

ORGANISMO DI CONCILIAZIONE CONCORDIA ET IUS SRL

SEDE LEGALE: Via G. Sciuti, n. 124 - 90144 Palermo

T. 091 772 5986 F. 091 772 5972 MOB. 335 7739714

PEC: concordiaetius@mypec.eu EMAIL: info@concordiaetius.it

WEB: concordiaetius.it

IBAN: IT66V0306904630100000060800 P. IVA: 01996100507

Organismo di Conciliazione accreditato dal Ministero della Giustizia

Iscritto al n. 809 del Registro degli Organismi Conciliativi

Iscritto al n. 5 della Sezione Speciale degli Organismi ADR

Iscritto al n. 427 dell'Elenco degli Enti di Formazione

Iscritto nell'Elenco degli Organismi ADR: A.R.T. - A.G.C.O.M. - A.R.E.R.A

Iscritto alla Piattaforma O.D.R. gestita dalla Commissione Europea

ISTANZA DI MEDIAZIONE

IN MATERIA DI CONSUMO ai sensi del D.Lgs.
130/2015

Presentata presso la Sede di

Parte Istante

☐

Consumatore

☐

Professionista/ditta individuale

☐

Società/ente/associazione

☐

Fornitore

A1

Natura giuridica* (1)

Nominativo* (2) _____ C.F.* _____

P.Iva* _____ Indirizzo/Sede* _____

Città* _____ Prov.* _____ Cap _____ Tel* _____

Fax _____ Mob.* _____ Email (3) _____

Rappresentante (4) _____

Avvocato (5)

Nominativo _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede _____

Città _____ Prov. _____ Cap _____ Tel _____

Fax _____ Mob. _____ Email _____

Studio _____

☐ Numero di altre parti istanti: _____ (compilare il modulo A1+)

CHIEDE

l'avvio di una Procedura di Mediazione ai sensi del D.Lgs.130/2015 e ☒ nei confronti di ☒ congiuntamente a
di inviare alla parte invitata le comunicazioni relative ai seguenti recapiti.

Parte Invitata

A2

Natura giuridica* (1)

Nominativo* (2) _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede* (6) _____

Città* _____ Prov* _____ Cap* _____ Tel _____

Fax _____ Mob _____ Email _____

Rappresentante (4) _____

Avvocato (5)

Nominativo _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede _____

Città _____ Prov. _____ Cap _____ Tel _____

Fax _____ Mob _____ Email _____

Studio _____

☐ Numero di altre parti convocate: _____ (compilare il modulo A2+)

*Informazioni obbligatorie. (1) Persona fisica, società di capitali, società di persone, cooperativa, ente pubblico, associazione, condominio, consorzio, etc... (2) Nome e cognome della persona fisica ovvero denominazione della persona giuridica. (3) Le comunicazioni saranno inviate in via preferenziale ai mezzo PEC, in via alternativa a mezzo email, fax o sms. (4) In caso di persona giuridica indicare il rappresentante o un nome di contatto. (5) L'assistenza legale nella Mediazione in materia di Consumo non è obbligatoria. (6) E responsabilità e obbligo della parte istante indicare i recapiti corretti delle parti invitate a cui l'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. invierà le comunicazioni.

Allegato all'istanza di mediazione tra _____ e _____

Natura giuridica* (1)

Nominativo* (2) _____ C.F.* _____

P.Iva * _____ Indirizzo/Sede* _____

Città* _____ Prov* _____ Cap.* _____ Tel* _____

Mob. _____ PEC _____ Email (3) _____

Rappresentante (4) _____

Avvocato (5)

Nominativo _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede _____

Città _____ Prov _____ Cap. _____ Tel _____

Mob.* _____ PEC* _____ Email* _____

Studio _____

Il sottoscritto dichiara altresì di aver letto e compilato con attenzione il presente modulo e di accettare il Regolamento di Mediazione, di impegnarsi a corrispondere le spese di avvio all'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. consultabili sul sito www.concordiaetius.it. Il sottoscritto dichiara altresì di non aver avviato la medesima procedura presso altri Organismi di Mediazione e di voler ricevere le comunicazioni relative alla procedura di Mediazione esclusivamente ai numeri di fax, cellulare (via sms), e-mail e PEC forniti.

