

**Regolamento per la risoluzione alternativa
delle controversie tra operatori ed utenti
nel settore delle comunicazioni
elettroniche e dei servizi postali**

Agree to solve

Regolamento per la risoluzione alternativa delle controversie tra operatori ed utenti nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali

ART. 1 – AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento si applica alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere tra Utenti e Operatori nel settore delle comunicazioni elettroniche e dei servizi postali.

ART. 2 – PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

2.1 La parte che intende attivare la procedura può presentare la domanda di conciliazione, direttamente o mediante un delegato, anche appartenente alle associazioni dei consumatori o di categoria, dal quale decida di farsi rappresentare.

2.2 La domanda di conciliazione può essere presentata utilizzando l'apposito modulo pubblicato sul sito web dell'Organismo (www.equilibrium-adr.eu) ovvero mediante altro documento redatto in carta semplice dalla parte istante che contenga i seguenti elementi obbligatori:

- a) Nome e cognome della parte istante e del delegato, ove presente;
- b) Indirizzo di residenza o domicilio della parte istante;
- c) recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica della parte istante o del delegato, ove presente;
- d) codice fiscale della parte istante;
- e) denominazione dell'Operatore;
- f) numero dell'utenza in caso di servizi telefonici;
- g) codice cliente/numero del contratto;
- h) oggetto del contratto;
- i) oggetto della controversia e descrizione della problematica lamentata, corredati della documentazione relativa e

dell'indicazione delle ragioni della pretesa e degli eventuali elementi di prova;

j) consenso al trattamento dei dati forniti al momento della domanda;

k) accettazione del Regolamento e delle spese del procedimento applicate dall'Organismo (Allegato A al presente Regolamento); e

l) prova dell'avvenuto pagamento delle spese del procedimento.

2.3 Alla domanda di conciliazione devono essere allegati obbligatoriamente:

- a) copia di un documento di identità in corso di validità della parte istante;
- b) copia del reclamo all'Operatore, se presentato;
- c) copia della risposta dell'Operatore, se ricevuta;
- d) copia della delega al rappresentante dalla parte con potere di conciliare e transigere e del documento di identità del delegato, ove presente;
- e) dichiarazione che per la controversia non sia pendente o non sia già stato esperito un tentativo di conciliazione

2.4. Qualora la domanda risulti incompleta rispetto agli elementi di cui all'art. 2.3 e 2.4, la Segreteria dell'Organismo, entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della domanda, invita la parte che ha attivato la procedura al perfezionamento e all'integrazione della domanda medesima da effettuarsi entro il termine di 7 giorni dalla ricezione della comunicazione; decorso inutilmente tale termine la domanda è improcedibile ed è archiviata. Di tale archiviazione è data comunicazione alla parte.

2.5 La domanda di conciliazione può essere inviata per posta o depositata direttamente presso la sede centrale dell'Organismo (Corso di Porta Vittoria n. 17 – 20122 Milano), oppure trasmessa via posta elettronica ai seguenti indirizzi: info@equilibrium-adr.eu / equilibrium.adr@pec.it.

2.6 La procedura attivata per controversie riguardanti contratti stipulati online è accessibile anche mediante piattaforma ODR (Online Dispute Resolution) della Commissione Europea di cui al Regolamento UE n. 524 del 21/05/2013.

ART. 3 – RIFIUTO DEL TRATTAMENTO DI UNA CONTROVERSIA

3.1 E' facoltà dell'Organismo di Mediazione EQUILIBRIUM, salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle Autorità di regolazione di settore, rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

- a) la controversia e' futile o temeraria;
- b) la controversia e' in corso di esame o e' già stata esaminata da un altro Organismo o da un organo giurisdizionale;
- c) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo.

3.2 Qualora l'Organismo non sia in grado di prendere in considerazione una controversia che gli sia stata presentata, alle parti verrà fornita una spiegazione motivata entro 10 giorni dalla data di ricevimento della domanda.

