



Organismo ADR ai sensi dell'art. 141decies del codice del consumo (d.lgs 206 del 6.9.2005 aggiornato dal dlgs 130/2015) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico

## REGOLE PER LA CONCILIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE

Il servizio telematico di conciliazione integra e completa il più ampio servizio di conciliazione offerto dall'Organismo ADR della CCIAA di Lucca e può rappresentare una modalità integrativa e complementare di fruizione del Servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura. Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di conciliazione, di cui il presente allegato costituisce parte integrante.

### a) Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

Al fine di rendere più spedita ed agevole la procedura di conciliazione, per lo svolgimento della stessa e con l'accordo delle parti, possono essere utilizzati gli strumenti messi a disposizione dalle tecnologie informatiche, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, della sicurezza delle comunicazioni e dell'uguale capacità dei partecipanti di utilizzare tali strumenti. L'utilizzo del servizio telematico può riguardare l'intero procedimento di conciliazione, dalla presentazione della domanda alla sottoscrizione del verbale, o sue singole fasi: deposito dei documenti, comunicazioni con la Segreteria, incontro di conciliazione. Con riferimento alle singole fasi, l'utilizzo della modalità telematica potrà quindi alternarsi e combinarsi alle modalità tradizionali (comunicazioni telefoniche, via fax, posta, e-mail, pec).

L'utilizzo del servizio telematico è accessibile dal sito web [www.lu.camcom.it](http://www.lu.camcom.it), Servizi On Line, oppure direttamente sul sito [www.conciliacamera.it](http://www.conciliacamera.it) previa registrazione, da effettuarsi seguendo le istruzioni riportate sullo stesso sito. A seguito della registrazione, all'utente vengono attribuite una username ed una password personali, da utilizzarsi per l'accesso al Servizio e lo svolgimento delle operazioni previste, che dovranno essere effettuate secondo le istruzioni riportate sul sito e/o comunicate dalla Segreteria: deposito della domanda, della risposta e della documentazione, invio di comunicazioni alla Segreteria, consultazione dei dati relativi all'iter della pratica e dei documenti o informazioni inerenti alla procedura.

### b) Riservatezza e sicurezza delle comunicazioni.

L'Organismo ADR si impegna a tutelare la riservatezza, trattando i dati personali comunicati dall'utente, le credenziali di accesso e le informazioni fornite, in maniera tale da salvaguardarne la riservatezza e tutelarli da accessi e attività di divulgazione non autorizzati. Tuttavia, l'Organismo non può essere considerato responsabile qualora le parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie username e password personali, qualora soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private e nel caso in cui altri utenti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal sito web.

### e) Incontro di conciliazione

Le parti ed il conciliatore si incontrano nel giorno e nell'ora comunicati dalla Segreteria, accedendo all'apposita area virtuale riservata. L'incontro si svolge secondo le modalità indicate dalla Segreteria<sup>1</sup> ed il conciliatore può svolgere le eventuali sessioni riservate utilizzando le apposite funzioni presenti nell'applicazione. In alternativa alla modalità telematica sopradescritta, qualora il mediatore

<sup>1</sup> L'incontro potrà svolgersi, con scambio e condivisione messaggi o documenti, web conference tramite chat, audio, video, posta elettronica o, ancora con una combinazione di tali modalità.

lo ritenga opportuno e vi sia l'accordo delle parti, l'incontro (e/o gli incontri) potrà svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza <sup>2</sup>. Il verbale e l'accordo potranno essere sottoscritti con modalità idonee a garantirne la provenienza, come ad es. la firma digitale.

<sup>2</sup> Es. conference call.