Luogo _____ Data _____ Nome e Cognome _____ Firma _____

Il/La sottoscritto/a, nel trasmettere i propri dati all'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l., dichiara di aver letto l'informativa sulla Privacy Policy relativa al Servizio di Mediazione disponibile su www.concordiaetius.it, e quindi di essere informato sulle modalità di trattamento, anche con l'ausilio di strumenti informatici, dei propri dati. Eventuali richieste ex art. 15 del Regolamento Europeo 679/2016 dovranno essere inoltrate a Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l., Via G. Sciuti 124, 90144 Palermo, oppure via fax al numero +39 091 7725972, all'indirizzo di posta elettronica info@concordiaetius.it o all'indirizzo PEC concordiaetius@mypec.eu.

Luogo _____ Data _____ Nome e Cognome _____ Firma _____

Natura giuridica* (1)

Nominativo* (2) _____ C.F.* _____

P.Iva * _____ Indirizzo/Sede* _____

Città* _____ Prov* _____ Cap* _____ Tel* _____

Mob. _____ PEC _____ Email (3) _____

Rappresentante (4) _____

Avvocato (5)

Nominativo _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede _____

Città _____ Prov _____ Cap. _____ Tel _____

Mob.* _____ PEC* _____ Email* _____

Studio _____

Il sottoscritto dichiara altresì di aver letto e compilato con attenzione il presente modulo e di accettare il Regolamento di Mediazione, di impegnarsi a corrispondere le spese di avvio all'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. consultabili sul sito www.concordiaetius.it. Il sottoscritto dichiara altresì di non aver avviato la medesima procedura presso altri Organismi di Mediazione e di voler ricevere le comunicazioni relative alla procedura di Mediazione esclusivamente ai numeri di fax, cellulare (via sms), e-mail e PEC forniti.

Luogo _____ Data _____ Nome e Cognome _____ Firma _____

Il/La sottoscritto/a, nel trasmettere i propri dati all'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l., dichiara di aver letto l'informativa sulla Privacy Policy relativa al Servizio di Mediazione disponibile su www.concordiaetius.it, e quindi di essere informato sulle modalità di trattamento, anche con l'ausilio di strumenti informatici, dei propri dati. Eventuali richieste ex art. 15 del Regolamento Europeo 679/2016 dovranno essere inoltrate a Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l., Via G. Sciuti 124, 90144 Palermo, oppure via fax al numero +39 091 7725972 o all'indirizzo di posta elettronica info@concordiaetius.it o all'indirizzo PEC concordiaetius@mypec.eu.

Luogo _____ Data _____ Nome e Cognome _____ Firma _____

Allegato all'istanza di mediazione tra _____ **e** _____

Natura giuridica*

(1) Nominativo* (2) _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede* (6) _____

Città* _____ Prov* _____ Cap* _____ Tel _____

Mob. _____ PEC _____ Email _____

Rappresentante (4) _____

Avvocato (5)

Nominativo _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede _____

Città _____ Prov _____ Cap _____ Tel _____

Mob* _____ PEC* _____ Email* _____

Studio _____

Natura giuridica* (1)

Nominativo* (2) _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede* (6) _____

Città* _____ Prov* _____ Cap* _____ Tel _____

Mob. _____ PEC _____ Email _____

Rappresentante (4) _____

Avvocato (5)

Nominativo _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede _____

Città _____ Prov _____ Cap _____ Tel _____

Mob.* _____ PEC* _____ Email* _____

Studio _____

Natura giuridica* (1)

Nominativo* (2) _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede* (6) _____

Città* _____ Prov* _____ Cap* _____ Tel _____

Mob. _____ PEC _____ Email _____

Rappresentante (4) _____

Avvocato (5)

Nominativo _____ C.F. _____

P.Iva _____ Indirizzo/Sede _____

Città _____ Prov _____ Cap _____ Tel _____

Mob.* _____ PEC* _____ Email* _____

Studio _____

*Informazioni obbligatorie. (1) Persona fisica, società di capitali, società di persone, cooperativa, ente pubblico, associazione, condominio, consorzio, etc... (2) Nome e cognome della persona fisica ovvero denominazione della persona giuridica. (3) Le comunicazioni saranno inviate in via preferenziale al mezzo PEC, in via alternativa a mezzo email, fax o sms. (4) In caso di persona giuridica indicare il rappresentante o un nome di contatto. (5) L'assistenza legale nella Mediazione in materia di Consumo non è obbligatoria. (6) È responsabilità e obbligo della parte istante indicare i recapiti corretti delle parti invitate a cui l'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. invierà le comunicazioni.

