



## **REGOLAMENTO ADR PRO GEST ITALIA** **IN MATERIA DI CONSUMO**

Indice Premessa

Art. 1: Ambito di applicazione

Art. 2: Avvio della procedura

Art. 3: Il Conciliatore

Art. 4: La segreteria

Art. 5: Svolgimento della procedura

Art. 6: Conclusione della procedura

Art. 7: Riservatezza

Art. 8: Trasparenza, efficacia, equità e libertà

Art. 9: Tariffe

Art. 10: Casi imprevisti

Art. 11: Entrata in vigore



## **ADR PRO GEST ITALIA SRL– Regolamento ADR in materia di consumo**

### **Premessa**

1. L'Organismo di Mediazione Civile e Commerciale ADR PRO GEST ITALIA SRL, di seguito denominato in breve "ADR PRO GEST ITALIA", è Organismo di Mediazione civile iscritto al n° 93 del Registro degli Organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia, e amministra procedimenti di mediazione a fini conciliativi ai sensi della normativa vigente;
2. ADR PRO GEST ITALIA ha Mediatori esperti in materia di consumo inseriti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia e mediatori specializzati in materia di energia e telecomunicazioni accreditati da ARERA e AGCOM.
3. ADR PRO GEST ITALIA è Organismo ADR ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. h) del D.Lgs. 6/12/2015, n.130 e, in accordo con le disposizioni di cui all'art. 141-decies Codice del consumo, è iscritto presso il Ministero di Giustizia, apposito registro delle mediazioni del consumo, e presso ARERA e AGCOM.

### **Art. 1: Ambito di applicazione**

1. Il Servizio di ADR in materia di consumo di ADR PRO GEST ITALIA offre la possibilità di svolgere procedure di mediazione per la risoluzione, anche in via telematica, in conformità a quanto prevede l'articolo 141-bis, comma 1, lettere a), c), d), ed e) del Codice del Consumo, delle controversie, nazionali e transfrontaliere, di natura commerciale che coinvolgono imprese e consumatori, residenti e stabiliti nell'Unione europea, ivi incluse quelle derivanti da Internet e dal commercio elettronico, nell'ambito delle quali l'Organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole;
2. La qualificazione della natura della controversia e il suo valore spetta alla parte che deposita la domanda;
3. Per le procedure ADR espressamente disciplinate da disposizioni di legge, il presente regolamento si applica in quanto compatibile;
4. Le procedure ADR disciplinate dal presente Regolamento non rientrano nell'ambito di applicazione del D.Lgs. 28/2010.

### **Art. 2: Avvio della procedura**

1. La procedura ADR si avvia attraverso il deposito di una domanda presso la Segreteria di ADR PRO GEST ITALIA e il pagamento delle tariffe della procedura, nella misura dovuta ai sensi dell'art. 8 del presente Regolamento;
2. La domanda può essere formulata tramite:
  - a. il modulo on-line accessibile sul sito [www.adrprogestitalia.com](http://www.adrprogestitalia.com);
  - b. il modello PDF scaricabile sul sito [www.adrprogestitalia.com](http://www.adrprogestitalia.com)–o una scrittura in carta libera ove siano precisati gli stessi dati richiesti dal modello PDF– trasmesso per posta ordinaria, per posta elettronica, per fax o consegnato a mano presso una sede ADR PRO GEST ITALIA.
3. Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali;
4. La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti;
5. Ogni parte ha diritto di accesso agli atti della procedura, eccettuati quelli espressamente riservati al solo Conciliatore.
6. La Segreteria comunica alla parte convenuta, nel più breve tempo possibile, l'avvenuto deposito



della domanda di avvio della procedura ADR PRO GEST ITALIA con mezzo idoneo a dimostrare l'avvenuta ricezione, invitandola a rispondere entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione;

7. Se l'altra parte accetta di partecipare, invia la propria adesione e versa le tariffe previste dall'art. 8 del presente Regolamento; quindi viene individuato un Conciliatore e ha inizio la procedura;

8. Qualora ADR PRO GEST ITALIA, 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 degli Organismi ADR abilitati presso cui potranno svolgere il procedimento;

9. Le comunicazioni alle parti potranno avvenire anche attraverso strumenti telematici;

10. La domanda di avvio della procedura ADR PRO GEST ITALIA può essere respinta dalla Segreteria per uno dei seguenti motivi:

a. la domanda proviene da un consumatore che non ha preventivamente contattato il professionista per discutere il proprio reclamo né cercato di risolvere la questione direttamente con il professionista;

b. la controversia appare palesemente futile o temeraria;

c. la controversia è in corso di esame –o è già stata esaminata– da un altro Organismo ADR oppure in sede giurisdizionale;

d. il valore della controversia è inferiore a € 50,00;

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

f. il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR PRO GEST ITALIA.

11. Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, ADR PROGEST ITALIA non sia in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata fornirà ad entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione entro ventuno giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda.

12. Alla domanda di avvio della procedura ADR PRO GEST ITALIA dovranno essere allegati, a pena di inammissibilità, i seguenti documenti:

a. copia di un documento d'identità in corso di validità della parte che presenta la domanda;

b. copia del reclamo inviato all'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;

c. copia della ricevuta o avviso di ricezione del reclamo da parte dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio, se presente;

d. copia dell'eventuale risposta dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;

e. nel caso in cui la parte istante volesse essere rappresentata da un terzo nella procedura, copia della procura con firma autenticata e copia di un documento d'identità in corso di validità del delegato.

### **Art. 3: Il Conciliatore**

1. 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.



2. 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;

3. Le parti possono individuare congiuntamente il Conciliatore tra i nominativi dei Conciliatori specializzati in materia di consumo di ADR PRO GEST ITALIA;

L'Organismo ADR PRO GEST ITALIA garantisce che i propri Conciliatori:

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

sono nominati per un incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere, non potendo essere sostituiti o revocati nell'incarico senza una giusta causa;

non soggetti a istruzioni dell'una o dell'altra parte o dei loro rappresentanti;

retribuiti indipendentemente dall'esito della procedura.

4. 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 o che possa ingenerare conflitto di interessi con l'una o l'altra parte della controversia. In tale ipotesi, se le parti non siano soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura medesima, ADR PRO GEST ITALIA procederà:

a) a sostituire il Conciliatore, affidando la conduzione della procedura ADR ad altro Conciliatore;

b) a 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,

c) 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.

5. Nelle ipotesi precedenti, qualora l'Organismo ADR sia costituito da una sola persona fisica, si applicano unicamente le lettere b) e c).

6. Al momento dell'accettazione dell'incarico, il Conciliatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità, aderire al codice di comportamento e impegnarsi a rispettare le disposizioni di cui al presente articolo punti 4) e 5);

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

8. 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 sostenerne i relativi oneri in eguale misura;

9. Le parti possono richiedere alla Segreteria, in base a giustificati motivi, la sostituzione del Conciliatore.

## **Art. 4: La Segreteria**

1. La Segreteria amministra il servizio ADR PRO GEST ITALIA in materia di consumo;

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

3. La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedura ADR PRO GEST ITALIA in materia di consumo.

## **Art. 5: Svolgimento della procedura**



1. La procedura ADR potrà svolgersi, su istanza delle parti:
  - tramite incontri del Conciliatore con le parti presso una sede di ADR PRO GEST ITALIA;
  - mediante strumenti di comunicazione a distanza, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali e sulla riservatezza.
2. La lingua della procedura sarà l'italiano oppure, su richiesta congiunta di entrambe le parti, l'inglese;
3. 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 PRO GEST ITALIA più vicina alla residenza del consumatore ovvero presso un'altra sede scelta congiuntamente dalle parti;
4. 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;
5. 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;
6. Le parti partecipano alla procedura personalmente o, per giustificati motivi, mediante un proprio rappresentante munito di tutti i poteri negoziali;
7. 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;
8. In ogni caso è necessario che ciascuna parte comunichi alla Segreteria, con congruo anticipo, chi parteciperà alla procedura ADR o a parti di esso, nonché, se assistite da avvocati, le generalità dei legali che le assistono;
9. La procedura avrà una durata massima di 90 giorni dal ricevimento del fascicolo completo della domanda d'avvio; tale termine, se necessario, potrà essere prorogato, una sola volta, di ulteriori 30 giorni, dandone comunicazione alle parti;
10. Il Conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura e potrà sentire le parti congiuntamente e separatamente;
11. In casi particolari, su richiesta delle parti, la Segreteria potrà individuare un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dal Conciliatore, purché tutte le parti lo richiedano e s'impegnino a sostenerne in eguale misura i relativi costi;

