

CONCORDIA ET IUS S.R.L.

Organismo di Conciliazione

SEDE LEGALE: Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo
T. +39 091 7725986 F. +39 091 7725972 M. +39 335 7739714
Email dedicata: mediazioneconsumo@concordiaetius.it Web: www.concordiaetius.it
IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800
P.IVA / C.F. 01996100507

PEC dedicata ADR Consumo: concordiaetius.adrconsumo@mypec.eu

ISCRIZIONI AL REGISTRO

Sezione Speciale n. **5** - Organismi ADR Consumo
Organismi di Mediazione n. **809**
Enti di Formazione n. **427**
accreditato dal Ministero della Giustizia

Riferimenti normativi:

Artt. 141 e ss. D.Lgs. 206/2005 (Cod. Consumo)
D.Lgs. 130/2015 (Dir. 2013/11/UE) - Regolamento ADR

DOMANDA DI ADESIONE ALLA MEDIAZIONE ADR CONSUMO

Adesione del professionista invitato alla procedura di mediazione avviata dal consumatore
ai sensi dell'art. 141-quater del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo)

! ADESIONE ALLA PROCEDURA ADR CONSUMO n. 5

Il presente modulo consente al professionista invitato di aderire alla procedura di mediazione ADR Consumo già avviata dal consumatore. Va trasmesso entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di invito, unitamente alla ricevuta di pagamento dell'indennità ai sensi della Tabella delle indennità di Mediazione in materia di Consumo.

CONSUMATORE (art. 3 c. 1 lett. a Cod. Cons.): persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. MICROIMPRESA (art. 141 c. 1 lett. b-bis Cod. Cons.): impresa con meno di dieci occupati e fatturato o bilancio annuo non superiore a due milioni di euro.

Presentata presso la Sede di

Riferimenti della procedura ADR Consumo cui si aderisce

N. procedura *

Data invito ricevuto *

Nominativo del Mediatore designato

PARTE ADERENTE - PROFESSIONISTA INVITATO

A1 Dati anagrafici del professionista aderente

Ragione sociale / Ditta *

C.F. *

P. IVA *

Sede legale / Indirizzo *

Città *

Prov. *

CAP *

Tel.

Cellulare

Email

PEC *

Legale rappresentante *

C.F. legale rappresentante *

A1-L Legale del professionista aderente (facoltativo)

Nominativo

Codice Fiscale

P. IVA

Studio / Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Tel.

Email

PEC

PARTE ISTANTE - CONSUMATORE (INDICATO NELL'INVITO)

ADERISCE alla procedura di mediazione ADR Consumo avviata dal consumatore sopra individuato**A2** Dati anagrafici del consumatore istante

Nominativo *

Codice Fiscale *

Nato/a il

Residenza *

Città *

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

A2-L Legale del consumatore istante (facoltativo, se noto)

Nominativo

PEC

Email

A2+ Ulteriori consumatori istanti indicati nella comunicazione di invito

Compilare solo se la procedura è stata promossa da più consumatori congiuntamente. Riportare i dati come risultano dalla comunicazione di invito ricevuta dall'Organismo.

A2+.1 Consumatore istante n. 2

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

A2.3 Consumatore istante n. 3

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

A2.4 Consumatore istante n. 4

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

A2.5 Consumatore istante n. 5

Nominativo

Codice Fiscale

Nato/a il

Residenza

Città

Prov.

CAP

Tel. / Cellulare

Email / PEC

A3 - ACCESSIBILITÀ DELLA PROCEDURA E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

L'Organismo garantisce l'accesso alla procedura in forme accessibili, sia in modalità telematica sia in modalità non telematica. La compilazione di questa sezione è facoltativa e non incide sulla validità dell'adesione.

A3.1 Esigenze di accessibilità e misure di accomodamento

Riquadro riservato alle esigenze del professionista persona fisica, del titolare di impresa individuale o del legale rappresentante che necessiti di misure di accomodamento per partecipare effettivamente alla procedura.

