



*Ufficio 8. Servizi Legali e Tutela del Consumo
Via Calabria, 33 87100 Cosenza
Responsabile Avv. Francesco Catizone
E- mail francesco.catizone@cs.camcom.it
E- mail conciliazione.arbitrato@cs.camcom.it*

RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2020

OGGETTO: relazione di cui all'articolo 141-quater, comma 2, del Codice del consumo relativa all'attività anno 2020

L'organismo denominato "Sportello di Conciliazione della Camera di Commercio, industria, artigianato e agricoltura di Cosenza", istituito nel gennaio 2016 con iscrizione provvisoria, è stato iscritto definitivamente nell'elenco degli organismi ADR tenuto da codesto Ministero con Decreto Direttoriale del 26.06.2017.

Come da indicazioni, si relaziona che:

- a) Nel corso del 2020 sono state presentate **n. 2 (due)** domande di conciliazione ai sensi dell'articolo 141-quater del Codice del Consumo a questo Sportello secondo la procedura prevista da Regolamento approvato dal MISE. Nondimeno lo Sportello ha svolto attività di consulenza sia telefonica che di persona sulla conciliazione di consumo fornendo informazioni anche presso le proprie sedi decentrate; tale attività si è poi concretizzata nella presentazione di pratiche avvenuta nel corrente anno 2020.
Va inoltre specificato che nel corso del 2020 **lo Sportello ha ricevuto 24 domande di conciliazione da parte di consumatori in materia di telecomunicazioni**, istruite secondo la Convenzione stipulata tra Unioncamere e Agcom; le domande sono state presentate a mani presso gli Uffici o per e-mail. Altresì nel corso del 2021 **lo Sportello ha ricevuto 10 domande di mediazione in materia di energia elettrica e gas**, istruite secondo la Convenzione stipulata tra Unioncamere e ARERA (diventata operativa per la Camera di Commercio di Cosenza nel 2018); le domande sono state presentate a mani presso gli Uffici o per e-mail.
- b) La causa generatrice della domanda di conciliazione presentata ai sensi dell'art. 141-quater Codice Consumo riguarda un disservizio da parte di vettore navale (materia trasporti) ed un reclamo in materia di vendite on line. Le cause generatrici delle controversie in materia di telecomunicazioni riguardano essenzialmente disservizi, errate fatturazioni, traslochi non effettuati, difficoltà a ricevere un regolare servizio. Le cause generatrici delle controversie in materia di energia elettrica e gas riguardano disservizi, errate fatturazioni, distribuzione non effettuata secondo le norme contrattuali.

Camera di Commercio
Industria Artigianato Agricoltura Cosenza
Via Calabria, 33 - 87100 Cosenza
Tel. +39.0984.815.1 - Fax +39.0984.815.244
www.cs.camcom.gov.it cciaa@cs.legalmail.camcom.it
C.F.: 80001370784 – P.I. 01089970782

Canali social
Facebook: <https://www.facebook.com/cciaaCosenza>
Twitter: <https://twitter.com/CameraCosenza>
Instagram: <https://www.instagram.com/cameracosenza>



*Ufficio 8. Servizi Legali e Tutela del Consumo
Via Calabria, 33 87100 Cosenza
Responsabile Avv. Francesco Catizone
E- mail francesco.catizone@cs.camcom.it
E- mail conciliazione.arbitrato@cs.camcom.it*

- c) L'organismo ADR non ha rifiutato di trattare alcuna controversia.
- d) Non è stata interrotta alcuna procedura conciliativa ADR.
- e) Il tempo medio di trattazione delle pratiche in materia di telecomunicazione è di circa due mesi; in caso di mancata adesione alla procedura, la stessa viene chiusa negativamente nel tempo medio di un mese. Il tempo medio di trattazione delle pratiche in materia di energia elettrica e gas (disciplinate secondo convenzione in base alla disciplina di cui al D.Lgs. 28/10) è di circa quaranta giorni.
- f) Solo in un caso (disservizio da parte di vettore navale) di domanda di conciliazione presentata ai sensi dell'art. 141-quater Codice Consumo si è raggiunto un accordo; quindi, su due pratiche totali, la percentuale di procedure chiuse con accordo è pari al 50%. Per quanto concerne le conciliazioni in materia di telecomunicazioni, nei casi di adesione da parte del gestore telefonico la percentuale di procedure chiuse con accordo si aggira intorno al 90%; la percentuale di rispetto degli esiti (in mancanza di dati certi) dovrebbe aggirarsi sul 95% dei casi. Per quanto concerne le conciliazioni in materia di energia elettrica e gas, la percentuale di procedure chiuse con accordo si aggira intorno al 65%; la percentuale di rispetto degli esiti (in mancanza di dati certi) dovrebbe aggirarsi sul 95% dei casi.
- g) Non sono state finora trattate controversie transfrontaliere né sono state avviate attività di cooperazione con organismi ADR in merito.

A seguito di presentazione in data 04.12.2018 di apposita Call for proposal (CONS-ADR2018) presso la Commissione Europea per il cofinanziamento del progetto CON.TE (Conciliazione Telematica in materia di mediazione di consumo), la Camera di Commercio è stata ammessa al cofinanziamento ed ha già ricevuto una prima tranche di finanziamenti in data 31.10.2019. Il progetto è tuttora in corso.

Con riserva di ulteriori integrazioni e modificazioni.

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO
Avv. Francesco Catizone

Camera di Commercio
Industria Artigianato Agricoltura Cosenza
Via Calabria, 33 - 87100 Cosenza
Tel. +39.0984.815.1 - Fax +39.0984.815.244
www.cs.camcom.gov.it cciaa@cs.legalmail.camcom.it
C.F.: 80001370784 – P.I. 01089970782

Canali social
Facebook: <https://www.facebook.com/cciaaCosenza>
Twitter: <https://twitter.com/CameraCosenza>
Instagram: <https://www.instagram.com/cameracosenza>



CAMERA DI COMMERCIO
COSENZA

*Ufficio 8. Servizi Legali e Tutela del Consumo
Via Calabria, 33 87100 Cosenza
Responsabile Avv. Francesco Catizone
E- mail francesco.catizone@cs.camcom.it
E- mail conciliazione.arbitrato@cs.camcom.it*

Firma digitale ai sensi del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale” e s.m.i.

Camera di Commercio
Industria Artigianato Agricoltura Cosenza
Via Calabria, 33 - 87100 Cosenza
Tel. +39.0984.815.1 - Fax +39.0984.815.244
www.cs.camcom.gov.it cciaa@cs.legalmail.camcom.it
C.F.: 80001370784 – P.I. 01089970782

Canali social
Facebook: <https://www.facebook.com/cciaaCosenza>
Twitter: <https://twitter.com/CameraCosenza>
Instagram: <https://www.instagram.com/cameracosenza>