Selezionare i disservizi in materia di comunicazioni elettroniche e postali per cui si sta procedendo

TELEFONIA VOCALE FISSA

- Fatturazioni contestate
- Guasti e malfunzionamento del servizio
- Errata gestione reclami
- Passaggio ad altro operatore
- Attivazione non richiesta di servizi
- Disattivazione non richiesta di servizi
- Ritardi attivazione/trasloco servizi
- Risoluzione contenzioso operatori/utenti
- Recesso e relativi costi
- Sospensione non richiesta di servizi

TELEFONIA VOCALE MOBILE

- Fatturazioni contestate
- Guasti e malfunzionamento del servizio
- Errata gestione reclami
- Passaggio ad altro operatore
- Attivazione non richiesta di servizi
- Disattivazione non richiesta di servizi
- Ritardi attivazione/trasloco servizi
- Risoluzione contenzioso operatori/utenti
- Recesso e relativi costi
- Sospensione non richiesta di servizi

SERVIZI POSTALI

Mancato espletamento del servizio

Furto dell'invio

Smarrimento dell'invio

Danneggiamento o manomissione dell'invio

Ritardo nel recapito dell'invio postale

Mancato espletamento del servizio spedizione

Mancanza di valori (affrancatura) o moduli

Disfunzione nell'ufficio

SERVIZI INTERNET/ADSL/FIBRA

Fatturazioni contestate

Guasti e malfunzionamento del servizio

Errata gestione reclami

Passaggio ad altro operatore

Attivazione non richiesta di servizi

Disattivazione non richiesta di servizi

Ritardi di attivazione/trasloco servizi

Risoluzione contenzioso operatori/utenti

Recesso e relativi costi

Sospensione non richiesta dei servizi

SERVIZI TELEVISIVI A PAGAMENTO - PAY TV

Fatturazioni contestate

Errata gestione reclami

Guasti e malfunzionamenti del servizio

Risoluzione contenzioso operatori/utenti

Recesso e relativi costi

Ritardi di attivazione/trasloco servizi

Attivazione non richiesta di servizi

Modifiche contrattuali

Indennizzi agli utenti

Eccessiva coda allo sportello

Problemi con il personale della società

Mancato rispetto dei termini contrattuali

Mancata/Ritardata attivazione del servizio

Mancato indennizzo

Mancata/irregolare compilazione avviso giacenza

Disservizio nelle modalità di gestione del reclamo

Altro

*Informazioni obbligatorie. (1) Persona fisica, società di capitali, società di persone, cooperativa, ente pubblico, associazione, condominio, consorzio, etc... (2) Nome e cognome della persona fisica ovvero denominazione della persona giuridica. (3) Le comunicazioni saranno inviate in via preferenziale ai mezzo PEC, in via alternativa a mezzo email, fax o sms. (4) In caso di persona giuridica indicare il rappresentante o un nome di contatto. (5) L'assistenza legale nella Mediazione in materia di Consumo non è obbligatoria. (6) È responsabilità e obbligo della parte istante indicare i recapiti corretti delle parti invitate a cui l'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. invierà le comunicazioni.

www.concordiaetius.it

B1 **Dati della mediazione**

Istanza di mediazione

Conciliazione obbligatoria per* Telefonia fissa Telefonia mobile Internet Adsl/Fibra PAY TV Servizi postali

Giudice territorialmente competente* (7) _____

Oggetto della controversia* (8) _____

N. Utenza _____ Utenza privata _____ Utenza aziendale _____

Ragioni della domanda* (9) Presentato reclamo all'operatore in data _____ Con esito _____

C1 **Valore indicativo della controversia (10)****VALORE DELLA LITE INDENNITA' DI MEDIAZIONE**

Fino a € 1.000,00	€ 25,00
da € 1.000,01 a € 5.000,00	€ 30,00
da € 5.000,01 a € 25.000,00	€ 50,00
da € 25.000,01 a € 250.000,00	€ 90,00
oltre € 250.000,01	€ 120,00

Le procedure ADR per i soli Consumatori hanno un costo fisso pari € 10,00 oltre IVA.

Gli utenti professionali e i prosumer, invece, verseranno la somma indicata nella Tabella per il relativo valore di controversia, oltre IVA.

