



MEDIATORI PROFESSIONISTI ROMA S.R.L.

Via Pompeo Neri n. 10 CAP 00191 ROMA
Numero iscrizione Registro Organismi di Mediazione: 1028 - Numero
iscrizione Registro Enti di Formazione: 429 - Camera Arbitrale
Deliberazione ARERA n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019
Determinazione AGCOM n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019
Iscrizione piattaforma ODR
Codice fiscale e Partita IVA: 12907191006 - Registro Imprese di Roma –
Numero REA: RM-1409481 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.

REGOLAMENTO ADR IN MATERIA DI CODICE DEL CONSUMO

Mediatori Professionisti Roma S.r.l.

Via Pompeo Neri n. 10 (00191) Roma

Sito web: www.mproma.com

e-mail: info@mproma.com

Tel. 06/45653549 – 06/62280464

Numero iscrizione registro Organismi di Mediazione: 1028

Numero iscrizione registro Enti di Formazione: 429

Deliberazione ARERA n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019

Determinazione AGCOM n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019

Camera Arbitrale

Codice fiscale e partita iva: 12907191006

Indice

Parte I - Premessa e regolamento ADR

- Art. 1: Ambito di applicazione
- Art. 2: Avvio della procedura
- Art. 3: Iscrizione nel Registro degli affari di mediazione del consumo
- Art. 4: Il Conciliatore
- Art. 5: Sostituzione del Conciliatore
- Art. 6: La Segreteria
- Art. 7: Svolgimento della procedura
- Art. 8: Sede della mediazione
- Art. 9: Conclusione della procedura
- Art. 10: Riservatezza e accesso agli atti
- Art. 11: Tariffe
- Art. 12: Casi imprevisti
- Art.13: Entrata in vigore

Parte II - Regolamento ODR

- Art. 14: Applicazione del Regolamento e attivazione del procedimento con modalità ODR
- Art. 15: Rifiuto di attivazione del procedimento
- Art. 16: Norme comuni al procedimento ADR
- Art. 17: Adesione al procedimento
- Art. 18: Svolgimento del procedimento di mediazione
- Art. 19: Schede di valutazione
- Art. 20: Conclusione del procedimento di mediazione
- Art. 21: Riservatezza, conservazione ed accesso agli atti
- Art. 22: Legge applicabile
- Art. 23: Casi imprevisti
- Art. 24: Entrata in vigore



MEDIATORI PROFESSIONISTI ROMA S.R.L.

Via Pompeo Neri n. 10 CAP 00191 ROMA
Numero iscrizione Registro Organismi di Mediazione: 1028 - Numero
iscrizione Registro Enti di Formazione: 429 - Camera Arbitrale
Deliberazione ARERA n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019
Determinazione AGCOM n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019
Iscrizione piattaforma ODR
Codice fiscale e Partita IVA: 12907191006 - Registro Imprese di Roma –
Numero REA: RM-1409481 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.

Parte Prima - Premessa

1. Mediatori Professionisti Roma S.r.l., di seguito denominato in breve “Mediatori Professionisti Roma”, è Organismo di Mediazione civile iscritto al n°1028 del Registro degli Organismi di mediazione, tenuto dal Ministero della Giustizia e Camera Arbitrale, e amministra procedimenti di mediazione a fini conciliativi ai sensi della normativa vigente e procedimenti di Arbitrato amministrato nelle materie civili.

2. Mediatori Professionisti Roma ha Mediatori civili, inseriti nell'apposito Registro dell'Organismo e nell'Albo ministeriale, esperti in materia di consumo poiché in possesso dei requisiti di formazione specifica in modo conforme alla lettera ed alla *ratio* dell'art. 141 e seguenti del Codice del Consumo.

3. Mediatori Professionisti Roma è Organismo ADR ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. h) del D. Lgs. 130/2015.

4. Mediatori Professionisti Roma è Organismo ADR iscritto, con determina n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019, nell'Elenco dell'AGCOM.

