



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Schlichtungsordnung

Gemäß gesetzesvertretendem Dekret Nr. 130 vom 6. August 2015, welches die EU-Richtlinie für Konsumentenschutz 2013/11/EU umsetzt und das Konsumentenschutzgesetz (Legislativdekret Nr. 205 vom 6. September 2005) abändert.

Die Dienststelle ist seit 11.10.2017 ebenfalls im nationalen Verzeichnis der ADR-Dienststellen für Konsumentenschutz bei Ministerium für Wirtschaftsentwicklung eingetragen. Das entsprechende Dekret wurde am 02.11.2017 zugestellt.

Regolamento di conciliazione

Ai sensi del d.lgs. 6 agosto 2015 n. 130 in attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori apportante modifiche al codice del consumo (d.lgs. 6 settembre 2005, n. 205).

L'Organismo é iscritto dall'11.10.2017 nell'elenco nazionale degli Organismi di conciliazione ADR-Consumer presso il Ministero dello Sviluppo Economico. Il rispettivo decreto è stato notificato in data 02.11.2017

AUSGABE

2017

EDIZIONE

Genehmigt mit Beschluss des Kammerausschusses Nr. 97 vom 11.09.2017

Approvato con deliberazione della Giunta camerale dd. 11.09.2017 n. 97



Weibliche und männliche Schreibweise

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde in der Regel die männliche Schreibweise verwendet. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass für die entsprechenden Formulierungen sowohl die männliche als auch die weibliche Schreibweise gültig ist.

Uso della forma maschile e femminile

Ai soli fini di una più semplice leggibilità nel seguente testo è stata scelta la forma maschile. Segnaliamo espressamente che per le varie formulazioni vale sia la forma maschile che quella femminile.

Auskunft

Sekretariat

Tel.: 0471 – 945561 oder 945629

arbitration@handelskammer.bz.it

PEC: arbitration@bz.legalmail.camcom.it

www.handelskammer.bz.it

Informazioni

Segreteria

tel.: 0471 – 945561 oppure 945629

arbitration@camcom.bz.it

PEC: arbitration@bz.legalmail.camcom.it

www.camcom.bz.it



Inhalt

Indice

Schlichtungsordnung der Schlichtungsstelle ADR-Consumer der Handelskammer Bozen	5	Regolamento di conciliazione dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer della Camera di Commercio di Bolzano
Anhang A) Vergütung zugunsten der Schlichtungsstelle ADR-Consumer	21	Allegato A) Indennità dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer
Anhang B) Verhaltensregeln für Schlichter	23	Allegato B) Codice etico per conciliatori
Anhang C) Bewertungsbogen	27	Allegato C Scheda di valutazione
Zahlungsmodalität	35	Modalità di pagamento
Hinterlegung von Akten	37	Deposito di atti per il procedimento di conciliazione
Zweigstellen	38	Sedi staccate



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

GIUSTIZIA ALTERNATIVA



SCHLICHTUNGSORDNUNG

der Schlichtungsstelle ADR-Consumer der Handelskammer Bozen

Art. 1

Begriffsbestimmungen

(1) Für die Zwecke dieser Schlichtungsordnung steht die Bezeichnung

- „Schlichtungsstelle ADR-Consumer“, für jene Einrichtung des Kammersystems (GVD Nr. 206/2005, Art. 140 Abs.2), die im eigens dafür vorgesehenen und beim Ministerium für Wirtschaftsentwicklung eingerichteten Verzeichnis eingetragen und ermächtigt ist, im Sinne der geltenden Gesetzgebung Schlichtungsverfahren durchzuführen;
- die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle ADR-Consumer der Handelskammer Bozen betrifft die freiwilligen Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung der nationalen und grenzüberschreitenden Konflikten, wobei mindestens eine der Konfliktparteien ihren Sitz oder Wohnsitz in der Provinz Bozen haben muss.
- „Verantwortlicher der Schlichtungsstelle ADR-Consumer“ für jene physische Person, der mit entsprechender Maßnahme der Handelskammer die vom Gesetz für diese Funktion vorgesehenen Obliegenheiten und Befugnisse übertragen werden oder für dessen Stellvertreter;
- „Sekretariat“ für die, wie auch immer benannte Einrichtung, welche die Abwicklung der Schlichtungsverfahren betreut; dem Sekretariat steht der Verantwortliche der Schlichtungsstelle ADR-Consumer vor.

Art. 2

Anwendungsbereich

(1) Die Schlichtungsstelle ADR-Consumer bietet die Möglichkeit, nationale und grenzüberschreitende Konflikte, die verfügbare Rechte im Bereich

REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

dell'Organismo di conciliazione ADR – Consumer della Camera di commercio di Bolzano

Art. 1

Definizioni

(1) Ai fini del presente Regolamento:

- per "Organismo di conciliazione ADR-Consumer", si intende l'Ente del sistema camerale (d.lgs. 206/2005, art. 140 c.2), iscritto nell'apposito Registro istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico, deputato a gestire il procedimento di conciliazione ai sensi della normativa vigente;
- la competenza dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer della CCIAA di Bolzano si estende alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale delle controversie nazionali e transfrontaliere, purché almeno una delle parti abbia sede o sia residente in Provincia di Bolzano.
- per "Responsabile dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer" si intende la persona fisica, cui sono attribuiti, con atto interno dell'ente camerale, i compiti e le prerogative riservate a tale soggetto dalla normativa vigente, o la persona individuata quale sostituto del Responsabile;
- per "Segreteria" si intende la struttura di supporto, comunque denominata, che cura la gestione delle procedure di conciliazione; a capo della Segreteria vi è il Responsabile dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer.

Art. 2

Ambito di applicazione

(1) Il Servizio di conciliazione offre la possibilità di giungere alla composizione delle controversie nazionali e transfrontaliere in materia di tutela del



Verbraucherschutz gem. GVD 206/2005 i.g.F. betreffen, zwischen zwei oder mehreren Rechtssubjekten zu lösen, wobei mindestens eine der Konfliktparteien ihren Sitz oder Wohnsitz in der Provinz Bozen haben muss. Die Konflikte können zwischen Verbrauchern und Unternehmen sowie zwischen Verbrauchern und Wirtschaftstreibenden entstehen und werden durch den Beistand eines unabhängigen, unparteiischen und neutralen Schlichters betreut. Gegenständliche Regelung schließt die Streitfälle aus, welche die im Internet erworbenen Sachen betreffen, unbeschadet der Übereinkommen zwischen der Handelskammer Bozen und anerkannten Einrichtungen und unter Berücksichtigung des Subsidiaritätsprinzips im weitesten Sinne. Gegenständliche Schlichtungsordnung mitsamt den Anlagen, welche integrierenden Bestandteil bilden, wird unbeschadet der Gesetzesvorschriften angewandt.

Die Zuständigkeit bezieht sich auf die nachfolgend angeführten Streitgegenstände:

Konsumgüter

- Lebensmittel – Obst und Gemüse, Fleisch, Brot und Getreide
- Andere Lebensmittel
- Alkoholfreie und nicht alkoholfreie Getränke
- Tabakwaren
- Kleidung (einschließlich Produkte der Schneiderei und Tätigkeit der chemischen Reinigung) und Schuhwerk
- Güter für die Instandhaltung und Sanierung von Behausungen
- Einrichtungen
- Haushaltsgeräte von großer und kleiner Art
- Elektrogeräte
- Güter betreffend die Technologien der Information und Kommunikation
- Freizeitgüter (Sportartikel, Musikinstrumente, u.ä.)

consumatore previste dal d.lgs. 206/2005 e successive modifiche ed integrazioni, su diritti disponibili, purché almeno una delle parti abbia sede o sia residente in Provincia di Bolzano. Le controversie possono essere tra due o più soggetti comprese le liti tra consumatori e imprese, e tra consumatori e professionisti, svolte tramite l'assistenza di un conciliatore indipendente, imparziale e neutrale. Sono escluse dal presente Regolamento le controversie di consumo nascenti dall'e-commerce, fatti salvi i protocolli di intesa che la Camera di commercio di Bolzano ha in essere con strutture riconosciute, nell'osservanza di un più generale principio di sussidiarietà. Il presente regolamento, completo degli allegati che ne fanno parte integrante, si applica salvo quanto previsto dalla legge.

Le materie di competenza sono:

Beni di consumo

- Prodotti alimentari – prodotti ortofrutticoli, carni, pane e cereali
- Altri prodotti alimentari
- Bevande- alcoliche e analcoliche
- Tabacco
- Indumenti (compresi i prodotti di sartoria e l'attività di tintolavanderia) e calzature
- Beni destinati alla manutenzione ed alla ristrutturazione delle abitazioni
- Arredamenti
- Apparecchi domestici di grandi e piccole dimensioni
- Apparecchi elettronici
- Beni attinenti alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione
- Beni per il tempo libero (articoli sportivi, strumenti musicali, ecc.)



