

## STATUTO

### **Art. 1- Istituzione.**

Ai sensi dell'art. 141 e ss. del Titolo II-bis – Risoluzione Extragiudiziale delle Controversie - del D.Lgs n. 206/2005, così come modificato ed introdotto dal D.Lgs 6 agosto 2015, n. 130, in attuazione della Direttiva n. 2013/11/UE e in recepimento del Regolamento n. 524/2013/UE, nonché visti gli artt. 1 e 2 della L.P. del 20 maggio 1992 n. 15 riguardante “Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori ed utenti”, è istituito presso il Centro Tutela Consumatori Utenti / Verbraucherzentrale Südtirol (d'ora in avanti CTCU / VZS), con delibera dell'11.12.2015, l'Organismo di Conciliazione Online per i Consumatori denominato “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it” del CTCU/VZS di Bolzano, avente lo scopo di provvedere stabilmente all'attività di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere nascenti da contratti di vendita e di servizi in cui sono coinvolti i consumatori/utenti, che vertano su diritti disponibili, attraverso modalità di svolgimento principalmente telematiche.

### **Art. 2 – Natura giuridica, patrimonio e autonomia organizzativa**

L'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it”, dotato di autonomia gestionale nei limiti indicati negli articoli seguenti, è una articolazione del CTCU/VZS e non gode di un patrimonio distinto ed autonomo rispetto a quest'ultimo.

Le spese di funzionamento di “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it” sono coperte principalmente da sovvenzioni / finanziamenti pubblici a tal fine erogati e inseriti nel bilancio del CTCU/VZS sotto un'apposita e distinta voce destinata a garantire un'adeguata e specifica copertura economica all'Organismo.

L'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it”, oltre a godere di autonomia organizzativa, è dotato di una propria contabilità distinta ed autonoma rispetto a quella del CTCU / VZS. L'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it”, nei limiti dei propri scopi, compiti e funzioni, siccome stabiliti dalla legge e dal presente statuto, ha capacità di agire nei rapporti coi terzi e sarà ad ogni effetto rappresentato dal suo Presidente.

Il CTCU / VZS provvede a fornire all'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it” la copertura relativa alla responsabilità civile per l'esercizio dell'attività conciliativa.

### **Art. 3 - Scopo**

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" ha per oggetto, nell'interesse dei consumatori e di riflesso anche dei professionisti, lo sviluppo e la diffusione di strumenti di risoluzione alternativa delle controversie, anche attraverso forme di autodisciplina, volte a contribuire al miglioramento e al corretto funzionamento del mercato interno attraverso la valorizzazione della tutela del consumatore.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" contribuisce, inoltre, ad individuare, attraverso una concreta analisi, le prassi e le pratiche commerciali non virtuose che tendono a rallentare il mercato interno, provvedendo, di conseguenza, attraverso la sua concreta attività conciliativa e alle sue relazioni annuali, a migliorare e rendere più funzionale il mercato stesso.

In particolare l'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" è deputato alla gestione dei procedimenti volontari di conciliazione volti alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo previsti dal D.Lgs n. 130/2015 e dal Regolamento n. 524/2013/UE.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" promuove lo sviluppo e l'adozione di procedure conciliative, prevalentemente, online nell'alveo della disciplina sopra indicata.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" svolge la propria attività attraverso:

a) la promozione, l'organizzazione, lo sviluppo, la realizzazione e la gestione di procedure ADR, in materia di consumo, così come introdotte dal D.Lgs n. 130/2015, anche attraverso la stipula di convenzioni, protocolli di intesa ed accordi anche volti alla creazione o alla partecipazione ad una rete di organismi ADR;

b) organizzazione di altri servizi volti alla prevenzione e alla risoluzione delle controversie mediante forme alternative di giustizia, quali le procedure ADR in materia di consumo, anche in nell'ambito di specifici settori;

c) diffusione dei servizi di cui ai punti a) e b), anche mediante attività di documentazione, elaborazione dati e studio;