5. Mediatori Professionisti Roma è Organismo ADR iscritto, con delibera n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019, nell'Elenco di cui all'art. 14 comma 14.2 del Testo Integrato di Conciliazione (TICO) emanato dall'AEEGSI.

6. Nel presente regolamento verranno usate le seguenti denominazioni:

– per "Regolamento dell'Organismo" o “Regolamento” si intende il presente regolamento;

– per “Segreteria” si intende l'insieme delle strutture e del personale adibito da Mediatori Professionisti Roma ai compiti di gestione amministrativo-contabile delle procedure ADR;

– per “servizio ADR in materia di consumo” si intende il servizio di amministrazione delle procedure ADR di cui all'art. 1, comma 2, lett. g) del D. Lgs. 130/2015 amministrato da Mediatori Professionisti Roma, cui si applica il presente Regolamento;

– per “procedura ADR” si intende un procedimento di Mediazione a fini conciliativi condotto da un terzo indipendente e imparziale, denominato “Conciliatore” che ha il compito di facilitare il dialogo delle parti per il raggiungimento di un accordo conciliativo ovvero, se richiesto, di formulare proposte non vincolanti di accordo conciliativo;

– valgono inoltre tutte le definizioni di cui al D. Lgs. 130/2015 e al Testo Integrato di Conciliazione (TICO).

Art. 1: Ambito di applicazione

1. Il Servizio di ADR in materia di consumo di Mediatori Professionisti Roma offre la possibilità di risolvere controversie di natura commerciale che coinvolgono imprese e consumatori, senza limiti riguardanti la nazionalità delle parti.

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

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

4. Le procedure ADR disciplinate dal presente Regolamento non rientrano nell'ambito di applicazione del D. Lgs. 28/2010.

Art. 2: Avvio della procedura

1. Chi intende avviare un procedimento di mediazione nelle materie di cui al Codice del Consumo, sulla base del presente Regolamento, deve presentare domanda tramite apposita modulistica messa a disposizione dall'Organismo.
2. La domanda, che deve essere presentata utilizzando l'apposito modello, deve essere sottoscritta dall'istante e contenere tutti i dati che nel modello allegato e pubblicato sul sito www.mproma.com sono contenuti. Essa deve essere presentata presso una delle Sedi dell'Organismo oppure inviata all'Organismo, o ad una delle sue sedi, mediante raccomandata con avviso di ricevimento o mediante posta elettronica certificata all'indirizzo mproma@legalmail.it.
4. Se una o più delle parti è una persona giuridica, un'associazione non riconosciuta o un comitato, l'istanza deve contenere la denominazione o la ditta, con l'indicazione dell'organo o dell'ufficio che ne ha rappresentanza.
5. Per la presentazione delle domande ODR valgono le norme riportate nell'apposito e separato Regolamento.
6. Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali.
7. La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti.
8. Ogni parte ha diritto di accesso agli atti della procedura, eccettuati quelli espressamente riservati al solo Conciliatore.
9. La Segreteria comunica alla parte convenuta, entro cinque giorni dall'avvenuto suo deposito, la domanda stessa con mezzo idoneo a dimostrare l'avvenuta ricezione, invitandola a rispondere entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, al fine di manifestare la volontà di partecipare o non partecipare alla procedura di conciliazione.
10. Se la parte convocata accetta di partecipare, invia la propria adesione e versa le tariffe previste dall'art. 11 del presente Regolamento; quindi viene individuato un Conciliatore e ha inizio la procedura.
11. Qualora Mediatori Professionisti Roma, per la gestione di procedure ADR, necessitasse di un'apposita abilitazione e questa non dovesse sussistere o venisse a mancare successivamente al deposito della domanda, la Segreteria informa le parti e fornisce l'elenco dei Servizi di ADR in materia del consumo abilitati presso cui potranno svolgere il procedimento.
12. Le comunicazioni alle parti potranno avvenire anche attraverso strumenti telematici.
13. La domanda di avvio della procedura ADR può essere respinta dalla Segreteria di Mediatori Professionisti Roma - entro e non oltre il termine di 20 giorni dal ricevimento del fascicolo le parti saranno informate dell'eventuale rifiuto del trattamento della controversia- per i motivi di cui all'art. 141 bis - comma 2 - del Codice del Consumo e, comunque, per uno dei seguenti motivi:
 - a. 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;
 - b. la controversia appare palesemente futile o temeraria;
 - c. la controversia è in corso di esame –o è già stata esaminata– da un altro Organismo ADR oppure in sede giurisdizionale;
 - d. il valore della controversia è inferiore ad € 50,00;
 - e. è trascorso oltre un anno dalla presentazione del reclamo del consumatore al professionista;



