

## **Regolamento sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori nel settore delle comunicazioni elettroniche e postale**

### **Art. 1**

#### **Ambito applicazione**

Il presente regolamento si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumatori residenti nell'Unione secondo quanto previsto dalla Delibera n.661/15/Cons.

### **Art. 2**

#### **Rifiuto trattamento**

E' facoltà dell'Organismo, salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

- a) la controversia e' futile o temeraria;
- b) la controversia e' in corso di esame o e' già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- c) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo.

Qualora l'Organismo non sia in grado di prendere in considerazione, anche per altri motivi, una controversia, si impegna a fornire una spiegazione motivata alle parti entro 10 giorni dalla data di ricevimento della domanda.

### **Articolo 3**

#### **Richiesta di svolgimento del tentativo di mediazione**

1. La richiesta deve pervenire attraverso le modalità on-line indicate nel sito ovvero per posta ordinaria all'indirizzo della sede legale dell'Organismo.
2. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di novanta giorni per quelle di carattere transfrontaliero e di 30 giorni per quelle di carattere nazionale, decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza, salvo che le parti non concordino per un diverso termine più ampio.
3. Dalla data di ricevimento da parte dell'Organismo, la relativa domanda produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda impedisce altresì la decadenza per una sola volta. Se la procedura ADR fallisce, i relativi termini di prescrizione e decadenza iniziano a decorrere nuovamente dalla data della comunicazione alle parti della mancata definizione della controversia con modalità che abbiano valore di conoscenza legale. Sono fatte salve le disposizioni relative alla prescrizione e alla decadenza contenute negli accordi internazionali di cui l'Italia e' parte.

### **Articolo 4**

#### **Competenza per territorio**

Per determinare la sede territorialmente competente per l'esperimento del tentativo di mediazione, qualora non venga indicata all'atto della richiesta, verrà assegnata la sede operativa dell'Organismo più vicina al luogo di residenza del richiedente ovvero, al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto.

### **Articolo 5**

#### **Procedura di mediazione**

1. Nell'istanza presentata che introduce il procedimento di mediazione devono essere indicati, a pena di inammissibilità: il nome, il cognome e la residenza o il domicilio del consumatore, il numero dell'utenza a cui poter contattare il richiedente, l'indirizzo e-mail o pec, la denominazione e la sede del professionista convocato. L'istanza deve essere accompagnata da fotocopia di un documento di identità dell'interessato.
2. Nell'istanza devono essere altresì indicati:
  - a. i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
  - b. gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia e se sono stati conclusi;
  - c. le richieste dell'istante;



S I C O M E

- d. i documenti che si allegano a sostegno della domanda,
  - e. la prova di avvenuto pagamento delle spese di avvio della procedura,
  - f. il consenso al trattamento dei dati forniti nell'istanza,
  - g. l'accettazione del Regolamento dell'Organismo.
3. L'istanza, a pena di inammissibilità, è sottoscritta dall'istante ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata.
  4. Tutti i dati verranno trattati nel rispetto delle regole del Decreto Legislativo n.196/2003 e ss. m. e i..

