



*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 2019

OGGETTO: relazione di cui all'articolo 141-quater, comma 2, del Codice del consumo relativa all'attività anno 2019

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, si relaziona che:

- a) Nel corso del 2019 è stata presentata n. 1 (una) domanda 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 2020.  
Va inoltre specificato che nel corso del 2019 lo Sportello ha ricevuto 37 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 2019 lo Sportello ha ricevuto 14 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) La causa generatrice della domanda di conciliazione presentata ai sensi dell'art. 141-quater Codice Consumo riguarda un disservizio da parte di vettore aereo (materia trasporti). 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 2020 riguardano disservizi di vettori marittimi.

- 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 riguarda la domanda di conciliazione presentata ai sensi dell'art. 141-quater Codice Consumo, la stessa si è conclusa senza accordo, quindi la percentuale di procedure chiuse con accordo è pari allo 0%. 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, la percentuale di procedure chiuse con accordo si aggira intorno al 65%; la percentuale di rispetto degli esiti (in mancanza di dati certi) dovrebbe aggirarsi sul 95% dei casi.
- g) Non sono state finora trattate controversie transfrontaliere né sono state avviate attività di cooperazione con organismi ADR in merito.

A seguito di presentazione in data 04.12.2018 di 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 Camera di Commercio è stata ammessa al cofinanziamento ed ha già ricevuto una prima tranche di finanziamenti in data 31.10.2019. Il progetto è tuttora in corso.

Con riserva di ulteriori integrazioni e modificazioni.

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>



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)*

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO  
Avv. Francesco Catizone

Firma digitale ai sensi del d.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale” e s.m.i.

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>