MEDIATORI PROFESSIONISTI ROMA S.R.L.

Via Pompeo Neri n. 10 CAP 00191 ROMA
Numero iscrizione Registro Organismi di Mediazione: 1028 - Numero
iscrizione Registro Enti di Formazione: 429 - Camera Arbitrale
Deliberazione ARERA n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019
Determinazione AGCOM n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019
Iscrizione piattaforma ODR
Codice fiscale e Partita IVA: 12907191006 - Registro Imprese di Roma –
Numero REA: RM-1409481 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.

f. il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

14. Qualora la parte avesse già versato la tariffa, l'Organismo provvederà alla restituzione contestualmente alla comunicazione del rifiuto.

15. Alla domanda di avvio della procedura ADR dovranno essere allegati, a pena di inammissibilità, i seguenti documenti:

a. copia di un documento d'identità in corso di validità della parte che presenta la domanda;

b. copia del reclamo inviato all'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;

c. copia della ricevuta o avviso di ricezione del reclamo da parte dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio, se presente;

d. copia dell'eventuale risposta dell'Operatore, Gestore o Fornitore del servizio;

e. copia dell'attestato dell'avvenuto versamento delle indennità di cui al successivo art. 11;

f. 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.

Art. 3: Iscrizione nel registro degli affari di mediazione del consumo

1. Immediatamente dopo la presentazione della domanda, a norma dell'articolo precedente, la Segreteria iscrive il procedimento nell'apposito Registro degli Affari di Mediazione del Consumo;

2. Al procedimento è attribuito un numero di ordine progressivo.

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

4. 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.

Art. 4: Il Conciliatore

1. Il Conciliatore non decide la controversia, ma aiuta le parti a trovare un accordo soddisfacente; le sue funzioni, in particolare, sono:

a. *terzo facilitatore*, che aiuta le parti a dialogare e a trovare una soluzione condivisa ("accordo conciliativo") alla controversia;

b. *terzo valutatore*, che, su richiesta delle parti e basandosi sulla documentazione depositata e sulle dichiarazioni rilasciate, formula una proposta di soluzione non vincolante.

2. La Segreteria, entro cinque giorni dalla presentazione della domanda, designa il Conciliatore, scegliendolo tra quelli inseriti nell'apposito Registro dei mediatori delle materie del Codice del consumo.

3. La domanda, presentata presso una sede periferica dell'Organismo, è trasmessa per via telematica entro le ventiquattro ore successive alla sede centrale.

Tel. 0662280464 / 0645653549 - Fax 1782730354

PEC mproma@legalmail.it

E-mail info@mproma.com

Sito Web www.mproma.com



MEDIATORI PROFESSIONISTI ROMA S.R.L.

Via Pompeo Neri n. 10 CAP 00191 ROMA
Numero iscrizione Registro Organismi di Mediazione: 1028 - Numero
iscrizione Registro Enti di Formazione: 429 - Camera Arbitrale
Deliberazione ARERA n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019
Determinazione AGCOM n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019
Iscrizione piattaforma ODR
Codice fiscale e Partita IVA: 12907191006 - Registro Imprese di Roma -
Numero REA: RM-1409481 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.