## **Articolo 6**

### **Avviso di convocazione delle parti**

1. L'Organismo, verificata l'ammissibilità della domanda, comunica alle parti, con il mezzo più idoneo, entro dieci giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza, salvo quanto previsto dall'art. 2, l'avviso di convocazione per l'esperimento del tentativo di conciliazione.
2. In tale avviso sono specificamente indicati:
  - a. la data e numero di iscrizione al protocollo dell'istanza;
  - b. la data e il luogo fissati per la conciliazione;
  - c. l'oggetto della procedura;
  - d. il mediatore assegnato al procedimento;
  - e. le modalità di comunicazione dell'adesione alla procedura e le relative conseguenze in caso di mancata comunicazione;
  - f. la data entro la quale deve concludersi il procedimento;
  - g. l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti.
3. La parte che non ha proposto l'istanza, entro dieci giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione ha l'onere di comunicare all'Organismo, con le modalità indicate nell'avviso medesimo, la propria volontà di partecipare alla procedura di mediazione. Decorso detto termine, in mancanza di tale comunicazione, ovvero in caso di dichiarazione esplicita di non voler partecipare al tentativo di mediazione, il mediatore redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante e concludendo quindi la procedura.
4. La parte che non ha proposto l'istanza può aderire alla procedura con la modulistica fornita dall'Organismo al tentativo di mediazione, ovvero con richiesta in carta semplice, indicando, pena l'inammissibilità, il nome, il cognome e la residenza o il domicilio, il numero dell'utenza a cui poter essere contattato, l'indirizzo e-mail o pec, la domanda deve essere accompagnata da fotocopia di un documento di identità dell'interessato e sottoscritta dal convenuto ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata, inoltre deve essere indicato:
  - a. i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
  - b. gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia e se sono stati conclusi;
  - c. i documenti che si allegano a sostegno della domanda,
  - e. la prova di avvenuto pagamento delle spese di avvio della procedura,
  - f. il consenso al trattamento dei dati forniti nell'istanza,
  - g. l'accettazione del Regolamento dell'Organismo.
4. Le parti possono rinunciare in qualsiasi momento all'esperimento del tentativo di mediazione dandone comunicazione all'Organismo al più presto, e comunque con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'udienza. Le spese di avvio della procedura sono dovute e non restituibili.

## **Articolo 7**

### **Udienza di mediazione**

1. In udienza le parti possono intervenire personalmente, senza l'obbligo di un avvocato o consulente legale. Possono altresì chiedere un parere o essere assistite o rappresentate da terzi in qualsiasi fase della procedura da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante.
2. Previa richiesta al responsabile della Segreteria, le parti possono partecipare all'udienza in videoconferenza o tramite strumenti telematici, con le modalità concordate con l'Organismo e previo controllo del possesso della firma digitale e di tutte le formalità necessarie.
3. L'udienza si svolge dinanzi al mediatore, che invita le parti ad esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.
4. In qualsiasi fase della conciliazione il responsabile del procedimento può suggerire alle parti una o più soluzioni alternative per la composizione della controversia.

SICOME SC – Società Italiana Conciliazione Mediazione

Sede Legale: Viale della Vittoria, 2 – 33100 – Udine – tel./fax. +390432508066 – e-mail: [info@sicome.it](mailto:info@sicome.it) – pec: [sicome.sc@pec.it](mailto:sicome.sc@pec.it)

CF e P. Iva 02649960305 – Copyright 2011 – SICOME è un marchio registrato – ®

Iscritta al Registro Organismi di Mediazione e Conciliazione del Ministero della Giustizia al n° 535



S I C O M E

5. Su richiesta motivata anche di una sola delle parti il mediatore può fissare un'altra udienza.
6. Nel corso dell'udienza ciascuna delle parti può abbandonare la conciliazione, chiedendo al responsabile del procedimento di procedere ai sensi dell'articolo 6, comma 4.
7. Se durante l'udienza una delle parti persiste in condotte pregiudizievoli per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il mediatore, previo richiamo verbale, conclude l'udienza e dà atto della suddetta circostanza nel processo verbale.
8. La durata dell'udienza è di 45 minuti per quelle in cui le parti partecipano personalmente, e di 60 minuti in caso di videoconferenza o altre procedure telematiche. E' sempre possibile predisporre un rinvio o, su richiesta delle parti, e previa valutazione del mediatore, prorogare la durata dell'incontro.

## **Articolo 8**

### **Riunione delle procedure pendenti**

L'Organismo, sentite le parti interessate, può disporre, compatibilmente con i termini dell'articolo 6, la riunione di più procedimenti pendenti dinanzi a sé ed aventi ad oggetto controversie omogenee.

## **Articolo 9**

### **Limiti di utilizzabilità delle informazioni acquisite nel corso della procedura**

Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio promosso dinanzi all'autorità giudiziaria o a qualsiasi altra autorità indipendente, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione al fine di pervenire ad una composizione bonaria della controversia.

