

# 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

## ISTANZA DI MEDIAZIONE ADR CONSUMO

Procedura di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra consumatori e professionisti  
ai sensi degli artt. 141 e ss. del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo)

### ! PERIMETRO DELLA PROCEDURA ADR CONSUMO n. 5

La presente istanza attiva la procedura svolta dall'Organismo in forza dell'iscrizione al n. 5 della Sezione Speciale del Registro degli Organismi di mediazione. NON si applica alle materie AGCOM (comunicazioni elettroniche e servizi postali), ARERA (energia, gas, servizio idrico) e ART (trasporto passeggeri regolato): per queste utilizzare l'istanza settori regolati.

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

Qualifica di chi presenta la domanda

Consumatore

Microimpresa (art. 141, c. 1, lett. b-bis Cod. Cons.)

## PARTE ISTANTE - CONSUMATORE O MICROIMPRESA

### A1 Dati anagrafici della parte istante

Nominativo \*

Codice Fiscale \*

Nato/a il \*

Luogo di nascita \*

Residenza / Sede \*

Città \*

Prov. \*

CAP \*

Telefono \*

Cellulare \*

Email

PEC

Solo se microimpresa:

P. IVA

Legale Rappr.

### A1-L Legale della parte istante (facoltativo)

Nominativo

Codice Fiscale

P. IVA

Studio / Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Tel.

Email

PEC

**MODULO A1+ - ALTRE PARTI ISTANTI**

Compilare un riquadro per ciascuna ulteriore parte istante. Per più di cinque parti aggiuntive, allegare copia del presente modulo.

**A1.2 Parte istante n. 2****Nominativo \*****Codice Fiscale \*****Nato/a il****Residenza / Sede \*****Città \*****Prov.****CAP****Tel.****Cellulare****Email****PEC****Firma****A1.3 Parte istante n. 3****Nominativo \*****Codice Fiscale \*****Nato/a il****Residenza / Sede \*****Città \*****Prov.****CAP****Tel.****Cellulare****Email****PEC****Firma****A1.4 Parte istante n. 4****Nominativo \*****Codice Fiscale \*****Nato/a il****Residenza / Sede \*****Città \*****Prov.****CAP****Tel.****Cellulare****Email****PEC****Firma****A1.5 Parte istante n. 5****Nominativo \*****Codice Fiscale \*****Nato/a il****Residenza / Sede \*****Città \*****Prov.****CAP****Tel.****Cellulare****Email****PEC****Firma**

## PARTE INVITATA - PROFESSIONISTA

**CHIEDE** l'avvio della procedura di mediazione ADR Consumo nei confronti di congiuntamente a

## A2 Dati anagrafici del professionista invitato

Ragione sociale / Ditta \*

C.F. \*

P. IVA \*

Sede legale / Indirizzo \*

Città \*

Prov. \*

CAP \*

Tel.

Cellulare

Email

PEC

Legale rappresentante

## A2-L Legale del professionista invitato (facoltativo)

Nominativo

C.F.

P. IVA

Studio / Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Tel.

Email

PEC

## MODULO A2+ - ALTRE PARTI INVITATE

Compilare il riquadro per l'ulteriore professionista invitato. Per più di due parti invitate, allegare copia del presente modulo.

## A2.2 Professionista invitato n. 2

Ragione sociale / Ditta \*

C.F. \*

P. IVA \*

Sede legale / Indirizzo \*

Città \*

Prov.

CAP

Tel.

Email

PEC

Legale rappr.

## A2.2-L Legale del professionista invitato n. 2 (facoltativo)

Nominativo

C.F.

P. IVA

Studio / Indirizzo

Città

Prov.

CAP

Tel.

Email

PEC

## A3 - ACCESSIBILITÀ DELLA PROCEDURA E MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

L'Organismo garantisce l'accesso alla procedura a tutti i consumatori, comprese le persone con disabilità e le persone in condizione di vulnerabilità, assicurando che l'informazione e la partecipazione siano possibili in forme accessibili sia in modalità telematica sia in modalità non telematica. La compilazione di questa sezione è facoltativa e non incide sull'ammissibilità della domanda.

