

CONCORDIA ET IUS S.R.L.

Sezione Speciale n. 5 del Registro degli Organismi ADR - Organismi di conciliazione in materia di consumo
Organismo di Mediazione n. 809 - Ente di Formazione n. 427
Sede legale: Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo
PEC dedicata ADR Consumo: concordiaetius.adrconsumo@mypec.eu
Posta elettronica dedicata: mediazioneconsumo@concordiaetius.it

Guida ai moduli di Mediazione ADR Consumo

Istanza e Domanda di Adesione - Sezione Speciale n. 5

OGGETTO DELLA GUIDA

Il presente documento illustra come compilare l'Istanza di Mediazione ADR Consumo e la Domanda di Adesione, entrambe sottoscritte con firma digitale PAdES. La procedura si svolge in forza dell'iscrizione dell'Organismo al n. 5 della Sezione Speciale del Registro degli Organismi ADR, ai sensi degli artt. 141 e seguenti del Codice del Consumo (D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206) e del D.Lgs. 4 agosto 2015, n. 130 di recepimento della Direttiva 2013/11/UE.

La procedura tratta le controversie fra un CONSUMATORE (art. 3 comma 1 lett. a Cod. Cons.) o una MICROIMPRESA (art. 141 comma 1 lett. b-bis Cod. Cons.) e un professionista, perché rientranti nel perimetro dell'ADR Consumo residuale: NON si applica alle materie AGCOM (comunicazioni elettroniche e servizi postali), ARERA (energia, gas, servizio idrico) e ART (trasporto passeggeri regolato), per le quali si utilizzano i moduli dedicati ai settori regolati.

REGIME NORMATIVO E ANTICIPAZIONE UE

Il modulo integra alcune anticipazioni della proposta di revisione della Direttiva 2013/11/UE (COM(2023) 649) e del quadro europeo 2025-2028: sezione A3.1 sulla dichiarazione di vulnerabilità del consumatore con attivazione di un Piano di ragionevole accomodamento entro cinque giorni; sezione A3.2 sulla scelta esplicita fra procedura telematica, mista o non telematica; sezione A3.3 con informativa sull'uso di strumenti automatizzati e di intelligenza artificiale, con diritto al riesame umano; sezione B6 sui contratti digitali (dati come controprestazione, dark patterns, sistemi di raccomandazione, contenuti generati dall'utente, cripto-attività, geoblocking, portabilità dei dati); sezione B7 sulle asserzioni ambientali e sul diritto alla riparazione (Direttiva 2024/825, Direttiva 2024/1799).

Efficacia esecutiva dell'accordo (art. 12 D.Lgs. 28/2010, applicato in quanto Concordia et Ius è anche Organismo di Mediazione n. 809): comma 1 quando tutte le parti sono assistite dagli avvocati - titolo esecutivo; comma 1-bis quando non tutte le parti sono assistite - omologazione con decreto del presidente del tribunale.

Parte I - Perimetro della Sezione Speciale n. 5

Chi può presentare l'Istanza

Il modulo di Istanza può essere presentato dal CONSUMATORE o dalla MICROIMPRESA. Le due qualifiche si scelgono in apertura del modulo, sulla riga "Qualifica di chi presenta la domanda", barrando la casella corrispondente.

- CONSUMATORE (art. 3 comma 1 lett. a Cod. Cons.): persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
- MICROIMPRESA (art. 141 comma 1 lett. b-bis Cod. Cons.): impresa con meno di dieci occupati e con un fatturato annuo o un totale di bilancio annuo non superiore a due milioni di euro. In questo caso vanno indicati la partita IVA e il legale rappresentante.

Le materie del perimetro ADR Consumo n. 5

Il modulo copre cinque grandi aree tradizionali, cui si aggiungono le due nuove sezioni B6 e B7 introdotte in via anticipatoria del quadro europeo 2025-2028.

