



Organismo ADR ai sensi dell'art. 141decies del codice del consumo (d.lgs 206 del 6.9.2005 aggiornato dal dlgs 130/2015)  
istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico

## REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

### Art. 1) DEFINIZIONI

### Allegato 1

Ai fini del presente Regolamento:

- per "Organismo di conciliazione", o semplicemente "Organismo", si intende l'Ente del sistema camerale (d.lgs. 206/2005 art. 140 c.2), iscritto nell'apposito Registro istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, deputato a gestire il procedimento di conciliazione ai sensi della normativa vigente;
- la competenza territoriale della CCIAA di Napoli ai sensi dell'art. 2 c.4 legge 580 si estende ai comuni della Provincia di Napoli.
- 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 la struttura di supporto, comunque denominata, che cura la gestione delle procedure di conciliazione; a capo della Segreteria vi è il Responsabile dell'Organismo ADR.

---

### Art. 2) AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Servizio di conciliazione offre la possibilità di giungere alla composizione delle controversie **nazionali e transfrontaliere** in materia di tutela del consumatore previste dal d.lgs. 206/2005 e successive modifiche ed integrazioni, su diritti disponibili, tra due o più soggetti comprese le liti tra consumatori e imprese, e tra consumatori e professionisti tramite l'assistenza di un conciliatore indipendente, imparziale e neutrale.

La conciliazione può svolgersi anche secondo le modalità telematiche di cui all'allegato B).

Il presente regolamento, completo degli allegati che ne fanno parte integrante, si applica salvo quanto previsto dalla legge.

---

### Art. 3) LA SEGRETERIA

La Segreteria amministra il servizio di conciliazione. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica.

La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento di conciliazione.

La Segreteria può dichiarare concluso il procedimento dandone notizia alle parti:

- in qualsiasi momento le stesse dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il procedimento;
- qualora siano decorsi novanta giorni (prorogabili per una volta di ulteriori 90gg dal deposito della domanda, salvo diversa concorde volontà delle parti).

La Segreteria dichiara concluso il procedimento dandone notizia alle parti 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. Su richiesta di parte la Segreteria attesta altresì per iscritto:

- a) l'avvenuto deposito della domanda;
- b) l'avvenuta chiusura del procedimento.

---

### Art. 4) Il Conciliatore

Il conciliatore svolge un'attività come terzo imparziale, finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione della controversia stessa, tramite la ricerca di un accordo soddisfacente.

Il conciliatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo ADR 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. La designazione avviene secondo criteri di specifica competenza desunta anche dalla tipologia di laurea conseguita, turnazione, disponibilità e esperienza in materia di consumo, 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. Le parti possono individuare congiuntamente il conciliatore tra i nominativi inseriti negli elenchi.

Il conciliatore, anche in osservanza dei principi di cui all'art. 141-bis, comma 5 del Codice del Consumo, non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal codice etico di cui all'allegato B).

Prima dell'inizio di ciascun procedimento di conciliazione e comunque prima dell'incontro con le parti, il conciliatore sottoscrive un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità e aderisce al codice etico.

Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo ADR in base a giustificati motivi, la sostituzione del conciliatore.

---

#### **Art. 5) CRITERI PER LA NOMINA DEI CONCILIATORI**

Presso il servizio di conciliazione delle Camera di commercio devono essere conservati, per ciascun conciliatore, fascicoli contenenti curriculum dettagliato del professionista, attestati relativi ai corsi frequentati dallo stesso, eventuale scheda di valutazione del conciliatore.

Per ciascun conciliatore il Responsabile deve predisporre una scheda, anche su supporto informatico, relativa ai titoli di studio e professionali, alle specializzazioni eventualmente possedute, alle procedure gestite, ai corsi frequentati, sia relativamente alla competenza professionale che alle tecniche di conciliazione e comunicazione. Il conciliatore annualmente deve provvedere all'aggiornamento del proprio fascicolo e della propria scheda.

Il Responsabile dell'Organismo di conciliazione provvede a raggruppare per categorie i conciliatori iscritti nell'elenco di cui all'art. 4) tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza professionale nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di conciliazione di ciascun conciliatore.

Il Responsabile dell'Organismo valuta il curriculum professionale del conciliatore (tipologia di laurea, corsi di specializzazione, competenza tecnica in mediazione) e l'oggetto della mediazione, individua in prima istanza una rosa di conciliatori. Il Responsabile procede quindi ad un ulteriore approfondimento, sulla base di un'istruttoria sommaria degli altri elementi della procedura.

Ove si tratti, a giudizio del Responsabile, di controversia che presenta profili di alta difficoltà, si procede ad una designazione in favore dei conciliatori di pari grado di competenza sulla base del successivo criterio di esperienza.