Persona con disabilità: richiedo documenti e comunicazioni in formato accessibile

Richiedo interprete in Lingua dei Segni Italiana (LIS) per gli incontri

Richiedo documenti in formato leggibile da sintesi vocale o in caratteri ingranditi

Difficoltà nell'uso degli strumenti digitali: richiedo assistenza nella compilazione e nell'invio

Difficoltà linguistica: richiedo assistenza linguistica (indicare la lingua nel campo seguente)

Condizione di fragilità sanitaria: richiedo tempi e modalità di partecipazione adeguati

Lingua richiesta per l'assistenza linguistica

Ulteriori esigenze da specificare

MISURE DI ACCOMODAMENTO - IMPEGNO DELL'ORGANISMO

Se è barrata almeno una casella del riquadro A3.1, l'Organismo predispose un piano di ragionevole accomodamento e lo comunica alla parte entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione dell'adesione, indicando le misure adottate, gli eventuali adattamenti dei termini e il nominativo del referente della segreteria incaricato dell'assistenza.

A3.2 Modalità di svolgimento della procedura

Selezionare la modalità preferita. La scelta di una modalità non telematica non comporta alcuna limitazione dei diritti né oneri aggiuntivi a carico della parte.

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

Recapito da utilizzare per le comunicazioni non telematiche (se selezionata la terza opzione)

A3.3 Strumenti digitali e sistemi automatizzati**INFORMATIVA SULL'USO DI STRUMENTI AUTOMATIZZATI E DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE**

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.

Prendo atto dell'informativa sull'uso di strumenti automatizzati e di intelligenza artificiale

Chiedo che nella procedura non siano utilizzati strumenti automatizzati di alcun tipo

B - MATERIA E OGGETTO DELLA CONTROVERSA

Confermare la MATERIA della controversia comunicata dal consumatore

Il consumatore ha già selezionato la materia della controversia nella propria istanza. Confermarla spuntando la voce corrispondente. Se si ritiene che la controversia sia riconducibile a una materia diversa, spuntare quella corretta e specificare al riquadro C2.

B1 Servizi bancari e finanziari (fuori dai casi di mediazione obbligatoria)

Servizi conto di pagamento e servizi di pagamento
Credito (esclusi crediti ipotecari e mutui per abitazioni)
Crediti ipotecari e mutui per abitazioni
Risparmi e investimenti
Altri servizi finanziari

B2 Servizi assicurativi (fuori dai casi di mediazione obbligatoria)

Polizze vita e previdenziali
Assicurazioni infortuni e malattia
Assicurazioni sulla casa
Assicurazioni sui veicoli

B3 Beni di consumo

E-commerce e acquisti online
Acquisti fuori dai locali commerciali
Acquisti dentro i locali commerciali
Prodotti alimentari
Bevande analcoliche e alcoliche
Tabacco
Indumenti (compresi prodotti di sartoria) e calzature
Beni per manutenzione e ristrutturazione delle abitazioni
Arredamenti
Grandi elettrodomestici
Piccoli elettrodomestici
Apparecchi elettronici
Beni per il tempo libero (sport, strumenti musicali, giardinaggio)
Autoveicoli nuovi
Autoveicoli usati
Parti di ricambio, accessori, carburanti e lubrificanti per veicoli
Libri, riviste, giornali, articoli di cancelleria
Animali da compagnia e prodotti per animali
Articoli elettrici e cosmetici per l'igiene personale
Gioielleria, argenteria, orologi e accessori
Articoli per neonati e per l'infanzia
Prodotti per la pulizia e la manutenzione, beni per la casa non durevoli
Altri beni di consumo

B4 Viaggi e turismo

Pacchetti turistici e viaggi "tutto compreso"
Alberghi e altri alloggi per vacanze
Servizi delle agenzie di viaggio e dei tour operator
Altri contratti turistici
Crociere navali
Danno da vacanza rovinata (art. 47 Codice del Turismo)