ART. 4 – DURATA DEL PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

4.1 Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni, decorrenti dalla data di proposizione della domanda di conciliazione. Tale termine può essere prorogato per esigenze motivate e per un periodo non superiore ad ulteriori 15 giorni, su istanza congiunta delle parti avanzata prima della scadenza dei 30 giorni o su iniziativa dell'Organismo, anche su richiesta del Conciliatore, che ravvisi la

complessità della procedura, previa comunicazione alle parti.

4.2 Dalla data di ricevimento da parte dell'Organismo, la relativa domanda produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda impedisce, altresì, la decadenza per una sola volta. In caso di fallimento della procedura, i relativi termini di prescrizione e decadenza iniziano a decorrere nuovamente dalla data della comunicazione alle parti della mancata definizione della controversia con modalità che abbiano valore di conoscenza legale. Sono fatte salve le disposizioni relative alla prescrizione e alla decadenza contenute negli accordi internazionali di cui l'Italia e' parte.

4.3 Lo svolgimento del tentativo di conciliazione non preclude in ogni caso la concessione dei provvedimenti giudiziali urgenti e cautelari.

ART. 5 – RAPPRESENTANZA DELLE PARTI NEL PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

5.1 Le parti possono partecipare alla procedura personalmente, senza l'assistenza di un avvocato o consulente legale.

5.2 In qualsiasi fase della procedura le parti possono chiedere pareri o farsi rappresentare da soggetti, anche appartenenti alle associazioni dei consumatori o di categoria, muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante.

ART. 6 – AVVISO DI CONVOCAZIONE DELLE PARTI

6.1 La Segreteria, verificata l'ammissibilità della domanda di conciliazione, comunica, con il mezzo più idoneo, entro 7 giorni dalla data di ricezione della domanda completa, l'avvio della procedura alle parti, provvedendo contestualmente a comunicare la data

del primo incontro per lo svolgimento del tentativo di conciliazione.

6.2 Il primo incontro deve svolgersi entro 30 giorni dalla presentazione della domanda completa di conciliazione, ma non prima di 7 giorni dalla comunicazione alle Parti.

6.3 Nell'avviso di convocazione delle parti sono specificatamente indicati:

- a) la data di iscrizione al protocollo della domanda di conciliazione;
- b) l'oggetto della procedura;
- c) la data e il luogo del primo incontro;
- d) il nominativo del Conciliatore incaricato della gestione della controversia;
- e) la data entro la quale deve concludersi la procedura.

ART. 7 – ADESIONE AL PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

7.1 La parte convocata, entro 7 giorni dal ricevimento dell'avviso di convocazione, ha l'onere di comunicare all'Organismo, con le modalità indicate nell'avviso medesimo, la propria volontà di partecipare alla procedura di conciliazione. Decorso detto termine, in mancanza di tale comunicazione, ovvero in caso di dichiarazione esplicita di

non voler partecipare al tentativo di conciliazione, il Conciliatore redige un verbale con il quale dà atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, trasmettendolo tempestivamente alla parte istante e concludendo quindi la procedura.

7.2 La parte convocata può aderire alla procedura compilando l'apposito modulo di adesione fornito dall'Organismo e disponibile sul sito web www.equilibrium-adr.eu, ovvero tramite richiesta in carta semplice, indicando, a pena di inammissibilità, i seguenti elementi:

- a) denominazione e indirizzo della parte;
- b) recapito telefonico e indirizzo di posta elettronica;

c) indicazione della persona abilitata a partecipare al procedimento, accompagnata dalla fotocopia di un documento di identità e dalla procura generale o speciale purchè idonea a conciliare o transigere la controversia;

d) eventuale documentazione a supporto della ricostruzione dei fatti all'origine della controversia tra le parti;

e) consenso al trattamento dei dati forniti al momento della domanda;

f) accettazione del Regolamento e delle spese del procedimento applicate dall'Organismo (Allegato A al presente Regolamento); e

g) prova dell'avvenuto pagamento delle spese del procedimento.

