

Informazioni da trasmettere ai sensi dell'art. 141– *nonies*, comma 4, del Codice del consumo e dell'art. 8, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 60/2023

DATI DI CONTATTO

Denominazione dell'organismo	Organismo di Conciliazione Concordia et Ius srl
Indirizzo	Via G. Sciuti, 124
Città	Palermo
C.A.P.	90144
Sito Web	www.concordiaetius.it
Indirizzo e-mail	info@concordiaetius.it
Telefono	091-7725986
Referente dell'organismo (indirizzo mail e recapito telefonico)	Avv. Pippo Pollina – mail p.pollina@pollinalex.it – telefono 3294313915

INFORMAZIONI SU RECLAMI E PROCEDURE ADR

	Valore	Note
Numero totale di reclami ricevuti	7961	<i>Dal 01/01/2024 al 31/12/2024</i>
Numero di reclami conclusi	7257	<i>Dal 01/01/2024 al 31/12/2024</i>
Numero di reclami iniziati ed interrotti prima di raggiungere il risultato	6953	<i>Mancata adesione alla procedura ADR – mancato accordo tra le parti – rinuncia del consumatore</i>
Quota percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere il risultato	<u>95,81%</u>	
Tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie	23,36	Giorni
La percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR da parte degli operatori	Allo stato non nota	

SETTORI E TIPI DEI RECLAMI

Indicare i/il settori/e (ferroviario, autobus, mare e aereo) dei reclami pervenuti	<u>Trasporto aereo</u>
Indicare l'oggetto dei reclami (ad es.: controversie per ritardo, per cancellazione del servizio, etc.) per settore di trasporto	<u>Anticipo volo – danneggiamento bagaglio – ritardata consegna bagaglio – smarrimento bagaglio – cancellazione – dirottamento – modifica anticipo orario – modifica ritardo orario – negato imbarco – overbooking – perdita coincidenza – rinuncia al volo – ritardo</u>
Numero di controversie transfrontaliere	<u>Nessuna</u>

VALUTAZIONE DI EFFICACIA

Indicare eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti, nonché eventuali suggerimenti/raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro	Cancellazione Dirottamento Overbooking Perdita coincidenza Ritardo
Elementi di valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla	<i>L'efficacia della procedura ADR è attestata da tempi medi di definizione contenuti, da un'elevata accessibilità telematica e dal rispetto dei requisiti di indipendenza e competenza dei conciliatori; essa può essere ulteriormente migliorata mediante iniziative volte ad accrescere l'adesione degli operatori, un monitoraggio più strutturato degli esiti e lo sviluppo di cooperazioni in reti ADR, anche a livello europeo</i>

FORMAZIONE

Indicare il numero e le persone incaricate della risoluzione delle controversie	<u>17 Mediatori in materia di Consumo:</u> <u>Avv. Vincenzo Calì</u> <u>Avv. Enrico Cassina</u> <u>Avv. Paola Catania</u> <u>Avv. Salvatore Cristaldi</u> <u>Avv. Lorena Geraci</u> <u>Avv. Manuela Gucciardo</u>
---	--

	<u>Avv. Dario Lo Porto</u> <u>Dott. Giancarlo Petrone</u> <u>Dott.ssa Alessia Pollina</u> <u>Dott.ssa Chiara Pollina</u> <u>Avv. Massimo Pollina</u> <u>Avv. Pippo Pollina</u> <u>Avv. Claudio Ruggieri</u> <u>Avv. Salvatore Sanci</u> <u>Avv. Alessandro Savoca</u> <u>Avv. Mariarita Scacciaferro</u> <u>Avv. Traina Monica</u>
Indicare la formazione fornita alle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie (corsi, attestazioni, seminari, etc.)	<u>Le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie hanno seguito un percorso formativo iniziale specialistico in materia di ADR e diritti degli utenti nei settori di competenza dell'Autorità, con successivi aggiornamenti periodici (corsi) sulle novità normative e sulle migliori prassi applicative, nel rispetto dei requisiti previsti dal Codice del consumo e dalla delibera n. 60/2023</u>
Indicare gli aggiornamenti biennali forniti alle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie e la relativa frequenza in ore (art. 3, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 60/2023)	<u>Aggiornamento biennale del 25.03.2024 per Mediatori esperti in materia internazionale, liti transfrontaliere e nella materia dei rapporti di Consumo, erogato tramite corso, su novità normative, giurisprudenza, qualità dei servizi di trasporto e tutela dei consumatori e best practice ADR, per complessive 10 ore nel biennio di riferimento, in conformità all'art. 3, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 60/2023.</u>

PARTECIPAZIONE A RETI SOVRANAZIONALI

L'organismo partecipa a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere?	<u>"Sì. L'Organismo partecipa a reti e canali di cooperazione a livello europeo per la gestione delle controversie transfrontaliere in materia di trasporto, favorendo lo scambio di informazioni e il corretto indirizzamento dei reclami verso gli organismi competenti."</u>
In caso affermativo, inserire una valutazione dell'efficacia della	<u>La cooperazione all'interno delle reti ADR europee è ritenuta soddisfacente, in quanto consente un più agevole instradamento dei reclami transfrontalieri, una migliore individuazione dell'organismo competente e una maggiore</u>

cooperazione dell'organismo all'interno della rete	<u>uniformità di approccio nella tutela dei consumatori. Ulteriori sviluppi e formalizzazioni delle reti a livello UE potrebbero incrementarne ulteriormente l'efficacia, in particolare nel settore del trasporto aereo</u>
--	---

RELAZIONI ANNUALI DI ATTIVITA' (art. 141 *quater*, comma 2, del Codice del consumo)

Indicare la pagina del sito <i>web</i> ove sono disponibili le relazioni annuali di attività	https://www.concordiaetius.it/news
--	---