B5 Servizi relativi al tempo libero

Multiproprietà (tempo parziale) e simili
 Ristoranti e bar
 Servizi correlati a sport e hobby
 Servizi culturali e di svago
 Noleggio di auto o altri veicoli
 Noleggio di attrezzature sportive
 Noleggio di attrezzature per giardinaggio o bricolage
 Altri servizi relativi al tempo libero

B6 Contratti digitali, servizi digitali e piattaforme online

Materie ricomprese nell'ambito di applicazione in ragione dell'evoluzione del quadro europeo di tutela del consumatore nei mercati digitali. Confermare o rettificare la qualificazione indicata dal consumatore nella comunicazione di invito.

Contenuti digitali (software, applicazioni, giochi, e-book, musica, video, corsi online)
 Servizi digitali in abbonamento (streaming, storage, servizi in cloud, SaaS al consumatore)
 Contratti nei quali il consumatore fornisce dati personali in luogo del pagamento di un prezzo
 Mercati online, marketplace e servizi di intermediazione digitale
 Comparatori di prezzo, aggregatori e servizi di prenotazione online
 Interfacce manipolative o ingannevoli (cosiddetti dark patterns) e pratiche di persuasione occulta
 Sistemi di raccomandazione, profilazione e personalizzazione di contenuti o di prezzi
 Contenuti generati dagli utenti: rimozione, moderazione, limitazione di visibilità, sospensione o chiusura di account
 Assistenti conversazionali e sistemi di intelligenza artificiale rivolti al consumatore
 Cripto-attività, portafogli digitali e servizi connessi offerti al consumatore
 Limitazioni territoriali ingiustificate nell'accesso a beni, servizi o contenuti (geoblocking)
 Portabilità dei dati, migrazione fra fornitori e recupero dei contenuti a seguito di cessazione del servizio
 Altre controversie relative a contratti conclusi mediante piattaforme o servizi digitali

B6-bis Dati identificativi del servizio digitale (compilare se selezionata una voce del riquadro B6)

Denominazione del servizio o della piattaforma	Sito web / URL
Estremi delle condizioni generali applicabili	Versione e data delle condizioni
Identificativo del rapporto o account del consumatore	Data di attivazione del rapporto

B7 Asserzioni ambientali e diritto alla riparazione

Materie connesse alla tutela del consumatore nella transizione verde e alla riparabilità dei beni, secondo il quadro europeo in corso di recepimento nell'ordinamento nazionale.

Asserzione ambientale generica contestata (ad esempio: ecologico, green, naturale, rispettoso del clima)
 Asserzione ambientale specifica o comparativa contestata
 Etichetta o marchio di sostenibilità contestato
 Asserzione di neutralità climatica basata su compensazione delle emissioni
 Obsolescenza programmata o riduzione della funzionalità del bene mediante aggiornamento
 Contestazione relativa al rifiuto o all'esecuzione della riparazione
 Disponibilità di parti di ricambio, di strumenti o di informazioni tecniche per la riparazione
 Conformità della riparazione eseguita
 Proroga della garanzia legale conseguente alla riparazione
 Proporzionalità e comunicazione preventiva dei costi di riparazione

B7-bis Elementi di riscontro (compilare se selezionata una voce del riquadro B7)

Documentazione a supporto dell'asserzione ambientale (certificazione, studio, verifica di terza parte)	
Bene oggetto della richiesta di riparazione	Esito della richiesta di riparazione
Disponibilità di parti di ricambio dichiarata	Periodo di garanzia applicato

C - POSIZIONE DEL PROFESSIONISTA ADERENTE

Indicare la posizione assunta rispetto alla domanda del consumatore. Le opzioni non sono mutuamente esclusive: è possibile aderire alla procedura pur contestando parte della pretesa e formulando al contempo una proposta transattiva.