- Neue und gebrauchte Fahrzeuge
- Teile und Zubehör für Fahrzeuge
- Personenverkehr
- Kraft- und Schmierstoffe
- Bücher, Zeitschriften, Zeitungen und Schreibwaren
- Haustiere und Haustierprodukte
- Kosmetik und Pflegeartikel für die Körperpflege
- Schmuck, Silberwaren, Uhren und Accessoires
- Artikel für Baby und Kinder
- Produkte für die Reinigung und Wartung, Reinigungsartikel und andere kurzlebige Haushaltswaren
- Mezzi di trasporto nuovi e usati
- Parti di ricambio e accessori per mezzi di trasporto
- Trasporto passeggeri
- Carburanti e lubrificanti
- Libri, riviste, giornali ed articoli di cancelleria
- Animali da compagnia e prodotti per animali da compagnia
- Cosmetici ed articoli da toeletta per l'igiene personale
- Gioielleria, argenteria, orologi e accessori
- Articoli per neonati e per l'infanzia
- Prodotti per la pulizia e la manutenzione, articoli per la pulizia e altri beni per la casa non durevoli

Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeit

- Hotels und andere Ferienunterkünfte
- Reisepakete
- Dienstleistungen der Reisebüros
- Restaurant und Bar
- Dienstleistungen im Zusammenhang mit Sport und Hobbys
- Dienstleistungen im Bereich Kultur und Freizeit
- Glücksspiele und Lotterien

Art. 3

Sekretariat

(1) Das Sekretariat verwaltet die Schlichtungsstelle. Alle Personen, die im Sekretariat tätig sind, müssen unparteiisch sein; sie dürfen nicht in die Entscheidung des Streitfalls eingreifen und keine rechtsberatende Tätigkeit ausüben.

(2) Das Sekretariat erstellt für jedes Schlichtungsverfahren eine eigene Verfahrensakte.

Servizi relativi al tempo libero

- Alberghi e altri alloggi per vacanze
- Viaggi tutto compreso
- Servizi delle agenzie di viaggio
- Ristoranti e bar
- Servizi correlati a sport e hobby
- Servizi culturali e di svago
- Giochi d'azzardo e lotterie

Art. 3

Segreteria

(1) La Segreteria amministra il servizio di conciliazione. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica.

(2) La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento di conciliazione.



(3) Der Schlichter kann das Verfahren als abgeschlossen erklären, wobei er das Sekretariat beauftragt, die Parteien davon in Kenntnis zu setzen:

- immer dann, wenn die Parteien erklären oder zeigen, dass sie an der Fortführung des Verfahrens kein Interesse haben;
- wenn neunzig Tage ab Hinterlegung des Antrags verstrichen sind, vorbehaltlich einer einvernehmlichen anderslautenden Willensäußerung der Parteien.

(4) Der Schlichter erklärt das Verfahren als abgeschlossen, wobei er das Sekretariat beauftragt, die Parteien davon zu informieren, falls das Schlichtungstreffen nicht stattfindet, da die Partei, die zur Schlichtung eingeladen wurde, ihre Teilnahme entweder ausdrücklich oder stillschweigend verweigert und die antragstellende Partei schriftlich ersucht hat, den Abschluss des Verfahrens aufgrund der fehlenden Zustimmung der eingeladenen Partei zu bescheinigen.

(5) Auf Antrag der Partei bescheinigt der Schlichter schriftlich:

- die erfolgte Hinterlegung des Antrags;
- den erfolgten Abschluss des Verfahrens.

Art. 4

Der Schlichter

(1) Der Schlichter übt seine Tätigkeit als unparteiische Drittperson aus und hilft zwei oder mehreren Parteien bei der Suche nach einer zufriedenstellenden Einigung für eine friedliche Konfliktbeilegung.

(2) Der Schlichter wird – unter Berücksichtigung der geltenden Gesetzgebung - vom Verantwortlichen der Schlichtungsstelle ADR-Consumer unter jenen Personen ausgewählt, die in eigens dafür bestimmte Verzeichnisse eingetragen sind, welche auf der Grundlage der von der Italienischen Vereinigung der Handelskammern (Unioncamere) erstellt wurden.

Die Namhaftmachung erfolgt unter Berücksichtigung der Verfahrenssprache sowie von Kriterien der persönlichen Kompetenz, welche auch vom Studienbereich des Hochschulabschlusses

(3) Il conciliatore può dichiarare concluso il procedimento incaricando la Segreteria di darne notizia alle parti:

- in qualsiasi momento le stesse dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il procedimento;
- qualora siano decorsi novanta giorni dal deposito della domanda, salvo diversa concorde volontà delle parti.

(4) Il conciliatore dichiara concluso il procedimento incaricando la Segreteria di darne notizia alle parti ove l'incontro non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, della parte invitata ad aderire alla conciliazione e qualora la parte istante abbia espressamente richiesto, per iscritto, una semplice attestazione della Segreteria di conclusione del procedimento per mancata adesione della parte invitata.

(5) Su richiesta di parte il conciliatore attesta altresì per iscritto:

- l'avvenuto deposito della domanda;
- l'avvenuta chiusura del procedimento.

Art. 4

Il Conciliatore

(1) Il conciliatore svolge un'attività come terzo imparziale, finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione della controversia stessa, tramite la ricerca di un accordo soddisfacente.

(2) Il conciliatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer tra i nominativi inseriti negli appositi elenchi formati sulla base di standard definiti dall'Unione Italiana delle Camere di commercio (Unioncamere), nel rispetto della normativa vigente.

La designazione avviene nel rispetto della lingua scelta per il procedimento e secondo i criteri di specifica competenza desunta anche dalla tipologia di laurea conseguita o dalla professione e-



oder vom ausgeübten Beruf abgeleitet werden kann, der Rotation, der Verfügbarkeit und der Erfahrung auf dem Sachgebiet des Konsumentenschutzes; der Verantwortliche muss auch den Streitgegenstand und die Parteien berücksichtigen, damit die Unvoreingenommenheit und die Grundlagen einer schnellen und fachgerechten Abwicklung des Auftrags gewährleistet sind.

Die Parteien können den Schlichter unter den in den Verzeichnissen eingetragenen Personen einvernehmlich wählen.

(3) Unter Berücksichtigung der Grundsätze gem. Art. 141-bis, Abs. 5, des Verbraucherschutzkodex darf sich der Schlichter nicht in einer Situation der Unvereinbarkeit im Sinne spezifischer Gesetznormen und der Verhaltensregeln gemäß Anlage B) befinden.

(4) Vor Beginn eines jeden Schlichtungsverfahrens und jedenfalls vor dem Zusammentreffen mit den Parteien, muss der Schlichter eine Erklärung über seine Unabhängigkeit, Unvoreingenommenheit und Unparteilichkeit sowie über die Einhaltung der Verhaltensregeln unterzeichnen.

(5) Jede Partei kann den Verantwortlichen der Schlichtungsstelle ADR-Consumer ersuchen, den Schlichter wegen gerechtfertigter Gründe zu ersetzen.

Art. 5

Kriterien für die Bestellung der Schlichter

(1) Die Schlichtungsstelle ADR-Consumer der Handelskammer Bozen führt für jeden Schlichter eine eigene Akte mit folgendem Inhalt: ausführlicher Lebenslauf, geeignete Unterlagen zur Belegung der erforderlichen Sprachkenntnisse, Teilnahmebestätigungen an Weiterbildungskursen bzw. die entsprechenden Abschlusszeugnisse sowie die Bewertungsbögen über die Tätigkeit des Schlichters.

(2) Der Verantwortliche muss für jeden Schlichter eine Übersicht anfertigen – eventuell auch auf elektronischem Datenträger – mit folgenden Angaben: Sprachkenntnisse, Studientitel oder Berufsbefähigung, besondere Qualifikationen, verwaltete Verfahren, besuchte Weiterbildungskurse, Fachkompetenz, Beherrschung der Schlichtungs-

sercitata, turnazione, disponibilità e esperienza in materia di consumo, tenendo conto dell'oggetto e delle parti della controversia, in maniera da assicurare l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico.

Le parti possono individuare congiuntamente il conciliatore tra i nominativi inseriti negli elenchi.

(3) Il conciliatore, anche in osservanza dei principi di cui all'art. 141-bis, comma 5 del Codice del Consumo, non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal codice etico di cui all'allegato B).

(4) Prima dell'inizio di ciascun procedimento di conciliazione e comunque prima dell'incontro con le parti, il Conciliatore sottoscrive un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità e aderisce al codice etico.

(5) Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer in base a giustificati motivi, la sostituzione del conciliatore.

Art. 5

Criteri per la nomina dei conciliatori

(1) Presso il servizio di conciliazione delle Camere di commercio devono essere conservati, per ciascun conciliatore, fascicoli contenenti curriculum dettagliato del professionista, attestati relativi ai corsi frequentati dallo stesso, eventuale scheda di valutazione del conciliatore.

(2) Per ciascun conciliatore il Responsabile deve predisporre una scheda, anche su supporto informatico, relativa ai titoli di studio e professionali, alle specializzazioni eventualmente possedute, alle procedure gestite, ai corsi frequentati, sia relativamente alla competenza professionale che alle tecniche di conciliazione e comunicazione. Il



und Kommunikationstechniken. Der Schlichter muss jährlich dafür sorgen, dass seine Akte und die ihn betreffende Übersicht auf den laufenden Stand gebracht wird.

(3) Der Verantwortliche der Schlichtungsstelle ADR-Consumer gruppiert die ins Verzeichnis eingetragenen Schlichter nach Kategorien, unter Berücksichtigung der Sprachkenntnisse, der Fachkompetenz, sowie - innerhalb einer jeden Kategorie - der Kompetenz auf dem Sachgebiet der Schlichtung.