d) organizzazione e promozione di convegni, commissioni di studio, ricerche e azioni comuni con altre istituzioni, anche specializzate, italiane e straniere, ovvero con associazioni dei consumatori regionali, nazionali ed europee, o con altri organismi pubblici e privati, regionali, nazionali e internazionali, comunque interessati alla diffusione delle procedure di cui ai punti a) e b);

e) ogni altra iniziativa utile, direttamente o indirettamente, a promuovere ed a facilitare lo sviluppo delle procedure ADR in materia di consumo a livello regionale, nazionale ed europeo.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" svolge e persegue, concordemente con gli scopi del CTCU / VZS, scopi di utilità e solidarietà sociale e non persegue fini di lucro.

#### **Art. 4 - Sede dell'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it"**

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" ha sede e svolge le sue funzioni presso la sede del CTCU / VZS in Bolzano (BZ) alla via Dodiciville n. 2.

#### **Art. 5 - Personale dipendente**

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" si avvale del personale dipendente del CTCU / VZS.

Per quanto riguarda l'assunzione e la retribuzione dei conciliatori, gli stessi verranno assunti quali dipendenti del CTCU/VZS. I conciliatori, per l'esercizio delle loro funzioni, verranno specificatamente assegnati, con incarico di durata non inferiore a 3 anni, all'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it", mediante il loro inserimento nell'elenco dei conciliatori dell'Organismo. I conciliatori verranno retribuiti utilizzando fondi contenuti in una distinta ed apposita voce del bilancio, di cui all'art. 2, che sarà destinata a garantire un'adeguata e specifica copertura economica agli stessi, in modo che abbiano a loro disposizione sufficienti risorse per assolvere, in piena indipendenza, imparzialità e privi di qualsivoglia subordinazione gerarchica o di indirizzo, allo svolgimento della loro attività conciliativa e nella gestione e risoluzione delle controversie.

Detti dipendenti hanno l'obbligo di riservatezza ed è fatto loro espressamente divieto di assumere obblighi o diritti connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, ad eccezione di quelli strettamente inerenti alla prestazione del servizio conciliativo; il personale dipendente è tenuto a mantenere riservata qualsiasi notizia o informazione inerente lo svolgimento delle procedure; altresì è fatto loro espresso divieto di percepire compensi direttamente dalle parti.

#### **Art. 6- Organi di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it".**

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" è composto da 5 membri che formano il Consiglio di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" e vengono nominati dai competenti organi del CTCU / VZS.

I componenti svolgono la loro funzione a titolo gratuito.

Il Presidente di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" è di diritto il Presidente del CTCU / VZS.

Al suo interno l'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" elegge a maggioranza di voti il Vice Presidente ed il Segretario.

Il Consiglio di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" resta in carica in coincidenza con il mandato del CTCU/VZS e, comunque, fino alla nomina del nuovo Consiglio del "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" da parte del CTCU/ VZS.

### **Art. 7 – Il Presidente**

Il Presidente, convoca, coordina e presiede le sedute dell'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it”, fissando i punti all'ordine del giorno e promuovendo l'attività di “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it” sulla base delle delibere assunte e ne esprime all'esterno gli indirizzi.

### **Art. 8 – Il Segretario.**

Il Segretario coadiuva il Presidente curando la redazione dei verbali delle sedute dell'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it”, cura l'esecuzione di ogni delibera dell'Organismo ed è responsabile della tenuta e dell'aggiornamento dell'elenco dei conciliatori, sovrintende, nel caso vi siano più conciliatori competenti, alla procedura di nomina, avendo riguardo alla domanda ed all'effettiva competenza in materia del soggetto conciliatore e, nei casi esplicitamente indicati dalla legge e dallo statuto, l'eventuale sostituzione del conciliatore; tiene il registro delle conciliazioni e coordina il personale .

### **Art. 9 – Convocazione e compiti dell'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it”.**

L'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it” viene convocato dal Presidente o suo delegato, senza necessità di formalità.

L'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it” è da ritenersi validamente costituito con la presenza di almeno tre componenti.

In caso di assenza del Presidente e del Vice Presidente, ne assume le funzioni un suo delegato o il componente anagraficamente più anziano.