### A3.1 Dichiarazione di vulnerabilità e richiesta di misure di accomodamento

*Barrare una o più caselle per segnalare una condizione di vulnerabilità e richiedere le corrispondenti misure di accomodamento. Le informazioni sono trattate con misure rafforzate di riservatezza e utilizzate esclusivamente per adattare la procedura alle esigenze della parte.*

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

Condizione di fragilità economica: chiedo la valutazione di riduzione o esonero delle indennità

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

Consumatore minore di età rappresentato dai genitori o dal tutore

Condizione di fragilità sanitaria o socio-assistenziale: richiedo tempi e modalità adeguati

Necessità di canale di contatto protetto e di riservatezza rafforzata sui recapiti

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 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

*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 mia procedura non siano utilizzati strumenti automatizzati di alcun tipo

## B - MATERIA E OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

### Selezionare la MATERIA della controversia trattata dall'ADR n. 5

Selezionare la voce corrispondente alla controversia. Le materie riservate ad AGCOM, ARERA e ART sono ESCLUSE dal perimetro ADR n. 5.

#### 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. La trattazione avviene nei limiti della competenza dell'Organismo e con esclusione delle materie riservate ad AGCOM, ARERA e ART.*

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 del servizio digitale - modalità di accesso: account gratuito con dati / abbonamento / acquisto singolo**

| Denominazione del servizio o della piattaforma                           | Sito web / URL                      |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Tipologia di servizio                                                    | Stato di stabilimento del fornitore |
| Modalità di accesso                                                      | Data accettazione condizioni        |
| Estremi delle condizioni generali di contratto o della licenza accettata | Identificativo utente / account     |

**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 non dimostrata (ad esempio: ecologico, green, naturale, rispettoso del clima)  
 Asserzione ambientale specifica o comparativa non veritiera o non verificabile  
 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 del bene da parte del produttore o del venditore  
 Indisponibilità di parti di ricambio, di strumenti o di informazioni tecniche per la riparazione  
 Riparazione eseguita in modo non conforme o non risolutiva  
 Mancato riconoscimento della proroga della garanzia legale conseguente alla riparazione  
 Costi di riparazione non proporzionati o non preventivamente comunicati

**B7-bis Dettagli (compilare se selezionata una voce del riquadro B7)**

Asserzione ambientale contestata, riportata testualmente

| Supporto su cui è riportata (etichetta, sito, imballaggio, pubblicità) | Data di rilevazione |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|

Bene oggetto di richiesta di riparazione

Data della richiesta di riparazione

Esito della richiesta (rifiuto, riparazione non conforme, costo contestato)

Data di acquisto del bene

**MATERIE ESCLUSE DALLA PROCEDURA ADR n. 5**

- Comunicazioni elettroniche e servizi postali: procedura AGCOM (Del. 203/18/CONS e successive modificazioni).
- Energia elettrica, gas naturale e servizio idrico integrato: procedura ARERA (TICO 209/2016/E/com, aggiornamento 1 ottobre 2025).
- Trasporto passeggeri regolato, ferroviario, aereo, marittimo, autobus di linea, taxi e noleggio con conducente: procedura ART (Del. 21/2023 e 60/2023).
- Mediazione obbligatoria ex art. 5 c. 1 D.Lgs. 28/2010: condominio, diritti reali, divisione, successioni, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto d'azienda, responsabilità medica e sanitaria, diffamazione a mezzo stampa, contratti assicurativi, bancari e finanziari, associazione in partecipazione, consorzio, franchising, opera, rete, somministrazione, subfornitura.
- Controversie tra professionisti, reclami di professionista contro consumatore, servizi non economici di interesse generale, servizi sanitari, istruzione superiore pubblica.

