



**Camera di Conciliazione - Mediazione**  
*Organismo iscritto al n. 55 del Registro degli organismi deputati alla gestione delle mediazioni  
 istituito presso il Ministero della Giustizia  
 Organismo ADR ai sensi dell'art. 141 decies del codice del consumo*

Spett.le  
 Ministero delle Imprese e del Made in Italy  
 Direzione generale per il mercato, la concorrenza, la  
 tutela del consumatore e la normativa tecnica.  
 Divisione III "Servizi e professioni, qualità dei prodotti e  
 dei servizi, professioni non organizzate in ordini o  
 collegi, albi ed elenchi".  
 Via Molise n.2  
 00187 Roma  
 Pec; dgmccnt.div03@pec.mise.gov.it

**Oggetto: Relazione di cui all'art. 141-quater c.2 del Codice del Consumo. Attività anno 2022.**

L'Organismo di conciliazione ADR, Sportello di conciliazione della Camera di Commercio di Napoli, è iscritto all'elenco di cui all'art. 141-decies del Codice del Consumo con Decreto del 16.11.2016 del Ministero dello Sviluppo Economico.

**Attività svolta anno 2022**

Nell'anno 2022 sono state presentate n. 61 istanze di conciliazione.

**Le istanze presentate nell'anno sono così suddivise per materia:**

Telefonia	n.17
Energia Elettrica e Gas	n.34
Acqua	n.0
Servizi di trasporto passeggeri	n.01
Beni di consumo	n.05
Subfornitura	n.01
Servizi postali e telecomunicazioni	n.0
Trasporto	n.01
Altro	n.02

**Tali pratiche si sono concluse con il seguente esito**

per accordo non raggiunto (parti comparse)	n.02
per accordo raggiunto (parti comparse)	n.05

**Camera di Conciliazione - Mediazione**  
 Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Napoli  
 Sede: Via S. Aspreno, 2 – 80133 Napoli  
 Tel. 0815527040, 0817607228 e 0817607229  
 E-mail conciliazione@na.camcom.it Pec mediazione.na.camcom@legalmail.it

per incompetenza territoriale	n.0
per mancata adesione delle controparti o decorrenza dei termini per aderire	n.45
per mancata integrazione della documentazione	n.09

Nel corso del 2022, questo Organismo non ha ricevuto nessuna istanza attraverso la procedura della piattaforma Europea di risoluzione delle controversie online (ODR), messa a disposizione dalla Commissione Europea per rendere gli acquisti online più sicuri e più equi, tramite il ricorso a validi strumenti di risoluzione delle controversie.

La percentuale di accordi raggiunti è del **8,19 %**

### **Pratiche rifiutate**

Nessuna

### **Tempi medi**

In merito al tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie è necessario distinguere le seguenti casistiche:

- 1) istanze che, una volta trasmesse alla controparte con richiesta di adesione non ricevono alcun riscontro: in tale ipotesi di mancanza di risposta delle aziende chiamate l'Organismo non può che attendere il decorso del termine (90 gg come previsto dal Codice del Consumo) per poi poter effettuare una c.d. "chiusura d'ufficio" delle stesse;
- 2) istanze per le quali, una volta trasmessa la richiesta di adesione si riceve riscontro positivo dalla controparte: in caso di adesione alla procedura della controparte si provvede all'organizzazione dell'incontro ed alla nomina di un conciliatore, l'incontro si svolge mediamente non oltre i 30 gg dall'intervenuta adesione della controparte;
- 3) istanze per le quali, una volta trasmessa la richiesta di adesione si riceve riscontro negativo dalla controparte: in caso di comunicazione della controparte di una manifestazione di volontà di non aderire alla procedura conciliativa si procede alla immediata chiusura d'ufficio.

### **Punti di debolezza**

Le grandi compagnie di distribuzione di acqua, luce e gas per le quali la conciliazione è divenuta obbligatoria dal gennaio 2017, ad oggi hanno una adesione alle procedure di conciliazione quasi nulla.

Nel campo delle conciliazioni in materia di telefonia si conferma la tendenza alla non adesione alla procedura da parte delle grandi compagnie telefoniche, nonostante i forti ritardi del CORECOM per la gestione dei contenziosi. Sono da segnalarsi comportamenti scorretti da parte di alcuni gestori i quali comunicano la propria non adesione alla procedura ritenendo l'Organismo della Camera di Commercio non competente in materia.

Si segnala che molte compagnie telefoniche motivano la propria "non adesione" alla procedura presso l'organismo della C.C.I.A.A. di Napoli a causa delle spese di procedura (€30,00 per le

controversie entro il valore di cinquantamila euro ed € 60,00 per le controversie di valore superiore) preferendo gli Organismi istituiti dalle normative di settore (nel caso specifico i CORECOM) prevedendo gli stessi la completa gratuità della procedura.

Il Responsabile dell'Organismo di Mediazione

***dott.ssa Cristina Tamaro***

(Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005 s.m.i.)