(4) Der Verantwortliche der Schlichtungsstelle ADR-Consumer überprüft, nach Feststellung der Verfahrenssprache oder der verschiedenen Verfahrenssprachen, die Lebensläufe der Schlichter (Hochschulabschluss, ausgeübter Beruf, Spezialisierungskurse, Fachkompetenz im Bereich der Schlichtung) sowie den Streitgegenstand und trifft eine Auswahl von möglichen Schlichter. Unter Berücksichtigung der weiteren Tatbestände des Verfahrens bestimmt der Verantwortliche sodann den als geeignet erachteten Schlichter.

(5) Sofern der Verantwortliche, nach Überprüfung der Unterlagen, das Schlichtungsverfahren als besonders schwierig erachtet, wählt er unter mehreren als geeignet befundenen Schlichter jenen aus, der gemäß dem folgenden Absatz 7 die größte Erfahrung vorweist.

(6) Handelt es sich nach Ermessen des Verantwortlichen um einen herkömmlichen Streitgegenstand, werden bei der Auswahl des Schlichters die Kriterien der Verfügbarkeit und der Rotation angewandt.

(7) Die angereifte Erfahrung stellt ein weiteres Auswahlkriterium dar, um den Schlichter zu bestimmen, der am geeignetsten ist, das Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle ADR-Consumer zu verwalten.-Bei der Bewertung muss auch die ständige Weiterbildung des Schlichters berücksichtigt werden.

(8) Vor der Auftragserteilung überprüft der Verantwortliche die Verfügbarkeit des oder der ausgewählten Schlichter, welche für die Betreuung der genannten Schlichtung für geeignet befunden werden.

conciliatore annualmente deve provvedere all'aggiornamento del proprio fascicolo e della propria scheda.

(3) Il Responsabile dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer provvede a raggruppare per categorie i conciliatori iscritti nell'elenco di cui all'art. 4) tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza professionale nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di conciliazione di ciascun conciliatore.

(4) Il Responsabile dell'Organismo ADR-Consumer valutati il curriculum professionale del conciliatore (tipologia di laurea, corsi di specializzazione, competenza tecnica in conciliazione) e l'oggetto della conciliazione, individua in prima istanza una rosa di conciliatori. Il Responsabile procede quindi ad un ulteriore approfondimento, sulla base di un'istruttoria sommaria degli altri elementi della procedura.

(5) Ove si tratti, a giudizio del Responsabile, di controversia che presenta profili di alta difficoltà, si procede ad una designazione in favore dei conciliatori di pari grado di competenza sulla base del successivo criterio di esperienza ai sensi del seguente comma 7.

(6) Ove, sempre sulla base della valutazione del Responsabile, si tratti di controversia rientrante in ambiti che sono da considerarsi di normale gestione, possono essere seguiti il criterio della disponibilità e quello della turnazione.

(7) L'esperienza maturata in concreto dal conciliatore costituisce un elemento ulteriore per la scelta del professionista più idoneo a gestire la conciliazione demandata all'Organismo ADR-Consumer.

Deve essere oggetto di valutazione anche il continuo aggiornamento del conciliatore.

(8) Al fine di procedere all'assegnazione dell'incarico, il Responsabile verifica quindi la disponibilità del soggetto o dei soggetti individuati come i più idonei a gestire la conciliazione per cui si discute.



(9) Befindet der Verantwortliche, aufgrund der obengenannten Bewertungskriterien, mehrere Schlichter als geeignet, wird er das Kriterium der Rotation anwenden, wobei er die Verfahrenssprache, die Zahl der jährlich erteilten Aufträge sowie deren Streitwert berücksichtigt.

(10) Die Parteien können einvernehmlich die Wahl eines Schlichters vorschlagen, den sie unter den im Verzeichnis der Schlichtungsstelle ADR-Consumer eingetragenen Personen auswählen. Außerdem können die Parteien einvernehmlich die berufliche Qualifikation des Schlichters angeben, welche sie als besonders angebracht oder, im Gegenteil, welche sie als gänzlich unangebracht erachten. Der Verantwortliche muss jedenfalls überprüfen, ob es zweckmäßig ist, dem Antrag der Parteien stattzugeben. Gibt der Verantwortliche dem Antrag der Parteien nicht statt, muss die Maßnahme, mit welcher der Schlichter ernannt wird, entsprechend begründet werden.

Art. 6

Einleitung des Verfahrens

(1) Ein Schlichtungsverfahren kann auf Antrag einer Partei im Papiermodus am Schalter während der Öffnungszeiten abgegeben werden, per Einschreiben mit Rückantwort oder mittels zertifizierter elektronischer Postadresse (PEC) an arbitration@bz.legalmail.camcom.it übermittelt werden. Das Schlichtungsverfahren kann auch auf der Grundlage einer entsprechenden Vertragsklausel eingeleitet werden, auf Anordnung des Richters, oder wenn das Gesetz die Pflicht vorsieht, einen Schlichtungsversuch zu unternehmen, bevor ein Gerichtsverfahren eingeleitet wird.

(2) Das Verfahren wird eingeleitet, indem beim Sekretariat ein vollständiger Antrag hinterlegt wird, wobei die entsprechenden Papiervordrucke, oder on-line Vordrucke auf der Internetseite der Schlichtungsstelle ADR-Consumer zu verwenden sind.

(3) Der Antrag muss folgende Daten enthalten:

- die Bezeichnung der Schlichtungsstelle

(9) Qualora il Responsabile individui per la conciliazione oggetto della nomina più conciliatori ugualmente idonei in base ai criteri sopra individuati, dovrà procedere ad applicare un criterio di turnazione avendo riguardo sia alla lingua del procedimento, sia al numero di incarichi assegnati ai conciliatori nell'anno sia al valore delle procedure precedentemente assegnate.

(10) Le parti possono fornire una comune indicazione per la scelta del conciliatore individuandolo tra quelli inseriti nelle liste dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer. Le parti, inoltre, possono anche indicare congiuntamente la qualifica professionale che ritengono più adeguata o viceversa quella che non ritengono appropriata. Spetta comunque al Responsabile valutare l'opportunità di dar seguito alla richiesta delle parti. Qualora il Responsabile non accolga la richiesta delle parti, il provvedimento di nomina del conciliatore dovrà essere adeguatamente motivato.

Art. 6

Avvio del procedimento

(1) Il procedimento di conciliazione può essere avviato su istanza di parte, presentata in modalità cartacea allo sportello negli orari di apertura previsti, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno oppure a mezzo pec all'indirizzo arbitration@bz.legalmail.camcom.it

Il procedimento di conciliazione si può avviare anche sulla base di un'apposita clausola contrattuale o disposto dal Giudice, e qualora la legge preveda l'obbligo di esperire un tentativo di conciliazione prima di proporre l'azione giudiziale.

(2) Il procedimento si avvia attraverso il deposito, presso la Segreteria di una domanda completa, utilizzando gli appositi moduli cartacei o disponibili on-line sul sito internet dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer.

(3) Nella domanda devono essere indicati:

- il nome dell'Organismo di conciliazione ADR-



ADR-Consumer;

- die Personalien und die Adressen der Parteien und – wenn vom Gesetz vorgesehen oder sofern dennoch ernannt – der eventuellen Verteidiger und/oder Berater;
- die Postanschrift, die E-Mail-Adresse oder die Anschrift einer zertifizierten E-Mail-Adresse (PEC), für die Zusendung von Dokumenten und Mitteilungen jeglicher Art;
- den Gegenstand des Konflikts;
- die Begründung des Anspruchs;
- den Streitwert, welcher auf der Grundlage der von der Zivilprozessordnung angeführten Kriterien zu bestimmen ist;
- die Erklärung über die örtliche Zuständigkeit der Schlichtungsstelle ADR-Consumer.
- den Einzahlungsbeleg der erfolgten Einzahlung der Spesen unbeschadet spezifischer Ausnahmen.

(4) Gilt der Streitwert als unbestimmt oder unbestimmbar oder besteht ein beträchtlicher Unterschied zwischen den jeweiligen Schätzungen seitens der Parteien, so entscheidet die Schlichtungsstelle den Bezugswert bis zu max. 50.000,00 Euro und teilt diesen den Parteien mit. Sollte sich bei Verfahrensabschluss ein anderer Streitwert ergeben, ist die Vergütung auf der Grundlage der entsprechenden Streitwertkategorie geschuldet.

(5) Sollte der unter Absatz 3 angeführte Antrag unvollständig sein oder sollte die antragstellende Partei die eventuell geschuldeten Spesen nicht einzahlen, setzt der Verantwortliche das Schlichtungsverfahren aus und lädt die antragsstellende Partei ein, innerhalb einer angemessenen Frist der Berichtigung nachzukommen bzw. die Einzahlung vorzunehmen; sollte die vom Verantwortlichen gewährte Frist erfolglos verstreichen, wird das Verfahren nicht fortgesetzt.

(6) Die Parteien können Anträge gemeinsam oder gleichzeitig hinterlegen.

(7) Der Antrag kann auch gegenüber mehreren Parteien hinterlegt werden.

Consumer adito;

- le generalità ed i recapiti delle parti e, se richiesti dalla legge, o comunque nominati, degli eventuali difensori tecnici e/o consulenti;
- l'indirizzo postale, di posta elettronica oppure l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC), presso il quale inviare documenti e comunicazioni di qualsiasi genere;
- l'oggetto della controversia;
- le ragioni della pretesa;
- il valore della controversia, sulla base dei criteri indicati nel codice di procedura civile;
- la dichiarazione relativa alla competenza territoriale dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer.
- la ricevuta dell'avvenuto pagamento delle spese, salvo specifiche esenzioni;

(4) Qualora il valore della lite risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'Organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di Euro 50.000,00, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di conciliazione il valore risulti diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.

