

CONCORDIA ET IUS S.R.L.

Organismo di Mediazione n. 809 iscritto al Registro degli Organismi ADR
Sezione Speciale n. 5 - Organismi di conciliazione in materia di consumo
Iscritto negli elenchi delle Autorità AGCOM, ARERA e ART
Ente di Formazione n. 427 accreditato per la formazione dei mediatori civili
Sede legale: Via G. Sciuti n. 124 - 90144 Palermo

Riepilogo operativo delle quattro procedure ADR

Mediazione Ordinaria · Obbligatoria · Settori Regolati · ADR Consumo

OGGETTO DELLA GUIDA

Il presente documento è la scheda operativa comparativa delle quattro procedure di gestione stragiudiziale delle controversie amministrate da Concordia et Ius s.r.l.: Mediazione Ordinaria (volontaria, delegata, contrattuale), Mediazione Obbligatoria (art. 5 c. 1 D.Lgs. 28/2010), Conciliazione nei settori regolati (AGCOM, ARERA, ART) e ADR Consumo (Sezione Speciale n. 5 - artt. 141 ss. Cod. Cons.).

Il confronto tocca tutti i profili operativi rilevanti per l'orientamento della parte e del legale: perimetro soggettivo e oggettivo, condizione di procedibilità, assistenza legale, termini di conclusione, indennità, efficacia esecutiva dell'accordo e coordinate di trasmissione. Il documento si accompagna alle quattro guide analitiche dedicate ma non le sostituisce.

COME LEGGERE IL RIEPILOGO

Le tabelle di questo riepilogo confrontano le quattro procedure per righe (profilo) e per colonne (procedura). Per ogni profilo la scheda indica la disciplina applicabile e le principali differenze operative. Le fonti normative sono riportate in nota; il coordinamento completo con giurisprudenza e prassi si trova nelle guide analitiche dedicate.

Le quattro procedure sono indicate nelle tabelle con il loro nome per intero: Mediazione Ordinaria, Mediazione Obbligatoria, Settori Regolati (che raggruppa AGCOM, ARERA, ART) e ADR Consumo (Sezione Speciale n. 5).

Parte I - Scelta della procedura corretta

La scelta della procedura corretta dipende dalla materia della controversia e dalla qualità delle parti. La regola generale è di specialità delle procedure di settore: se esiste una procedura speciale (settori regolati, ADR Consumo, obbligatoria) essa prevale sulla mediazione ordinaria.

Diagramma di flusso decisionale

1. La controversia riguarda comunicazioni elettroniche, servizi postali, energia elettrica, gas, servizio idrico, teleriscaldamento o trasporto passeggeri regolato? Se sì, procedura Settori Regolati (AGCOM, ARERA o ART).
2. La controversia è fra un consumatore/microimpresa e un professionista in materie non presidiate dalle Autorità (viaggi/turismo B2C, servizi bancari e finanziari fuori obbligatoria, beni di consumo, servizi digitali, contratti a distanza)? Se sì, procedura ADR Consumo (Sez. Speciale n. 5).
3. La controversia rientra fra le quattordici materie dell'art. 5 c. 1 D.Lgs. 28/2010 (condominio, diritti reali, divisione, successioni, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto d'azienda, responsabilità medica, diffamazione stampa, contratti assicurativi/bancari/finanziari, materie Cartabia)? Se sì, procedura Mediazione Obbligatoria.
4. Se nessuno dei tre casi precedenti si applica, la procedura corretta è Mediazione Ordinaria (volontaria, delegata dal giudice, o attivata in forza di clausola contrattuale di mediazione).

REGOLA DI SPECIALITÀ

In caso di dubbio sulla procedura applicabile, prevale sempre quella di settore rispetto alla mediazione ordinaria (Cod. Cons. artt. 141-septies c. 1 e 141-decies c. 2 per ADR Consumo e settori regolati; art. 5 c. 1 D.Lgs. 28/2010 per la mediazione obbligatoria).

L'uso del modulo sbagliato non è causa di improcedibilità: la segreteria dell'Organismo provvede al trasferimento della pratica sul modulo corretto, con salvezza dei termini sostanziali (interruzione della prescrizione e impedimento della decadenza).