4. La designazione, nell'ambito delle esigenze organizzative dell'Organismo, è effettuata in base all'imparzialità e alla specifica preparazione e qualificazione del Conciliatore, da valutarsi in relazione all'oggetto della controversia, in modo da garantire il corretto e sollecito svolgimento della procedura.
5. Le parti possono individuare congiuntamente il Conciliatore tra i nominativi dei Conciliatori Mediatori Professionisti Roma specializzati in materia di consumo.
6. Il Conciliatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni d'incompatibilità previste da specifiche norme di legge; è fatto obbligo al Conciliatore di comunicare alla Segreteria qualsiasi fatto o situazione che possa, in qualsiasi maniera, farlo incorrere in un'eventuale situazione d'incompatibilità.
7. Al momento dell'accettazione dell'incarico, il Conciliatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità e aderire al codice di comportamento.
8. Il Conciliatore non potrà comunque svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di difensore o di arbitro.
9. Il Conciliatore designato non può rifiutarsi di svolgere la mediazione se non in presenza di un giustificato motivo.
10. Nelle controversie che richiedono più specifiche competenze tecniche o presentano particolare complessità, la Segreteria, previo assenso delle parti, può avvalersi di un esperto iscritto negli albi ufficiali dei consulenti tecnici, a condizione che le parti si impegnino formalmente a sostenerne tutti i conseguenti oneri in uguale misura.
11. Le parti possono richiedere alla Segreteria, in base a giustificati motivi, la sostituzione del Conciliatore.

Art. 5: Sostituzione del Conciliatore

1. Su istanza motivata di parte, ove ricorrano gravi, eccezionali e comprovate ragioni di opportunità, la Segreteria può procedere alla sostituzione del Conciliatore.
2. Fuori dai casi previsti dal precedente comma, la Segreteria può procedere in ogni momento alla sostituzione del Conciliatore per gravi ed inderogabili esigenze di carattere funzionale o organizzativo.

Art. 6: La Segreteria

1. La Segreteria amministra il servizio ADR in materia di consumo.
2. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere e apparire imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica.
3. Il Responsabile della Segreteria, titolato ad emettere tutti i provvedimenti e ad assolvere a tutte le incombenze di cui al presente Regolamento, coincide con il Responsabile dell'Organismo di mediazione di cui al D. Lgs. 28/2010 e D.M. 180/2010.
4. La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedura ADR in materia di consumo.
5. La Segreteria verifica la disponibilità delle parti a partecipare alla procedura ADR, individua il Conciliatore nel caso concreto, organizza i relativi incontri e provvede a tutte le comunicazioni necessarie, che vengono effettuate utilizzando il mezzo più idoneo che assicuri, comunque, la ricezione.

Tel. 0662280464 / 0645653549 - Fax 1782730354

PEC mproma@legalmail.it

E-mail info@mproma.com

Sito Web www.mproma.com



MEDIATORI PROFESSIONISTI ROMA S.R.L.

Via Pompeo Neri n. 10 CAP 00191 ROMA
Numero iscrizione Registro Organismi di Mediazione: 1028 - Numero
iscrizione Registro Enti di Formazione: 429 - Camera Arbitrale
Deliberazione ARERA n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019
Determinazione AGCOM n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019
Iscrizione piattaforma ODR
Codice fiscale e Partita IVA: 12907191006 - Registro Imprese di Roma -
Numero REA: RM-1409481 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.

6. La Segreteria può concludere il procedimento, dandone notizia alle parti:

- qualora la parte invitata a partecipare alla procedura ADR rifiuti espressamente di aderire o, entro il termine di cui all'art. 2, non comunichi la propria adesione;
- In qualsiasi momento le parti dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire la procedura ADR.

7. Su richiesta di parte, la Segreteria attesta per iscritto:

- a. l'avvenuto deposito della domanda;
- b. la mancata adesione alla procedura;
- c. l'avvenuta chiusura della procedura.

