

ORGANISMO DI CONCILIAZIONE CONCORDIA ET IUS SRL

SEDE LEGALE: Via G. Scutti, n. 124 - 90144 Palermo  
T. 091 772 5986 F. 091 772 5972 MOB. 335 7739714

PEC: concordiaetius@mpec.eu EMAIL: info@concordiaetius.it  
WEB: concordiaetius.it

IBAN: IT66V0306904630100000060800 P. IVA: 01996100507

## ISTANZA DI MEDIAZIONE

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

**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+)

Allegato all'istanza di mediazione tra \_\_\_\_\_ e \_\_\_\_\_

**Natura giuridica\* (1)**

Nominativo\* (2) \_\_\_\_\_ C.F.\* \_\_\_\_\_

P.Iva \* \_\_\_\_\_ Indirizzo/Sede\* \_\_\_\_\_

Città\* \_\_\_\_\_ Prov\* \_\_\_\_\_ Cap.\* \_\_\_\_\_ Tel\* \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel (3) \_\_\_\_\_ Email (3) \_\_\_\_\_

Rappresentante (4) \_\_\_\_\_

**Avvocato (5)**

Nominativo \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

P.Iva \_\_\_\_\_ Indirizzo/Sede \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel \_\_\_\_\_ 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](http://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](http://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. Scuti 124, 90144 Palermo, oppure via fax al numero +39 091 7725972, all'indirizzo di posta elettronica [info@concordiaetius.it](mailto:info@concordiaetius.it) o all'indirizzo PEC [concordiaetius@mypec.eu](mailto:concordiaetius@mypec.eu).

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Nome e Cognome \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**Natura giuridica\* (1)**

Nominativo\* (2) \_\_\_\_\_ C.F.\* \_\_\_\_\_

P.Iva \* \_\_\_\_\_ Indirizzo/Sede\* \_\_\_\_\_

Città\* \_\_\_\_\_ Prov\* \_\_\_\_\_ Cap.\* \_\_\_\_\_ Tel\* \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel (3) \_\_\_\_\_ Email (3) \_\_\_\_\_

Rappresentante (4) \_\_\_\_\_

**Avvocato (5)**

Nominativo \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

P.Iva \_\_\_\_\_ Indirizzo/Sede \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Cap. \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel \_\_\_\_\_ 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](http://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](http://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. Scuti 124, 90144 Palermo, oppure via fax al numero +39 091 7725972 o all'indirizzo di posta elettronica [info@concordiaetius.it](mailto:info@concordiaetius.it) o all'indirizzo PEC [concordiaetius@mypec.eu](mailto: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 \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Rappresentante (4) \_\_\_\_\_

**Avvocato (5)**

Nominativo \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

P.Iva \_\_\_\_\_ Indirizzo/Sede \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Studio \_\_\_\_\_

**Natura giuridica\* (1)**

Nominativo\* (2) \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

P.Iva \_\_\_\_\_ Indirizzo/Sede\* (6) \_\_\_\_\_

Città\* \_\_\_\_\_ Prov\* \_\_\_\_\_ Cap\* \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Rappresentante (4) \_\_\_\_\_

**Avvocato (5)**

Nominativo \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

P.Iva \_\_\_\_\_ Indirizzo/Sede \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Studio \_\_\_\_\_

**Natura giuridica\* (1)**

Nominativo\* (2) \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

P.Iva \_\_\_\_\_ Indirizzo/Sede\* (6) \_\_\_\_\_

Città\* \_\_\_\_\_ Prov\* \_\_\_\_\_ Cap\* \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Rappresentante (4) \_\_\_\_\_

**Avvocato (5)**

Nominativo \_\_\_\_\_ C.F. \_\_\_\_\_

P.Iva \_\_\_\_\_ Indirizzo/Sede \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_ Prov \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_ Tel \_\_\_\_\_

PEC \_\_\_\_\_ Cel \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

Studio \_\_\_\_\_

**SERVIZIO ELETTRICO E GAS**

- Fatturazioni contestate, pagamenti e rimborsi
- 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, voltura e subentro, cambio intestazione
- Sospensione non richiesta di servizi
- **Morosità e sospensione, interruzione e riattivazione**
- Controversie Prosumer
- Danni documentbili derivanti dal disservizio contestato
- Sostituzione e verifica misuratore, mancate letture
- Nuovi contratti, switching time e condizioni economiche
- Sostituzione e verifica misuratore, mancate letture

**SERVIZI TELECALORE**

- Mancato espletamento del servizio
- Qualità tecnica del servizio, continuità, interruzioni
- Trasparenza contrattuale, fatturazione e tariffe
- Qualità commerciale, tempi di esecuzione e connessioni  
**Allacciamenti, tempi di esecuzione, recesso**
- Morosità e sospensione della fornitura e riattivazione
- Danni documentbili derivanti dal disservizio contestato

**SERVIZIO IDRICO**

- Fatturazioni contestate, pagamenti e rimborsi
- Guasti e malfunzionamenti 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, voltura e subentro, cambio intestazione
- Sospensione non richiesta dei servizi
- Morosità, sospensione della fornitura e riattivazione**
- Sostituzione e verifica misuratore, mancate letture
- Eccessiva coda allo sportello
- Mancato funzionamento servizio clienti
- Mancato riconoscimento indennizzo
- Indennizzi automatico non erogato ma riconosciuto
- Mancata ricostruzione di consumi
- Mancata lettura del misuratore
- Danni documentbili derivanti dal disservizio contestato
- Problemi con il personale della società
- Altro

## B1 Dati della mediazione

Istanza di mediazione

Conciliazione obbligatoria per\* Servizio Elettrico Gas Telecalore Conciliazione volontaria per Servizio Idrico  
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)

Fino a € 1.000,00      € 25,00 oltre IVA 22%  
 Da € 1.000,01 a € 5.000      € 30,00 oltre IVA 22%  
 Da € 5.000,01 a € 25.000      € 50,00 oltre IVA 22%  
 Da € 25.000,01 a € 250.000      € 90,00 oltre IVA 22%  
 Oltre a € 250.000,01      € 120,00 oltre IVA 22%

Totali € 30,50  
Totali € 36,60  
Totali € 61,00  
Totali € 109,80  
Totali € 146,40

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

Indirizzo telematico registrato Agenzia Entrate  
Applicazione Split Payment SI NO

Assenza di indirizzo telematico

## 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 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 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](http://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 Mediazioni 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 intedetto, 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.

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](http://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. Scuti 124, 90144 Palermo, oppure via fax al numero +39 091 7725972 o all'indirizzo di posta elettronica [info@concordiaetius.it](mailto:info@concordiaetius.it) o all'indirizzo PEC [concordiaetius@mpec.eu](mailto:concordiaetius@mpec.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](http://www.concordiaetius.it)

- A.** Inserire la sede territorialmente competente, i cui recapiti sono indicati sul sito [www.concordiaetius.it](http://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](mailto: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.