Ove, sempre sulla base della valutazione del Responsabile, si tratti di controversia rientrante in ambiti che sono da considerarsi di normale gestione, possono essere seguiti il criterio della disponibilità e quello della turnazione.

L'esperienza maturata in concreto dal conciliatore costituisce un elemento ulteriore per la scelta del professionista più idoneo a gestire la conciliazione demandata all'Organismo.

Deve essere oggetto di valutazione anche il continuo aggiornamento del conciliatore.

Al fine di procedere all'assegnazione dell'incarico, il Responsabile verifica quindi la disponibilità del soggetto o dei soggetti individuati come i più idonei a gestire la conciliazione per cui si discute.

Qualora il Responsabile individui per la conciliazione oggetto della nomina più conciliatori ugualmente idonei in base ai criteri sopra individuati, dovrà procedere ad applicare un criterio di turnazione avendo riguardo sia al numero di incarichi assegnati ai conciliatori nell'anno sia al valore delle procedure precedentemente assegnate.

Le parti possono fornire una comune indicazione per la scelta del conciliatore individuandolo tra quelli inseriti nelle liste dell'Organismo di conciliazione. Le parti, inoltre, possono anche indicare congiuntamente la qualifica professionale che ritengono più adeguata o viceversa quella che non ritengono appropriata. Spetta comunque al Responsabile valutare l'opportunità di dar seguito alla richiesta delle parti. Qualora il Responsabile non accolga la richiesta delle parti, il provvedimento di nomina del conciliatore dovrà essere adeguatamente motivato.

Il Responsabile inoltre, 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.

Se le parti non comunicano, in modo concorde, un nominativo entro cinque giorni, l'Organismo nomina il conciliatore tra i candidati proposti, secondo i criteri sopra indicati.

In prima applicazione sono conciliatori di diritto i mediatori iscritti nell'Elenco dell'Organismo di mediazione-conciliazione della CCIAA di Napoli.

---

#### **Art. 6) AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

Il procedimento di conciliazione può essere avviato su istanza di parte, presentata in modalità cartacea allo sportello negli orari di apertura previsti, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, a mezzo pec sull'indirizzo [mediazione.na.camcom@legalmail.it](mailto:mediazione.na.camcom@legalmail.it) o attraverso l'invio on\_line sul sito [www.conciliacamera.it](http://www.conciliacamera.it) anche sulla base di un'apposita clausola contrattuale o disposto dal Giudice, e qualora la legge preveda l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione prima di proporre l'azione giudiziale.

Il procedimento si avvia attraverso il deposito, presso la Segreteria di una domanda completa, utilizzando gli appositi moduli cartacei o disponibili on-line sul sito internet dell'Organismo di conciliazione.

Nella domanda devono essere indicati:

- il nome dell'Organismo adito;
- le generalità ed i recapiti delle parti e, **se richiesti dalla legge, o comunque** nominati, degli eventuali difensori tecnici e/o consulenti;
- l'oggetto della controversia; le ragioni della pretesa;
- il valore della controversia, sulla base dei criteri indicati nel codice di procedura civile;
- **la ricevuta dell'avvenuto pagamento delle spese di avvio, salvo specifiche esenzioni.**

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 dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.

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 spese di avvio, **quando dovute**, il Responsabile dell'Organismo tiene in sospeso 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.

Il Responsabile dell'Organismo ADR fissa la data del primo incontro tra le parti entro **30** giorni dal deposito della domanda, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative.

La sede dell'incontro di conciliazione è presso la sede dell'Organismo ADR o, eventualmente, svolta in modalità web\_conference se le parti non presenti fisicamente, sono dotate di firma digitale.

La Segreteria comunica alla parte che ha attivato la procedura la data dell'incontro. La Segreteria invia alle altre parti la domanda di conciliazione e comunica la data del primo incontro con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione. Le parti, 4 gg prima dell'incontro, confermano chi sarà presente allo stesso.

Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, ad eccezione di quelli relativi alle sessioni separate, cui ha accesso la sola parte depositante. Qualora venga a mancare l'apposita abilitazione dell'Organismo successivamente al deposito della domanda, la Segreteria ne informa le parti e fornisce alle stesse l'elenco degli Organismi di conciliazione abilitati presso cui potrà svolgersi il procedimento. In questo caso, a formale richiesta di ciascuna parte, sarà disposta la restituzione delle spese di avvio.

L'Organismo ADR (ai sensi del c.2 art.141 bis dlgs 206/2005) può, salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, mantenere e introdurre norme procedurali che consentano o **di rifiutare** il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

- a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;
- b) la controversia è futile o temeraria;
- c) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- d) il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita a un livello tale da non nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami;
- e) il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo non superiore a **tre anni** dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;
- f) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, l'Organismo ADR non è in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata, tale

organismo ADR fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro **ventuno giorni dal ricevimento** del fascicolo della domanda. Tali norme procedurali non devono nuocere in modo significativo all'accesso da parte dei consumatori alle procedure ADR, compreso in caso di controversie transfrontaliere.