C1 Atteggiamento rispetto alla pretesa del consumatore

Riconosce integralmente la pretesa del consumatore ed è disponibile a soddisfarla

Riconosce parzialmente la pretesa del consumatore per l'importo o la prestazione indicata al riquadro E

Contesta integralmente la pretesa del consumatore, ma aderisce alla procedura per ricercare una soluzione conciliativa

Formula una proposta transattiva alternativa rispetto alla pretesa del consumatore, indicata al riquadro E

Altro (specificare al riquadro C2)

C2 Difese, precisazioni e proposta transattiva

Esporre in modo sintetico e cronologico le proprie difese, le precisazioni sul contratto e sui fatti, la ricostruzione alternativa della vicenda ed eventuali proposte conciliative. Il riquadro si estende fino a fondo pagina.

D - RECLAMO PRELIMINARE RICEVUTO DAL CONSUMATORE

Indicare gli estremi del reclamo che il consumatore ha inviato al professionista prima di depositare l'istanza (art. 141-bis, c. 2, lett. a, Cod. Cons.) e la risposta eventualmente fornita.

Data ricezione reclamo *

Modalità di ricezione *

Riferimento (n. ticket / racc. AR / PEC) *

Data risposta al consumatore

Esito risposta

Il consumatore ha effettivamente inviato reclamo preliminare al professionista

Il professionista ha fornito riscontro al reclamo

Il consumatore ha depositato l'istanza entro un anno dal reclamo (art. 141-bis, c. 2, lett. e)

MOTIVI DI RIFIUTO DELLA DOMANDA (art. 141-bis comma 2 Codice del Consumo)

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.

Se il professionista ritiene che sussista uno di questi motivi, può segnalarlo nel riquadro C2 con le relative ragioni.

E - INDENNITÀ DI MEDIAZIONE E ADESIONE ECONOMICA

E1 Valore della controversia comunicato nell'invito

Valore in euro dichiarato dal consumatore *

Fascia di valore corrispondente:

Fino a EUR 1.000,00

Da EUR 1.000,01 a EUR 5.000,00

Da EUR 5.000,01 a EUR 25.000,00

Da EUR 25.000,01 a EUR 250.000,00

Oltre EUR 250.000,00

Valore indeterminato / indeterminabile

E2 Contestazione del valore (facoltativa)

Contesto il valore dichiarato dal consumatore e indico il valore corretto:

Valore in euro secondo il professionista

E3 Pagamento dell'indennità

L'adesione comporta il versamento dell'indennità di mediazione a carico del professionista secondo la Tabella delle indennità di Mediazione in materia di Consumo, oltre IVA nella misura di legge, sul c/c intestato a Concordia et Ius s.r.l. - IBAN IT66 V030 6904 6301 0000 0060 800, o via PayPal tramite i link della tabella.

Importo versato in EUR *

Data del versamento *

CRO / TRN / riferimento pagamento *

E4 Proposta transattiva (facoltativa)

Se si intende formulare una proposta transattiva, indicare qui l'importo o la prestazione offerta.

Importo / prestazione offerta

F - DICHIARAZIONI OBBLIGATORIE DEL PROFESSIONISTA ADERENTE

Il/La sottoscritto/a, in qualità di legale rappresentante del professionista aderente, sotto la propria responsabilità e consapevole delle conseguenze previste in caso di dichiarazioni non veritiere, DICHIARA:

di aver preso visione del Regolamento di Mediazione ADR Consumo di Concordia et Ius s.r.l., consultabile su www.concordiaetius.it, e di accettarne integralmente le disposizioni

di aver preso visione della Tabella delle indennità di Mediazione in materia di Consumo e di aver corrisposto l'indennità di mediazione dovuta per la fascia di valore selezionata al riquadro E, oltre IVA nella misura di legge

di essere il legale rappresentante o soggetto munito di procura del professionista invitato indicato al riquadro A1, con potere di transigere la controversia oggetto di mediazione

