

All'Istituto Nazionale per la Mediazione e l'Arbitrato

P.E.C. inmediar@pec.inmediar.it – Email inmediar@inmediar.it – Fax 0774 19.20.424 – Tel. 0774 19.06.778

Istanza di avvio della procedura ADR

da presentare presso una sede dell'organismo oppure inviare per email, posta elettronica certificata o fax ai recapiti sopra riportati

1. Parte istante

Chi compila il presente modulo è*(1)

consumatore professionista/ditta individuale società/ente/associazione fornitore del bene o servizio

Nome e cognome o denominazione*(2)

Comune di nascita*

Prov.*

Data di nascita*

Residenza o sede legale (Via, n° civico, Frazione, Comune, Provincia e CAP)*

Codice fiscale/Partita IVA*

Tel.*

E-mail o PEC*(2)

Eventuale delegato dell'istante*(3)

Nato a/il

In qualità di

chiede l'avvio di una procedura ADR nei confronti di:

2. Parte invitata

Nome e cognome o denominazione*

Tel.*

E-mail o PEC*(2)

Residenza o sede legale (Via, n° civico, Frazione, Comune, Provincia e CAP)*

relativamente alla controversia sorta in merito a:

3. Oggetto della controversia

Oggetto del contratto*

telefonia fissa internet/ADSL/fibra servizi televisivi a pagamento fornitura di gas
 telefonia mobile servizi di telefonia ISDN fornitura di energia elettrica fornitura idrica
 altro: _____

Titolare del contratto*

N° utenza/POD/PDR*(4)*

Oggetto della controversia*

mancata o parziale fornitura interruzione/sospensione della fornitura insufficiente trasparenza contrattuale
 ritardo nella fornitura prodotto/servizio non richiesto spese/fatturazioni non giustificate
 consumi/traffico non riconosciuti mancata portabilità/migrazione costi per recesso dal contratto
 altro: _____

Descrizione dei fatti*

Richieste nei confronti della parte invitata*

Il valore indicativo della controversia rientra nello scaglione: fino a € 5.000 da € 5.001 a € 25.000 oltre € 25.000

Presentato reclamo all'operatore in data*

con esito*

Il sottoscritto dichiara inoltre di aver già tentato una conciliazione:

Presso

In data

Con esito

N.B.: allegare copia del documento d'identità di chi sottoscrive l'istanza. I campi contrassegnati con * sono obbligatori, istanze parzialmente compilate o prive degli allegati obbligatori non verranno avviate.

4. Documenti allegati

N.B.: per le controversie su forniture di gas o energia elettrica devono essere obbligatoriamente allegati anche le dichiarazioni di cui all'art. 6, comma 6.6, lett. f) e g) del TICO (modello T1, scaricabile alla pagina www.inmediar.it/avvia-adr-consumatori)

Elenco dei documenti:

1. Documento d'identità dell'istante, reclamo presentato all'Operatore ed eventuale risposta dell'Operatore;
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.

Autorizzo la comunicazione alle controparti, una volta che queste abbiano aderito alla procedura ADR, di tutti i documenti non riportanti la dicitura (scritta chiaramente in maiuscolo) "RISERVATO AL CONCILIATORE".

Il sottoscritto dichiara di aver letto con attenzione, interamente compreso e accuratamente compilato il presente modulo e, consapevole delle sanzioni di Legge in caso di dichiarazioni false o mendaci, sotto la propria responsabilità altresì dichiara:

- che tutti i dati riportati sul presente modulo e sui suoi allegati, 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 non aver avviato la medesima procedura presso altri Organismi ADR;
- di conoscere la normativa di riferimento per la controversia in essere, in particolare il TICO dell'AEEGSI e il Regolamento ADR dell'AGCOM;
- di conoscere e accettare integralmente il Regolamento e le Tariffe di Procedura ADR in materia di consumo di INMEDIAR.

Il sottoscritto, inoltre, dichiara e conviene:

- a) di voler ricevere le comunicazioni relative alla procedura al proprio indirizzo email indicato sul presente modulo, ritenendo sempre congrua e sufficiente ogni comunicazione a esso indirizzata;
- b) di ritenere congruo e sufficiente che ogni comunicazione alla parte invitata sia effettuata da INMEDIAR esclusivamente all'indirizzo p.e.c. indicato sul presente modulo;
- c) di aver versato, ovvero di impegnarsi a versare entro la data odierna, le spese di procedura previste dal Regolamento di Procedura ADR in materia di consumo di INMEDIAR, a mezzo di bonifico bancario, la cui ricevuta si allega, su conto corrente bancario intestato a Works in Progress S.r.l. presso Banca Mediolanum, IBAN IT18D 03062 34210 000002122721, BIC/SWIFT MEDBITMM (causale: ADR <parte istante> / <parte invitata>), oppure tramite PayPal (modulo presente alla pagina www.inmediar.it/avvia-adr-consumatori), ovvero in contanti presso una Sede INMEDIAR;
- d) di convenire sul fatto che la presente domanda di avvio della procedura ADR si ritenga perfezionata solo ad avvenuto pagamento delle spese previste dal Regolamento INMEDIAR.

