



# S.P.F. MEDIAZIONE

*Organismo di Mediazione Civile e Commerciale  
Ente di Formazione  
Centro di Mediazione Familiare  
Organismo di Mediazione in Materia di Consumo*

## **Risoluzione alternativa extragiudiziale delle controversie dei consumatori**

### **REGOLAMENTO PROCEDIMENTO ADR**

**S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l.**

#### **Art. 1 – Ambito di applicazione**

Il presente regolamento della S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l. si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumatori residenti nell'Unione secondo quanto previsto dal D.Lgs. 130/2015

#### **Art. 2 – Definizioni**

- 1) per “Regolamento S.P.F.” o “Regolamento” si vuole intendere il presente Regolamento;
- 2) per “Segreteria S.P.F.” o, in breve “Segreteria” si vuole intendere l’insieme delle strutture e del personale adibito da S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l. (per brevità S.P.F.) ai compiti di gestione amministrativa del procedimento ADR;
- 3) per “procedimento ADR” si vuole intendere un procedimento di Mediazione a fini conciliativi condotto da un Mediatore;
- 4) per “Mediatore” si intende una persona fisica incaricata della risoluzione della controversia che è un terzo indipendente e imparziale, il quale ha il compito di favorire il dialogo delle parti per il raggiungimento di un accordo conciliativo oppure, se gli è richiesto, di avanzare proposte non vincolanti di accordo conciliativo;
- 5) valgono inoltre tutte le definizioni di cui all’art. 1 del D.Lgs. 130/2015.

#### **Art. 3 – Rifiuto trattamento**

In conformità a quanto previsto dall’art. 141 *bis* secondo comma del D.Lgs. 130/2015 (*Codice del Consumo*) è facoltà della S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l., salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle Autorità di

**S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l.**

Sede legale: COSENZA – P.zza F. e L. Gullo n.43

P.I.03116870787 - Capitale sociale: €10.000,00 i.v.

Tel 0984.32466 - email: consumatori@spfmediazione.it - www.spfmediazione



# S.P.F. MEDIAZIONE

*Organismo di Mediazione Civile e Commerciale  
Ente di Formazione  
Centro di Mediazione Familiare  
Organismo di Mediazione in Materia di Consumo*

regolazione di settore, di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

- a) la controversia è futile o temeraria;
- b) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- c) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo;
- d) la domanda proviene da un consumatore che non ha preventivamente contattato il professionista per discutere il proprio reclamo né cercato di risolvere la questione direttamente con il professionista;
- e) è trascorso oltre un anno dalla presentazione del reclamo del consumatore al professionista.

Qualora la S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l. non sia in grado di prendere in considerazione, anche per altri motivi, una controversia, si impegna a fornire una spiegazione motivata alle parti entro 15 giorni dalla data di ricevimento della domanda.

## **Art. 4 – Il procedimento ADR**

1) Il procedimento ADR prende il via con il deposito di una domanda presso la Segreteria e il pagamento delle tariffe della procedura, ove dovute ai sensi dell'Allegato "A" del presente Regolamento.

2) La domanda deve pervenire attraverso le modalità on-line indicate nel sito o a mezzo posta raccomandata A.R. oppure con deposito a mano all'indirizzo della sede legale della S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l. o presso una delle sue sedi secondarie con allegati copia del documento di identità del richiedente e di coloro che eventualmente la rappresentino o difendano, oltre ai documenti che si desidera facciano prova delle proprie asserzioni e/o pretese.

3) Nella domanda che introduce il procedimento ADR devono essere indicati, a pena di inammissibilità:

a) il nome, il cognome, il Codice Fiscale e la residenza o il domicilio del consumatore, il numero dell'utenza a cui poter contattare il richiedente, l'indirizzo e-mail o pec, in uno alla fotocopia di un documento di identità dell'interessato.

b) la denominazione e la sede del professionista convocato.

**S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l.**

Sede legale: COSENZA – P.zza F. e L. Gullo n.43

P.I.03116870787 - Capitale sociale: €10.000,00 i.v.

Tel 0984.32466 - email: consumatori@spfmediazione.it - www.spfmediazione



# S.P.F. MEDIAZIONE

*Organismo di Mediazione Civile e Commerciale  
Ente di Formazione  
Centro di Mediazione Familiare  
Organismo di Mediazione in Materia di Consumo*