Parte II - Tabella comparativa generale

Perimetro oggettivo

Profilo	Mediazione Ordinaria	Mediazione Obbligatoria	Settori Regolati	ADR Consumo
Materia	Non elencata art. 5 c. 1 e non settoriale	Solo le 14 materie art. 5 c. 1	Solo le materie del regolamento dell'Autorità	B2C in materie non settoriali
Fonte	D.Lgs. 28/2010	D.Lgs. 28/2010 art. 5 c. 1	Delibere AGCOM 203/18; ARERA 209/2016; ART 21/2016	D.Lgs. 130/2015; artt. 141 ss. Cod. Cons.
Fascia valore	Nessun limite	Nessun limite	Nessun limite (AGCOM/ARERA); limiti per singola voce ART	Nessun limite

Perimetro soggettivo

Profilo	Mediazione Ordinaria	Mediazione Obbligatoria	Settori Regolati	ADR Consumo
Parte istante	Chiunque abbia interesse	Chiunque abbia interesse	Utente finale, cliente, passeggero	Consumatore o microimpresa
Definizione	-	-	Regolamenti settoriali	Cod. Cons. art. 3 c. 1 lett. a e art. 141 c. 1 lett. b-bis
Parte invitata	Chiunque	Chiunque	Operatore iscritto agli elenchi settoriali	Professionista
Assistenza legale	Facoltativa (obbligatoria per delegata giudizio)	Obbligatoria per entrambe (art. 8 c. 5)	Facoltativa	Facoltativa

Condizioni di attivazione e termini

Profilo	Mediazione Ordinaria	Mediazione Obbligatoria	Settori Regolati	ADR Consumo
Reclamo preliminare	Non richiesto	Non richiesto	Obbligatorio (con termine di risposta differenziato)	Obbligatorio ex art. 141-bis c. 2 lett. a
Procedibilità	Non condizione	Condizione (art. 5 c. 1)	Condizione (obbligatoria ARERA; alternativa AGCOM e ART)	Non condizione (procedura volontaria residuale)
Durata massima	6 mesi (9 delegata)	6 mesi (9 delegata)	30 gg AGCOM elettr.; 90 gg AGCOM postali/ARERA/ART	90 gg ex Cod. Cons. art. 141-quater
Prescrizione	Interrotta (art. 8 c. 2)	Interrotta (art. 8 c. 2)	Sospesa (art. 141-quater Cod. Cons.)	Sospesa (art. 141-quater Cod. Cons.)
Sospensione feriale	Non applicabile	Non applicabile (D.Lgs. 216/2024)	Non applicabile	Non applicabile

Efficacia dell'accordo di conciliazione

Profilo	Mediazione Ordinaria	Mediazione Obbligatoria	Settori Regolati	ADR Consumo
Titolo esecutivo	Si se avvocati di tutte le parti (art. 12 c. 1)	Si se avvocati (art. 12 c. 1)	Solo se sottoscritto dagli avvocati	Si se avvocati (art. 12 c. 1)
Omologazione	Necessaria se manca avvocato (c. 1-bis)	Necessaria se manca avvocato (c. 1-bis)	Necessaria in mancanza di avvocati	Necessaria se manca avvocato (c. 1-bis)
Trascrivibilità	Si per atti soggetti a trascrizione	Si per atti soggetti a trascrizione	Non prevista in via generale	Si per atti soggetti a trascrizione
Indennizzo automatico	Non previsto	Non previsto	Previsto (ARERA Del. 413/2016; AGCOM Del. 347/18)	Non previsto

Indennità di mediazione

Profilo	Mediazione Ordinaria	Mediazione Obbligatoria	Settori Regolati	ADR Consumo
Base normativa	D.M. 150/2023 Allegato A	D.M. 150/2023 Allegato A	Regolamenti Autorità settoriali	Cod. Cons. e D.M. 150/2023 richiamato
Riduzione	Non applicabile	1/5 primo incontro e successivi (art. 30 c. 4)	Variabile per Autorità	Non applicabile
Credito imposta	Fino a 600 EUR (art. 20)	Fino a 600 EUR (art. 20)	Non previsto in via generale	Fino a 600 EUR (art. 20)
Detrazione spese avvio	Si (art. 28 c. 5 D.M. 150)	Si (art. 28 c. 5 D.M. 150)	Non applicabile	Si per pratiche coordinate D.M. 150

