



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

## RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2018

OGGETTO: relazione di cui all'articolo 141-quater, comma 2, del Codice del consumo relativa all'attività anno 2018 – riscontro nota prot. 425174 del 11.12.2018 acquisita al protocollo camerale n. 30992 del 11.12.2018

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

Come da indicazioni contenute nella nota prot. 45761 di cui in oggetto si relazione che:

- a) Nel corso del 2018 non sono state presentate domande di conciliazione ai sensi dell'articolo 141-quater del Codice del Consumo a questo Sportello secondo la procedura prevista da Regolamento approvato dal MISE. Nondimeno lo Sportello ha svolto attività di consulenza sia telefonica che di persona sulla conciliazione di consumo fornendo informazioni anche presso le proprie sedi decentrate; tale attività si è poi concretizzata nella presentazione di pratiche avvenuta nel corrente anno 2019.  
Va inoltre specificato che nel corso del 2018 lo Sportello ha ricevuto 74 domande di conciliazione da parte di consumatori in materia di telecomunicazioni, istruite secondo la Convenzione stipulata tra Unioncamere e Agcom; le domande sono state presentate a mani presso gli Uffici o per e-mail. Altresì nel corso del 2018 lo Sportello ha ricevuto 18 domande di mediazione in materia di energia elettrica e gas, istruite secondo la Convenzione stipulata tra Unioncamere e ARERA (diventata operativa per la Camera di Commercio di Cosenza nel 2018); le domande sono state presentate a mani presso gli Uffici o per e-mail.
- b) Le cause generatrici delle controversie in materia di telecomunicazioni riguardano essenzialmente disservizi, errate fatturazioni, traslochi non effettuati, difficoltà a ricevere un regolare servizio. Le cause generatrici delle controversie in materia di energia elettrica e gas riguardano disservizi, errate fatturazioni, distribuzione non effettuata secondo le norme contrattuali. Le pratiche conciliative ADR effettuate ai sensi dell'art. 141-

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

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



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

quater del Codice del Consumo nel corrente anno 2019 riguardano disservizi di vettori aerei.

- c) L'organismo ADR non ha rifiutato di trattare alcuna controversia.
- d) Non è stata interrotta alcuna procedura conciliativa ADR.
- e) Il tempo medio di trattazione delle pratiche in materia di telecomunicazione è di circa due mesi; in caso di mancata adesione alla procedura, la stessa viene chiusa negativamente nel tempo medio di un mese. Il tempo medio di trattazione delle pratiche in materia di energia elettrica e gas (disciplinate secondo convenzione in base alla disciplina di cui al D.Lgs. 28/10 è di circa quaranta giorni).
- f) Per quanto concerne le conciliazioni in materia di telecomunicazioni, nei casi di adesione da parte del gestore telefonico la percentuale di procedure chiuse con accordo si aggira intorno al 90%; la percentuale di rispetto degli esiti (in mancanza di dati certi) dovrebbe aggirarsi sul 95% dei casi. Per quanto concerne le conciliazioni in materia di energia elettrica e gas, non si sono riscontrati finora esiti positivi (solo mancati accordi o mancate comparizioni del gestore) e quindi non è calcolabile una percentuale di rispetto degli esiti.
- g) Non sono state finora trattate controversie transfrontaliere né sono state avviate attività di cooperazione con organismi ADR in merito.

Si precisa che questa Camera di Commercio ha presentato in data 04.12.2018 apposita Call for proposal (CONS-ADR2018) presso la Commissione Europea per il cofinanziamento del progetto CON.TE (Conciliazione Telematica in materia di mediazione di consumo). La pratica è tuttora in istruttoria

Con riserva di ulteriori integrazioni e modificazioni.

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO  
Avv. Francesco Catizone



CAMERA DI COMMERCIO  
COSENZA

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

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

**Canali social**

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