Art. 7: Svolgimento della procedura

1. La procedura ADR potrà svolgersi, su istanza delle parti:

- tramite incontri del Conciliatore con le parti presso una sede di Mediatori Professionisti Roma;
- mediante strumenti di comunicazione a distanza, nel rispetto delle norme sul trattamento dei dati personali e sulla riservatezza e secondo le norme riportate nel separato Regolamento ODR;

2. La lingua della procedura sarà l'italiano oppure, su richiesta congiunta di entrambe le parti, l'inglese.

3. La Segreteria, sentito il Conciliatore, potrà comunque decidere l'utilizzo di strumenti di comunicazione a distanza (quali, a titolo d'esempio, servizi di videoconferenza, e-mail, chat, telefono) in luogo dello – o in aggiunta allo – svolgimento degli incontri fisici, per facilitare la partecipazione delle parti e rendere più rapida ed efficiente la procedura; sarà anche possibile tenere incontri in cui una parte sia presente fisicamente in sede e l'altra sia collegata a distanza tramite strumenti di comunicazione telematici.

4. La procedura ADR avrà inizio entro 30 giorni dall'adesione della parte convenuta, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative del Servizio.

5. Le parti partecipano alla procedura personalmente o, per giustificati motivi, mediante un proprio rappresentante munito di tutti i poteri negoziali.

6. Le parti hanno la facoltà –ma non l'obbligo– di farsi assistere da avvocati, da rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria o da altre persone di fiducia.

7. In ogni caso è necessario che ciascuna parte comunichi alla Segreteria, con congruo anticipo, chi parteciperà alla procedura ADR o a parti di esso, nonché, se assistite da avvocati, le generalità dei legali che le assistono.

8. La procedura avrà una durata massima di 90 giorni dal ricevimento della domanda d'avvio; tale termine, se necessario, potrà essere prorogato, una sola volta, di ulteriori 90 giorni, dandone comunicazione alle parti o su richieste delle stesse parti.

9. Il Conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura e potrà sentire le parti congiuntamente e separatamente.

Tel. 0662280464 / 0645653549 - Fax 1782730354

PEC mproma@legalmail.it

E-mail info@mproma.com

Sito Web www.mproma.com



MEDIATORI PROFESSIONISTI ROMA S.R.L.

Via Pompeo Neri n. 10 CAP 00191 ROMA
Numero iscrizione Registro Organismi di Mediazione: 1028 - Numero
iscrizione Registro Enti di Formazione: 429 - Camera Arbitrale
Deliberazione ARERA n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019
Determinazione AGCOM n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019
Iscrizione piattaforma ODR
Codice fiscale e Partita IVA: 12907191006 - Registro Imprese di Roma -
Numero REA: RM-1409481 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.

Art. 8: Sede della mediazione

1. La mediazione si svolge nella sede dell'Organismo prescelta dalla parte che presenta la domanda.
2. Il deposito della domanda nella Segreteria di una sede dell'Organismo, senz'altra indicazione, vale come scelta di quella sede. Se la domanda non contenente alcuna diversa indicazione è inoltrata per posta elettronica all'indirizzo info@mproma.com ovvero per pec all'indirizzo mproma@legalmail.it, s'intende scelta la sede di Roma.
3. Comunque, con il consenso delle parti e del Conciliatore, la Segreteria può fissare lo svolgimento della procedura in altra delle sedi a disposizione dell'Organismo ovvero in altra diversa sede idonea.

Art. 9: Conclusione della procedura

1. La procedura ADR si conclude nelle seguenti ipotesi:
 - a. nel caso in cui la parte invitata non accetti di partecipare alla procedura;
 - b. trascorsi 15 giorni dal contatto con la parte invitata senza che l'accettazione sia pervenuta alla Segreteria;
 - c. quando una parte decida di abbandonare la procedura;
 - d. quando sia trascorso il termine di cui all'art. 7 comma 8 del presente Regolamento, eventualmente prorogato;
 - e. quando viene raggiunto un accordo fra le parti;
 - f. quando le proposte di soluzione redatte dal Conciliatore vengono inviate alle parti.
2. L'eventuale accordo conciliativo raggiunto dalle parti a seguito dell'azione facilitatrice del Conciliatore o tramite recepimento di una proposta di soluzione conciliativa formulata dal Conciliatore, riportante la sottoscrizione delle parti, ha valore di contratto.
3. Alla conclusione della procedura ADR il Conciliatore redige un verbale che dà atto dell'esito della procedura e lo deposita nella Segreteria, che ne trasmetterà copia alle parti e lo allegherà agli atti della procedura.
4. Il verbale redatto dal Conciliatore non dovrà contenere alcun riferimento a dichiarazioni delle parti, se non dietro loro concorde richiesta.
5. Le parti potranno esprimere le proprie opinioni e valutazioni in merito alla procedura compilando e inviando per posta ordinaria o per posta elettronica l'apposito modulo messo a disposizione di ciascuna parte al termine della procedura e comunque scaricabile in ogni momento dal sito www.mproma.com.
6. Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto sono a carico delle parti.

