



## PROTOCOLLO D'INTESA

### TRA

l'Organismo di Conciliazione "**CONCILIAREONLINE.IT/ONLINESCHLICHTER.IT DEL CTCU/VZS**", con sede in 39100 Bolzano (BZ), via Dodiciville n. 2, di seguito denominato "Organismo", in persona del suo legale rappresentante pro tempore Sig. AGOSTINO ACCARRINO, nato a Innsbruck (A), il 18/11/1955;

e

La **CAMERA DI COMMERCIO, INDUSTRIA, ARTIGIANATO e AGRICOLTURA DI BOLZANO**, con sede in 39100 Bolzano, via Alto Adige 60, di seguito denominata CCIAA, in persona del suo legale rappresentante pro tempore On. MICHL (MICHAEL) EBNER nato a Bolzano, il 20.09.1952;

e

**IL CENTRO TUTELA CONSUMATORI UETNTI /VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL**, con sede in 39100 Bolzano (BZ), via Dodiciville n. 2, di seguito denominato "CTCU/VZS", in persona del suo legale rappresentante pro tempore Sig. AGOSTINO ACCARRINO, nato a Innsbruck (A), il 18/11/1955;

### PREMESSO:

- che l'Organismo è un organismo di conciliazione istituito dal CTCU/VZS e che, ai sensi dell'art. 2 del suo Statuto, è dotato di autonomia organizzativa e di capacità di agire nei rapporti con i terzi entro i limiti dei propri scopi;
- che l'Organismo e il conciliatore dell'Organismo non sono soggetti, nell'esercizio della loro attività conciliativa, a indirizzi o direttive da parte del CTCU/VZS e che pertanto l'Organismo ed il conciliatore dell'Organismo, nello svolgimento della loro attività conciliativa, si pongono in una posizione di terzietà, di imparzialità e di equidistanza sia dal CTCU/VZS, che dalla CCIAA;
- che l'Organismo ai sensi dell'art. 3 lettere a), b), c), d), e) dello Statuto, nell'esercizio della sua autonomia volta al perseguimento dei suoi scopi, può realizzare e gestire procedure ADR di consumo, nonchè stipulare protocolli d'intesa con altri soggetti, pubblici e privati, operanti su scala locale, nazionale ed europea, al fine promuovere l'utilizzo e migliorare la qualità delle procedure conciliative di consumo offerte;
- che l'Organismo, la cui attività, nel caso di specie, si concretizza nell'offerta di una procedura ADR online, gratuita, efficace, celere, trasparente e volontaria ai consumatori e alle imprese locali, persegue con tale mezzo il fine ultimo di contribuire per mezzo delle sue conciliazioni al miglioramento qualitativo del mercato interno nel settore dell'e-commerce di tipo C2B;
- che sia la CCIAA, ai sensi e nell'ambito applicativo del TU delle leggi regionali sull'Ordinamento delle Camere di commercio di Trento e Bolzano approvato con D.P.Reg. 12.12.2007, n. 9/L, art. 4, che l'Organismo, per mezzo della sua procedura ADR online di consumo operante nell'ambito della risoluzione extragiudiziale delle controversie di consumo nascenti da contratti di vendita di beni e servizi online, perseguono la finalità di voler contribuire al raggiungimento del corretto funzionamento del mercato locale;



- che il CTCU/VZS quale naturale interlocutore e referente in materia di tutela dei consumatori e di procedure conciliative che vedono quale parte un consumatore, intende sottoscrivere il presente protocollo al fine di contribuire, mediante una puntuale protezione del consumatore e una costruttiva collaborazione con la CCIAA, al corretto funzionamento del mercato;
- che le attribuzioni della CCIAA comprendono anche la promozione dell'arbitrato, della conciliazione, della mediazione e anche della risoluzione di controversie fra imprese e consumatori;
- che, vista la sussistente e sostanziale comunanza di finalità tra le parti stipulanti, visto quanto disposto dal D.Lgs n. 130/2015 in materia di ADR di consumo, nonché visto quanto disposto, sia nei considerando, che nel testo del Regolamento n. 524/2013/UE e della Direttiva 2013/11/UE, l'Organismo, la CCIAA e il CTCU/VZS ritengono opportuno attivarsi congiuntamente, al fine di offrire ai consumatori ed alle imprese/professionisti altoatesini una procedura online gratuita di risoluzione volontaria delle controversie di consumo che fornisca una adeguata tutela a livello locale, nazionale ed europeo anche alla minoranza linguistica tedesca, alla quale appartengono sia consumatori che imprenditori/professionisti;
- che l'Organismo si è già dotato di una valida e gratuita procedura online di risoluzione alternativa delle controversie di consumo operante in materia di e-commerce di tipo C2B, il cui ambito applicativo è specificato all'art. 1 del regolamento della predetta procedura;
- che l'adozione da parte della CCIAA di una nuova ed autonoma procedura online comporterebbe, di fatto, la creazione di una seconda struttura, analoga e parallela, generando elevati costi di investimento e di gestione, in contrasto con il generale criterio di economicità dell'attività della Pubblica Amministrazione;
- che tutte le parti sono consapevoli che gli scopi e le finalità da entrambe perseguiti sono concretamente raggiungibili individuando una proficua forma di collaborazione tra le stesse e che il mezzo più economico ed efficace per il suo raggiungimento è rappresentato dalla presente intesa che definisca l'ambito e le modalità di partecipazione della CCIAA e del CTCU/VZS alla procedura ADR online adottata dall'Organismo.