Le riunioni dell'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it” sono verbalizzate in un apposito registro che sarà custodito presso la segreteria del CTCU / VZS.

Le decisioni dell'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it” sono assunte a maggioranza dei voti in caso di parità di voti prevale quello del Presidente o del suo facente funzioni.

L'Organismo “Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it”:

- a) disciplina la propria organizzazione;
- b) decide sull'inserimento, sospensione o cancellazione dei conciliatori dall'apposito elenco tenuto dall'Organismo e provvede periodicamente al suo aggiornamento, se necessario e comunque con scadenza biennale;
- c) decide e provvede, secondo le disposizioni del presente statuto, sugli eventuali casi di incompatibilità dei conciliatori;
- d) trasmette all'Autorità competente, a far data dal secondo anno successivo all'iscrizione nell'elenco di cui all'art. 141- decies Codice del Consumo e in seguito con scadenza biennale la

- relazione ai sensi dell'art. 141-nonies comma 4 del Codice del Consumo;
- e) provvede ai sensi dell'art. 141-decies comma 4 del Codice del Consumo nell'eventualità in cui l'Autorità competente segnali eventuali carenze o anomalie dei requisiti richiesti al comma 1 del predetto articolo;
  - f) redige e pubblica sul sito web di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" la relazione annuale d'attività di cui all'art. 141-quater comma 2 del Codice del Consumo entro il 30 aprile di ogni anno o, se ne ricorre il caso, entro altra data indicata dall'Autorità competente;
  - g) predispone il rendiconto contabile finanziario;
  - h) propone al CTCU / VZS il numero e la qualifica delle persone necessarie per lo svolgimento del servizio;
  - i) promuove e si impegna a provvedere all'aggiornamento costante dei conciliatori, incentivandone e consentendone la partecipazione a corsi, conferenze, congressi, workshop e simili volti all'aggiornamento delle loro conoscenze giuridiche, conciliative e telematiche presso Organismi accreditati ad offrire la predetta specifica offerta formativa di settore, si precisa, inoltre, che gli aggiornamenti dei conciliatori dovranno avere cadenza almeno annuale;
  - j) tiene il registro delle conciliazioni, anche in forma telematica;
  - l) vigila sul rispetto da parte dei conciliatore degli obblighi ai quali sono tenuti;
  - m) comunica immediatamente all'Autorità responsabile per la tenuta dell'elenco istituito ai sensi dell'art. 141-decies del Codice del Consumo, tutte le vicende modificative dei requisiti e dei dati dell'Organismo, comunicati ai fini dell'accreditamento e dell'iscrizione ;
  - n) delibera sulle modifiche dello Statuto ai sensi dell'art. 20;
  - o) delibera sulla modifica ed adozione dei regolamenti, nonché sull'adozione di nuove procedure e/o protocollo di intesa e/o convenzioni con soggetti terzi.

Qualsiasi impegno di spesa deliberato dall'Organismo Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it dovrà essere approvato dal CTCU / VZS anche mediante ratifica di provvedimenti adottati in via d'urgenza.

#### **Art. 10 – La Segreteria Amministrativa**

La Segreteria Amministrativa è costituita dal personale dipendente messo a disposizione di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" dal CTCU / VZS.

La Segreteria Amministrativa cura l'espletamento dei servizi indispensabili per lo svolgimento dei procedimenti di risoluzione delle controversie; tiene i fascicoli delle procedure anche per mezzo del sistema online.

Tutti coloro che operano presso la segreteria devono essere e sembrare neutrali ed imparziali, non entrando mai nel merito delle singole controversie.

Sono soggetti obbligati a rispettare le norme di riservatezza dettate dal presente statuto.

#### **Art. 11 – Elenco dei terzi conciliatori**

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" si avvale, per svolgere le sue funzioni, di un elenco di conciliatori composto da almeno una persona fisica a tale fine assunta e che sia in possesso dei requisiti previsti dal presente statuto e dal regolamento della procedura, salve diverse disposizioni di legge.

