La conciliazione è una procedura di **risoluzione alternativa delle controversie** mediante la quale, con l'intermediazione di un terzo imparziale, due o più parti cercano di raggiungere in maniera autonoma la soluzione più appropriata e reciprocamente vantaggiosa al proprio contenzioso.

Si tratta di una procedura rapida (la durata non è superiore a tre mesi) e dai costi contenuti e predeterminati (il costo della procedura conciliativa varia a seconda del valore della controversia).

Attraverso la **conciliazione on line**, procedura telematica messa a disposizione dalla Camera di Commercio del Molise, è stato possibile scavalcare anche l'ostacolo della distanza tra le parti in lite, che pur risiedendo in città, regioni o Stati diversi, possono incontrarsi direttamente in rete, mediante un sistema di web conference posto in un'area riservata del sito, a cui possono accedere solo le parti, il conciliatore ed il responsabile del servizio: in questo modo è garantita l'assoluta privacy dei soggetti coinvolti.

## Conciliazione in materia di energia elettrica e gas

A partire dal 1 gennaio 2017 (ai sensi del d.lgs. n.130 del 2015 - Codice del Consumo), l**a conciliazione è diventata una tappa necessaria prima di rivolgersi al giudice anche per i clienti finali di energia elettrica e gas** per risolvere le controversie insorte con operatori e gestori non risolte a seguito di un reclamo. In alternativa alla procedura dinanzi al Servizio di Conciliazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI), è stata infatti introdotta la possibilità di attivare questa procedura anche presso le Camere di Commercio, come quella del Molise, che hanno aderito ad un'apposita Convezione, purchè la domanda di conciliazione venga presentata **dopo il termine di 50 giorni dal reclamo effettuato alla compagnia erogatrice di gas/energia elettrica**. Per il momento questa procedura non è ancora operativa per il settore idrico.

Per i costi del servizio è possibile consultare il tariffario. I pagamenti potranno essere effettuati in contanti o con carta di credito o bancomat allo sportello della Camera di commercio del Molise oppure tramite piattaforma Pago PA (per questa modalità visitare il sito https://www.molise.camcom.gov.it/it/la-camera/pagamenti-pago-pa).

## Conciliazione in materia di telecomunicazioni

La Camera di Commercio del Molise ha aderito al Protocollo d'Intesa tra Unioncamere e l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom) che stabilisce modalità e principi applicabili alle **conciliazioni relative alle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche** (telefonia, internet, abbonamenti a servizi televisivi, ecc.) gestite presso le Camere di Commercio. La conciliazione offre diversi vantaggi:

- attribuzione al verbale di conciliazione del valore di titolo esecutivo, in caso di accordo con la compagnia telefonica
- esenzione dal pagamento delle spese di avvio nel caso in cui le controversie riguardino contratti tra operatori di comunicazioni elettroniche e consumatori (per la nozione di

consumatore si fa riferimento al codice del consumo)
- per il servizio saranno dovute esclusivamente le medesime spese di procedura previste per le mediazioni "obbligatorie" senza nessun ulteriore incremento in caso di accordo
- esclusione della possibilità per il mediatore di formalizzare proposte di accordo

Alle controversie in materia di telecomunicazioni gestite dall'Organismo di Mediazione della Camera di Commercio del Molise si applicano le tariffe prestabilite nel Protocollo d'Intesa. Tali indennità comprendono le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione. I pagamenti potranno essere effettuati in contanti o con carta di credito o bancomat allo sportello oppure tramite piattaforma Pago PA (per questa modalità visitare il sito https://www.molise.camcom.gov.it/it/la-camera/pagamenti-pago-pa).

## Conciliazione in materia di trasporti

La Camera di Commercio del Molise, con deliberazione della Giunta camerale n. 54 del 12/06/2023, ha aderito al Protocollo d'Intesa tra Unioncamere e l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) che stabilisce modalità e principi applicabili alle conciliazioni relative alle controversie tra utenti e operatori delle imprese che gestiscono trasporti (autobus, aerei, ferrovie etc.) gestite presso le Camere di Commercio. La conciliazione in materia di trasporti offre diversi vantaggi:

- attribuzione al verbale di conciliazione del valore di titolo esecutivo
- evitare un giudizio in caso di accordo con la compagnia di trasporto
- tempi rapidi per la risoluzione della controversia
- esclusione della possibilità per il conciliatore di formalizzare proposte di accordo

Alle controversie in materia di trasporti gestite dall'Organismo di Mediazione della Camera di Commercio del Molise si applicano le tariffe prestabilite nel Protocollo d'Intesa. Tali indennità comprendono le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione calcolate sulla base dell'entità della controversia. I pagamenti potranno essere effettuati in contanti o con carta di credito o bancomat allo sportello oppure tramite piattaforma Pago PA (per questa modalità visitare il sito https://www.molise.camcom.gov.it/it/la-camera/pagamenti-pago-pa).

## Allegati

Tariffario conciliazioni energia gas

Convenzione ARERA-Unioncamere

Delibera 22_2023 ARERA

Convenzione Autorità Garante Telecomunicazioni

Delibera 57_20 - Protocollo d'intesa tra Agcom e l'Unione italiane delle camere di commercio

Agcom 173_07 - Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra op. di comunicazione e utenti

Tariffario Conciliazioni Telecomunicazioni

## Modulistica

Domanda di avvio conciliazione in materia di energia, gas e servizi idrici

Domanda di adesione conciliazione in materia di energia, gas e servizi idrici

Domanda avvio conciliazione in materia di telecomunicazioni

Domanda di adesione conciliazione in materia di telecomunicazioni

Domanda di avvio conciliazione in materia di trasporti

Domanda di adesione conciliazione in materia di trasporti

Normative

Decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130
Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)