Parte III - Indicazioni operative per la parte e per il legale

Documenti obbligatori

Documento	Mediazione Ordinaria	Mediazione Obbligatoria	Settori Regolati	ADR Consumo
Documento d'identità	Si	Si	Si	Si
Codice fiscale	Si	Si	Si	Si
Procura al legale	Solo se assistito	Obbligatoria (art. 8 c. 5)	Solo se assistito	Solo se assistito
Contratto oggetto controversia	Se applicabile	Se applicabile	Obbligatorio (contratto di servizio)	Se applicabile
Reclamo preliminare + riscontro	Non richiesto	Non richiesto	Obbligatorio	Obbligatorio

Delibera condominiale	Se in materia	Se in materia	Non pertinente	Non pertinente
Visura camerale	Se persona giuridica	Se persona giuridica	Se persona giuridica	Se microimpresa
Fattura contestata	Se in materia	Se in materia	Obbligatoria in caso di contestazione fatture	Se in materia

Coordinate di trasmissione - tre coppie PEC

Procedura	PEC dedicata	Mail dedicata
Mediazione Ordinaria + Obbligatoria	concordiaetius@mypec.eu	mediazione@concordiaetius.it
ADR Consumo (Sez. Speciale n. 5)	concordiaetius.adrconsumo@mypec.eu	mediazioneconsumo@concordiaetius.it
Settori Regolati (AGCOM+ARERA+ART)	concordiaetius.settoriregolati@mypec.eu	settoriregolati@concordiaetius.it

CONVERGENZE OPERATIVE FRA LE PROCEDURE

Firma digitale PAdES: obbligatoria su tutti i moduli delle quattro procedure; con blocco automatico dei campi post firma. Compatibile con Aruba Sign e con qualsiasi software di firma digitale conforme al Regolamento eIDAS 910/2014 (riferimento non citato nel modulo ma implicito nella normativa italiana di attuazione).

Non sospensione feriale: dal 25 gennaio 2025 nessuna delle quattro procedure è sospesa nel periodo feriale (D.Lgs. 216/2024 per Ordinaria e Obbligatoria; regolamenti settoriali per Settori Regolati; art. 141-quater Cod. Cons. per ADR Consumo).

Informativa IA e diritto al riesame umano: presente su tutti i moduli in coerenza con il Reg. UE 2024/1689 (AI Act); implementazione anticipatoria F1 introdotta con la Ver. 08.2026.

Doppio binario efficacia esecutiva: art. 12 c. 1 (con avvocati - titolo esecutivo) e c. 1-bis (senza avvocati - omologazione decreto presidente del tribunale) applicabile a Ordinaria, Obbligatoria e ADR Consumo. Settori Regolati richiedono comunque la firma degli avvocati per il titolo esecutivo.

Divergenze operative da tenere presenti

- Reclamo preliminare: obbligatorio SOLO per Settori Regolati e ADR Consumo. Non richiesto per Ordinaria e Obbligatoria. Nel primo caso il reclamo va inviato all'operatore/professionista, nel secondo direttamente all'Organismo.
- Assistenza legale: obbligatoria SOLO per la Mediazione Obbligatoria (art. 8 c. 5). Nelle altre tre procedure è facoltativa, ma la sua presenza incide sulla efficacia dell'accordo (titolo esecutivo vs. omologazione).
- Riduzione dell'indennità di un quinto: applicabile SOLO alla Mediazione Obbligatoria (art. 30 c. 4 D.M. 150/2023). Nelle altre procedure si applicano le indennità piene o le tariffe settoriali.
- Piattaforme alternative: alla Conciliazione AGCOM per le comunicazioni elettroniche si applica il principio di alternatività con la piattaforma ConciliaWeb dei Corecom. Alla Conciliazione ARERA si applica l'alternativa con il Servizio Conciliazione ARERA. Non esiste alternativa per Ordinaria, Obbligatoria e ADR Consumo.
- Indennizzi automatici tariffati: previsti SOLO per Settori Regolati (Del. AGCOM 347/18 e Del. ARERA 413/2016). Nelle altre procedure l'indennizzo va liquidato caso per caso.
- Termine di adesione della parte invitata: 15 giorni per ADR Consumo (art. 141-quater); termine differito al primo incontro per Ordinaria, Obbligatoria e Settori Regolati.