I conciliatori sono neutrali, indipendenti ed imparziali nello svolgimento della loro attività di conciliazione, nella conduzione del procedimento e nella risoluzione della controversia.

I conciliatori sono persone fisiche con competenza nella risoluzione stragiudiziale delle controversie dei consumatori e con una generale conoscenza del diritto e/o giuristi.

I conciliatori non possono essere sostituiti o revocati dall'incarico senza una giusta causa.

#### **Art. 12 – Obblighi del Conciliatore.**

Il conciliatore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente all'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" tutte le circostanze emerse durante lo svolgimento della procedura di conciliazione idonee ad incidere sulla sua neutralità, indipendenza, imparzialità e, in ogni caso, tutte le circostanze rilevanti ed idonee a generare un conflitto d'interesse con l'una o con l'altra parte della controversia che è incaricato di dirimere.

Il conciliatore deve svolgere la sua opera con neutralità, imparzialità ed indipendenza rispetto alle parti ed ai terzi, siano essi coinvolti o meno nel procedimento.

Al conciliatore è fatto altresì obbligo di rispettare tutti i doveri previsti nel presente statuto, salvo diversa disposizione di legge.

Il conciliatore è obbligato a non intrattenere alcun rapporto lavorativo con il professionista o un'associazione di imprese di cui il professionista è parte per l'intera durata dell'incarico e per i 3 anni successivi alla cessazione del suo incarico nell'Organismo.

#### **Art. 13 – Obblighi dell'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it"**

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it", in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 141-bis del Codice del Consumo, provvede a mantenere un sito web aggiornato che consenta un facile accesso alle informazioni concernenti la Piattaforma ODR, nonché le informazioni sul funzionamento e l'accesso alle procedure offerte dall'Organismo, oltre all'informativa prevista ai sensi dell'art. 141-quater comma 1 del predetto Codice.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" provvede, su richiesta, a fornire l'informativa di cui al periodo precedente su un supporto durevole, ai sensi dell'art. 45 comma 1

lettera l) del Codice del Consumo, come modificato dal D.Lgs n. 21/2014.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" consente di accedere al servizio offerto anche con modalità diversa da quella telematica, salvo quanto prescritto nel Regolamento della procedura prescelta e che ciò non comporti un eccessivo aggravio della procedura stessa.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" consente lo scambio di informazioni tra le parti in via elettronica e, se compatibile con la procedura scelta, attraverso i servizi postali o di telefax.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" accetta ai sensi del Regolamento n. 524/2013/UE le controversie nazionali e transfrontaliere, così come indicate nello specifico regolamento.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it", qualora, conformemente alle disposizioni dettate in materia dal presente statuto e alle regole procedurali, non sia in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata sottoposta, fornisce alle parti, entro il termine di 21 giorni dal ricevimento del fascicolo completo della domanda, una spiegazione motivata delle ragioni che ostano alla decisione della controversia.

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it", quando viene informato della sussistenza di una delle circostanze di cui all'art. 12, provvede come segue in via gradata:

- a) sostituendo il conciliatore e affidando il proseguimento della procedura ad altro conciliatore; o in mancanza
- b) garantendo che il conciliatore interessato si astenga dal condurre la procedura conciliativa e, nel caso vi sia la possibilità, proponendo alle parti di presentare la controversia ad un altro organismo di risoluzione alternativa delle controversie competente per la trattazione; o in mancanza
- c) consentendo al conciliatore interessato di continuare a condurre la procedura, previa comunicazione alle parti delle specifiche e concrete circostanze emerse di cui all'art. 12 del presente statuto e del loro diritto di opporsi a quanto sopra; ciò nonostante, nel caso non vengano sollevate obiezioni, le parti dovranno comunque fornire all'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" un'esplicita autorizzazione che consenta al terzo conciliatore di continuare a condurre la procedura.

Se, al verificarsi di una delle circostanze di cui all'art. 12 del presente statuto, nell'elenco dei conciliatori di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" è inserito il nominativo di un unico conciliatore, l'Organismo, in deroga a quanto poc'anzi enunciato, applicherà unicamente le disposizioni previste alle lettere b) e c).