di aver ricevuto la comunicazione di invito dell'Organismo e di aderire alla procedura ai sensi dell'art. 141-quater del Codice del Consumo, entro il termine di quindici giorni indicato nella comunicazione

che la controversia non è in corso di esame né è già stata esaminata da altro organismo di conciliazione o da organo giurisdizionale con esito definitivo

di essere consapevole che la partecipazione alla procedura è volontaria e che la mediazione ADR Consumo si svolge, di regola, in modalità telematica in forma semplificata

di essere consapevole che l'accordo raggiunto in sede ADR Consumo produce effetti contrattuali vincolanti fra le parti che vi aderiscono; per l'attribuzione dell'efficacia esecutiva l'accordo può essere sottoscritto dagli avvocati che hanno partecipato alla procedura ai sensi dell'art. 12 comma 1 D.Lgs. 28/2010, oppure omologato con decreto del presidente del tribunale ai sensi dell'art. 12 comma 1-bis dello stesso decreto, quando Concordia et Ius agisce anche come Organismo di Mediazione iscritto al n. 809

di aver ricevuto informativa privacy ex art. 13 Reg. UE 2016/679 e di prestare consenso al trattamento dei dati per le finalità della procedura

di eleggere domicilio ai fini della procedura presso la PEC / email / recapito indicati al riquadro A1 (o presso il proprio legale se nominato)

di impegnarsi a partecipare al primo incontro convocato dall'Organismo, con facoltà di ritirarsi dalla procedura al termine del medesimo senza oneri ulteriori

G - DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

Contrassegnare i documenti allegati alla domanda di adesione.

Copia del documento di identità del legale rappresentante sottoscrittore (fronte/retro, in corso di validità)

Visura camerale del professionista aderente in corso di validità

Ricevuta di pagamento dell'indennità di mediazione (CRO / TRN / PayPal)

Copia della comunicazione di invito ricevuta dall'Organismo

Copia del contratto oggetto di controversia (o documento equivalente)

Copia della risposta al reclamo eventualmente fornita al consumatore

Documentazione a supporto delle proprie difese (fatture, contratti, corrispondenza, perizie tecniche, ecc.)

Procura al legale (se nominato)

Eventuale procura speciale a transigere, se il sottoscrittore non è il legale rappresentante

Proposta transattiva scritta (se distinta dal riquadro C2 / E4)

Ulteriori allegati (elencare)

H - LUOGO, DATA, FIRMA E TRASMISSIONE**Luogo *****Data *****Firma del legale rappresentante del professionista aderente****Firma del legale (se nominato)****MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELLA DOMANDA DI ADESIONE**

- **PEC dedicata ADR Consumo:** concordiaetius.adrconsumo@mypec.eu
- **Posta elettronica ordinaria:** mediazioneconsumo@concordiaetius.it
- **Raccomandata A/R:** Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. - Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo
- **Deposito diretto:** presso la Sede Legale o presso una delle sedi operative locali (elenco su www.concordiaetius.it)

INFORMATIVA PRIVACY - art. 13 Reg. UE 2016/679

Titolare del trattamento è Concordia et Ius s.r.l., con sede in Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo, P.IVA 01996100507. I dati personali sono trattati per l'espletamento della procedura di mediazione ADR Consumo e per gli adempimenti connessi. I dati sono conservati per il tempo necessario allo svolgimento della procedura e per la conservazione degli atti secondo i termini di legge. I diritti dell'interessato (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità, opposizione) possono essere esercitati scrivendo a mediazioneconsumo@concordiaetius.it o alla PEC concordiaetius.adrconsumo@mypec.eu. L'informativa completa è consultabile su www.concordiaetius.it/privacy.

Presto consenso al trattamento dei dati personali per le finalità della procedura di mediazione**RIQUADRO PER LA FIRMA DIGITALE (PADES)***Alla sottoscrizione digitale tutti i campi del modulo vengono bloccati.*