti:
 - a. in qualsiasi momento le stesse dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il procedimento;
 - b. salva diversa concorde volontà delle parti, qualora siano decorsi sei mesi dal deposito della domanda;
 - c. la Segreteria dichiara concluso il procedimento dandone notizia alla parte istante ove l'incontro non abbia luogo per rifiuto della parte invitata ad aderire alla conciliazione e qualora la parte istante abbia espressamente richiesto, per iscritto, una semplice attestazione della Segreteria di conclusione del procedimento per mancata adesione della parte invitata.
5. Su richiesta di parte la Segreteria attesta, altresì, per iscritto:
 - a. l'avvenuto deposito della domanda;
 - b. l'avvenuta chiusura del procedimento.

ART.6 - L'INCONTRO DI CONCILIAZIONE

1. L'incontro si svolge presso la sede dell'Organismo o, eventualmente, presso un altro luogo concordato tra le parti, il conciliatore e il Responsabile dell'Organismo. Ciascuna parte può sempre chiedere di partecipare all'incontro da remoto.
2. Le parti partecipano agli incontri personalmente ad eccezione dei casi in cui abbiano giustificati motivi che ne impediscano la partecipazione personale. In tal caso, tramite apposita delega sottoscritta con firma non autenticata e corredata degli estremi del documento di riconoscimento, le parti possono farsi sostituire da un proprio rappresentante a conoscenza dei fatti e munito dei necessari poteri.
3. Le parti sono libere di farsi assistere da difensori, da rappresentanti delle Associazioni di consumatori o di categoria o da altre persone di fiducia.
4. Quando la legge espressamente lo prevede, le parti devono essere assistite da un avvocato; in ogni caso è consentito farsi assistere da un avvocato o da un consulente di fiducia. In entrambi i casi le spese sono ad esclusivo carico delle parti.
5. Il conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, potendo sentire le parti sia congiuntamente che separatamente.
6. Per il primo incontro è assicurata la disponibilità temporale del conciliatore e dell'Organismo per almeno due ore, eventualmente prorogabili nel corso della giornata su richiesta delle parti e nel rispetto delle esigenze organizzative dell'Organismo.
7. Le parti possono concordare che il conciliatore sia assistito da un consulente tecnico iscritto negli albi dei consulenti presso i tribunali. In tal caso la Segreteria dell'Organismo può supportare le parti nella ricerca del candidato più idoneo. L'incarico professionale viene affidato dalle parti direttamente al consulente tecnico. Salvo diverso accordo tra le parti, il compenso per la consulenza è sostenuto in egual misura dalle parti che si impegnano a provvedere direttamente al saldo di quanto dovuto. Salvo diverso accordo tra le parti e l'esperto, l'importo del compenso è stabilito sulla base del tariffario stabilito per i consulenti tecnici del Tribunale. Le parti possono di comune accordo convenire che la relazione del consulente tecnico possa essere prodotta nell'eventuale giudizio.
8. Le parti possono altresì convenire sulla necessità di individuare un interprete o altro esperto che possa essere di aiuto nella gestione della mediazione. Il compenso di tali figure dovrà preventivamente essere sottoposto alle parti che dovranno accettarlo. Salvo diverso accordo, il compenso sarà a carico di tutte le parti.

ART.7 - ESITO DELL'INCONTRO

Il verbale di conciliazione è un documento sottoscritto dalle parti e dal conciliatore che dà atto dell'esito dell'incontro ed, eventualmente, dell'impossibilità o del rifiuto di una parte di sottoscriverlo.

Nel caso di esito positivo, i termini dell'accordo sono recepiti in un documento separato e sottoscritto dalle sole parti. Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

ART.8 - RISERVATEZZA

Il procedimento di conciliazione è riservato, e tutto quanto viene detto nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato. Parimenti, il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro si impegnano a non divulgare a terzi estranei i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di conciliazione. Essi si impegnano altresì a non utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di conciliazione. Infine, le parti si impegnano ad astenersi dal chiamare il conciliatore, i funzionari e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di conciliazione.