Art. 10: Riservatezza e accesso agli atti

1. Chiunque presta la propria opera nell'Organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è obbligato alla riservatezza rispetto alle dichiarazioni delle parti e alle informazioni acquisite durante il procedimento, salvo che vi sia il consenso di tutte le parti.

2. I dati personali dei partecipanti alle procedure ADR verranno trattati nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 e dell'art. 13 - 14 Reg. 679/2016/UE - GDPR.

3. La procedura ADR è riservata. Il Conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono nel procedimento non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso della procedura; a tal fine, i soggetti diversi dalle parti che partecipano alla procedura –o a parti di essa– 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.

4. Le parti non possono utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni espresse durante la procedura ADR, né possono chiamare il Conciliatore, i componenti della Segreteria di Mediatori Professionisti Roma e chiunque altro abbia presso parte alla procedura a testimoniare in giudizio su fatti o circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione alla procedura stessa.

5. È in ogni caso garantita alle parti il diritto di accedere agli atti del procedimento, nei casi e nei limiti previsti dalla legge. In particolare, ciascuna parte ha diritto di accedere agli atti e ai documenti acquisiti nel corso della procedura.

Art. 11: Tariffe

1. Le procedure ADR hanno, per i consumatori, un costo pari a € 30,00, comprensivi di IVA e spese, per controversie di valore fino ad € 50.000 e a € 60,00, comprensivi di IVA e spese, per controversie di valore superiore ad € 50.000,00. Gli utenti professionali e i *prosumer*, invece, verseranno la somma indicata per il relativo valore di controversia:

TARIFFE DELLE PROCEDURE ADR (IVA inclusa)

VALORE DELLA CONTROVERSIA Fino a € 5.000
A CARICO DEL CONSUMATORE € 30
A CARICO DEL PROFESSIONISTA O <i>PROSUMER</i> € 60
VALORE DELLA CONTROVERSIA Da € 5.001 a 25.000
A CARICO DEL CONSUMATORE € 30
A CARICO DEL PROFESSIONISTA O <i>PROSUMER</i> € 90
VALORE DELLA CONTROVERSIA Da € 25.001 a 50.000
A CARICO DEL CONSUMATORE € 30
A CARICO DEL PROFESSIONISTA O <i>PROSUMER</i> € 120
VALORE DELLA CONTROVERSIA Oltre 50.000
A CARICO DEL CONSUMATORE € 60
A CARICO DEL PROFESSIONISTA O <i>PROSUMER</i> € 160

** Per professionista si intende chiunque non sia consumatore, ovvero qualsiasi persona fisica o giuridica che abbia intrapreso il rapporto contrattuale oggetto di controversia per scopi che non sono estranei alla sua attività; prosumer è invece chi è al contempo produttore e consumatore.*

2. Le tariffe comprendono tutti gli oneri relativi alla procedura ADR, esclusi i costi relativi a quanto previsto dall'art. 4 comma 10, dall'art. 7 comma 6 e dall'art. 9 comma 6 del presente Regolamento.

Art.12: Casi imprevisti

1. In tutti i casi non espressamente previsti dal presente Regolamento, la Segreteria procederà valutando il caso concreto in accordo con il Regolamento stesso.

Art. 13: Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore a partire dal giorno successivo a quello di accreditamento delle Autorità competenti.