Luogo e data Firma leggibile **X**

Per accettazione espressa dei punti a), b), c) e d):

Luogo e data Firma leggibile **X**

Il sottoscritto dichiara di aver letto e compreso le informazioni accessibili, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR), alla pagina www.inmediar.it/privacy-policy, autorizzando il trattamento dei dati forniti con il presente modulo e con i suoi allegati, nelle modalità indicate al punto 4) delle informazioni stesse. La mancata autorizzazione renderà impossibile l'avvio del procedimento di conciliazione:

Luogo e data Firma leggibile **X**

Il sottoscritto espressamente autorizza, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR), il trattamento, per le finalità di cui al punto 3) lett. B) delle informazioni disponibili alla pagina www.inmediar.it/privacy-policy, dei dati personali forniti con il presente modulo e con i suoi allegati. La mancata autorizzazione renderà impossibile l'invio all'interessato di informazioni relative alla conciliazione o ad altri servizi ADR di suo interesse:

Luogo e data Firma leggibile **X**

Il sottoscritto espressamente autorizza, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR), per le finalità di cui al punto 3) lett. C) delle informazioni disponibili alla pagina www.inmediar.it/privacy-policy il trattamento, nelle modalità indicate al punto 4) delle informazioni stesse, dei dati particolari eventualmente forniti con il presente modulo e con i suoi allegati. La mancata autorizzazione renderà impossibile l'avvio del procedimento di conciliazione:

Luogo e data Firma leggibile **X**

Istanza presentata il alle ore presso

Spese di procedura: € 6,10 € 36,60 € 109,80 € 146,40 versate non versate Prot. n°

Note:

- Note:** (1) per consumatore si intende una persona la cui controversia sia insorta su un rapporto non riferibile alla propria attività;
 (2) per professionisti e società deve obbligatoriamente essere indicato l'indirizzo P.E.C.;
 (3) il delegato a partecipare alla procedura in luogo dell'istante deve essere munito di procura con firma autenticata.
 (4) per i contratti relativi a servizi telefonici è obbligatorio indicare il n° dell'utenza, per quelli relativi a energia elettrica o gas il POD/PDR.

INMEDIAR – ADR per i consumatori

Istruzioni per l'avvio della procedura

1) REGOLE COMUNI PER TUTTI I PROCEDIMENTI ADR

Avviare una procedura ADR per i consumatori con INMEDIAR è molto semplice e veloce, con solo alcune formalità di cui tener conto; sarà necessario:

- aver già presentato un reclamo, da meno di un anno e da un minimo di 40 giorni, al professionista o all'impresa in merito alle irregolarità contestate,
- non basare le richieste su contestazioni palesemente futili o temerarie,
- non avere in corso, per la stessa controversia, altri procedimenti presso altri Organismi ADR o in sede giurisdizionale.

Alla domanda di avvio andranno allegati, a pena di inammissibilità:

- copia di un documento d'identità in corso di validità della parte che presenta la domanda,
- copia del reclamo inviato all'operatore, fornitore o gestore del servizio,
- copia della ricevuta di deposito o dell'avviso di ricezione del reclamo,
- copia dell'eventuale risposta dell'operatore, fornitore o gestore del servizio,
- nel caso in cui la parte volesse essere rappresentata da un terzo nella procedura, copia della procura con firma autenticata e di un documento d'identità in corso di validità del delegato.

Quando la controversia riguarda contratti telefonici, internet, *pay TV*, forniture di gas o forniture di energia elettrica, è importante prestare attenzione a quanto previsto dai regolamenti delle rispettive Autorità competenti: il Regolamento ADR dell'AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, competente su telefonia, internet, *pay TV*) e il Testo Integrato di Conciliazione (TICO) di ARERA (Autorità di Regolazione per l'Energia, le Reti e l'Ambiente, già AEEGSI, competente su forniture di gas, energia elettrica e acqua).

Ricordiamo che per le controversie nelle sopra elencate materie il tentativo di conciliazione è *condizione di procedibilità*, ovvero deve essere obbligatoriamente esperito prima di potersi rivolgere al Giudice.

Vediamo cosa richiedono le due Autorità:

2) PROCEDIMENTI REGOLATI DALL'AGCOM (telecomunicazioni, internet, servizi postali e *pay TV*)

Oltre ai dati e alle condizioni sopra elencate, che valgono per tutti i procedimenti ADR, l'AGCOM richiede che nell'istanza che introduce il procedimento di conciliazione siano indicati, a pena di inammissibilità (art. 7 del Regolamento):

- nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- numero dell'utenza (in caso di servizi telefonici);
- denominazione e sede dell'operatore;
- fatti all'origine della controversia;
- eventuali tentativi già esperiti per la composizione della controversia;
- le richieste dell'istante;
- l'elenco dei documenti allegati.

All'istanza devono obbligatoriamente essere allegati i documenti elencati al punto 1 (regole comuni).

3) PROCEDIMENTI REGOLATI DA ARERA – già AEEGSI (energia elettrica, gas e acqua)

ARERA, oltre ai dati sopra elencati e fatte salve le altre condizioni, richiede che nell'istanza siano obbligatoriamente indicati, sempre a pena di inammissibilità (art. 6 del TICO):

- nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente;
- recapito telefonico e indirizzo email del cliente o utente finale, se presenti;
- denominazione e sede dell'operatore o gestore;
- POD/PDR della fornitura cui si riferisce la domanda o, ove questi non siano disponibili, l'indirizzo della fornitura;
- oggetto della controversia e descrizione della problematica lamentata, corredati della documentazione relativa, dell'indicazione delle ragioni della pretesa e degli eventuali elementi di prova.

Alla domanda, oltre ai documenti elencati al punto 1 (regole comuni), devono essere allegati anche:

- dichiarazione, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000, che per la controversia non sia pendente o non sia stato già esperito un tentativo di conciliazione ai sensi del TICO;
- dichiarazione, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 445/2000, della data di invio del reclamo all'operatore;
- dichiarazione di accettazione delle previsioni di cui ai commi 11.3 e 11.4 dell'art. 11 del TICO.

Per queste ultime dichiarazioni è disponibile, alla pagina www.inmediar.it/avvia-adr-consumatori, un apposito modulo in formato PDF compilabile da *computer* o a mano.

Alla stessa pagina è disponibile anche un modello di delega, sempre in formato PDF compilabile.