- B1 Servizi bancari e finanziari fuori dai casi di mediazione obbligatoria (conto di pagamento, credito al consumo, crediti ipotecari, risparmi e investimenti al di fuori del perimetro ABF e ACF).
- B2 Servizi assicurativi fuori dai casi di mediazione obbligatoria (polizze vita e previdenziali, infortuni e malattia, casa, veicoli).
- B3 Beni di consumo: e-commerce, acquisti fuori e dentro i locali commerciali, prodotti alimentari, indumenti, beni per la casa, elettrodomestici e apparecchi elettronici, autoveicoli nuovi e usati, articoli per l'igiene, gioielleria, articoli per l'infanzia, altri beni.
- B4 Viaggi e turismo: pacchetti tutto compreso, alberghi, agenzie di viaggio, crociere, danno da vacanza rovinata ex art. 47 Codice del Turismo.
- B5 Servizi relativi al tempo libero: multiproprietà, ristoranti, servizi sportivi e culturali, noleggi.
- B6 Contratti digitali e piattaforme online (implementazione anticipatoria).
- B7 Asserzioni ambientali e diritto alla riparazione (implementazione anticipatoria).

Cosa NON si tratta con questo modulo

- Comunicazioni elettroniche e servizi postali: procedura AGCOM (Del. 203/18/CONS e successive modificazioni). Si utilizza il modulo settori regolati AGCOM.
- Energia elettrica, gas naturale e servizio idrico integrato: procedura ARERA (TICO 209/2016/E/com, aggiornamento 1 ottobre 2025). Si utilizza il modulo settori regolati ARERA.
- Trasporto passeggeri regolato (ferroviario, aereo, marittimo, autobus di linea, taxi e noleggio con conducente): procedura ART (Del. 21/2023 e 60/2023). Si utilizza il modulo settori regolati ART.
- Controversie tra professionisti; controversie promosse dal professionista contro il consumatore; servizi non economici di interesse generale, servizi sanitari, istruzione superiore pubblica (art. 141 comma 4 Cod. Cons.).
- Materie a mediazione obbligatoria ex art. 5 comma 1 D.Lgs. 28/2010: per queste si utilizza l'Istanza di Mediazione Obbligatoria.

Reclamo preliminare al professionista

Prima di presentare l'Istanza il consumatore ha l'onere di aver tentato di risolvere la questione contattando direttamente il professionista, ai sensi dell'art. 141-bis comma 2 lett. a) Cod. Cons. Il modulo raccoglie gli estremi del reclamo (data di invio, modalità, riferimento, data della risposta, esito) alla sezione D. Il consumatore deve poter allegare la ricevuta di invio del reclamo (raccomandata A/R, PEC, ticket).

Parte II - Come si compila l'Istanza

Il modulo si articola in nove sezioni. I campi con la cornice rossa e l'asterisco sono OBBLIGATORI: la mancata compilazione impedisce la protocollazione e viene segnalata dal lettore PDF al momento della stampa. La firma digitale PAdES apposta nell'ultima pagina blocca automaticamente tutti i campi.

Sezione	Contenuto principale
Presentazione	Perimetro ADR Consumo n. 5; qualifica (consumatore o microimpresa).

A1 Parte istante	Dati anagrafici, C.F., residenza; se microimpresa: P. IVA e legale rappresentante. A1-L: eventuale legale.
A2 Professionista	Dati del professionista invitato; A2-L: eventuale legale del professionista.
A3 Accessibilità e modalità	A3.1 dichiarazione di vulnerabilità con nove categorie e attivazione automatica del Piano di ragionevole accomodamento entro cinque giorni; A3.2 scelta fra procedura telematica, mista o non telematica; A3.3 informativa sull'uso di strumenti automatizzati e di IA con diritto al riesame umano.
B1-B5 Materie tradizionali	Servizi bancari e finanziari fuori mediazione obbligatoria; servizi assicurativi fuori mediazione obbligatoria; beni di consumo; viaggi e turismo; servizi relativi al tempo libero.
B6 Contratti digitali	Tredici voci: contenuti digitali, servizi in abbonamento, dati come controprestazione, marketplace, comparatori, dark patterns, sistemi di raccomandazione, contenuti generati dall'utente, assistenti IA, cripto-attività, geoblocking, portabilità dei dati, altre controversie digitali. Riquadro B6-bis per identificare piattaforma, URL, condizioni accettate, modalità di accesso.
B7 Green claims e riparazione	Dieci voci sulle asserzioni ambientali e sul diritto alla riparazione. Riquadro B7-bis con l'asserzione contestata, il supporto, il bene oggetto della richiesta, l'esito e la data.
C - Descrizione dei fatti	C1 riferimenti temporali e contrattuali; C2 descrizione dei fatti in ordine cronologico (fino a 6.000 caratteri); C3 ragioni della pretesa e riferimenti normativi.
D - Reclamo preliminare	Data di invio del reclamo al professionista, modalità, riferimento, data della risposta e esito. Riquadro informativo con i sette motivi di rifiuto ex art. 141-bis comma 2 lett. a-g Cod. Cons.
E - Valore e richieste	E1 valore della controversia in euro o fascia indeterminabile; E2 richieste della parte istante.
F - Dichiarazioni	Dichiarazioni obbligatorie con cornice rossa: perimetro, non professionista, tentativo di reclamo, non litispendenza, consenso privacy, elezione di domicilio, efficacia esecutiva a doppio binario.
G - Documentazione	Copia del documento d'identità, C.F., contratto, ricevuta reclamo, eventuale risposta, documentazione di supporto, procura, visura camerale se microimpresa.
H - Firma	Luogo, data, firma del consumatore (o del legale rappresentante); modalità di trasmissione; informativa privacy; firma digitale PAdES che blocca il modulo.

