

**REGOLAMENTO PROCEDIMENTO ADR
IIMA SRLS
Risoluzione alternativa extragiudiziale delle controversie dei consumatori**

**Articolo 1
Ambito di applicazione**

Il presente regolamento contiene l'autonoma disciplina dell'organismo IIMA SRLS nonché le indicazioni di cui al d.m. n. 150/2023

Il presente regolamento 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. 6 settembre 2005, n. 206, integrato dal d.lgs. 130/2015.

La qualificazione della natura della controversia e il suo valore spettano alla parte che deposita la domanda.

Per le procedure ADR espressamente disciplinate da disposizioni di legge, il presente regolamento si applica in quanto compatibile.

**Articolo 2
Definizioni**

- a. per "Regolamento IIMA SRLS" o più semplicemente "Regolamento" si vuole intendere il presente Regolamento;
- b. per "Segreteria" si intende l'insieme delle strutture e del personale adibito da IIMA SRLS (per brevità sigla IIMA SRLS) ai compiti di gestione amministrativa e contabile delle procedure ADR;
- c. per "servizio ADR in materia di consumo" si intende il servizio di amministrazione delle procedure ADR di cui all'art. 141, comma 1, lett. g) del d.lgs. 206/2005, amministrato da IIMA SRLS, cui si applica il presente Regolamento;

- d. per "procedura ADR" si vuole intendere un procedimento di mediazione a fini conciliativi, condotto da un terzo indipendente e imparziale, denominato "mediatore", che ha il compito di facilitare il dialogo delle parti per il raggiungimento di un accordo conciliativo fornendo, se richieste, proposte non vincolanti di accordo conciliativo;
- e. per "mediatore" si intende una persona fisica incaricata della risoluzione della controversia, che è un terzo indipendente e imparziale, con 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;
- f. valgono inoltre tutte le definizioni di cui all'art. 141 del d.lgs. 206/2005.

Articolo 3 Rifiuto trattamento controversia

In conformità a quanto previsto dall'art. 141 bis, comma 2, del d.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) è facoltà della IIMA SRLS, salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, mantenere e introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

- a. il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo ne' cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;
- b. la controversia è futile o temeraria;
- c. la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;
- d. il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita a un livello tale da non nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami;
- e. il consumatore non ha presentato la domanda all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;
- f. il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo.

Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, IIMA SRLS non sia in grado di prendere in considerazione una controversia che gli e' stata presentata fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione entro ventuno giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda. Tali norme procedurali non devono nuocere in modo significativo all'accesso da parte dei consumatori alle procedure ADR, compreso in caso di controversie transfrontaliere.

Articolo 4 Il procedimento ADR di consumo

Le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e secondo le quali si svolge la procedura ADR sono l'italiano e l'inglese.

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

Le parti della procedura non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura.

La parte può attivare la procedura ADR secondo una delle seguenti modalità:

- a. registrandosi sul sito dell'organismo e, tramite la piattaforma on line, compilando la maschera e allegando i documenti richiesti;
- b. compilando il modello pdf scaricabile dal sito IIMA SRLS dell'organismo, e trasmettendolo alla pec dell'Organismo;
- c. predisponendo una domanda in carta libera contenente le stesse informazioni del modello pdf scaricabile dal sito, che consegnerà presso una delle sue sedi dell'Organismo.

La domanda di avvio della procedura ADR dovrà essere corredata dai seguenti allegati:

- copia del documento di identità (in corso di validità) della parte che presenta la domanda;
- copia del reclamo inviato all'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;
- copia della ricevuta o dell'avviso di ricezione del reclamo da parte dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio, se presente;

- copia della risposta dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;
- nel caso in cui la parte istante volesse essere rappresentata da un terzo nella procedura, copia della procura con firma autenticata e copia di un documento d'identità in corso di validità del delegato;
- la denominazione e la sede del professionista convocato.
- i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti;
- gli eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia se sono stati conclusi;
- le richieste dell'istante e il codice cliente di riferimento;
- i documenti che si allegano a sostegno della domanda;
- la prova di avvenuto pagamento delle spese del procedimento, se dovute;
- il consenso al trattamento dei dati forniti nella domanda;
- l'accettazione del presente Regolamento.

La domanda, a pena di inammissibilità, è sottoscritta dall'istante ovvero da un rappresentante munito di idonea procura.

L'organismo, ricevuto il fascicolo completo della procedura, procede all'individuazione del Mediatore e 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.