D1 **Dati per la fatturazione elettronica**

Le fatture potranno essere intestate esclusivamente alle parti in conformità con la Ris. Min. 331350 del 13/06/1981 Codice destinatario PEC o SDI

Parte _____ C.F. o Partita Iva _____ Cod. Univoco _____

Indirizzo fiscale _____ Indirizzo telematico registrato Agenzia Entrate _____

E1 **Allegati**

Vanno indicati dalla Parte o dal suo Avvocato i documenti che si allegano alla domanda di Mediazione che saranno condivisi con controparte. SI DEVONO INDICARE ESPRESSAMENTE I DOCUMENTI RISERVATI AL SOLO MEDIATORE.

- | | | |
|---|---|---|
| ☐ Reclamo presentato all'Operatore | ☐ Eventuale risposta al reclamo presentato | ☐ Copia del contratto tra le Parti |
| ☐ Mandato Avvocato | ☐ Delega alla rappresentanza | ☐ Procura persone giuridiche |
| ☐ Copia pagamento spese di avvio | ☐ Copia documento d'identità parte istante | Altro _____ |

Il/La sottoscritto/a prende atto dell'obbligo a comunicare a propria cura l'avvenuto deposito della presente istanza di Mediazione alla Parte Invitata, in relazione a quanto previsto in merito al decorso dei termini di prescrizione e decadenza e riconosce che l'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. non assume alcuna responsabilità in tal senso. Il sottoscritto/a dichiara altresì di aver letto e compilato con attenzione il presente modulo e di aver preso visione e di accettare il Regolamento di Mediazione e di impegnarsi a corrispondere anticipatamente le spese di avvio all'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. consultabili sopra alla lettera C1 della presente domanda, nel Regolamento e sul sito www.concordiaetius.it. Il/La sottoscritto/a dichiara altresì di non aver avviato la medesima procedura presso altri Organismi di Mediazione e di voler ricevere le comunicazioni relative alla procedura di Mediazione esclusivamente ai numeri di fax, cellulare (via sms), e-mail e PEC forniti. Prende atto che la mancata o inesatta indicazione dei propri dati fiscali nella domanda di Mediazione impedisce di beneficiare del credito d'imposta eventualmente riconosciuto dalla normativa vigente. Il/La sottoscritto/a dichiara di non essere interdetto, inabilitato o sottoposto ad amministrazione di sostegno, che tutti i dati riportati nel presente modulo, per quanto a sua conoscenza, sono veri, di aver precedentemente presentato reclamo verso la parte invitata in merito alla presente controversia, senza ricevere da essa risposte o proposte soddisfacenti e di conoscere la normativa di riferimento per la controversia in materia di Consumo in essere. Il/La sottoscritto/a prende atto che, in mancanza di contestuale versamento integrale delle spese di avvio all'Organismo di Conciliazione, la Mediazione non avrà luogo, anche in presenza di domanda di Mediazione correttamente presentata e non verrà rilasciato il relativo verbale di partecipazione alla Mediazione. Il/La sottoscritto/a prende atto che la Conciliazione potrà avvenire in forma semplificata, tramite scambio non simultaneo di comunicazioni tra le Parti e il Conciliatore e che potrà ritirarsi dalla Mediazione in qualunque momento.

Luogo _____ Data _____ Nome e Cognome _____ Firma _____

Il/La sottoscritto/a, nel trasmettere i propri dati all'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l., dichiara di aver letto e aver preso visione dell'informativa sulla Privacy Policy relativa al Servizio di Mediazione disponibile su www.concordiaetius.it, e quindi di essere informato sulle modalità di trattamento, anche con l'ausilio di strumenti informatici, dei propri dati e manifesta il proprio consenso a tale trattamento, nell'ambito delle finalità e modalità di cui all'informativa e nei limiti in cui tale consenso fosse richiesto ai fini di legge. In particolare, manifesta il proprio consenso per: A) l'acquisizione dei dati personali sensibili e giudiziari così come indicati nell'informativa; B) la comunicazione dei dati a terzi ai sensi di tale informativa. Eventuali richieste ex art. 15 del Regolamento Europeo 679/2016 dovranno essere inoltrate a Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l., Via G. Sciuti 124, 90144 Palermo, oppure via fax al numero +39 091 7725972 o all'indirizzo di posta elettronica info@concordiaetius.it o all'indirizzo PEC concordiaetius@myppec.eu.

