

processo, sia dalle parti che su invito del giudice. In ogni caso, è fatta salva la possibilità di richiedere al giudice i provvedimenti che, secondo la legge, sono urgenti o comunque indilazionabili.

### Verbale di accordo/mancato accordo

Il verbale di **accordo**, raggiunto con la collaborazione del mediatore e sottoscritto dallo stesso e dalle parti, è **omologato dal giudice** e diventa **esecutivo**. In caso di **mancato accordo** il mediatore può presentare una **proposta di risoluzione della lite**, se le parti concordemente lo richiedono (o laddove il regolamento dell'organismo di mediazione lo preveda), che le stesse restano libere di accettare o meno. Tuttavia, se la proposta non viene accettata e il processo davanti al giudice viene iniziato, qualora la sentenza corrisponda alla proposta, le spese del processo saranno a carico della parte che ha rifiutato ingiustificatamente la soluzione conciliativa.

### Costi

La mediazione ha un costo che si compone di **spese di avvio del procedimento** (40 € per ciascuna parte, da depositarsi all'atto della domanda o dell'adesione alla procedura) e **spese di mediazione** (indennità), che variano a seconda del valore della lite, e che comprendono l'onorario del mediatore e i costi di amministrazione della procedura. Le indennità dovute agli organismi di mediazione pubblici sono stabilite dalla Tabella A allegata al D.M. 180/2010, e sono comunque derogabili nel minimo. Gli organismi di mediazione privati, invece, possono stabilire liberamente gli importi, ma le tariffe devono essere sempre approvate dal Ministero della Giustizia.



**ADICONSUM**  
**FRIULI VENEZIA GIULIA**

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL



# La conciliazione

### Che cos'è

E' un metodo di risoluzione extragiudiziale delle controversie, che consente alle parti – consumatore e azienda, tramite i propri rappresentanti – di confrontarsi al fine di trovare una soluzione condivisa e realmente soddisfacente per entrambe, in tempi rapidi ed in maniera economica, evitando il ricorso in giudizio.

### Come funziona

La procedura di conciliazione è disciplinata da un Accordo/Protocollo d'intesa tra Associazione dei Consumatori e Azienda, e da un apposito Regolamento di Conciliazione che disciplina le modalità pratiche di svolgimento della procedura in tutte le sue fasi.

Una **Commissione di Conciliazione**, composta da un rappresentante per parte, gestisce la procedura conciliativa, coadiuvata da un'apposita Segreteria per la gestione delle pratiche. E' predisposto, inoltre, un elenco dei Conciliatori, istruiti tramite appositi corsi di formazione.

### La procedura

Per poter accedere alla conciliazione, è necessario che il consumatore abbia preventivamente presentato un reclamo – direttamente o tramite l'Associazione dei Consumatori – all'Azienda, al quale non sia stata data risposta entro un dato

## ADICONSUM FRIULI VENEZIA GIULIA

### Sedi territoriali:

<b>Udine</b>	<b>Via Percoto 8</b>	<b>tel.0432246438</b>
<b>Trieste</b>	<b>Piazza Dalmazia 1</b>	<b>tel.0406791311</b>
<b>Pordenone</b>	<b>Via San Valentino 30</b>	<b>tel.0434549916</b>
<b>Gemona</b>	<b>Via Roma 148</b>	<b>tel.0432980892</b>
<b>Gorizia</b>	<b>Via Manzoni 5</b>	<b>tel.0481533321</b>
<b>Monfalcone</b>	<b>Via Pacinotti 15/a</b>	<b>tel.048142068</b>

termine o la stessa risposta non sia considerata soddisfacente.

In tal caso il consumatore può presentare una domanda di conciliazione all'Associazione dei Consumatori, la quale, verificate le condizioni di ammissibilità della richiesta e l'esistenza dei presupposti per darvi seguito, svolge una prima analisi del caso.

La Commissione di Conciliazione (la quale, preliminarmente alla formalizzazione della domanda di conciliazione, può eventualmente decidere di discutere e risolvere il caso per le vie brevi ed in modo informale) formalizza la procedura ed esperisce il tentativo di conciliazione (entro il termine determinato dai singoli Protocolli/Regolamenti, che decorre dalla data di ricezione della domanda da parte dell'Azienda – alla quale viene inviata dall'Associazione dei Consumatori –), assumendo, anche mediante l'ascolto del consumatore, tutte le informazioni necessarie alla risoluzione della controversia, e riunendosi, a tal fine, anche a distanza.

### Verbale di conciliazione/mancato accordo

Se il tentativo di conciliazione ha esito positivo, la Commissione di Conciliazione sottoscrive il verbale di conciliazione, avente efficacia di accordo transattivo ex art. 1965 c.c. Nel caso in cui il tentativo di conciliazione fallisca, viene invece redatto un verbale di mancato accordo.

### Costi

La procedura di conciliazione paritetica è gratuita, e non comporta oneri per il consumatore, fatta salva l'eventuale iscrizione all'Associazione dei Consumatori cui si conferisce mandato.



Realizzato nell'ambito della campagna informativa di Adiconsum FVG  
"Consumatore Responsabile" finanziata con i fondi del 5 per mille 2012

# La mediazione

## Che cos'è

È l'attività professionale, svolta da un organismo terzo e imparziale - il **mediatore** -, finalizzata ad assistere le parti nella ricerca di un **accordo amichevole** e nella formulazione di una **proposta** per la composizione di una controversia, senza, tuttavia, il potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti.

## Tipi di mediazione

La mediazione può essere: **facoltativa**, cioè scelta dalle parti, a patto che si tratti di controversie su diritti disponibili, o **demandata**, quando è il giudice, a cui le parti si siano già rivolte, che invita le parti al previo tentativo di mediazione. Per quanto riguarda la mediazione **obbligatoria**, originariamente prevista dalla legge per un'ampia serie di materie di diritto civile e commerciale (diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento danni da responsabilità medica e da diffamazione a mezzo stampa o altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, condominio e risarcimento danni da circolazione di veicoli e natanti), rispetto alle quali, per poter agire in giudizio, le parti dovevano aver previamente esperito, senza successo, il tentativo di mediazione, la Corte Costituzionale ne ha dichiarata l'**illegittimità costituzionale** per eccesso di delega. Pertanto, a seguito della decisione della Corte Costituzionale, **la mediazione può essere solo facoltativa o demandata dal giudice**.

## Come funziona

La mediazione si introduce con una semplice **domanda** all'**organismo di mediazione**, scelto liberamente dalle parti. Una volta avviata la mediazione, il mediatore, entro 15 giorni dalla presentazione della domanda, organizza uno o più **incontri** mirati alla **composizione amichevole della controversia**. Il tentativo di mediazione civile ha una **durata massima** stabilita dalla legge di **4 mesi**. La mediazione può essere sempre esperita, anche nel corso del