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 (legale rappresentante)

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
❒ trasporti: ❒ 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
❒ annullamento del viaggio ❒ ritardo nella partenza/arrivo ❒ mancata assistenza
❒ danneggiamento del bagaglio: ❒ altro:

Descrizione dei fatti (in caso di spazio insufficiente allegare memoria – max 1 pagina)*

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.

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 allegate 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 riten e 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.... .

RISERVATO A INMEDIAR

Istanza presentata il ..... alle ore ..... presso .....

Spese di procedura: ❒ € 12,20 ❒ € 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.

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 (30 gg. per ART), 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,
- copia dell'eventuale provvedimento dell'Autorità giudiziaria che dispone l'esperimento del tentativo di conciliazione,
- 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 (energia elettrica, gas e acqua)

ARERA, oltre ai dati elencati al punto 1) 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.

4) PROCEDIMENTI REGOLATI DA ART (trasporto aereo, ferroviario, su vie navigabili e su autobus)

ART, oltre ai dati elencati al punto 1) e fatte salve le altre condizioni, richiede che nell'istanza siano obbligatoriamente indicati, sempre a pena di inammissibilità (art. 6 del Regolamento ADR di ART):

- nome, cognome, residenza o domicilio dell'utente (se persona fisica) o denominazione, il legale rappresentante e la sede (se persona giuridica);
- recapito telefonico e indirizzo email dell'utente;
- denominazione e sede dell'operatore o gestore;
- estremi del viaggio svolto o che si intendeva svolgere (località di arrivo e di destinazione e orari previsti di partenza e arrivo);
- descrizione dei fatti oggetto di contestazione;
- richieste dell'utente e, se del caso, loro quantificazione in termini economici.

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

- copia del titolo di viaggio o documento analogo;
- in caso di istanza presentata da un soggetto accreditato o da un delegato, copia del documento di identità dell'utente rappresentato e della delega o mandato, redatto secondo i modelli messi a disposizione dell'Autorità (vedi *link* sottostanti) e sottoscritto dall'utente rappresentato, con l'indicazione di un indirizzo di posta elettronica riferibile all'utente.

Modello di delega: *https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/04/delega.pdf*.

Modello di mandato per l'Avvocato: *https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/04/mandato_avvocati.pdf*.

Procura per persona giuridica: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/04/procura_persone_giuridiche.pdf.

I modelli sono scaricabili anche dalla pagina *www.inmediar.it/avvia-adr-consumatori.*