(5) Qualora la domanda di cui al comma 3 si presenti incompleta rispetto agli elementi sopra indicati oppure la parte istante non provveda al versamento delle spese, quando dovute, il Responsabile dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer tiene in sospeso la domanda e invita la parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento, assegnando un congruo termine; decorso inutilmente il termine assegnato dal Responsabile non si darà corso alla procedura.

(6) Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali.

(7) La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti.



(8) Der Verantwortliche legt den Termin für das erste Treffen zwischen den Parteien innerhalb von dreißig Tagen ab Hinterlegung des Antrages fest, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben oder es aus begründeten organisatorischen Gründen nicht möglich ist.

(9) Die Schlichtungstreffen finden am Sitz der Schlichtungsstelle ADR-Consumer statt, oder in deren Außenstellen oder eventuell an einem anderen Ort, der zwischen den Parteien, dem Schlichter und dem Verantwortlichen der Schlichtungsstelle ADR-Consumer vereinbart wurde.

(10) Das Sekretariat teilt der antragsstellenden Partei das Datum des Treffens mit. Das Sekretariat übermittelt den anderen Parteien den Schlichtungsantrag und teilt das Datum des ersten Treffens mit den geeigneten Mitteln mit, um den Empfang zu beweisen. Die Parteien müssen mindestens drei Tage vor dem Treffen bestätigen, wer an diesem beiwohnen wird.

(11) Jede Partei hat das Recht auf Zugang zu den Akten des Verfahrens, ausgenommen sind jene bzgl. der Einzelgespräche, zu welchen nur die betroffene Partei Zugang hat. Falls der Schlichtungsstelle ADR-Consumer nach der Hinterlegung eines Schlichtungsantrags die entsprechende Befähigung entzogen werden sollte, informiert das Sekretariat die Parteien davon und stellt ihnen das Verzeichnis der zur Durchführung des Verfahrens befähigten Schlichtungsstellen ADR-Consumer zur Verfügung. Jede Partei kann die Rückerstattung der Spesen fordern.

(12) Gemäß der Bestimmung des Art. 141-bis Abs. 2 des Legislativdekrets 206/2005 schließt die Schlichtungsstelle ADR-Consumer, vorbehaltlich anderer Vorschriften aus anderen anwendbaren Gesetze oder der Beschlüsse von Behörden, welche den Bereich regeln, die Behandlung von bestimmten Streifällen aus, wenn:

- der Verbraucher hat vorab weder versucht, den Wirtschaftstreibenden zu kontaktieren, um ihm seine Beschwerde deutlich zu machen, noch die Angelegenheit direkt mit dem Wirtschaftstreibenden zu lösen;
- der Konflikt hat einen nichtigen Beweggrund oder wird mutwillig erhoben;

(8) Il Responsabile dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer fissa la data del primo incontro tra le parti entro 30 giorni dal deposito della domanda, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative.

(9) La sede dell'incontro di conciliazione è presso la sede, oppure le sedi staccate dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer o, eventualmente, svolta in altra località, se l'Organismo di conciliazione ADR-Consumer, il conciliatore e tutte le parti esprimono il proprio consenso.

(10) La Segreteria comunica alla parte che ha attivato la procedura la data dell'incontro. La Segreteria invia alle altre parti la domanda di conciliazione e comunica la data del primo incontro con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione. Almeno tre giorni prima dell'incontro, le parti devono confermare chi sarà presente allo stesso.

(11) Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, ad eccezione di quelli relativi alle sessioni separate, cui ha accesso la sola parte depositante. Qualora venga a mancare l'apposita abilitazione dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer successivamente al deposito della domanda, la Segreteria ne informa le parti e fornisce alle stesse l'elenco degli Organismi di conciliazione ADR-Consumer abilitati presso cui potrà svolgersi il procedimento. In questo caso, a formale richiesta di ciascuna parte, sarà disposta la restituzione delle spese.

(12) Ai sensi dell'art.141-bis comma 2 del d.lgs 206/2005 e salve le diverse prescrizioni contenute in altre norme applicabili ovvero nelle deliberazioni delle autorità di regolazione di settore, l'Organismo di conciliazione ADR-Consumer esclude il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

- il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;
- la controversia è futile o temeraria;



- der Konflikt wird bereits oder wurde schon von einer anderen Schlichtungsstelle ADR-Consumer oder einem anderen Gerichtsorgan behandelt, es sei denn, der Richter ordnet die Schlichtung an;
- der Streitwert ist geringer als 40,00 (vierzig) Euro oder höher als 500.000,00 (fünfhunderttausend) Euro;
- der Verbraucher hat der Schlichtungsstelle ADR-Consumer den Antrag nicht innerhalb von einem Jahr ab dem Zeitpunkt, an dem er dem Wirtschaftstreibenden eine Beschwerde eingereicht hat, hinterlegt;
- die Behandlung dieser Art von Konflikten würde der effizienten Tätigkeit der Schlichtungsstelle ADR-Consumer wesentlich schaden.

Gegenständliche Schlichtungsstelle ADR-Consumer behandelt keine Streitfälle, welche im Internet erworbene Güter oder Dienstleistungen betreffen (E-Commerce), unbeschadet der Übereinkommen zwischen der Handelskammer Bozen und anderen anerkannten Einrichtungen sowie unter Berücksichtigung des Subsidiaritätsprinzips im weitesten Sinne.

(14) Sollte die Schlichtungsstelle ADR-Consumer, im Einklang mit den eigenen Verfahrensbestimmungen, außerstande sein, einen ihr vorgelegten Streitfall zu behandeln, muss sie innerhalb von 21 (einundzwanzig) Tagen ab der Hinterlegung des Antrags allen Parteien die Begründung der Entscheidung, das Streitverfahren nicht zu behandeln, erläutern. Besagte Verfahrensbestimmungen dürfen dem Zugang seitens der Verbraucher zu den ADR-Verfahren nicht wesentlich erschweren, auch wenn es sich um grenzüberschreitende Streitfälle handeln sollte.

Art. 7

Schlichtungsverfahren erstes Treffen

(1) Das erste Treffen wird im Beisein des Schlichters, der Parteien und deren Anwälte, falls ihre Anwesenheit vom Gesetz vorgesehen ist, abgehalten und bezweckt eine Aufklärung der Parteien bezüglich der Aufgabe und Abwicklung der

- la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro Organismo di conciliazione ADR-Consumer o da un organo giurisdizionale, salvo i casi disposti dal giudice;
- il valore della controversia è inferiore a 40,00 (quaranta) Euro o superiore a 500.000,00 (cinquecentomila) Euro;
- il consumatore non ha presentato la domanda all'Organismo di conciliazione ADR-Consumer entro un limite di tempo non superiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;
- il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer.

Le controversie di consumo nascenti dall'e-commerce non vengono trattate dal presente Organismo di conciliazione ADR-Consumer, fatti salvi i protocolli di intesa che la Camera di commercio di Bolzano ha in essere con strutture riconosciute, nell'osservanza di un più generale principio di sussidiarietà.

(14) Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, l'Organismo di conciliazione ADR-Consumer non è in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata, l'Organismo di conciliazione ADR-Consumer fornisce a tutte le parti una spiegazione motivata della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro 21 (ventuno) giorni dal ricevimento del fascicolo della domanda. Tali norme procedurali non devono nuocere in modo significativo all'accesso da parte dei consumatori alle procedure ADR, compreso il caso di controversie transfrontaliere.

Art. 7

Procedura di conciliazione primo incontro

(1) Il primo incontro con il conciliatore, le parti ed i loro legali, nei casi in cui la loro presenza è richiesta dalla legge, si svolge con l'obiettivo di chiarire alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della conciliazione e invitare le stes-



Schlichtung; die Parteien und deren Anwälte, falls anwesend, werden eingeladen, sich über den möglichen Beginn des Schlichtungsverfahrens auszusprechen, wobei gemeinsam die Zweckmäßigkeit überprüft wird. Falls sich die Parteien während des ersten Treffens entscheiden, das Verfahren nicht weiter zu führen, wird dieses mit einem negativen Protokoll abgeschlossen. Die Parteien können sich von einem technischen Beistand oder Vertrauensberater begleiten lassen.

(2) Der Schlichter leitet das Treffen ohne Verfahrensformalitäten indem er die Parteien gemeinsam oder einzeln anhört

(3) Im Einverständnis mit den Parteien kann der Schlichter evtl. Folgetreffen festlegen

(4) Der Verantwortliche der Schlichtungsstelle bestimmt einen technischen Berater, wenn der Schlichter dies beantragt, wobei der Verantwortliche die Hinweise des Schlichters berücksichtigt, sowie wenn alle Parteien damit einverstanden sind und sich verpflichten, das Honorar, falls nicht anders vereinbart, zu gleichen Teilen zu tragen. Das Honorar des technischen Beraters wird auf der Grundlage der Tarife der Amtssachverständigen des Gerichts berechnet, die Bezahlung erfolgt direkt durch die Parteien, vorbehaltlich der gesamtschuldnerischen Haftung derselben.

Art. 8

Ergebnis des Schlichtungstreffens

(1) Das Protokoll mit der fehlgeschlagenen Schlichtung oder mit der Einigung ist ein von den Parteien, deren Rechtsanwälte, sofern anwesend, und dem Schlichter unterzeichnetes Dokument, welches, wie vom Gesetz vorgesehen, den Ausgang des Treffens festhält, oder aber eventuell, dass für eine Partei die Unterschrift unmöglich ist.