ART. 8 – SVOLGIMENTO DEL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE E RINVIO DEL PRIMO INCONTRO

8.1 L'incontro tra le parti e il Conciliatore può avvenire in modalità telematica nel giorno e ora comunicati dalla Segreteria, mediante l'accesso all'apposita area virtuale riservata, web conference tramite chat, audio, video, o tramite l'utilizzo combinato di tali strumenti. In alternativa, secondo la valutazione del Conciliatore e delle parti, l'incontro può svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza.

8.2 Su richiesta della parte interessata, l'incontro può anche avvenire presso la sede dell'Organismo o presso altro luogo comunicato dallo stesso, ferma restando per l'altra parte la possibilità di partecipare all'incontro mediante le modalità telematiche di cui al punto precedente.

8.3 Ciascuna parte può chiedere un solo rinvio dell'incontro, presentando richiesta motivata e documentata alla Segreteria. La richiesta di rinvio dell'incontro deve essere formalizzata alla Segreteria entro il quarto giorno antecedente alla data del primo incontro, con contestuale comunicazione di una successiva data di disponibilità non oltre 7 giorni dalla

precedente. Di tale richiesta è data comunicazione alle parti e al Conciliatore.

8.4 Le parti possono presentare argomentazioni, prove e documenti in qualsiasi fase della procedura, nonché accedere ai documenti presentati dall'altra parte, salvo che quest'ultima non abbia richiesto espressamente che gli stessi debbano restare riservati.

8.5 L'incontro si svolge dinnanzi al Conciliatore, che invita le parti ad esporre le rispettive ragioni, al fine di chiarire i punti di contrasto e di individuare una soluzione reciprocamente accettabile.

8.6 In qualsiasi fase della conciliazione il Conciliatore può suggerire alle parti una o più soluzioni alternative per la composizione della controversia.

8.7 Se durante l'incontro una o entrambe le parti persistono in condotte pregiudizievoli per il corretto ed efficace svolgimento della procedura, il Conciliatore, previo richiamo verbale, conclude l'incontro e dà atto della suddetta circostanza nel processo verbale.

8.8 La durata massima dell'incontro di conciliazione è di 45 minuti ove le parti partecipino personalmente presso la sede dell'Organismo o in altro luogo concordato; in caso di partecipazione, anche di una sola di esse, in videoconferenza o tramite altre procedure telematiche, l'incontro di mediazione avrà la durata massima di 60 minuti. Su richiesta delle parti e previa valutazione del Conciliatore, è possibile prorogare la durata dell'incontro o fissare un solo incontro successivo.

8.9 Nel corso del procedimento possono essere richiesti atti e informazioni anche ad Operatori terzi che risultino coinvolti nella controversia; nel caso in cui risulti che i fatti lamentati dipendono dal comportamento di un Operatore diverso da quello citato nell'istanza di conciliazione, l'Organismo può estendere, su impulso anche preventivo dell'Utente, il procedimento nei confronti del suddetto Operatore.

ART. 9 – ESITO DEL TENTATIVO DI CONCILIAZIONE

9.1 Se la conciliazione ha esito positivo, il Conciliatore redige il verbale, nel quale sono indicati i punti controversi e l'accordo raggiunto con il relativo contenuto.

9.2 Il verbale di conciliazione deve essere sottoscritto dalle parti e dallo stesso Conciliatore, con firma digitale qualora la procedura avvenga in modalità telematica. In mancanza di firma digitale, alla modalità telematica di trasmissione del verbale potrà essere affiancata altra modalità compatibile e idonea a garantirne la provenienza.

9.3 Il verbale viene consegnato alle parti in forma cartacea o su altro supporto durevole previo pagamento delle spese del procedimento.