All.A) Accettazione e dichiarazione di indipendenza e di imparzialità del conciliatore

All.B) Indennità e spese di conciliazione



ALLEGATO A)

**ACCETTAZIONE DELLA NOMINA A CONCILIATORE
E DICHIARAZIONI DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E NEUTRALITÀ**

Il/la sottoscritto/a _____

CF _____ Nato a _____ il _____

Pec _____ mail _____

Recapiti telefonici _____

iscritto/a nell'elenco dei mediatori dell'organismo di Mediaconciliazione della Camera di Commercio di Caserta, nominato nel procedimento di conciliazione N. _____ di cui alla presente lettera di nomina, presa conoscenza delle parti in causa in essa esplicitate

DICHIARA

- 1) di accettare integralmente il regolamento e il codice etico dell'Organismo, compresa la tabella delle indennità spettanti all'Organismo e ai mediatori;
- 2) di accettare l'incarico di mediatore e di rispettare gli obblighi di riservatezza previsti dalla normativa vigente;
- 3) di essere indipendente, neutrale e imparziale nei confronti delle parti in lite;
- 4) di impegnarsi a comunicare immediatamente al Responsabile dell'Organismo e alle parti tutte le circostanze emerse durante la procedura, idonee ad incidere sulla sua indipendenza ed imparzialità;
- 5) di non trovarsi in alcuna situazione di conflitto di interessi e di incompatibilità all'assunzione dell'incarico ai sensi della normativa vigente.

Luogo e data

Firma

Informativa sul trattamento dei dati personali

Il/la sottoscritto/a avuto conoscenza della informativa in materia di dati personali di cui al D.lgs. 196/03 n.196 e al Regolamento UE 2016/679 nel trasmettere i propri dati all'Organismo di Mediazione della Camera di Commercio di Caserta acconsente al loro trattamento da parte dello stesso Ente unicamente per la gestione del servizio di mediazione.

Dichiara, inoltre, di essere informato/a dei diritti conferiti indicati nella normativa in materia di trattamento dei dati personali sopra richiamata.

Titolare del trattamento dei dati è la Camera di commercio di Caserta.

Luogo e data

Firma



ALL.B) INDENNITÀ E SPESE DI CONCILIAZIONE

SPESE DI CONCILIAZIONE IN MATERIA DI CONSUMO

Decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 27 luglio 2017

SPESE DI AVVIO

fino a € 50.000,00	€ 24,59	+ Iva (30,00 iva inclusa)
oltre € 50.000,00	€ 49,18	+ Iva (60,00 iva inclusa)

COMPENSI CONCILIATORI			
Valore della lite	compenso conciliatore nel caso di mancata adesione	compenso conciliatore nel caso di adesione senza accordo	compenso conciliatore nel caso di accordo
fino a € 50.000,00	€ 20,00	€ 30,00	€ 40,00
oltre € 50.000,00	€ 25,00	€ 40,00	€ 60,00

SPESE DI CONCILIAZIONE IN MATERIA DI TELECOMUNICAZIONI

Protocollo di Intesa del 18/05/2016 tra Unioncamere ed AGCOM

SPESE DI AVVIO

fino a € 50.000,00	€ 30,00	+ Iva
oltre € 50.000,00	€ 60,00	+ Iva

Valore della lite	SPESE DI CONCILIAZIONI IN MATERIA DI TELECOMUNICAZIONI		COMPENSI CONCILIATORI		
	Spesa per ciascuna parte oltre IVA	Spesa per ciascuna parte IVA inclusa	compenso conciliatore nel caso di mancata adesione	compenso conciliatore nel caso di adesione senza accordo	compenso conciliatore nel caso di accordo
Fino a € 50.000,00	€ 40,00	€ 48,80	€ 25,00	€ 40,00	€ 80,00
Oltre € 50.000,00	€ 100,00	€ 122,00	€ 25,00	€ 80,00	€ 120,00

SPESE DI CONCILIAZIONE IN MATERIA DI ENERGIA ELETTRICA-GAS E SISTEMA IDRICO
--

Convezione sottoscritta tra Unioncamere ed ARERA

SPESE DI AVVIO

fino a € 50.000,00	€ 30,00	+ Iva
oltre € 50.000,00	€ 60,00	+ Iva

Valore della lite	SPESE DI CONCILIAZIONI IN MATERIA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS-LUCE E SISTEMA IDRICO		COMPENSI CONCILIATORI		
	Spesa per ciascuna parte oltre IVA	Spesa per ciascuna parte IVA inclusa	compenso conciliatore nel caso di mancata adesione	compenso conciliatore nel caso di adesione senza accordo	compenso conciliatore nel caso di accordo
Fino a € 50.000,00	€ 40,00	€ 48,80	€ 25,00	€ 40,00	€ 80,00
Oltre € 50.000,00	€ 100,00	€ 122,00	€ 25,00	€ 80,00	€ 120,00