Parte Seconda - Regolamento ODR

Art. 14: Applicazione del regolamento e attivazione del procedimento di mediazione con modalità ODR.

1. Le procedure attivate per controversie riguardanti contratti stipulati online potranno essere accessibili anche mediante piattaforma ODR (link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>) della Commissione Europea (*Online Dispute Resolution*) di cui al Regolamento UE n. 524 del 21 maggio 2013.

2. Il presente regolamento trova attuazione per le mediazioni riguardanti le controversie dei consumatori ADR - DLgs 130/2015), che le parti decidono di risolvere amichevolmente, avvalendosi di una clausola contrattuale o tramite un accordo, con modalità online.

3. Il procedimento di mediazione ADR consumatori è una procedura ODR (*Online Dispute Resolution*) su piattaforma telematica Mediatori Professionisti Roma (www.mproma.com); le parti e il mediatore partecipano dal proprio domicilio mediante un PC connesso ad internet.

4. Il consumatore (o il professionista) che intende avviare il procedimento di mediazione ODR, può attivarlo procedendo alla compilazione in lingua italiana *online* dell'apposito modulo sul sito www.mproma.com, allegando all'istanza un documento di identità, comunicando il proprio indirizzo e-mail e/o l'indirizzo pec, un indirizzo pec della parte chiamata in mediazione e rinviando una e-mail, inoltrata dalla piattaforma telematica, per conferma. L'istanza, se completa dei dati delle parti, dell'oggetto, delle ragioni della pretesa e del valore della controversia, verrà attivata solo ed esclusivamente dopo che la parte istante abbia corrisposto l'importo dell' indennità di mediazione, di cui all'art. 11.

5. A seguito della regolare ricezione dell'istanza, la Segreteria avvierà il procedimento di mediazione comunicandolo alle parti e al mediatore mediante e-mail o, ove possibile, mediante pec.

Art. 15: Rifiuto di attivazione del procedimento di mediazione

1. Salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle determinazioni delle autorità di regolazione di settore, l'Organismo rifiuterà il trattamento della controversia, per la quale è stata chiesta l'attivazione della procedura, nei casi previsti dal precedente art. 2 comma 13;

2. In tale ipotesi si applica il comma 14 dello stesso Art. 2.

Art. 16: Norme comuni al procedimento ADR



MEDIATORI PROFESSIONISTI ROMA S.R.L.

Via Pompeo Neri n. 10 CAP 00191 ROMA
Numero iscrizione Registro Organismi di Mediazione: 1028 - Numero
iscrizione Registro Enti di Formazione: 429 - Camera Arbitrale
Deliberazione ARERA n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019
Determinazione AGCOM n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019
Iscrizione piattaforma ODR
Codice fiscale e Partita IVA: 12907191006 - Registro Imprese di Roma -
Numero REA: RM-1409481 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.

1. Per le norme relative alla scelta del mediatore, alle sue incombenze di imparzialità e neutralità, alla sua riservatezza, alla sua sostituzione nonché per le altre norme di procedura che non sono in contrasto con quelle speciali di cui a questa seconda parte del Regolamento, si applicano le norme previste nel Regolamento ADR consumo nell'articolazione di cui alla prima parte.

Art. 17: Adesione al procedimento

1. Ricevuta la mail o la pec della convocazione, la parte convenuta, se intende aderire, deve effettuare il bonifico dell'indennità di mediazione, di cui al precedente art. 11, e inoltrare all'organismo il modulo di adesione, compilabile online sul sito www.mproma.com, inserendo un proprio indirizzo email di posta ordinaria o un indirizzo pec abilitato alla ricezione di posta ordinaria e allegando la copia dell'effettuato bonifico o dell'avvenuto versamento.

2. L'adesione al procedimento della parte convenuta, dovrà pervenire entro 15 giorni dalla ricezione della pec della convocazione.

3. La parte convenuta che non ha aderito, non ha nessun diritto di inviare note o memorie con pretesa di essere inseriti nel fascicolo o nel verbale relativo al procedimento di mediazione.