(2) Auf jeden Fall formuliert der Schlichter einen Vergleichsvorschlag.

(3) Der Vergleichsvorschlag wird den Parteien vom Sekretariat schriftlich mitgeteilt. Die Parteien übermitteln dem Sekretariat schriftlich und innerhalb von sieben Tagen die Zustimmung oder die Ablehnung des Vorschlags. Sollte innerhalb des besagten Zeitraums keine Antwort erfolgen gilt der Vorschlag als abgelehnt.

se ed i loro avvocati (se nominati) ad esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di conciliazione, verificandone insieme anche l'opportunità. Nel caso in cui le parti decidano, nel corso del primo incontro, di non proseguire, il procedimento si conclude con un verbale di mancato accordo. Le parti possono farsi assistere da un difensore tecnico o da un consulente di fiducia.

(2) Il conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti sia congiuntamente che separatamente.

(3) Il conciliatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi al primo.

(4) Su richiesta del Conciliatore il Responsabile dell'Organismo ADR-Consumer individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dallo stesso conciliatore, sempre che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenere gli eventuali oneri in eguale misura, salvo diverso accordo. Il compenso del consulente tecnico sarà determinato sulla base del Tariffario stabilito per i consulenti tecnici del Tribunale e al pagamento dello stesso provvederanno direttamente le parti, con responsabilità solidale fra le stesse.

Art. 8

Esito dell'incontro di conciliazione

(1) Il verbale di fallita conciliazione o il verbale di accordo sono documenti sottoscritti dal conciliatore, dalle parti ed eventualmente dai loro avvocati, secondo quanto previsto dalla legge, che dà atto dell'esito dell'incontro ed eventualmente, dell'impossibilità di una parte di sottoscriverlo.

(2) In ogni caso il conciliatore formula una proposta di accordo.

(3) La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto tramite la Segreteria. Le parti fanno pervenire alla Segreteria, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata.



(4) Ausgenommen anderer Vereinbarungen zwischen den Parteien darf der Vergleichsvorschlag keinen Bezug auf Erklärungen oder Informationen aus dem Verlauf des Verfahrens nehmen.

(5) Falls eine oder mehrere Parteien dem Verfahren nicht zustimmen oder am Verfahren nicht teilnehmen, kann der Schlichter keinen Vergleichsvorschlag formulieren.

(6) Das Protokoll über die erzielte Einigung/nicht erzielte Einigung wird den Parteien nur dann ausgehändigt, wenn die gesamte Vergütung zugunsten der Schlichtungsstelle ADR-Consumer, falls geschuldet, überwiesen worden ist.

(7) Alle Kosten und Pflichten aus einer erreichten Einigung gehen zu Lasten der Parteien

(8) Das Einigungsprotokoll stellt keinen Vollstreckungstitel dar; um dies zu erwirken, muss beim zuständigen Gericht die Bestätigung eingeholt werden.

(9) Am Ende des Verfahrens übermittelt das Sekretariat den Parteien den Bewertungsbogen aus Anlage C).

Art. 9

Vertraulichkeit

(1) Das Schlichtungsverfahren ist vertraulich und alles, was im Laufe des Treffens gesagt wird, darf nicht aufgezeichnet oder protokolliert werden.

(2) Der Schlichter und alle, die dem Schlichtungstreffen eventuell beiwohnen, müssen allen anderen Personen gegenüber, jede, im Rahmen eventueller Einzelgespräche abgegebene Erklärung oder erhaltene Information, vertraulich behandeln, es sei denn, die Partei, welche die Erklärung abgegeben oder die Information kund getan hat, stimmt der Preisgabe zu.

(3) Ebenso ist es dem Schlichter, den Parteien und allen, die dem Schlichtungstreffen beiwohnen, untersagt, Tatsachen und Informationen, die sie im Laufe des Verfahrens erfahren haben, an Dritte bekannt zu geben.

(4) Zu diesem Zweck müssen alle Personen, die dem Schlichtungstreffen beiwohnen, außer den Parteien und den Mitarbeitern des Sekretariats eine eigene Erklärung unterschreiben.

(4) Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.

(5) In caso di mancata adesione o partecipazione alla procedura di conciliazione di una delle parti, il conciliatore non può formulare la proposta.

(6) Il verbale di accordo/non accordo sarà consegnato alle parti dopo il versamento all'Organismo di conciliazione ADR-Consumer dell'intero importo delle spese di conciliazione qualora dovute.

(7) Tutti gli oneri e obblighi derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

(8) Il verbale di accordo non costituisce titolo esecutivo per il quale occorrerà procedere con omologa presso il Tribunale di competenza.

(9) Al termine del procedimento di conciliazione la Segreteria consegna alle parti la scheda di valutazione di cui all'allegato C).

Art. 9

Riservatezza

(1) Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.

(2) Rispetto alle dichiarazioni rese ed alle informazioni acquisite nel corso di eventuali sessioni separate e salvo il consenso della parte da cui le dichiarazioni e le informazioni stesse provengano, il conciliatore e coloro che siano eventualmente presenti sono tenuti alla riservatezza nei riguardi di tutti gli altri soggetti.

(3) Parimenti, il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di conciliazione.

(4) A tal fine, i soggetti, diversi dalle parti e dagli addetti della Segreteria, presenti all'incontro di conciliazione, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione.



(5) Den Parteien ist es untersagt, im Laufe eines eventuellen Gerichts-, Schieds-, oder anderen Streitverfahrens, das von den selben Parteien über den gleichen Streitgegenstand, oder Teile desselben, nach dem Scheitern der Schlichtung angestrengt, wiederaufgenommen oder fortgeführt wird, die im Schlichtungsverfahren ausgetauschten Erklärungen oder Informationen zu benutzen, es sei denn, die Partei, von der die Erklärungen oder Informationen stammen, hat dem zugestimmt. Die Parteien dürfen weder den Schlichter noch Mitarbeiter des Sekretariats oder jedwede andere beteiligten Personen als Zeugen vor Gericht aufrufen oder ihnen den Schiedseid über Fakten und Umstände in Zusammenhang mit dem Schlichtungsverfahren zuschieben.

Art. 10

Praktikum

(1) Das Praktikum besteht sowohl in der Beobachtung der Tätigkeit des Schlichters, wobei der Praktikant in keinster Weise auf das laufende Schlichtungsverfahren Einfluss nehmen darf, als auch in anschließenden, von Schlichtern der Schlichtungsstelle und/oder von Fachleuten zwecks Analyse und Reflektion der beobachteten Schlichtungsverfahren, geleiteten Treffen. Die Namen der Praktikanten werden sowohl den Parteien als auch dem Schlichter vor Beginn des Schlichtungstreffens mitgeteilt.

(2) Die Parteien und der Schlichter können jederzeit von den Praktikanten verlangen, den Saal zu verlassen.

(3) Die Schlichtungsstelle ermöglicht ein kostenloses Praktikum, wobei den in das eigene Verzeichnis eingetragenen Schlichtern Vorrang gewährt wird. Bei jedem Schlichtungstreffen dürfen höchstens zwei Praktikanten teilnehmen.

(4) Der Praktikant unterliegt den selben Pflichten der Vertraulichkeit, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit wie die Schlichter und das Sekretariat und er hat keinerlei Recht auf Vergütung.

Art. 11

Obliegenheiten und Haftung der Parteien

(1) Für folgende Punkte sind ausschließlich die

(5) Le parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della conciliazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di conciliazione, salvo il caso in cui vi sia consenso della parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni. Le parti non possono chiamare il conciliatore, gli addetti della Segreteria e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio o deferire il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di conciliazione.

Art. 10

Tirocinio assistito

(1) Il tirocinio assistito consiste nell'osservazione dell'operato del conciliatore esperto, senza che il tirocinante possa interferire in alcun modo sul procedimento di conciliazione in corso, sia nella partecipazione a successivi incontri, guidati dal conciliatore dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer e/o esperti, per l'analisi e la riflessione sulle conciliazioni osservate. I nominativi dei tirocinanti sono comunicati alle parti ed al conciliatore prima dell'inizio dell'incontro di conciliazione.

(2) Le parti della conciliazione e il conciliatore, in qualunque momento, potranno chiedere l'allontanamento dei tirocinanti.

(3) Il Servizio di conciliazione consente gratuitamente lo svolgimento del tirocinio, dando comunque precedenza ai tirocini dei conciliatori iscritti nel proprio elenco, e determinerà il numero massimo dei tirocinanti per ciascun incontro di conciliazione.

(4) Il tirocinante è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, di indipendenza e di imparzialità a cui sono tenuti il conciliatore e la Segreteria e non ha diritto a percepire alcun compenso.