- 4) Nella domanda devono essere inoltre indicati:
  - a. i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
  - b. gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia e se sono stati conclusi;
  - c. le richieste dell'istante e il codice cliente di riferimento;
  - d. i documenti che si allegano a sostegno della domanda,
  - e. la prova di avvenuto pagamento delle spese di avvio del procedimento,
  - f. il consenso al trattamento dei dati forniti nella domanda,
  - g. l'accettazione del presente Regolamento.
- 5) La domanda, a pena di inammissibilità, è sottoscritta dall'istante ovvero da un rappresentante munito di procura speciale, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata.
- 6) Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, eccettuati quelli espressamente riservati al solo Mediatore.
- 7) La Segreteria procede all'individuazione del Mediatore scelto tra i nominativi di coloro che sono stati accreditati presso la S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l. sulla base di criteri di competenza e professionalità nel rispetto della normativa vigente. Il Mediatore con la sottoscrizione dell'atto di accettazione dell'incarico dichiara:
  - a. di conoscere ed accettare il presente Regolamento nonché il Codice Deontologico dell'Organismo ADR S.P.F. MEDIAZIONE
  - b. la propria imparzialità ed indipendenza e la insussistenza di conflitti di interessi con nessuna delle parti che, eventualmente, sarebbero risolti secondo quanto previsto dal Codice deontologico dell'Organismo ADR S.P.F. MEDIAZIONE e dall'art 141-bis comma 5 del Codice del consumo
- 8) La Segreteria comunica alla parte convenuta, nel più breve tempo possibile, l'avvenuto deposito della domanda di avvio del procedimento ADR con mezzo idoneo a dimostrare l'avvenuta ricezione, invitandola a rispondere entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione.
- 9) Se l'altra parte accetta di partecipare, invia la propria adesione e, se dovute, versa le tariffe previste dall'Allegato "A" del presente Regolamento, quindi viene individuato un Mediatore ed ha inizio il procedimento.
- 10) Entro 30 giorni dalla adesione la Segreteria fissa la data dell'incontro e lo comunica alle parti. In caso di assenza di una o entrambi le parti il Mediatore redige un verbale di chiusura del procedimento per mancata comparizione della o delle parti.
- 11) Se l'assenza delle parti è dipesa da giustificati motivi, prontamente comunicati al responsabile della Segreteria, questi fissa una nuova udienza, dandone avviso alle parti entro

S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l.

Sede legale: COSENZA – P.zza F. e L. Gullo n.43

P.I.03116870787 - Capitale sociale: €10.000,00 i.v.

Tel 0984.32466 - email: consumatori@spfmediazione.it - www.spfmediazione



# S.P.F. MEDIAZIONE

*Organismo di Mediazione Civile e Commerciale  
Ente di Formazione  
Centro di Mediazione Familiare  
Organismo di Mediazione in Materia di Consumo*

7 giorni dalla ricevuta comunicazione. In questo caso le parti concordano implicitamente al protrarsi oltre i termini della lettera di convocazione del tentativo di mediazione.

- 12) Su richiesta di entrambi le parti la Segreteria può rinviare la data dell'incontro.
- 13) Le comunicazioni alle parti potranno avvenire anche attraverso strumenti telematici.
- 14) Dalla data di ricevimento da parte della S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l., la relativa domanda produce sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data, la domanda impedisce altresì la decadenza per una sola volta. Se il procedimento ADR fallisce, 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 è parte.

## **Art. 5 – Svolgimento del Procedimento**

- 1) Il procedimento ADR potrà svolgersi, su istanza delle parti:
  - a) mediante incontri del Mediatore con le parti presso una sede di S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l.;
  - b) attraverso strumenti di comunicazione telematici, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali e sulla riservatezza.
- 2) La lingua del procedimento sarà l'italiano oppure, su richiesta congiunta di entrambe le parti, l'inglese.
- 3) Qualora venga richiesto un procedimento basato su incontri fisici fra il Mediatore e le parti, gli incontri si terranno presso la sede S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l. più vicina alla residenza del consumatore oppure presso un'altra sede se scelta congiuntamente dalle parti.
- 4) La Segreteria, sentito il Mediatore, potrà comunque decidere l'utilizzo di strumenti di comunicazione telematici in luogo o in aggiunta allo svolgimento degli incontri fisici per facilitare la partecipazione delle parti e rendere più rapido ed efficiente il procedimento; sarà quindi possibile tenere incontri in cui una parte sia presente fisicamente in sede e l'altra sia collegata a distanza tramite strumenti di comunicazione telematici.
- 5) Il procedimento ADR avrà inizio entro 30 giorni dall'adesione della parte convenuta, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative della S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l..
- 6) Le parti partecipano al procedimento ADR personalmente o mediante un proprio rappresentante munito di tutti i poteri negoziali.
- 7) Le parti hanno libera facoltà di farsi assistere da avvocati (ovviamente a proprie spese), da rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria o da altre persone di fiducia.

S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l.

Sede legale: COSENZA – P.zza F. e L. Gullo n.43

P.I.03116870787 - Capitale sociale: €10.000,00 i.v.