Art. 18: Svolgimento del procedimento di mediazione

1. Il procedimento di mediazione si svolge unicamente online in modalità *Instant Messaging* (messaggistica istantanea), in aree riservate e protette da pw; ogni singolo intervento delle parti e del mediatore viene tracciato con data, ora e indirizzo IP del mittente e inserito nel diario del procedimento.

2. In aggiunta alla modalità *Instant Messaging*, ogni singolo intervento, con eventuali file allegati, viene inviato, in tempo reale, alle parti e al mediatore tramite invio di e-mail, e ove comunicata, di pec ai rispettivi indirizzi.

3. Il diario degli interventi è aggiornato in tempo reale e le parti e il mediatore hanno la disponibilità del procedimento sempre online nonché la visione di tutti gli interventi effettuati.

4. Le parti e il mediatore possono effettuare interventi immediati oppure a distanza di ore o giorni, anche per eventualmente formulare o valutare proposte di conciliazione, nel perentorio termine di quindici giorni dall'ultimo intervento effettuato.

Art. 19: Scheda di valutazione

1. Al termine del procedimento di mediazione, le parti che hanno partecipato dovranno compilare online un modulo di valutazione, nel quale sono riportate le seguenti richieste di informazioni circa il servizio fornito e, segnatamente, circa le seguenti valutazioni:

a. qualità del servizio svolto dalla segreteria organizzativa e completezza delle informazioni fornite nel corso del procedimento: ottimo buono sufficiente mediocre scarso;

b. qualità della piattaforma telematica: ottimo buono sufficiente mediocre scarso;

c. qualità e professionalità del Mediatore: ottimo buono sufficiente mediocre scarso.

2. L'organismo, ricevuto il modulo, provvederà alla sua conservazione per un periodo non inferiore a tre anni.



MEDIATORI PROFESSIONISTI ROMA S.R.L.

Via Pompeo Neri n. 10 CAP 00191 ROMA
Numero iscrizione Registro Organismi di Mediazione: 1028 - Numero
iscrizione Registro Enti di Formazione: 429 - Camera Arbitrale
Deliberazione ARERA n. 166/2019/E/COM del 7 maggio 2019
Determinazione AGCOM n. 1/19/ADR del 28 maggio 2019
Iscrizione piattaforma ODR
Codice fiscale e Partita IVA: 12907191006 - Registro Imprese di Roma -
Numero REA: RM-1409481 Capitale sociale: € 10.000,00 i.v.

3. Con esclusione della parte strettamente relativa alla piattaforma telematica, stessa scheda dovrà essere compilata per i procedimenti ADR di cui alla prima parte del presente Regolamento.

Art. 20: Conclusione del procedimento di mediazione

1. Il procedimento di mediazione online si conclude in tutte le ipotesi di cui al precedente Art. 9 della Parte prima del presente Regolamento.

Art. 21: Riservatezza, conservazione ed accesso agli atti

1. Tutti i dati in possesso di Mediatori Professionisti Roma, anche quelli acquisiti online, sono trattati in conformità alle disposizioni di legge previste dal D. Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

2. Per la conservazione dei dati e degli atti e per il diritto di accesso agli stessi valgono le norme di cui al precedente art. 10 della parte prima del presente regolamento.

Art. 22: Legge applicabile

1. Il procedimento di mediazione online è disciplinato dalle leggi vigenti in Italia e ne produce i relativi effetti.

Art.23: Casi imprevisti

1. In tutti i casi non espressamente previsti dal presente Regolamento, la Segreteria procederà valutando il caso concreto in accordo con il Regolamento stesso.

Art. 24: Entrata in vigore

1. Il presente Regolamento entra in vigore a partire dal giorno successivo a quello di accreditamento delle Autorità competenti.

www.mproma.com

mproma@legalmail.it

info@mproma.com

06/45653549 – 06/62280464

fax 1782730354

Sede Centrale – Direzione – Segreteria:

Roma, Via Pompeo Neri n. 10 (00191)

Unità locali come pubblicato sul sito