Sezione A3 - implementazioni anticipatorie

La sezione A3 è facoltativa e non incide sull'ammissibilità della domanda. Contiene tre riquadri distinti che consentono al consumatore di personalizzare la procedura.

A3.1 - Dichiarazione di vulnerabilità e misure di accomodamento

Nove caselle non mutuamente esclusive: disabilità con documenti in formato accessibile; richiesta di interprete LIS; caratteri ingranditi o compatibilità con sintesi vocale; difficoltà nell'uso degli strumenti digitali; fragilità economica con valutazione di riduzione o esonero delle indennità; barriera linguistica; consumatore minore rappresentato dai genitori o dal tutore; fragilità sanitaria o socio-assistenziale; canale di contatto protetto per riservatezza rafforzata.

Impegno dell'Organismo

Se è barrata almeno una casella del riquadro A3.1, l'Organismo predispone un Piano di ragionevole accomodamento e lo comunica alla parte entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione della domanda, indicando le misure adottate, gli eventuali adattamenti dei termini e il nominativo del referente della segreteria incaricato dell'assistenza. La parte può in ogni momento integrare o modificare la richiesta, anche nel corso della procedura.

A3.2 - Modalità di svolgimento della procedura

Tre opzioni in mutua esclusione:

- Procedura interamente telematica: invii tramite posta elettronica certificata, incontri in videoconferenza, documenti in formato elettronico.
- Procedura mista: documentazione cartacea trasmessa per via telematica a cura della segreteria dell'Organismo.

- Procedura interamente non telematica: comunicazioni cartacee, incontri in presenza, supporto della segreteria nella compilazione. La scelta della modalità non telematica non comporta alcuna limitazione dei diritti né oneri aggiuntivi.

A3.3 - Strumenti digitali e sistemi automatizzati

Informativa sull'uso di IA e diritto al riesame umano

Nella gestione delle procedure l'Organismo può avvalersi di strumenti digitali e di sistemi automatizzati, compresi strumenti basati su intelligenza artificiale, esclusivamente per attività di supporto organizzativo: protocollazione, verifica di completezza documentale, calcolo delle indennità, traduzioni di cortesia, gestione delle agende. La valutazione della controversia e la conduzione degli incontri restano riservate al conciliatore, persona fisica.

La parte ha diritto in ogni momento a: (a) essere informata dell'uso di tali strumenti nella propria procedura; (b) ottenere il riesame da parte del conciliatore di qualsiasi risultato prodotto da uno strumento automatizzato; (c) rifiutare l'interazione con strumenti automatizzati, conservando pieno accesso alla procedura e ai suoi termini; (d) presentare osservazioni e far valere le proprie ragioni senza alcuna limitazione derivante dall'uso di tali strumenti.

Il consumatore prende atto barrando la casella di presa d'atto e può espressamente chiedere che nella propria procedura non siano utilizzati strumenti automatizzati di alcun tipo.