Tutto ciò premesso, le parti in persona dei rispettivi legali rappresentanti p.t.

### **CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:**

#### **Articolo 1 – Finalità**

L'Organismo, la CCIAA e il CTCU/VZS riconoscono l'interesse reciproco ad attivare una forma di collaborazione nell'alveo e nell'ambito di applicazione della procedura online "Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it" adottata dal predetto Organismo, al fine di contribuire concretamente, attraverso una maggiore tutela dei consumatori e delle imprese/professionisti, al corretto funzionamento del mercato interno locale, nonché per garantire un'adeguata tutela a livello nazionale ed europeo anche alla minoranza linguistica tedesca.



## Articolo 2 - Forme di collaborazione

Le finalità indicate all'articolo precedente saranno perseguite attraverso la seguente forma di collaborazione: la CCIAA e il CTCU/VZS partecipano alla procedura di formazione della proposta conciliativa formulata dall'Organismo secondo le modalità e i casi prestabiliti nel presente protocollo.

a) La CCIAA e il CTCU/VZS, partecipano alla procedura di formazione della proposta conciliativa dell'Organismo, per mezzo di un loro rappresentante a tal fine individuato ed incaricato. Il soggetto così individuato dalla CCIAA e dal CTCU/VZS provvede al controllo ed all'approvazione della proposta conciliativa formulata dal terzo conciliatore dell'Organismo, prima che la stessa sia comunicata alle parti del procedimento per l'eventuale accettazione. Il controllo consiste in una valutazione dell'aderenza della proposta formulata dal conciliatore dell'Organismo alle disposizioni di legge vigenti in materia di consumo e, nel caso in cui il caso di specie non consenta l'individuazione dell'applicazione di una specifica norma di riferimento, secondo equità. L'approvazione della proposta conciliativa da parte del soggetto incaricato dalla CCIAA e da quello incaricato dal CTCU/VZS, dovrà avvenire entro il termine di 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di invio del testo della proposta conciliativa da parte del conciliatore dell'Organismo.

Se entro tre giorni lavorativi il soggetto incaricato dalla CCIAA e quello incaricato dal CTCU/VZS non fanno pervenire al conciliatore dell'Organismo alcuna comunicazione, la proposta conciliativa formulata dall'Organismo si riterrà tacitamente approvata.

Questi termini decorrono sempre dal primo giorno lavorativo successivo alle varie comunicazioni di cui al presente comma. In caso di malattia di uno dei soggetti incaricati, dalla CCIAA o dal CTCU/VZS, tempestivamente comunicata, i termini di cui sopra si intendono sospesi e riprenderanno a decorrere dalla data di rientro in servizio del soggetto incaricato.

In caso di impedimento oppure di prolungata assenza, a qualsiasi titolo, da parte dei soggetti incaricati la CCIAA o il CTCU/VZS si riservano la facoltà di sostituire il soggetto incaricato, nello spirito di garantire la massima celerità del servizio.

Nel caso in cui il soggetto incaricato dalla CCIAA e quello incaricato dal CTCU/VZS comunichino per iscritto al Conciliatore dell'Organismo la loro mancata approvazione della proposta conciliativa, verrà comunicata alle parti del procedimento la proposta conciliativa licenziata dal conciliatore dell'Organismo, specificando e motivando la mancata approvazione della proposta conciliativa da parte della CCIAA e/o del CTCU/VZS.

b) Quanto previsto sub a) troverà applicazione nel caso in cui parte della procedura sia un'impresa/professionista con sede legale o stabilita sul territorio provinciale e che abbia sottoscritto con l'Organismo una clausola con la quale si impegna a ricorrere alla procedura online "Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it" per la risoluzione delle controversie insorte con i consumatori.

La CCIAA, l'Organismo e il CTCU/VZS si impegnano, inoltre, a collaborare per la divulgazione del nuovo mezzo di risoluzione alternativa delle controversie online di consumo derivanti dalla conclusione di contratti di vendita di beni e servizi online, attraverso l'invio, anche congiunto, di una comunicazione alle imprese locali sulla nascita della predetta procedura e sulla stipula del presente protocollo, invitandole a voler inserire nelle proprie condizioni generali di contratto la c.d. clausola "Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it" che verrà all'uopo debitamente formulata. Le imprese/professionisti che sottoscrivono la predetta clausola verranno menzionati



sul sito web dell'Organismo per rendere noto ai consumatori che alla procedura che vedrà coinvolta una delle imprese elencate si applicheranno, oltre al regolamento della procedura, anche le disposizioni del presente protocollo. Quanto disposto dal presente protocollo non sostituisce quanto disposto dal regolamento della procedura, ma lo integra nello specifico caso enunciato alla lettera b).