## **Art. 6: Conclusione della procedura**

1. 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 15 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 cui all'art. 5 comma 9 del presente Regolamento, eventualmente prorogato;
  - e. quando viene raggiunto un accordo fra le parti;
  - f. quando le proposte di soluzione redatte dal Conciliatore vengono inviate alle parti;



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

Nei casi di conciliazione obbligatoria il verbale di accordo conciliativo raggiunto dalle parti a seguito dell'azione facilitatrice del Conciliatore o tramite recepimento di una proposta di soluzione conciliativa formulata dal Conciliatore, riportante la sottoscrizione delle parti (e degli avvocati ove presenti), ha valore di titolo esecutivo.

3. 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 e lo allegnerà agli atti della procedura;

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

5. Le parti potranno esprimere le proprie opinioni e valutazioni in merito alla procedura compilando e inviando per posta ordinaria o per posta elettronica l'apposito modulo messo a disposizione di ciascuna parte al termine della procedura e comunque scaricabile in ogni momento dal sito [www.adrprogestitalia.com](http://www.adrprogestitalia.com);

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

## **Art. 7: Riservatezza**

1. I dati personali dei partecipanti alle procedure ADR verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003;

2. La procedura ADR è riservata. Il Conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono nel procedimento non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso della procedura; a tal fine, i soggetti diversi dalle parti che partecipano alla procedura –o a parti di essa– dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione. L'obbligo di riservatezza viene meno solo nel caso in cui le parti siano d'accordo e manifestino tale volontà per iscritto;

3. Le parti non possono utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni espresse durante la procedura ADR, né possono chiamare il Conciliatore, i componenti della segreteria di ADR PRO GEST ITALIA e chiunque altro abbia preso parte alla procedura a testimoniare in giudizio su fatti o circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla procedura stessa.

## **Art. 8: Trasparenza, efficacia, equità e libertà**

Nell'ambito delle procedure ADR di cui al presente regolamento viene garantito che:

a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole, di esprimere la loro opinione, di ottenere dall'Organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, salvo che la parte non abbia espressamente richiesto che gli stessi debbano restare riservati, le eventuali dichiarazioni rilasciate e le opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;

b) le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente ed essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;

c) alle parti sia notificato l'esito della procedura ADR per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione dei motivi sui quali è fondato.

Nelle ipotesi di procedure ADR volte a risolvere la controversia proponendo una soluzione, l'Organismo ADR garantisce che:



a) le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento. Le parti sono informate di tale diritto prima dell'avvio della procedura. Nel caso in cui è previsto l'obbligo del professionista di aderire alle procedure ADR, la facoltà di ritirarsi dalla procedura spetta esclusivamente al consumatore;

b) le parti, prima di accettare o meno di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:

1) hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno;

2) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;

3) la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche;

c) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue;

d) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.

L'Organismo ADR si impegna a garantire il rispetto, per i propri mediatori, dell'articolo 141-bis, comma 4 e 8, primo periodo del Codice del consumo.

## **Art. 9: Tariffe**

Il consumatore deve corrispondere al momento della richiesta di avvio della procedura un contributo secondo regolamento di procedura:

### Per le controversie di valore fino ad euro 50.000,00

Importo di euro 30,00 + IVA (il 50% da versare al momento della presentazione della domanda e l'altro 50% alla prosecuzione della procedura).

### Per le controversie di valore superiore ad euro 50.000,00

Importo di euro 60,00 + Iva e (il 50% da versare al momento della presentazione della domanda e l'altro 50% alla prosecuzione della procedura).

**Il professionista deve corrispondere al momento dell'adesione alla procedura:**

### Per le controversie di valore fino a euro 50.000,00,

Importo di euro 100,00 + IVA.

### Per le controversie di valore superiore a euro 50.000,00

Importo di Euro 160,00 + IVA

Le tariffe comprendono tutti gli oneri relativi alla procedura ADR, esclusi i costi vivi di notifica

## **Art. 10: Casi imprevisti**

1. In tutti i casi non espressamente previsti dal presente Regolamento, la Segreteria procederà valutando il caso concreto in accordo con il Regolamento stesso.

## **Art. 11: Entrata in vigore**

1. Il presente Regolamento entra in vigore a partire dal 1 settembre 2020.



# ADR PRO GEST ITALIA

ORGANISMO DI MEDIAZIONE

Il legale Rappresentante