Sezione B6 - contratti digitali e piattaforme online

Tredici voci non mutuamente esclusive: contenuti digitali (software, app, giochi, e-book, musica, video, corsi online); servizi digitali in abbonamento (streaming, storage, cloud, SaaS al consumatore); contratti in cui il consumatore fornisce dati personali in luogo del pagamento; mercati online, marketplace, servizi di intermediazione digitale; comparatori, aggregatori, servizi di prenotazione online; interfacce manipolative o ingannevoli (dark patterns); sistemi di raccomandazione e personalizzazione di contenuti o prezzi; contenuti generati dagli utenti (rimozione, moderazione, sospensione o chiusura di account); assistenti conversazionali e sistemi di IA rivolti al consumatore; cripto-attività e portafogli digitali; limitazioni territoriali ingiustificate (geoblocking); portabilità dei dati e migrazione fra fornitori.

Il riquadro B6-bis raccoglie i dati identificativi del servizio: denominazione della piattaforma, URL, tipologia, Stato di stabilimento del fornitore, modalità di accesso (account gratuito con dati, abbonamento, acquisto singolo), data di accettazione delle condizioni, estremi delle condizioni generali di contratto o della licenza, identificativo utente o account.

Sezione B7 - asserzioni ambientali e diritto alla riparazione

Dieci voci non mutuamente esclusive: asserzione ambientale generica non dimostrata ("ecologico", "green", "naturale", "rispettoso del clima"); asserzione ambientale specifica o comparativa non veritiera; etichetta o marchio di sostenibilità non fondato su sistema di certificazione riconosciuto; asserzione di neutralità climatica basata su compensazione delle emissioni; obsolescenza programmata o riduzione della funzionalità del bene mediante aggiornamento; rifiuto o ostacolo alla riparazione da parte del produttore o del venditore; indisponibilità di parti di ricambio, strumenti o informazioni tecniche; riparazione non conforme o non risolutiva; mancato riconoscimento della proroga della garanzia legale conseguente alla riparazione; costi di riparazione non proporzionati o non preventivamente comunicati.

Il riquadro B7-bis raccoglie l'asserzione ambientale contestata riportata testualmente, il supporto su cui è riportata (etichetta, sito, imballaggio, pubblicità), la data di rilevazione; il bene oggetto della richiesta di riparazione, la data della richiesta, l'esito (rifiuto, riparazione non conforme, costo contestato), la data di acquisto del bene.

Sezione D - reclamo e motivi di rifiuto

Alla sezione D il consumatore documenta il tentativo di reclamo preliminare al professionista: data di invio, modalità (raccomandata A/R, PEC, email, ticket portale), riferimento del reclamo, data della risposta del professionista ed esito (accolto, rifiutato, silenzio).

Motivi di rifiuto della domanda (art. 141-bis comma 2 Cod. Cons.)

L'Organismo può rifiutare di trattare la controversia, dandone comunicazione entro tre settimane dal ricevimento, quando: a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista per discutere il reclamo e cercare una soluzione diretta; b) la controversia è futile o temeraria; c) la controversia è in corso di esame o è stata già esaminata da altro Organismo ADR o da un organo giurisdizionale; d) il valore della controversia è inferiore o superiore alle soglie monetarie stabilite nel Regolamento ADR; e) il consumatore non ha presentato la domanda entro un anno dalla data del reclamo al professionista; f) la trattazione della controversia rischia di compromettere gravemente il funzionamento dell'Organismo ADR. In caso di rifiuto, l'Organismo comunica alle parti i motivi della decisione entro tre settimane dal ricevimento del fascicolo.

Sezione F - dichiarazioni obbligatorie

Le dichiarazioni sono tutte contrassegnate da cornice rossa. Contengono il perimetro dell'ADR Consumo n. 5, la qualifica di consumatore o microimpresa, la conferma di aver presentato reclamo preliminare al professionista, la non litispendenza, la volontarietà della partecipazione e la modalità semplificata prevalentemente telematica, la clausola aggiornata sull'efficacia esecutiva a doppio binario (art. 12 commi 1 e 1-bis D.Lgs. 28/2010), il consenso al trattamento dei dati personali ex Reg. UE 2016/679 e l'elezione di domicilio per le comunicazioni.