La CCIAA, l'Organismo e il CTCU/VZS, si impegnano, inoltre, a collaborare, anche attraverso l'organizzazione di conferenze e/o eventi divulgativi comuni, per fornire alle imprese ed ai consumatori indicazioni in merito alle nuove informazioni che i siti web degli online-shops devono dare ai consumatori ai sensi del Reg. 524/2013/UE e del D.Lgs 130/2015.

Di comune accordo tra le parti potranno essere individuate altre opportune forme di collaborazione volte al raggiungimento delle finalità specificate in premessa.

### **Articolo 3 - Impegni e aspetti economici**

Le attività in collaborazione, genericamente individuate all'articolo precedente, saranno attuate attraverso specifici accordi e/o convenzioni.

Le spese, la gestione e l'utilizzo in via esclusiva della procedura e del sistema della procedura "Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it" resteranno in capo e a carico dell'Organismo. A carico della CCIAA e del CTCU/VZS saranno poste le spese relative alla retribuzione dei soggetti responsabili dell'approvazione delle proposte conciliative formulate dall'Organismo ai sensi dell'art. 2 lett. a) del presente protocollo, nonché la predisposizione e la copertura economica dei mezzi a tal fini eventualmente necessari.

### **Articolo 4 - Soggetti responsabili**

La CCIAA individua quale responsabile dell'attuazione del presente accordo il Responsabile dell'Organismo di mediazione della Camera di commercio, pro tempore.

L'Organismo individua quale responsabile dell'attuazione del presente accordo il Sig. Walther Andreaus.

Il CTCU/VZS individua quale responsabile dell'attuazione del presente accordo il suo Presidente nonché legale rappresentante pro tempore.

È compito dei tre responsabili individuare le attività da realizzare nell'ambito del presente protocollo e l'elaborazione delle convenzioni di cui all'articolo 3. I tre responsabili produrranno annualmente un eventuale elenco delle attività da sviluppare nell'ambito del presente protocollo, che comunicheranno agli organi delle parti.

### **Articolo 5 - Riservatezza**

Le parti si impegnano a garantire, per sé e per il proprio personale, la massima riservatezza riguardo alle informazioni, i dati, i metodi di risoluzione e analisi delle controversie, le ricerche e simili, di cui vengano a conoscenza nell'ambito dello svolgimento delle attività comuni, di non divulgarle a terzi e di utilizzarle esclusivamente per il raggiungimento delle finalità oggetto della presente intesa. Viene fatto salvo l'uso dei dati sopra elencati per il loro utilizzo in modo aggregato a fini statistici, nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali e della privacy policy adottata all'interno di ciascun soggetto aderente alla presente intesa.



### **Articolo 6 - Durata e scadenza**

Il presente protocollo d'intesa ha validità di 1 anno decorrente dalla sottoscrizione dello stesso e potrà essere rinnovato anche tacitamente, salvo espressa manifestazione di volontà contraria al tacito rinnovo di almeno una delle parti che dovrà essere portata a conoscenza delle altre almeno 3 mesi prima della data di scadenza annuale.

### **Articolo 7 - Controversie**

Ogni controversia, che dovesse insorgere fra le parti in ordine alla interpretazione, applicazione e/o esecuzione del presente contratto, sarà demandata, a norma del Regolamento arbitrale della Camera arbitrale della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Bolzano, alla Camera arbitrale stessa. La decisione è inappellabile e sarà formulata da un Arbitro unico.

A tale fine le parti prendono atto che la Camera arbitrale è un soggetto terzo e neutrale rispetto alla CCIAA.

### **Articolo 8 - Privacy**

Le parti acconsentono, ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, e sue successive modifiche e integrazioni, che i dati personali raccolti in relazione al presente protocollo siano trattati esclusivamente per le finalità di cui al presente protocollo.

### **Articolo 9 - Registrazione e bolli**

La registrazione del presente protocollo di intesa verrà effettuata solo in caso d'uso, ai sensi della vigente normativa. Tutte le relative spese, compreso il bollo, sono a carico della parte richiedente la registrazione.

### **Articolo 10 - Norma finale**

Il presente protocollo verrà inserito, quale allegato, in calce al regolamento della procedura "Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it" dell'Organismo del quale formerà parte integrante.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente protocollo si applicano le disposizioni del regolamento della procedura e la normativa vigente in materia.

Bolzano, 28.04.2016

IL LEGALE RAPPRESENTANTE P.T.  
dell'Organismo

Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it  
del CTCU/VZS

Agostino Accarrino

IL LEGALE RAPPRESENTANTE P.T.  
della

Camera di commercio, industria,  
artigianato e agricoltura di Bolzano

On. Michl Ebner

IL LEGALE RAPPRESENTANTE P.T.  
del

Centro Tutela Consumatori Utenti /  
Verbraucherzentrale Südtirol

Agostino Accarrino