## **Articolo 10**

### **Esito del tentativo di conciliazione**

1. Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si dà atto dell'accordo, specificandone il contenuto, l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR e l'esecutività della decisione ADR, nei casi eventualmente previsti dalle norme vigenti.
2. Se in udienza non si raggiunge l'accordo, su tutti o alcuni dei punti controversi, il responsabile del procedimento redige un sintetico verbale in cui si annota esclusivamente l'oggetto della controversia e che la stessa è stata sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo. Nel processo verbale, inoltre, le parti possono indicare l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano, ovvero ciascuna può chiedere di dare atto della propria proposta di componimento.
3. Il verbale si redige per iscritto, deve essere firmato da tutti i presenti e consegnato in cartaceo o su un supporto durevole a tutte le parti in regola con il pagamento del servizio ADR.
4. Se la parte istante o entrambe le parti non compaiono in udienza, il responsabile del procedimento redige un verbale di mancata comparizione ed il procedimento è archiviato.
5. Se l'assenza delle parti è dipesa da giustificati motivi, prontamente comunicati al responsabile della Segreteria, questi fissa una nuova udienza, dandone avviso alle parti entro 7 giorni dalla ricevuta comunicazione. In questo caso le parti concordano implicitamente al protrarsi oltre i termini della lettera di convocazione del tentativo di mediazione.

## **Articolo 11**

### **Trasparenza, efficacia, equità e libertà**

Sul sito internet dell'Organismo, ovvero su richiesta di parte in formato cartaceo, sono indicati i mediatori incaricate della procedura ADR, i criteri seguiti per il conferimento dell'incarico nonché per la loro successiva designazione e la durata del loro incarico.

Ciascun mediatore, all'atto di assunzione dell'incarico, dovrà dichiarare la propria competenza, l'imparzialità e l'indipendenza rispetto alla procedura ADR assegnata.

Le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e secondo le quali si svolge la procedura ADR sono: italiano, spagnolo, francese, inglese.

L'organismo risolve le controversie in base al proprio regolamento, a disposizioni giuridiche nazionali e europee nonché internazionali eventualmente introdotte, nonché in base a considerazioni di equità'.

I costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura sono indicati nella tabella dei costi di cui all'Allegato A del presente Regolamento.

E' previsto e garantito dall'Organismo che le persone fisiche da essi incaricate della risoluzione delle controversie siano:

SICOME SC – Società Italiana Conciliazione Mediazione

Sede Legale: Viale della Vittoria, 2 – 33100 – Udine – tel./fax. +390432508066 – e-mail: [info@sicome.it](mailto:info@sicome.it) – pec: [sicome.sc@pec.it](mailto:sicome.sc@pec.it)

CF e P. Iva 02649960305 – Copyright 2011 – SICOME è un marchio registrato – ®

Iscritta al Registro Organismi di Mediazione e Conciliazione del Ministero della Giustizia al n° 535



S I C O M E

a) in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto provvedendo, se del caso, alla loro formazione;

b) nominate per un incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere, non potendo essere sostituito o revocato nell'incarico senza una giusta causa;

c) non soggette ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;

d) retribuite indipendentemente dall'esito della procedura.

E' fatto altresì obbligo alle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, di comunicare tempestivamente all'Organismo tutte le circostanze, emerse durante l'intera procedura ADR, idonee ad incidere sulla loro 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 provvederà entro il più breve tempo possibile a:

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 12**

### **Composizione Extraprocedurale Della Controversia**

Qualora le parti compongano una controversia al di fuori della procedura attivata ai sensi del presente Regolamento, ne debbono dare pronta comunicazione a SICOME e/o al mediatore nominato, che sarà esentato dal procedere oltre.

Le parti, comunque, possono chiedere che di tale composizione venga dato atto con la redazione di un verbale di accordo in conformità alla procedura di mediazione da esse già attivata presso SICOME. In ogni caso, esse sono tenute al pagamento del compenso secondo quanto previsto al punto precedente.

## **Art.13**

### **Clausola Di Conciliazione e Foro Competente**

Tutte le parti che hanno accettato il presente Regolamento stabiliscono che per ogni eventuale e futura controversia derivante dal presente, o connesse allo stesso, è competente il Tribunale di Udine. Resta inteso che prima di intraprendere una azione legale o arbitrale, le parti si obbligano ad esperire il tentativo di mediazione.