Sezione H - firma e trasmissione

1. Compilare tutti i campi obbligatori prima di apporre la firma.
2. Scrivere il luogo e la data.
3. Sottoscrivere il riquadro "Firma del consumatore o del legale rappresentante della microimpresa".
4. Se è stato nominato un avvocato: apporre la firma nel riquadro dedicato.
5. Salvare il PDF e verificare l'assenza di segnalazioni tentando la stampa.
6. Firmare digitalmente il riquadro finale PAdES: la firma blocca tutti i campi. Qualsiasi modifica successiva alla firma invalida la sottoscrizione.
7. Trasmettere il modulo all'Organismo tramite PEC dedicata (concordiaetius.adrconsumo@mypec.eu), posta elettronica ordinaria (mediazioneconsumo@concordiaetius.it), raccomandata A/R all'indirizzo di Palermo, o deposito diretto presso la Sede legale o presso una delle sedi operative locali indicate su www.concordiaetius.it.

Parte III - Come si compila la Domanda di Adesione

La Domanda di Adesione ricalca la struttura dell'Istanza: differiscono la parte che si presenta (il professionista invitato, non il consumatore) e alcune sezioni specifiche. Le regole di compilazione, la firma PAdES e le modalità di trasmissione sono identiche.

Differenze rispetto all'Istanza

- In apertura il modulo dichiara "ADERISCE alla procedura di mediazione ADR Consumo avviata dal consumatore sopra individuato". Il perimetro e il rinvio agli artt. 141 e seguenti Cod. Cons. sono conservati.
- La sezione A1 raccoglie i dati del professionista aderente (persona giuridica o impresa individuale); la sezione A1-L raccoglie l'eventuale legale del professionista.
- La sezione A2 raccoglie i dati del consumatore istante come risultanti dalla comunicazione di invito. Se la procedura è stata promossa da più consumatori congiuntamente, si compila il modulo A2+ (fino a cinque consumatori istanti nel totale).
- La sezione A3 sull'accessibilità è formulata sulle esigenze del professionista persona fisica, del titolare di impresa individuale o del legale rappresentante che necessita di misure di accomodamento.
- Le sezioni B1-B7 sono uguali all'Istanza: consentono al professionista di confermare o rettificare la qualificazione della materia indicata dal consumatore.
- La sezione C raccoglie la posizione del professionista (adesione integrale, adesione con contestazione parziale, proposta transattiva) e le sue difese e precisazioni.
- La sezione D consente al professionista di riscontrare il reclamo preliminare (data di ricezione, modalità, data della risposta, esito). Il riquadro sui motivi di rifiuto invita il professionista a segnalare nel riquadro C2 le ragioni per cui ritiene che sussista un motivo di rifiuto.
- La sezione E prevede l'indennità di mediazione a carico del professionista aderente, con l'eventuale contestazione del valore comunicato dal consumatore.

- La sezione F contiene dichiarazioni specifiche del professionista, incluse quelle sul potere di transigere e sulla presa d'atto delle modalità telematiche.

Atteggiamento della parte aderente

La sezione C1à un adempimento essenziale. Le tre opzioni non sono mutuamente esclusive:

- Adesione INTEGRALE: il professionista aderisce senza contestazioni e si predispone alla conclusione dell'accordo al primo incontro.
- Adesione con CONTESTAZIONE parziale: il professionista aderisce ma contesta uno o più punti della pretesa. Nella sezione C2 si indicano i punti contestati e le ragioni.
- PROPOSTA TRANSATTIVA: il professionista formula una propria proposta alternativa e si predispone alla mediazione secondo tale proposta.

Termini di adesione

Adesione entro quindici giorni

Il professionista aderisce alla procedura ai sensi dell'art. 141-quater Cod. Cons. entro il termine di quindici giorni indicato nella comunicazione di invito dell'Organismo. La Domanda di Adesione va trasmessa unitamente alla ricevuta di pagamento dell'indennità ai sensi della Tabella delle indennità di Mediazione in materia di Consumo.