Art. 11

Adempimenti e responsabilità delle parti

(1) Sono di esclusiva responsabilità delle parti:



Parteien verantwortlich:

- die Zulässigkeit der Anfrage im Hinblick auf Antragsgegenstand und Antragsgrund;
- die Bestimmung der Streitnatur;
- die Form und den Inhalt des Aktes mit welchem die Partei den eigenen Vertreter, falls notwendig, die Vollmacht gemäß Art. 7 dieser Ordnung erteilt;
- den Wahrheitsgehalt und die Korrektheit der Erklärungen für die Anfrage um kostenlosen Rechtsbeistand;
- die Angabe des Streitwertes;
- die territoriale Zuständigkeit der Schlichtungsstelle;
- die Angabe der Subjekte denen gegenüber das Schlichtungsverfahren beantragt wird;
- die Erklärung, welche die Partei zusammen mit dem Schlichtungsantrag hinterlegt, dass dasselbe Schlichtungsverfahren nicht auch bei anderen Schlichtungsstellen eingeleitet wurde.
- la proponibilità della domanda, con riferimento alla materia ed alle ragioni della richiesta;
- la qualificazione della natura della controversia;
- la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte, se necessario, conferisce delega al proprio rappresentante di cui all'art. 7 del presente Regolamento;
- la veridicità e correttezza delle dichiarazioni inerenti alla richiesta di gratuito patrocinio;
- l'indicazione del valore della controversia;
- l'indicazione della competenza territoriale;
- l'individuazione dei soggetti nei confronti dei quali la domanda viene presentata;
- la dichiarazione, che la parte rilascia contestualmente al deposito della domanda di conciliazione, di non avere avviato presso altri Organismi la medesima procedura.

(2) Die Schlichtungsstelle ADR-Consumer ist jedenfalls nicht verantwortlich für eventuelle Verjährungen oder Verfallsfristen infolge von:

- fehlender oder verspäteter Durchführung von Mitteilungen im Hinblick auf Obliegenheiten, die nicht in den Verantwortungsbereich der Schlichtungsstelle fallen;
- ungenauer, falscher oder fehlender Angabe des Gegenstandes des Antrags sowie des Rechtsanspruchs des Antragsstellers.

(3) In beiden Fällen fällt die Verantwortung einzig und allein auf die betroffenen Parteien. Zum Zwecke der Unterbrechung von Verfalls- oder Verjährungsfristen kann die antragstellende Partei selbst – neben der Schlichtungsstelle – mit jedem geeigneten Mittel die Mitteilungen an die Gegenpartei richten.

Art. 12

Verarbeitung der personenbezogenen Daten
(Legislativdekret Nr. 196 vom 30. Juni 2003, Ein-

(2) L'Organismo di conciliazione ADR-Consumer non può essere comunque ritenuto responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni, conseguenti a:

- mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità dell'Organismo;
- imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della domanda e del diritto tutelato ad opera dell'istante.

(3) In entrambi i casi uniche responsabili sono le parti interessate. Ai fini interruttivi dei termini di decadenza o di prescrizione, è fatta salva la possibilità per la parte istante di effettuare a propria cura la comunicazione del deposito della domanda di conciliazione, anche senza l'indicazione della data dell'incontro di conciliazione.

Art. 12

Trattamento dei dati personali.
(decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Co-



heitstext über den Schutz von personenbezogenen Daten, Art. 13)

Die Parteien müssen der Schlichtungsstelle die erforderlichen Daten preisgeben, damit das Schlichtungsverfahren durchgeführt werden kann. Die Daten werden den Gegenparteien sowie dem Schlichter weitergeleitet. Die Daten werden manuell und mit elektronischen Hilfsmitteln verarbeitet. Die Parteien können jederzeit die Richtigstellung, Sperrung oder Streichung der Daten beantragen und die anderen Rechte des Betroffenen gemäß Art. 7 des Einheitstextes geltend machen. Durch die Preisgabe der Daten ist die Schlichtungsstelle ermächtigt, diese zu verarbeiten. Inhaber der personenbezogenen Daten ist die Handels-, Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer Bozen; der Verantwortliche für die Verarbeitung ist der Generalsekretär.

Weitere Informationen sind auf der Internetseite www.handelskammer.bz.it unter dem Link „privacy“ zu finden.

dice in materia di protezione dei dati personali, art. 13)

Le parti devono conferire all'Organismo di conciliazione ADR-Consumer i dati necessari per svolgere il procedimento di conciliazione. I dati saranno trasmessi alle controparti, nonché al conciliatore. Il trattamento dei dati avviene con procedure manuali e con strumenti informatici. Le parti possono chiedere in ogni momento la correzione, il blocco e la cancellazione dei dati oppure avvalersi degli altri diritti dell'interessato previsti dall'art. 7 del Codice. Mediante la comunicazione dei dati l'Organismo di conciliazione ADR-Consumer è autorizzato a trattarli. Il titolare dei dati personali è la Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Bolzano mentre il responsabile del trattamento è il Segretario generale.

Ulteriori informazioni possono essere consultate sul sito internet www.camcom.bz.it cliccando il link "privacy".



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

GIUSTIZIA ALTERNATIVA



Anhang A)

Vergütung zugunsten der Schlichtungsstelle ADR-Consumer

Allegato A)

Indennità dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer

(1) Kosten für Schlichtungsverfahren auf dem Sachgebiet des Konsumentenschutzes gemäß Art. 141 ff, Konsumentenschutzkodex (Legisla- tivdekret Nr. 206/2005)

Im Sinne des Rundschreibens des Ministeriums für
Wirtschaftsentwicklung vom 21.12.2015 müssen
Verbraucher für jedes eingeleitete Verfahren eine
symbolische und allumfassende Spesenrückvergü-
tung von 30,00 Euro, MwSt. und Spesen einbegrif-
fen, für Streitwerte bis zu 50.000,00 Euro und von
60,00 Euro, Euro, MwSt. und Spesen einbegriffen,
für Streitwerte über 50.000,00 Euro zugunsten der
Schlichtungsstelle ADR-Consumer entrichten. Die
Bezahlung muss zusammen mit der Hinterlegung
des Antrags erfolgen.

Für die Unternehmen bzw. Wirtschaftstreibenden
gelten ausschließlich die Mindesttarife der freiwilli-
gen Mediation gem. GVD 28/2010, wie hier nach-
folgend angegeben:

(1) Spese per il procedimento di conciliazione in materia di tutela del consumatore ai sensi dell'art. 141 ss, codice del consumatore (d.lgs. n. 206/2005)

Ai sensi della circolare del Ministero dello sviluppo
economico del 21.12.2015 è previsto a carico dei
consumatori per il servizio di conciliazione un con-
tributo meramente simbolico e omnicomprensivo
pari a 30,00 Euro comprensivo di IVA e spese per
le controversie di valore fino a 50.000,00 Euro e
pari a 60,00 Euro comprensivo di IVA e spese per
le controversie di valore superiore a 50.000,00 Eu-
ro per ogni procedimento istaurato. Il versamento
della somma deve avvenire assieme al deposito
della domanda.

Per le imprese ed i professionisti valgono esclusi-
vamente le tariffe minime previste per la mediazio-
ne facoltativa ai sensi del d.lgs. 28/2010 che ven-
gono riportate qui sotto:

Streitwert		Kosten nur für „Unternehmen“ Laut Begriffsbestimmung EU-Richtlinie für Konsumentenschutz 2013/11/EU zzgl. belegter Selbstkosten	
Valore della controversia		Spesa solo per il “professionista” come definito ai sensi della direttiva 2013/11/UE sulla tutela del consumo oltre alle spese vive documentate	
von - bis zu da - fino a	€ 50,01 - € 1.000,00	€	40,00 + MwSt./IVA
von - bis zu da - fino a	€ 1.000,01 - € 5.000,00	€	65,00 + MwSt./IVA
von - bis zu da - fino a	€ 5.000,01 - € 10.000,00	€	130,00 + MwSt./IVA
von - bis zu da - fino a	€ 10.000,01 - € 25.000,00	€	240,00 + MwSt./IVA
von - bis zu da - fino a	€ 25.000,01 - € 50.000,00	€	360,00 + MwSt./IVA
von - bis zu da - fino a	€ 50.000,01 - € 250.000,00	€	600,00 + MwSt./IVA
von - bis zu da - fino a	€ 250.000,01 - € 500.000,00	€	1.000,00 + MwSt./IVA

N.B.: Nel caso di controversie internazionali l'IVA potrebbe non essere dovuta.
Bei internationalen Streitfällen ist die MwSt. möglicherweise nicht geschuldet.



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

GIUSTIZIA ALTERNATIVA



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Anhang B)
Verhaltensregeln für Schlichter

Allegato B)
Codice etico per conciliatori



Verhaltensregeln für Schlichter

Sämtliche Personen, welche bei der Schlichtungsstelle ADR-Consumer der Handelskammer Bozen eine Schlichtertätigkeit ausüben, müssen folgende Verhaltensregeln einhalten:

(1) Der Schlichter muss die von den Parteien gesprochene Sprache perfekt beherrschen und angemessen ausgebildet sein; er verpflichtet sich, seine Vorbereitung – vor allem auf dem Sachgebiet der Schlichtungstechniken und der Konfliktbeilegung – zu bewahren und sich ständig fortzubilden.

(2) Der Schlichter muss den Auftrag ablehnen, falls er sich nicht für ausreichend qualifiziert hält.

(3) Der Schlichter ist verpflichtet, die allgemeinen Grundsätze zu beachten, die von der Regelung der Schlichtungsstelle ADR-Consumer vorgesehen sind, bei der er eingetragen ist.