Luogo _____ Data _____ Nome e Cognome _____ Firma _____

F1 **Spazio riservato a Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l.**

Depositata il _____ alle ore _____ Presso _____

Spese di avvio: ☐ Pagate ☐ Non pagate Prot. Nr. _____

Note _____

www.concordiaetius.it

*Informazioni obbligatorie. (7) E' responsabilità delle parti indicare il Giudice territorialmente competente a conoscere la controversia. (8) Materie del contenzioso: Selezionare il disservizio lamentato nelle pagine che precedono, per cui si procede con la domanda di mediazione, e incollarlo o trascriverlo nell'apposito campo. (9) Indicare brevemente le ragioni della domanda. Eventuali memorie possono essere allegate alla presente o inviate successivamente al Mediatore. (10) Necessario per determinare l'indennità dovuta dalle Parti.

- A.** Inserire la sede territorialmente competente, i cui recapiti sono indicati sul sito www.concordiaetius.it.
- B.** Sezione A1 "Parte Istante": inserire tutti i campi a disposizione e sottoscrivere l'istanza di Mediazione nell'apposito spazio inserito nell'ultima pagina (la sezione A1+ deve essere compilata e sottoscritta solo in caso di presenza di più Parti istanti).
- C.** Specificare se la Mediazione è avviata nei confronti di una più Parti invitate ovvero se si tratta di avvio congiunto. In tal caso occorre compilare unicamente la sezione A1 e A1+, ed entrambe vanno sottoscritte negli appositi spazi.
- D.** Sezione A2 "Parte Invitata": compilare tutti i campi a disposizione, in particolare recapiti postali, telefonici ed email e PEC (la sezione A2+ deve essere compilata solo nel caso di presenza di più parti invitate).
- E.** Sezione B1 "Dati della Mediazione": si deve selezionare la tipologia di mediazione in materia di Consumo; va indicato il Giudice competente per territorio; si deve specificare l'oggetto della controversia ed esplicitare sinteticamente le ragioni su cui si fonda la domanda.
- F.** Sezione C1 "Valore indicativo della controversia": si deve indicare lo scaglione di riferimento determinando il valore della controversia secondo le norme del Codice di procedura civile.
- G.** Sezione D1 "Dati per la fatturazione elettronica": Sono indicati i dati per la corretta fatturazione elettronica
- H.** Sezione E1 "Allegati": Vanno indicati i documenti che si allegano alla domanda di mediazione che saranno condivisi con controparte. E' fondamentale INDICARE ESPRESSAMENTE i documenti riservati al solo Mediatore.
- I.** In caso di controversie soggette a termine di prescrizione o decadenza è obbligo della parte istante provvedere a comunicare alla parte invitata l'avvenuto deposito della domanda di mediazione, non assumendo l'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. alcuna responsabilità in tal senso.
- J.** Effettuare il pagamento delle spese di avvio ed allegare copia della ricevuta di pagamento unitamente alla domanda di Mediazione. Le procedure ADR per i soli Consumatori hanno un costo fisso pari a €. 10,00 oltre IVA, oltre a €. 12,20 (Iva inclusa) per il servizio di notifica con raccomandata A/R per ciascuna parte invitata, in mancanza di PEC o di indisponibilità, anche momentanea della stessa della parte Invitata.
- K.** Gli utenti professionali e i prosumer, invece, verseranno la somma indicata nella Tabella per il relativo valore della controversia. Il pagamento può essere effettuato in contanti o tramite POS, o a mezzo di bonifico bancario su c/c intestato all'Organismo di Conciliazione Concordia et Ius s.r.l. presso il seguente IBAN: IT 66V0306904630100000060800. L'istanza potrà essere protocollata solo a seguito del pagamento integrale dei costi suindicati ed è obbligatorio indicare nella causale la città della sede in cui viene depositata l'istanza, e le generalità della Parte Istante.
- L.** Inviare l'istanza di mediazione con tutti i relativi allegati all'indirizzo pec.concordiaetius@mypec.eu
- M.** L'Organismo si riserva di protocollare l'istanza previa verifica materiale di tutti i dati. A seguire provvederà all'invio delle convocazioni delle parti. Per particolari esigenze logistiche o in merito alla tempistica degli incontri, contattare previamente l'Organismo.