#### **Art. 14 – Particolari motivi di rifiuto della controversia.**

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it", ai sensi dell'art. 141-bis comma 2 del

Codice del Consumo, prevede i seguenti motivi particolari di rifiuto delle controversie che gli sono sottoposte:

- a) se la controversia è già stata oggetto di esame di altro organismo ADR o di altra autorità giudiziaria;
- b) se la controversia è pendente innanzi ad altro organismo ADR precedentemente adito o ad altra autorità giudiziaria;
- c) se non è stato previamente tentato un contatto diretto tra le parti volto alla risoluzione bonaria del reclamo, salvo il caso in cui il contatto/reclamo sia reso impossibile a causa dell'incomunicabilità linguistica tra il consumatore ed il professionista;
- d) se la domanda di accesso alla procedura non viene presentata entro 1 anno dalla data in cui la parte agente ha presentato reclamo diretto al professionista ai sensi della lettera c) del presente articolo;
- e) se la controversia è futile o temeraria;
- f) il valore della controversia deve essere superiore ad Euro 40,00;
- g) se vi sono altri particolari motivi di rifiuto inseriti direttamente nel regolamento della procedura volti all'individuazione dei tipi di controversie la cui trattazione rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it".

#### **Art. 15 – Generale obbligo di riservatezza.**

Gli organi di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it", e il personale dipendente sono tenuti a mantenere riservata qualsiasi notizia o informazione inerente lo svolgimento della procedura.

I componenti degli organi di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" che violino tale obbligo sono revocati e contestualmente sostituiti.

#### **Art. 16 – Norme di Procedura - Rinvio.**

Le norme per l'attivazione del procedimento di conciliazione online e le norme etiche e di comportamento del terzo conciliatore sono contenute nel Regolamento di procedura, adottato dall'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" ed allegato al presente Statuto (Allegato A).

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" si riserva l'adozione e l'attivazione di ulteriori future intese, protocolli, procedure e regolamenti.

#### **Art. 17 – Mezzi dell'Organismo.**

L'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it", per lo svolgimento delle sue funzioni,



utilizza strumenti, mezzi e personale del CTCU / VZS.

#### **Art. 18 – Entrate ed Uscite**

Le Entrate dell'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" sono costituite da:

- a) contributi e finanziamenti di Enti Pubblici e privati, nonché dell'Unione Europea;
- b) fondi appositamente previsti e stanziati dal CTCU / VZS, nell'ambito del suo bilancio e preventivo economico annuale;
- c) altre eventuali entrate.

Tutte le spese di conduzione, gestione ed amministrazione della procedura conciliativa e quelle ad essa riconducibili costituiscono voci di Uscite dell'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it".

Tutte le entrate e le uscite di "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it" confluiscono nel bilancio del CTCU / VZS previo controllo ed approvazione del rendiconto contabile finanziario dell'Organismo.

#### **Art. 19 – Controllo sulla gestione contabile dell'Organismo "Conciliareonline.it / Onlineschlichter.it"**

Il controllo sulla gestione contabile dell'Organismo è affidata ai revisori dei conti e agli altri soggetti o organi a tal fine preposti del CTCU / VZS entro il 30 aprile di ogni anno.

#### **Art. 20 – Norma di chiusura.**

Ogni modifica dello Statuto, una volta deliberata, dovrà essere sottoposta al parere del CTCU/VZS, per garantire l'aderenza allo scopo e alle finalità dell'Associazione. Ogni modifica dello Statuto e del Regolamento di procedura verranno comunicate alle competenti Autorità previste dall'art. 141-octies c.d.c.

Ogni modifica dello Statuto e del Regolamento di procedura diverrà efficace decorsi 60 giorni dal compimento delle formalità di cui al periodo precedente senza che la competente Autorità abbia rilevato illegittimità o incongruenze.

Per tutto quanto non previsto del presente Statuto si fa riferimento alle norme di Legge.

Data, 11.12.2015

Modificato il 26.02.2016

IL PRESIDENTE