Parte IV - Riferimenti normativi coordinati

Norme richiamate dal modulo

Riferimento	Oggetto
Art. 3 c. 1 lett. a) D.Lgs. 206/2005 (Cod. Cons.)	Definizione di consumatore.
Art. 141 c. 1 lett. b-bis) Cod. Cons.	Definizione di microimpresa (meno di dieci occupati; fatturato o bilancio annuo fino a due milioni di euro).
Artt. 141 - 141-decies Cod. Cons.	Titolo II-bis: risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori (recepimento della Direttiva 2013/11/UE).
Art. 141-bis c. 2 lett. a-g) Cod. Cons.	Motivi di rifiuto della domanda da parte dell'Organismo ADR.
Art. 141-quater Cod. Cons.	Procedura ADR: termine di 90 giorni prorogabile di ulteriori 90; termine di 15 giorni per l'adesione del professionista invitato.
Art. 141-decies Cod. Cons.	Elenco pubblico degli Organismi ADR consumatori.
D.Lgs. 4 agosto 2015, n. 130	Recepimento della Direttiva 2013/11/UE.
Art. 16 c. 2 e 4 D.Lgs. 28/2010	Sezione Speciale del Registro degli Organismi di mediazione dedicata all'ADR Consumo (Concordia et lus è iscritta al n. 5).
Art. 12 c. 1 D.Lgs. 28/2010	Titolo esecutivo dell'accordo sottoscritto dalle parti e dagli avvocati di tutte le parti (applicabile in quanto Concordia et lus è anche Organismo di Mediazione n. 809).
Art. 12 c. 1-bis D.Lgs. 28/2010	Omologazione dell'accordo con decreto del presidente del tribunale quando le parti non sono tutte assistite.
Reg. UE 2016/679 - GDPR	Trattamento dei dati personali; informativa privacy resa alla sezione H.
Reg. UE 2022/2065 - DSA	Digital Services Act: sistemi interni di gestione reclami (art. 20), organismi di risoluzione extragiudiziale (art. 21), interfacce ingannevoli (art. 25). Base normativa della sezione B6.
Reg. UE 2024/1689 - AI Act	Obblighi di trasparenza sull'uso di sistemi di IA. Base normativa dell'informativa alla sezione A3.3.
Dir. UE 2019/882 - Accessibility Act	Requisiti di accessibilità per servizi. Applicabile dal 28 giugno 2025. Base normativa della sezione A3.1.

Dir. UE 2024/825	Empowering Consumers for the Green Transition. Recepimento entro il 27 marzo 2026. Base normativa della sezione B7 sulle asserzioni ambientali.
Dir. UE 2024/1799	Right to Repair. Obbligo di riparazione ed estensione della garanzia legale. Base normativa della sezione B7 sul diritto alla riparazione.
Proposta COM(2023) 649	Revisione della Direttiva 2013/11/UE. Base delle sezioni A3 e B6.

Fonti istituzionali di verifica

D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) - www.normattiva.it (versione vigente).

D.Lgs. 4 agosto 2015, n. 130 - www.normattiva.it (recepimento Direttiva 2013/11/UE).

D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 - www.normattiva.it (art. 12 e art. 16 sulla Sezione Speciale del Registro).

Direttive UE 2013/11, 2019/882, 2024/825, 2024/1799, proposta COM(2023) 649, Regolamenti UE 2016/679, 2022/2065, 2024/1689 - EUR-Lex.

Regolamento di Mediazione ADR Consumo e Tabella delle indennità di Mediazione in materia di Consumo: consultabili su www.concordiaetius.it.

Come sono state verificate le informazioni

Le citazioni normative contenute in questa guida corrispondono al testo vigente alla data di edizione del documento. Le implementazioni anticipatorie delle sezioni A3, B6 e B7 non introducono obblighi non previsti dalla normativa nazionale vigente: si limitano a strutturare la raccolta delle informazioni in coerenza con il quadro europeo in gestazione (Dir. 2019/882 applicabile dal 28 giugno 2025; Reg. 2024/1689 AI Act; Dir. 2024/825 in recepimento; Dir. 2024/1799; proposta COM(2023) 649 in negoziato). In caso di successive modifiche legislative, prevale il testo di legge sulle indicazioni qui riportate. Concordia et Ius s.r.l. mantiene la modulistica in linea con l'evoluzione del quadro normativo.