



RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2017

OGGETTO: relazione di cui all'articolo 141-quater, comma 2, del Codice del consumo relativa all'attività anno 2017 – riscontro nota prot. 45761 del 25.01.2018 acquisita al protocollo camerale n. 2215 del 30.01.2018

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 2017 non sono state presentate domande di conciliazione ai sensi dell'articolo 141-quater del Codice del Consumo a questo Sportello. 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.
Va inoltre specificato che nel corso del 2017 lo Sportello ha ricevuto 91 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.
- b) Le cause generatrici delle controversie in materia di telecomunicazioni riguardano essenzialmente disservizi, errate fatturazioni, traslochi non effettuati, difficoltà a ricevere un regolare servizio.
- c) L'organismo ADR non ha rifiutato di trattare alcuna controversia; solo in un caso, su richiesta del gestore telefonico, è stata dichiarata l'inammissibilità di una procedura in quanto già trattata in separata sede conciliativa;
- 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;
- 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%;



**Camera di Commercio
Cosenza**



*Servizio Affari Legali
Sportello di Conciliazione
Tel. 0984/815229-253
arbitrato.conciliazione@cs.camcom.it*

- g) Non sono state finora trattate controversie transfrontaliere né sono state avviate attività di cooperazione con organismi ADR in merito.

Con riserva di ulteriori integrazioni e modificazioni.

**IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO
Avv. Francesco Catizone**