Tel 0984.32466 - email: consumatori@spfmediazione.it - www.spfmediazione



# S.P.F. MEDIAZIONE

*Organismo di Mediazione Civile e Commerciale  
Ente di Formazione  
Centro di Mediazione Familiare  
Organismo di Mediazione in Materia di Consumo*

- 8) E' comunque necessario che ciascuna parte comunichi alla Segreteria, con congruo anticipo, chi parteciperà al procedimento ADR o a parti di esso, a che titolo e le generalità dei partecipanti.
- 9) Il procedimento ADR avrà una durata massima di 60 giorni dal ricevimento della domanda d'avvio; tale termine, se necessario, potrà essere prorogato, una sola volta, di ulteriori 60 giorni, dandone comunicazione alle parti.
- 10) Il Mediatore conduce l'incontro senza formalità di procedura e potrà sentire le parti congiuntamente e separatamente.
- 11) Su richiesta di tutte le parti, la Segreteria potrà individuare un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dal Mediatore, purché tutte le parti si impegnino a sostenerne i relativi costi in eguale misura o nelle proporzioni tra di loro concordate.

## **Art. 6 – Chiusura del Procedimento ADR**

- 1) Il procedimento ADR si conclude in ognuna delle seguenti ipotesi:
  - a. se la parte invitata non accetti di partecipare al procedimento;
  - b. qualora siano trascorsi 15 giorni dalla comunicazione della domanda di avvio del procedimento alla parte invitata senza che l'accettazione sia pervenuta alla Segreteria;
  - c. quando una o entrambi le parti decidano di abbandonare il procedimento;
  - d. quando sia trascorso il termine di cui all'art. 5 comma 9 del presente Regolamento, eventualmente prorogato;
  - e. quando viene raggiunto un accordo fra le parti;
  - f. quando le proposte di soluzione redatte dal Mediatore vengano accettate o rifiutate dalle parti.
- 2) L'eventuale accordo raggiunto dalle parti a seguito dell'azione facilitatrice del Mediatore o tramite recepimento di una proposta di soluzione conciliativa del Mediatore, riportante la sottoscrizione delle parti e di tutti i presenti, ha valore di contratto. Il verbale sarà consegnato in cartaceo o su un supporto durevole a tutte le parti in regola con il pagamento del servizio ADR.
- 3) Alla conclusione del procedimento ADR il Mediatore redige un verbale che dà atto dell'esito del procedimento e lo deposita nella Segreteria, che ne trasmetterà copia alle parti e lo alleggerà agli atti del procedimento.
- 4) Il verbale redatto dal Mediatore non dovrà contenere alcun riferimento a dichiarazioni delle parti, se non dietro loro concorde richiesta.
- 5) Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto sono a carico delle parti.

S.P.F. MEDIAZIONE S.R.L.

Sede legale: COSENZA – P.zza F. e L. Gullo n.43

P.I.03116870787 - Capitale sociale: €10.000,00 i.v.

Tel 0984.32466 - email: consumatori@spfmediazione.it - www.spfmediazione



# S.P.F. MEDIAZIONE

*Organismo di Mediazione Civile e Commerciale  
Ente di Formazione  
Centro di Mediazione Familiare  
Organismo di Mediazione in Materia di Consumo*

## Art. 7 – Doveri di Riservatezza

- 1) I dati personali dei partecipanti ai procedimenti ADR verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.
- 2) Il procedimento ADR è riservato. Il Mediatore, le parti e tutti coloro che intervengono nel procedimento non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento stesso; a tal fine, i soggetti diversi dalle parti che partecipano al procedimento, o a parti di esso, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione. L'obbligo di riservatezza viene meno solo nel caso in cui le parti siano d'accordo e manifestino tale volontà per iscritto.
- 3) Le parti non possono utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni espresse durante il procedimento ADR. Le parti non possono chiamare il Mediatore, i componenti della Segreteria e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio su fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento.

## Art. 8 – Rinvio

In tutti i casi non espressamente previsti dal presente Regolamento, la S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l. procederà valutando il caso concreto in accordo con il Regolamento stesso.

## Art. 9: Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore a far data dal giorno 19/04/2017.

## Allegato "A"

### Tariffe del procedimento ADR

<i>Valore della lite</i>	<i>a carico del Consumatore</i>	<i>a carico del Professionista</i>
<b>fino a 5.000,00</b>	<b>€. 30,00</b>	<b>€. 30,00</b>
<b>da 5.001,00 a 15.000,00</b>	<b>€. 30,00</b>	<b>€. 40,00</b>
<b>da 15.001,00 a 50.000,00</b>	<b>€. 30,00</b>	<b>€. 60,00</b>
<b>oltre a 50.001,00</b>	<b>€. 60,00</b>	<b>€. 90,00</b>

*(importi comprensivi di IVA)*

*Comprensivi di tutte le competenze relative al procedimento ADR*

S.P.F. MEDIAZIONE s.r.l.

Sede legale: COSENZA – P.zza F. e L. Gullo n.43

P.I.03116870787 - Capitale sociale: €10.000,00 i.v.

Tel 0984.32466 - email: consumatori@spfmediazione.it - www.spfmediazione