9.4 Se la conciliazione non ha esito positivo, il Conciliatore redige un verbale nel quale indica i punti controversi e che il tentativo di conciliazione ha avuto esito negativo.

9.5 Se la parte che ha attivato la procedura non compare al primo incontro senza giustificato motivo, il Conciliatore redige un verbale di mancata comparizione e la procedura è archiviata.

9.6 Se la parte convocata non compare al primo incontro senza giustificato motivo, il Conciliatore dà atto nel verbale dell'esito negativo della procedura.

9.7 Se l'assenza di una o entrambe le parti è dovuta a giustificati motivi, prontamente comunicati alla Segreteria, questa procede a fissare un nuovo incontro, dandone avviso alle parti entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione. In questo caso le parti accettano implicitamente il protrarsi del procedimento di mediazione oltre i termini di cui all'art. 4.1

ART. 10 – RINUNCIA AL PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

Le parti possono rinunciare in qualsiasi momento all'esperimento del tentativo di conciliazione dandone comunicazione tempestiva all'Organismo, e comunque con almeno 3 giorni di anticipo rispetto alla data fissata per l'incontro di conciliazione. Le spese del procedimento di conciliazione non sono comunque rimborsabili.

ART. 11 – COMPOSIZIONE EXTRAPROCEDURALE DELLA CONTROVERSIA

11.1 Qualora le parti giungano ad una composizione della controversia al di fuori della procedura di conciliazione già attivata ai sensi del presente Regolamento, esse ne debbono dare pronta comunicazione all'Organismo e/o al Conciliatore nominato, che sarà esentato dal procedere oltre.

11.2 Le parti possono chiedere che di tale composizione venga dato atto con la redazione di un verbale di accordo in conformità alla procedura di conciliazione da esse già attivata presso l'Organismo; resta fermo, in ogni caso, l'obbligo delle parti del pagamento delle spese del procedimento.

ART. 12 – LIMITI DI UTILIZZABILITÀ DELLE INFORMAZIONI ACQUISITE NEL CORSO DELLA PROCEDURA

Salvo diverso accordo tra le parti, nessuna di esse può utilizzare, in occasione di altro procedimento arbitrale o di giudizio promosso dinanzi all'autorità giudiziaria o a qualsiasi altra autorità indipendente, le dichiarazioni e le offerte effettuate nel corso della procedura di conciliazione al fine di prevenire ad una composizione bonaria della controversia.

ART. 13 – RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

13.1 Sono di esclusiva responsabilità delle parti:

- a) la proponibilità della domanda di conciliazione con riferimento alla materia e alle ragioni della domanda medesima;
- b) la qualificazione della controversia;
- c) la compilazione del modulo di domanda di conciliazione;
- d) la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte conferisce delega al proprio rappresentante;
- e) la veridicità e correttezza delle dichiarazioni;
- f) l'eventuale indicazione del valore della controversia;
- g) l'individuazione della parte nei confronti dei quali la richiesta viene presentata;
- h) le dichiarazioni di cui all'art. 2.3 lett. e).

13.2 L'Organismo non può comunque essere ritenuto responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni conseguenti a:

- a) mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità dell'Organismo;
- b) imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della richiesta e del diritto tutelato ad opera della parte.

ART. 14 – CARATTERI DEL CONCILIATORE E CRITERI DI NOMINA

14.1 Il Conciliatore incaricato della risoluzione della controversia:

- a) non decide la controversia, ma assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole per la sua composizione, anche formulando una proposta non vincolante;
- b) è assegnato alla procedura nel rispetto di criteri di imparzialità, professionalità, competenza;
- c) possiede una specifica formazione in materia di mediazione, una comprensione generale del diritto e

una conoscenza specifica dei settori regolati dall'Autorità acquisita mediante la frequenza di corsi o seminari specialistici di durata non inferiore a dieci ore;