**C - DESCRIZIONE DEI FATTI E DELLE RAGIONI DELLA PRETESA****C1 Riferimenti temporali e contrattuali**

Data dei fatti \*

Luogo dei fatti \*

Estremi del contratto (data, tipologia, numero) \*

Codice cliente / n. ordine / n. pratica

**C2 Descrizione dei fatti in ordine cronologico***Descrivere in modo sintetico e cronologico i fatti da cui è sorta la controversia (max 6.000 caratteri).*

### **C3** Ragioni della pretesa e riferimenti normativi/contrattuali

---

*Indicare le ragioni di fatto e di diritto poste a fondamento della pretesa, con i riferimenti normativi e contrattuali rilevanti (max 6.000 caratteri).*

## D - RECLAMO PRELIMINARE AL PROFESSIONISTA

Ai sensi dell'art. 141-bis, comma 2, lett. a), del Codice del Consumo, il consumatore deve aver tentato di risolvere la questione contattando direttamente il professionista. Indicare gli estremi del reclamo preliminare.

Data invio reclamo \*

Modalità di invio \*

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

Data risposta professionista

Esito (accolto/rifiutato/silenzio)

Dichiaro di aver presentato la domanda entro un anno dall'invio del reclamo al professionista (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.
- In caso di rifiuto, l'Organismo comunica alle parti i motivi della decisione entro tre settimane dal ricevimento del fascicolo.

## E - VALORE DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE

### E1 Valore della controversia

Valore in euro (indicare importo) \*

Fascia di valore:

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 Richieste della parte istante

Rimborso di somme già versate

Risarcimento del danno patrimoniale

Risarcimento del danno non patrimoniale

Sostituzione o riparazione del bene

Riduzione del prezzo

Risoluzione del contratto

Adempimento della prestazione contrattuale

Ripristino della conformità del bene / servizio

Annullamento della fatturazione / storno addebito

Altro (specificare):

Se 'Altro', specificare

Importo complessivo richiesto in EUR (se quantificabile)

## F - DICHIARAZIONI OBBLIGATORIE DELLA PARTE ISTANTE

Il/La sottoscritto/a, 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](http://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 impegnarsi a corrispondere le spese di avvio di EUR 10,00 oltre IVA a carico del consumatore, nonché il residuo per la fase di conferimento dell'incarico se dovuto

di essere qualificato come consumatore (art. 3, c. 1, lett. a Cod. Cons.) OPPURE come microimpresa ai sensi dell'art. 141, c. 1, lett. b-bis Cod. Cons.

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

che la domanda non è futile o temeraria e che la controversia rientra nel perimetro dell'ADR n. 5 sopra selezionato

di aver tentato di risolvere la questione contattando direttamente il professionista, come da documentazione allegata al riquadro D

di aver presentato la presente domanda entro un anno dalla data del reclamo al professionista

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 ex art. 141-quater Cod. Cons.

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)

## G - DOCUMENTAZIONE ALLEGATA

*Contrassegnare i documenti allegati. L'assenza di documentazione essenziale può essere causa di rifiuto della domanda ex art. 141-bis, c. 2, Cod. Cons.*

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

Copia del codice fiscale del sottoscrittore

Copia del contratto oggetto di controversia (o documento equivalente)

Copia del reclamo inviato al professionista

Ricevuta di invio del reclamo (racc. AR, PEC, ticket portale)

Eventuale risposta del professionista al reclamo

Documentazione a supporto della pretesa (fatture, scontrini, corrispondenza, perizie, foto, ecc.)

Ricevuta di pagamento delle spese di avvio (EUR 10,00 + IVA a carico del consumatore)

Procura al legale (se nominato)

Visura camerale della microimpresa (solo se parte istante è microimpresa)

**Ulteriori allegati (elencare)**

## H - LUOGO, DATA, FIRMA E TRASMISSIONE

Luogo \*

Data \*

Firma della parte istante

Firma del legale (se nominato)

### MODALITÀ DI TRASMISSIONE DELL'ISTANZA

- **PEC dedicata ADR Consumo:** [concordiaetius.adrconsumo@mypec.eu](mailto:concordiaetius.adrconsumo@mypec.eu)
- **Posta elettronica ordinaria:** [mediazioneconsumo@concordiaetius.it](mailto: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](http://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](mailto:mediazioneconsumo@concordiaetius.it) o alla PEC [concordiaetius@mypec.eu](mailto:concordiaetius@mypec.eu). L'informativa completa è consultabile su [www.concordiaetius.it/privacy](http://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.