(4) Vor Beginn eines jeden Verfahrens und jedenfalls vor dem Zusammentreffen mit den Parteien, muss der Schlichter eine Erklärung über seine Unabhängigkeit, Unvoreingenommenheit und Unparteilichkeit unterzeichnen. Er muss jeden Umstand mitteilen, der die eigene Unabhängigkeit¹ und Unvoreingenommenheit² beeinträchtigen oder der den Eindruck der Voreingenommenheit oder des Fehlens an Unparteilichkeit³ erwecken könnte. Der Schlichter muss immer unvoreingenommen gegenüber den Parteien handeln und auch so erscheinen und im Bezug auf den Streitfall unparteilich bleiben. Der Schlichter muss die Ernennung ablehnen und die Erledigung seines Auftrags unterbrechen, sobald er unfähig ist, ein unvoreingenommenes und/oder unparteiliches Verhalten beizubehalten.

¹ Unabhängigkeit bedeutet das Fehlen von jeder objektiven Bindung (persönlicher oder wirtschaftlicher Natur) zwischen dem Schlichter und einer der Parteien, ihren Beratern und Familienangehörigen.

² Unvoreingenommenheit bedeutet die subjektive Fähigkeit des Schlichters, keine der Parteien zum Nachteil der anderen zu unterstützen;

³ Unparteilichkeit bezieht sich auf die persönliche Situation des Schlichters, der kein Interesse am Ausgang des Schlichtungsverfahrens haben darf.

Indipendenza significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o professionali) tra il conciliatore e parti, loro consulenti e loro parenti.

Imparzialità indica un'attitudine soggettiva del conciliatore, il quale non deve favorire una parte a discapito dell'altra.

Neutralità si riferisce alla posizione del conciliatore, il quale non deve avere un diretto interesse all'esito del procedimento di conciliazione.

Codice etico per conciliatori

Chiunque sia chiamato a svolgere il ruolo di conciliatore presso l'Organismo di conciliazione ADR-Consumer della Camera di commercio di Bolzano è tenuto all'osservanza delle seguenti norme di comportamento:

(1) Il conciliatore deve avere perfetta padronanza della lingua parlata dalle parti ed essere formato adeguatamente; egli si impegna a mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione, in particolare sulle tecniche di conciliazione e composizione dei conflitti.

(2) Il conciliatore deve rifiutare l'incarico se non si ritiene qualificato.

(3) Il conciliatore è obbligato a rispettare i principi generali previsti dal Regolamento dell'Organismo di conciliazione ADR-Consumer a cui è iscritto.

(4) Il conciliatore deve sottoscrivere, prima dell'inizio di ciascun procedimento di conciliazione e comunque prima dell'incontro con le parti, una dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità. Egli deve, inoltre, comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza¹ e imparzialità² o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità³. Il conciliatore deve sempre agire, e dare l'impressione di agire, in modo assolutamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Il conciliatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, qualora emergano elementi che gli impediscano di mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.



(5) Der Schlichter muss sich, vor Beginn des Schlichtungstreffens, vergewissern, dass die Parteien folgende Punkte verstanden und ausdrücklich angenommen haben:

- a) den Zweck und die Rechtsnatur des Schlichtungsverfahrens;
- b) die Rolle des Schlichters und der Parteien;
- c) die Verschwiegenheitspflicht des Schlichters und der Parteien sowie aller Personen, die am Schlichtungsverfahren mitwirken.

(6) Wenn die Parteien nicht persönlich am Treffen teilnehmen, muss der Schlichter überprüfen, ob deren Vertreter mit den entsprechenden Befugnissen ausgestattet sind.

(7) Der Schlichter muss seine Aufgabe mit der erforderlichen Sorgfalt wahrnehmen, unabhängig vom Wert und der Art des Streitfalls sowie von der Anzahl der Treffen und vom Honorar.

(8) Der Schlichter muss sich jeder Form des direkten oder indirekten Drucks auf die Parteien enthalten.

(9) Wenn der Schlichter einen Vergleichsvorschlag formuliert, hat dieser die Pflicht, gewissenhaft und sehr genau zu überprüfen, ob die Voraussetzungen dafür gegeben sind.

(10) Der Schlichter muss jede mit der Durchführung der Schlichtung verbundene oder im Rahmen derselben bekanntgewordene Information, einschließlich der Tatsache, dass die Schlichtung stattfinden soll oder bereits stattgefunden hat, vertraulich behandeln, es sei denn, das Gesetz oder Gründe der öffentlichen Ordnung sehen anderes vor.

(11) Jegliche Information, die dem Schlichter von einer der Parteien anvertraut wird, darf an die anderen Parteien nicht ohne ausdrücklicher Einwilligung der interessierten Partei weitergegeben werden, es sei denn, das Gesetz oder Gründe der öffentlichen Ordnung erfordern dies.

(12) Der Schlichter darf in der Folge, zwischen den selben Parteien und zum selben Streitgegenstand, keine Tätigkeit als Berater, Verteidiger oder Schiedsrichter ausüben. Er darf außerdem innerhalb von vierundzwanzig Monaten ab Abschluss des Verfahrens keinen beruflichen Auftrag von den Parteien annehmen.

(5) Il conciliatore deve accertarsi che, prima dell'inizio dell'incontro di conciliazione, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato:

- a) le finalità e la natura del procedimento di conciliazione;
- b) il ruolo del conciliatore e delle parti;
- c) gli obblighi di riservatezza a carico del conciliatore, delle parti e di tutti coloro che intervengono nel procedimento di conciliazione.

(6) Il conciliatore verifica, nel caso in cui le parti non partecipino personalmente all'incontro, che i loro rappresentanti siano muniti dei necessari poteri.

(7) Il conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso.

(8) Il conciliatore deve astenersi dall'effettuare qualsiasi forma di pressione diretta o indiretta sulle parti.

(9) Quando il conciliatore formula la proposta di accordo egli ha l'obbligo di verificare con estrema attenzione l'esistenza di elementi sufficienti alla definizione della stessa.

(10) Il conciliatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla conciliazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la conciliazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

(11) Qualsiasi informazione fornita al conciliatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti, senza il consenso della parte interessata salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

(12) Il conciliatore non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro. Inoltre egli non potrà ricevere dalle parti alcun tipo di incarico professionale di qualunque natura per una durata di ventiquattro mesi dalla conclusione della conciliazione.



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

GIUSTIZIA ALTERNATIVA

(13) Es ist dem Schlichter untersagt, jegliche Art von Honorar für seine Tätigkeit direkt von den Parteien entgegen zu nehmen.

(13) È fatto divieto al conciliatore di percepire compensi per la propria attività direttamente dalle parti.



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

GIUSTIZIA ALTERNATIVA

Anhang C)
Bewertungsbogen

Allegato C)
Scheda di valutazione



Schlichtungsordnung, Anhang C) Bewertungsbogen

Bitte bewerten Sie die Dienstleistung indem Sie Punkte von 1 bis 5 zuweisen, wobei die 1 „ungenügend“ und die 5 „ausgezeichnet“ bedeuten.

Datum: _____




(freiwillige Angabe)

Vor- und Zuname der Partei, welche den Bewertungsbogen ausfüllt (*leserlich*):




1) Aus welchem Grund haben Sie sich an den Service gewandt:

- Aufgrund einer Klausel im Vertrag
- Auf Anregung eines Beraters (Anwalt/Wirtschaftsberater/andere)
- Auf Anordnung des Richters
- In Folge eines Schlichtungsantrags welcher von einer anderen Partei bei der Schlichtungsstelle ADR- Consumer hinterlegt wurde
- Weil es das Gesetz vorsieht.
- Andere (angeben)

2) Bewerten Sie die Dienstleistung der Schlichtungsstelle ADR-Consumer allgemein:

				
1	2	3	4	5

3) Wie bewerten Sie folgende Leistungen:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| |  |  |  | | |
| • Hilfsbereitschaft und Höflichkeit der Bediensteten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Vorbereitung und Professionalität der Bediensteten | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Einfachheit des Verfahrens | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Klarheit der Informationen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Genauigkeit und Vollständigkeit der gegebenen Informationen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| • Klarheit und Verständlichkeit der Vordrucke | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Transparenz des Verfahrens | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Zeitaufwand | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Komfort der Räumlichkeiten (Platz, Helligkeit...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Vertraulichkeit | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4) Wie bewerten Sie den Schlichter:

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| | | | | | |
| • Hilfsbereitschaft und Höflichkeit | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Vorbereitung und Professionalität | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Klarheit | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Unparteilichkeit, Unabhängigkeit und Neutralität | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Vertraulichkeit | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5) Entsprechen die Kosten der erbrachten Leistung? JA NEIN

6) Wussten Sie, dass Sie auf der Internetseite der Handelskammer Bozen Auskünfte erhalten und andere Dienste in Anspruch nehmen können?

JA NEIN

7) Wie wurde Sie auf die Dienstleistungen der Schlichtungsstelle ADR-Consumer der Handelskammer Bozen aufmerksam?

- Zeitung
- Radio
- Fernsehen
- Internetseite der Handelskammer
- Berufsverband
- Freiberufler (Anwalt, Wirtschaftsberater)
- Verbraucherschutzorganisation
- Verwandte / Bekannte welche den Dienst bereits in Anspruch genommen haben
- Andere: _____



8) Werden Sie die Schlichtungsstelle ADR-Consumer der Handelskammer Bozen einem Verwandten / Freund / Bekannten weiterempfehlen?

JA NEIN

9) Werden Sie die Dienstleistungen der Schlichtungsstelle ADR-Consumer der Handelskammer Bozen erneut in Anspruch nehmen?

JA NEIN

10) Bitte teilen Sie uns eventuelle Vorschläge, Anregungen bzw. Kritik mit:

(freiwillige Angabe)

Unterschrift



Regolamento di conciliazione, Allegato C) Scheda di valutazione

Le chiediamo gentilmente di esprimere un giudizio sul servizio assegnando un punteggio che va da 1 ("insufficiente") a 5 ("ottimo").