d) non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal Codice deontologico, allegato al presente Regolamento (Allegato B), di cui costituisce parte integrante e sostanziale, e, qualora sopravvenute, decade dall'incarico;

e) sottoscrive, ai fini dell'inserimento nell'elenco dei Conciliatori dell'Organismo, il Codice deontologico e un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità;

f) nel caso di incompatibilità, anche sopravvenuta, provvede a comunicare al Responsabile dell'Organismo tale circostanza non oltre due giorni dall'assegnazione o immediatamente in caso di incompatibilità sopravvenuta. In tali casi, il Responsabile dell'Organismo provvede, nel più breve tempo possibile, alla nomina di un nuovo Conciliatore, dandone tempestiva comunicazione alle parti.

14.2 L'assegnazione del Conciliatore viene effettuata dall'Organismo sulla base di una turnazione che tiene anche conto della specifica competenza professionale del Conciliatore, desunta dal curriculum personale e formativo, di specifiche aree di competenza e del numero di pratiche assegnate.

14.3 Il Conciliatore che abbia perso i requisiti o che sia incorso nelle situazioni di incompatibilità di cui sopra, ovvero che ne abbia fatto domanda, è cancellato dall'elenco dei Conciliatori dell'Organismo. La cancellazione, se non segue alla domanda del Conciliatore, è pronunciata dal Responsabile dell'Organismo, sentito l'interessato

ART. 15 – TRASPARENZA, INDIPENDENZA E IMPARZIALITÀ DEL PROCEDIMENTO DI CONCILIAZIONE

15.1 Sul sito internet dell'Organismo (www.equilibrium-adr.eu) sono indicati i Conciliatori incaricati della procedura. Ciascun Conciliatore, all'atto di assunzione dell'incarico, dichiara la propria competenza, imparzialità e indipendenza rispetto alla procedura assegnata.

15.2 Le procedure di conciliazione possono svolgersi sia in lingua italiana che in lingua inglese.

15.3 L'Organismo risolve le controversie in base al presente Regolamento, a disposizioni giuridiche nazionali e europee ed internazionali eventualmente introdotte, nonché in base a considerazioni di equità.

15.4 I costi che le parti dovranno sostenere sono indicati nella tabella delle spese del procedimento di conciliazione di cui all'Allegato A del presente Regolamento.

15.5 L'Organismo garantisce che le persone fisiche incaricate dei procedimenti di conciliazione sono in possesso delle necessarie conoscenze e competenze in materia di risoluzione alternativa o stragiudiziale delle controversie dei consumatori.

15.6 Le persone fisiche incaricate dei procedimenti di conciliazione sono nominate per un incarico di durata sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere e non possono essere sostituite o sollevate dall'incarico senza una giusta causa, non sono soggette ad istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti e sono retribuite indipendentemente dall'esito della procedura.

15.7 Le persone fisiche incaricate dei procedimenti di conciliazione sono tenute a comunicare tempestivamente all'Organismo tutte le circostanze, emerse durante l'intera procedura, idonee ad incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o capaci di generare conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamate a risolvere. In tale ipotesi, l'Organismo provvederà entro il più breve tempo possibile a sostituire la persona fisica

interessata, affidando la conduzione della procedura ad altra persona fisica, salvo che le parti, dopo essere state informate delle circostanze di cui sopra, decidano di proseguire con la persona medesima.

ART. 16 – CLAUSOLA DI MEDIAZIONE E FORO COMPETENTE

Tutte le parti che hanno accettato il presente Regolamento stabiliscono che per ogni eventuale e futura controversia derivante dall'interpretazione e applicazione dello stesso è competente il Tribunale di Milano, previo esperimento di un tentativo di mediazione presso un Organismo di Mediazione terzo con sede in Milano.

Contatti

+39 800 105040
+39 351 9445325
+44 20 78553755

info@equilibrium-adr.eu
equilibrium.adr@pec.it

www.equilibrium-adr.eu

Agree to solve