

---

## Conciliazione

La CCIAA di Napoli a partire dal primo marzo 2016 ha istituito, ai sensi dell'art. 141octies e 141-decies del dlgs 206/2005 lo Sportello di Conciliazione, Organismo ADR per le materie di consumo.

La Conciliazione è una procedura di risoluzione alternativa delle controversie mediante la quale due o più parti cercano di raggiungere in maniera autonoma la soluzione che esse stesse ritengono la più appropriata e reciprocamente vantaggiosa, intesa come "l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa".

Si tratta di una procedura rapida (ha una durata non superiore a tre mesi) e dai costi contenuti e predeterminati (il costo della procedura conciliativa varia a seconda del valore della controversia).

Attraverso la [conciliazione on line](#), procedura telematica messa a disposizione dalla Camera di Commercio di Napoli, è stato possibile scavalcare anche l'ostacolo della distanza tra le parti in lite, che pur risiedendo in città, regioni o Stati diversi, possono incontrarsi direttamente in rete, mediante un sistema di web conference audio-video provvisto anche di chat room. Il dialogo si svolge in un'area riservata del sito cui possono accedere solo le parti, il conciliatore ed il responsabile del servizio: in questo modo è garantita l'assoluta privacy dei soggetti coinvolti.

### **Le materie di competenza sono:**

- Fornitura energia elettrica
- Fornitura gas
- Fornitura acqua
  
- Prodotti alimentari – prodotti ortofrutticoli, carni, pane e cereali, per la salute e nutrienti;
- 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 dimensioni (es. aspirapolvere e forni) e di piccole dimensione (es. macchine da caffè)

- 
- Apparecchi elettronici
  - Beni attinenti alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione
  - Beni per il tempo libero (articoli sportivi, strumenti musicali, ecc.)
  - Autoveicoli nuovi e usati
  - Altri tipi di trasporto passeggeri
  - Parti di ricambio e accessori per veicoli e altri mezzi usati per il trasporto di persone
  - Carburanti e lubrificanti per veicoli ed altri mezzi usati per il trasporto di persone
  - Libri, riviste, giornali ed articoli di cancelleria
  - Animali da compagnia e prodotti per animali da compagnia
  - Articoli elettrici per l'igiene personale
  - 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
  - Altro
- 
- Alberghi e altri alloggi per vacanze
  - Viaggi tutto compreso
  - Servizi delle agenzie di viaggio
  - Tempo parziale e simili
  - Ristoranti e bar
  - Servizi correlati a sport e hobby
  - Servizi culturali e di svago
  - Giochi d'azzardo e lotterie
  - Altri servizi
- 
- Servizi postali
  - Servizi di telefonia fissa, mobile ed internet
  - Servizi di trasmissione radiotelevisiva
- 
- Contenziosi dei consumatori nei confronti dei professionisti (C2B)

Nessuna decisione viene imposta, ma sono le parti che volontariamente pervengono ad un accordo risolutivo della controversia.

Una procedura di conciliazione ha una durata non superiore a tre mesi.

I costi sono contenuti e predeterminati (vedi tariffario).

Il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro si impegnano a non divulgare a terzi estranei i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di conciliazione

Il conciliatore è un soggetto specializzato in tecniche di conciliazione. Il suo compito è di assistere, in modo neutrale e imparziale, le parti nella ricerca di un accordo risolutivo della controversia.

**Ufficio competente: Ufficio Conciliazione**

---

Riferimento:

**dott.ssa Cristina Tammaro – responsabile ufficio**

Indirizzo: Via Sant'Aspreno, 2 - 80133 Napoli

Telefono: 081 / 5527040 – 081/7607229

E-mail: [conciliazione@na.camcom.it](mailto:conciliazione@na.camcom.it)

PEC: [mediazione.na.camcom@legalmail.it](mailto:mediazione.na.camcom@legalmail.it)

Orari: sportello al pubblico tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00 escluso il giovedì.

Allegati

[Regolamento di Conciliazione](#)

[Tariffario Conciliazione](#)

[Modello di istanza di conciliazione - editabile](#)

[Modello di adesione alla procedura di conciliazione \(convenuto\)](#)

[Elenco Conciliatori CCIAA NAPOLI](#)

---

---

[Convenzione Autorità Energia](#)

[Relazione di cui all'art. 141-quater c.2 del Codice del Consumo. Attività anno 2022.](#)

[Relazione di cui all'art. 141-quater c.2 del Codice del Consumo. Attività anno 2023.](#)

Stampa in PDF

[PDF](#)

Ultima modifica

Gio 22 Ago, 2024

Condividi

---

---

Reti Sociali

Valutazione

Media: 4 (2 votes)

Aliquota