---

#### **Art. 7) PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PRIMO INCONTRO**

Il primo incontro con il conciliatore, le parti ed i loro legali, nei casi in cui la loro presenza è richiesta dalla legge, si svolge con l'obiettivo di chiarire alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della conciliazione; invitare le stesse ed i loro avvocati (**se nominati**) ad esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di conciliazione, verificandone insieme anche l'opportunità. Nel caso in cui le parti decidano, nel corso del primo incontro, di non proseguire, il procedimento si conclude con un verbale di mancato accordo. Le parti devono farsi assistere da un avvocato, quando la legge espressamente lo prevede e possono comunque farsi assistere da un difensore tecnico o da un consulente di fiducia.

Il conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti sia congiuntamente che separatamente.

Il conciliatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi al primo.

Su richiesta del conciliatore il Responsabile dell' Organismo ADR individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dallo stesso conciliatore, sempre che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura, salvo diverso accordo. Il compenso del consulente tecnico sarà determinato, su proposta dello stesso consulente, dalla segreteria sulla base del Tariffario stabilito per i consulenti tecnici del Tribunale e al pagamento dello stesso provvederanno direttamente le parti. Le parti sono, altresì, tenute a versare, nei tempi e nei modi fissati, un acconto determinato dalla segreteria dell'Organismo nel caso che il consulente tecnico incaricato faccia richiesta di anticipo sul compenso.

---

#### **Art. 8) ESITO DELL'INCONTRO DI CONCILIAZIONE**

**Il verbale di fallita conciliazione o il verbale di accordo sono documenti sottoscritti dal conciliatore, dalle parti ed eventualmente dai loro avvocati, secondo quanto previsto dalla legge, che dà atto dell'esito dell'incontro ed eventualmente, dell'impossibilità di una parte di sottoscriverlo.**

Quando tutte le parti lo richiedono, il conciliatore formula una proposta di accordo.

La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto, tramite la Segreteria. Le parti fanno pervenire alla Segreteria, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata.

Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.

In caso di mancata adesione o partecipazione alla procedura di conciliazione di una delle parti, il conciliatore non può formulare la proposta.

**Il verbale di accordo/non accordo sarà consegnato alle parti dopo il versamento all'Organismo dell'intero importo delle spese di conciliazione.**

Tutti gli oneri e obblighi derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

Il verbale di accordo non costituisce titolo esecutivo per il quale occorrerà procedere con omologa presso il Tribunale di competenza.

---

#### **Art. 9) RISERVATEZZA**

Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro

non può essere registrato o verbalizzato.

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.

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 di conciliazione.

A tal fine, i soggetti, diversi dalle parti e dagli addetti della Segreteria, presenti all'incontro di conciliazione, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione.

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. 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) TIROCINIO ASSISTITO**

Il tirocinio assistito consiste nell'osservazione dell'operato del conciliatore esperto, senza che il tirocinante possa interferire in alcun modo sul procedimento di conciliazione in corso.

I nominativi dei tirocinanti sono comunicati alle parti ed al conciliatore prima dell'inizio dell'incontro di conciliazione.

Le parti della conciliazione e il conciliatore, in qualunque momento, potranno chiedere l'allontanamento dei tirocinanti.

Il Servizio di conciliazione consente gratuitamente lo svolgimento del tirocinio, dando comunque precedenza ai tirocini dei mediatori iscritti nel proprio elenco, e determinerà il numero massimo dei tirocinanti per ciascun incontro di conciliazione.

Il tirocinante è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, di indipendenza e di imparzialità a cui sono tenuti il conciliatore e la segreteria e non ha diritto a percepire alcun compenso.

#### **Art. 11) ADEMPIMENTI E RESPONSABILITÀ DELLE PARTI**

Sono di esclusiva responsabilità delle parti:

- la proponibilità della domanda, con riferimento alla materia ed alle ragioni della richiesta;
- la qualificazione della natura della controversia;
- la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte, **se necessario**, conferisce delega al proprio rappresentante di cui all'art. 7 del presente Regolamento;
- l'indicazione del valore della controversia e **l'indicazione della competenza territoriale**;
- l'individuazione dei soggetti nei confronti dei quali la domanda viene presentata;
- la dichiarazione, che la parte rilascia contestualmente al deposito della domanda di conciliazione, di non avere avviato presso altri Organismi la medesima procedura.

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

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

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.

---

ALLEGATO A): Tariffario Organismo;  
ALLEGATO B): Codice Etico per i conciliatori;  
ALLEGATO C): Regolamento per la conciliazione secondo modalità telematiche;  
ALLEGATO D) Disciplinare nomina conciliatori  
ALLEGATO E) Modulo di domanda  
ALLEGATO F) Modulo di adesione