Data di compilazione: _____

(dato facoltativo)

Generalità della parte che compila il
questionario (*leggibile*):

1) Perché ha scelto di rivolgersi al Servizio:

- Per una clausola inserita nel contratto
- Su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)
- Su invito del giudice
- A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di Conciliazione ADR-Consumer, effettuata da una parte
- Perché la legge lo prevede
- Altro (specificare)



2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di
conciliazione della Camera di commercio di Bolzano

1 2 3 4 5




3) Esprima un giudizio complessivo su:

- | • Disponibilità e cortesia dei funzionari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| • Preparazione e professionalità dei funzionari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Semplicità della procedura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Chiarezza delle informazioni ottenute | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Precisione e completezza delle informazioni ottenute | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Chiarezza e comprensibilità della modulistica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Trasparenza delle procedure | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Gestione dei tempi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



- Comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità...) 1 2 3 4 5
- Riservatezza 1 2 3 4 5

4) Esprima un giudizio sul conciliatore:

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| |  |  |  | | |
| • Disponibilità e cortesia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Preparazione e professionalità | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Chiarezza espositiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Imparzialità, indipendenza e neutralità | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Riservatezza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

5) Il costo sostenuto è conforme al servizio da Lei ricevuto? SI NO

6) E' a conoscenza che dal sito internet della Camera di commercio di Bolzano è possibile ricevere informazioni, conoscere servizi, ecc.?

SI NO

7) Come è venuto a conoscenza del Servizio di conciliazione della Camera di commercio di Bolzano?

- Giornali
- Radio
- Televisione
- Sito Internet della Camera di Commercio
- Associazione di categoria
- Professionista (Avvocato, Commercialista....)
- Associazione dei consumatori
- Familiare/amico/ conoscente che aveva già provato il servizio
- Altro: _____

8) Consiglierà il Servizio di conciliazione della Camera di Commercio di Bolzano ad un familiare/amico/conoscente?

SI NO

9) Utilizzerà di nuovo il Servizio di conciliazione della Camera di commercio di Bolzano qualora ne avesse bisogno?



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

GIUSTIZIA ALTERNATIVA

SI NO

10) Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle Sue aspettative

(dato facoltativo)

Firma



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN



ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO

GIUSTIZIA ALTERNATIVA



Zahlungsmodalitäten

Bank:

Die allumfassende Spesenrückvergütung für den Konsumenten und die Kosten für „Unternehmen/Wirtschaftstreibender“ (laut Begriffsbestimmung EU-Richtlinie für Konsumentenschutz 2013/11/EU) zugunsten der Schlichtungsstelle ADR-Consumer müssen beim Schatzamt der Handelskammer Bozen eingezahlt werden: Banca Popolare di Sondrio – Zweigstelle Bozen, Duca d’Aosta Straße 88 – 39100 Bozen

IBAN: IT24 O 05696 11600 000004060X88

BIC-SWIFT: POSOIT22XXX

Eine Ablichtung der Zahlungsbestätigung muss im Sekretariat hinterlegt werden.

Bancomat

(nur am Hauptsitz in Bozen):

Die allumfassende Spesenrückvergütung für den Konsumenten und die Kosten für „Unternehmen/Wirtschaftstreibender“ (laut Begriffsbestimmung EU-Richtlinie für Konsumentenschutz 2013/11/EU) zugunsten der Schlichtungsstelle können im Sekretariat mittels Bancomat eingezahlt werden. Die Bezahlung der allumfassenden Spesenrückvergütung erfolgt gleichzeitig mit der Hinterlegung des Schlichtungsantrags.

Modalità di pagamento

Banca:

Il contributo onnicomprensivo per il consumatore e le spese per il “professionista” (come definito ai sensi della direttiva 2013/11/UE sulla tutela del consumo) a favore dell’Organismo di conciliazione ADR-Consumer devono essere versate presso la Tesoreria della Camera di commercio di Bolzano: Banca Popolare di Sondrio – Succursale di Bolzano; viale Duca d’Aosta 88 – 39100 Bolzano

Una copia dell’attestazione di pagamento deve essere depositata in Segreteria.

Bancomat

(solo presso la sede principale a Bolzano):

Il contributo onnicomprensivo per il consumatore e le spese per il “professionista” (come definito ai sensi della direttiva 2013/11/UE sulla tutela del consumo) a favore dell’Organismo di conciliazione ADR-Consumer possono essere versate anche mediante Bancomat presso la Segreteria. Il pagamento del contributo onnicomprensivo avviene contestualmente al deposito della domanda di conciliazione.



Hinterlegung von Akten für das Schlichtungsverfahren

Digitale Hinterlegung:

Nr. 1 Original auf stempelfreiem Papier mit Anlagen mittels zertifizierter E-Mail (PEC) an: arbitration@bz.legalmail.camcom.it

Hinterlegung in Papierform:

- Nr. 1 Original auf stempelfreiem Papier mit Anlagen
- Nr. 1 Kopie mit Anlagen für jede Gegenpartei
- Nr. 1 Kopie mit Anlagen auf stempelfreiem Papier für den Schlichter

Deposito di atti per il procedimento di conciliazione

Deposito in forma digitale:

n. 1 originale in carta libera con allegati mediante l'invio tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo:
arbitration@bz.legalmail.camcom.it

Deposito in forma cartacea:

- n. 1 originale in carta libera con allegati
- n. 1 copia con allegati per ciascuna controparte
- n. 1 copia con allegati in carta libera per il conciliatore



**Die Akten können auch bei den Außenstellen
der Handelskammer hinterlegt werden:**

BRIXEN

Domplatz, 12, 39042 Brixen
Telefon: 0472 802033
E-Mail: brixen@handelskammer.bz.it

Parteienverkehr von Montag bis Donnerstag:
8.30 - 12.15 Uhr

BRUNECK – St. Lorenzen

Bruneckerstr. 14A, 39030 St. Lorenzen
Telefon: 0474 553244
E-Mail: bruneck@handelskammer.bz.it

Parteienverkehr: 8.30 - 12.15 Uhr

MERAN

Sandplatz 9/B, 39012 Meran
Telefon: 0473 211640
E-Mail: meran@handelskammer.bz.it

Parteienverkehr: Montag bis Freitag von 8.30 -
12.15 Uhr

SCHLANDERS

Hauptstraße 120, 39028 Schlanders (im Rat-
haus)
Telefon: 0473 737725
E-Mail: schlanders@handelskammer.bz.it

Parteienverkehr: Nur Donnerstag von 9.00 -
12.30 Uhr und von 13.30 bis 15.00 Uhr

STERZING

Neustadt 21, 39049 Sterzing (im Rathaus)
Telefon: 0472 723708
E-Mail: sterzing@handelskammer.bz.it

Parteienverkehr: Nur Freitag von 9.00 - 12.30
Uhr

**Gli atti possono essere depositati anche presso
gli uffici staccati della Camera di commercio:**

BRESSANONE

piazza Duomo, 12, 39042 Bressanone
telefono: 0472 802033
e-mail: bressanone@camcom.bz.it

Orario per il pubblico dal lunedì al giovedì: 8.30
- 12.15

BRUNICO – San Lorenzo di Sebato

Via Brunico 14A, 39030 San Lorenzo di Sebato
telefono: 0474 553244
e-mail: brunico@camcom.bz.it

Orario per il pubblico: 8.30 - 12.15

MERANO

Piazza della Rena 9/B, 39012 Merano
telefono: 0473 211640
e-mail: merano@camcom.bz.it

Orario per il pubblico: dal lunedì al venerdì, ore
8.30 - 12.15

SILANDRO

Via Principale 120, 39028 Silandro (presso il
municipio)
telefono: 0473 737725
e-mail: silandro@camcom.bz.it

Orario per il pubblico: giovedì ore 9.00 - 12.30
e 13.30 - 15.00

VIPITENO

Via Città Nuova 21, 39049 Vipiteno (presso il
municipio)
telefono: 0472 723708
e-mail: vipiteno@camcom.bz.it

Orario per il pubblico: 8.30 - 12.15



**Die Treffen können auch bei den Außenstellen
der Handelskammer stattfinden:**

BRIXEN

Domplatz, 12, 39042 Brixen
Telefon: 0472 802033
E-Mail: brixen@handelskammer.bz.it

Die Treffen finden am Freitag statt

BRUNECK – St. Lorenzen

Bruneckerstr. 14A, 39030 St. Lorenzen
Telefon: 0474 553244
E-Mail: bruneck@handelskammer.bz.it

Die Treffen finden am Dienstag statt

LANA

Andreas Hoferstraße 9/1, Mitterlana, 39011
Lana

Die Treffen finden am Montag statt

**Gli incontri possono svolgersi anche presso gli
uffici staccati della Camera di commercio:**

BRESSANONE

piazza Duomo, 12, 39042 Bressanone
telefono: 0472 802033
e-mail: bressanone@camcom.bz.it

Gli incontri si svolgono il venerdì

BRUNICO – San Lorenzo di Sebato

Via Brunico 14A, 39030 San Lorenzo di Sebato
telefono: 0474 553244
e-mail: brunico@camcom.bz.it

Gli incontri si svolgono il martedì

LANA

Via Andreas Hofer 9/1, Lana di Mezzo, 39011
Lana

Gli incontri si svolgono il lunedì