Parte IV - Fonti normative coordinate

Il quadro normativo delle quattro procedure è complesso e in evoluzione. La tabella riporta le fonti primarie e secondarie applicabili con l'indicazione della procedura di competenza. Riferimento sempre alle fonti istituzionali per la verifica dei testi coordinati aggiornati.

Fonti primarie

Fonte	Mediazione Ordinaria	Mediazione Obbligatoria	Settori Regolati	ADR Consumo
D.Lgs. 28/2010 (mediazione civile)	Si	Si	No	No

D.Lgs. 130/2015 (recepimento Dir. 2013/11/UE)	No	No	Si (specialità)	Si
Cod. Cons. artt. 141 ss.	No	No	Si (art. 141-septies)	Si
D.Lgs. 149/2022 (riforma Cartabia)	Si	Si	No	No
D.Lgs. 216/2024 (correttivo Cartabia)	Si	Si	No	No

Fonti secondarie e regolamenti settoriali

Fonte	Procedura	Oggetto
D.M. 24 ottobre 2023 n. 150	Ordinaria + Obbligatoria	Regolamento organizzazione e indennità
Delibera AGCOM 203/18/CONS	Settori Regolati (AGCOM)	Procedura conciliazione comunicazioni elettroniche
Delibera AGCOM 184/13/CONS	Settori Regolati (AGCOM)	Procedura conciliazione servizi postali
Delibera AGCOM 347/18/CONS	Settori Regolati (AGCOM)	Indennizzi automatici comunicazioni elettroniche
Delibera ARERA 209/2016/E/com (TICO)	Settori Regolati (ARERA)	Testo Integrato Conciliazione
Delibera ARERA 620/2019/E/com	Settori Regolati (ARERA)	Modificazioni al TICO
Delibera ARERA 413/2016/R/com (TIQV)	Settori Regolati (ARERA)	Testo Integrato Qualità Vendita e indennizzi
Delibera ART 21/2016	Settori Regolati (ART)	Procedura conciliazione trasporto passeggeri
Reg. UE 261/2004	Settori Regolati (ART)	Compensazioni trasporto aereo
Reg. UE 2021/782	Settori Regolati (ART)	Diritti passeggeri ferroviari (dal 7.6.2023)
Reg. UE 1177/2010	Settori Regolati (ART)	Diritti passeggeri trasporto marittimo
Reg. UE 181/2011	Settori Regolati (ART)	Diritti passeggeri trasporto con autobus

Riferimenti UE trasversali

- Direttiva 2013/11/UE - ADR consumatori: base della disciplina ADR Consumo (recepita con D.Lgs. 130/2015). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>
- COM(2023) 649 final - proposta di revisione della Direttiva 2013/11/UE. La Ver. 08.2026 dei moduli ADR Consumo integra le implementazioni anticipatorie F1 e F2. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/HTML/?uri=CELEX:52023PC0649>
- Reg. UE 2016/679 (GDPR) - trattamento dei dati personali applicabile a tutte le quattro procedure. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>
- Reg. UE 2024/1689 (AI Act) - applicabile al sistema giustizia con obblighi di trasparenza e riesame umano per i sistemi ad alto rischio. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj/eng>
- Reg. UE 2024/3228 - dismissione della piattaforma ODR europea (dal 20 luglio 2025). Le procedure di Concordia et lus non fanno più riferimento alla piattaforma ODR. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj/eng>

CLAUSOLA FINALE

Il presente riepilogo è uno strumento operativo di sintesi. Per l'analisi normativa completa di ciascuna procedura si rinvia alle quattro guide analitiche dedicate raccolte nella cartella 10_Guide_Analitiche del pacchetto Ver. 08.2026 e ai testi coordinati reperibili sulle fonti istituzionali. In caso di modifica normativa sopravvenuta, il riepilogo è aggiornato con l'indicazione della nuova versione.