Se l'altra parte accetta di partecipare, invia la propria adesione e, se dovute, versa le tariffe previste dall'Allegato 1 del presente regolamento.

Entro 20 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.

Se l'assenza delle parti è dipesa da giustificati motivi, prontamente comunicati alla Segreteria, questa fissa un nuovo incontro, dandone avviso alle parti entro 7 giorni dalla ricevuta comunicazione. In questo caso le parti concordano tacitamente sul protrarsi oltre i termini della convocazione del tentativo di mediazione.

Le comunicazioni alle parti potranno avvenire anche attraverso strumenti telematici.

La procedura avrà una durata massima di 90 giorni dalla data di ricevimento del fascicolo completo della domanda da parte dell'organismo ADR; tale termine, in caso di procedure particolarmente complesse, potrà essere prorogato dall'organismo, a sua discrezione, fino a un massimo di ulteriori 90 giorni, dandone comunicazione alle parti;

Dopo la presentazione della domanda la Segreteria inserisce il procedimento nell'apposito Registro degli Affari di Mediazione del Consumo, attribuendo un numero di ordine progressivo.

Nel Registro sono annotati i dati identificativi delle parti, l'oggetto della mediazione, il nominativo del Mediatore.

A norma dell'art. 2961 del codice civile, l'Organismo conserva copia degli atti del procedimento di mediazione per un periodo non inferiore a tre anni dalla data della sua conclusione.

Articolo 5 Il mediatore

L'organismo procede all'individuazione del Mediatore, scelto tra i nominativi di coloro che sono stati accreditati presso la IIMA SRLS, sulla base di criteri di competenza e professionalità, nel rispetto della normativa vigente, di cui sarà data pubblicità sul sito web dell'organismo.

Il Mediatore con la sottoscrizione dell'atto di accettazione dell'incarico dichiara:

- di conoscere ed accettare il presente Regolamento nonché il Codice etico dell'Organismo ADR IIMA SRLS;
- la propria imparzialità ed indipendenza e la insussistenza di conflitti di interessi con le parti.

Eventuali conflitti di interessi saranno risolti secondo quanto previsto dal Codice etico dell'Organismo IIMA SRLS e dall'art 141-bis comma 5 del Codice del consumo.

Articolo 6 Chiusura del Procedimento ADR

Il procedimento ADR si conclude nelle seguenti ipotesi:

- a. se la parte invitata non accetta 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 decidono di abbandonare il procedimento;
- d. quando sia trascorso il termine di 90 giorni, eventualmente prorogato;
- e. quando viene raggiunto un accordo fra le parti;
- f. quando le proposte di soluzione redatte dal Mediatore vengono accettate o rifiutate dalle parti.

L'eventuale accordo raggiunto dalle parti a seguito dell'azione facilitatrice del Mediatore o tramite recepimento di una proposta di soluzione conciliativa del Mediatore, e la sottoscrizione delle parti e di tutti i presenti, ha valore di contratto. Il verbale sarà consegnato alle parti in cartaceo o su un supporto durevole.

Alla conclusione del procedimento ADR il Mediatore redige un verbale che dà atto dell'esito del procedimento e lo deposita in Segreteria. La segreteria trasmette copia del verbale alle parti e lo allega agli atti del procedimento.

Il verbale redatto dal Mediatore non deve contenere alcun riferimento a dichiarazioni delle parti, se non dietro loro concorde richiesta.

Articolo 7 Doveri di Riservatezza

I dati personali dei partecipanti ai procedimenti ADR verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003.

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.

Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, eccettuati quelli espressamente riservati al solo Mediatore. L'accesso agli atti può avvenire o mediante esame visivo oppure mediante rilascio di copia dei documenti.

Articolo 8

Sospensione e cancellazione dell'organismo ADR

In caso di sospensione o cancellazione dell'organismo si applicano gli articoli 40 e 41 del d.m. n. 150/2023.

Articolo 9

Entrata in vigore

Il presente Regolamento entra in vigore dalla data di iscrizione nel registro speciale degli Organismi ADR del Ministero della Giustizia.

Allegato 1

Tariffe del procedimento ADR

Valore della lite	a carico del Consumatore	a carico del Professionista
fino a 5.000,00	€. 10,00	€. 50,00
da 5.001,00 a 15.000,00	€. 20,00	€. 70,00
da 15.001,00 a 50.000,00	€. 40,00	€. 100,00
oltre a 50.001,00	€. 60,00	€. 160,00