

# E-Commerce e la nuova procedura conciliativa online per l'Alto Adige: un'opportunità per i consumatori e le imprese

## Novità normative, adeguamenti organizzativi e “best practice”

The screenshot displays the website's interface. At the top right, there is a green navigation bar with 'DE', a language selector, and a search icon. Below this is the logo for 'CONCILIAREONLINE.IT', which consists of a green circle containing two hands shaking. A horizontal menu below the logo includes links for 'Avvio', 'Chi siamo', 'Certezza di qualità', 'Regolamento', 'Information in English', 'Ulteriori informazioni', and 'Stampa'. The main content area features a background image of two people in business attire at a table. A white login form is overlaid on the right side of the image. The form has two tabs: 'Login-Utente' (selected) and 'Login-Impresa'. It contains input fields for 'Nome utente' and 'Password', with a link for 'Password dimenticata?'. A green 'Spedisci' button with a right-pointing arrow is at the bottom of the form. Below the button, it says 'Non sei ancora registrato? [Clicca qui.](#)'.

Chi compera online, deve poter anche presentare i propri reclami online.

Benvenuti sul portale delle conciliazioni online per le controversie di consumo nascenti dall'e-commerce!

Avete un problema con un venditore online? Avete effettuato un acquisto online che non è andato a buon fine? State pensando se rivolgervi ad un avvocato per far valere le vostre pretese in giudizio, ma, visto il valore del bene o del servizio



Inviare il caso al conciliatore

# COMPETENZA TERRITORIALE

L'Organismo è competente a trattare la controversia nel caso in cui almeno una delle parti sia residente o stabilita nella Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige o nella Provincia Autonoma di Trento:

- Se il consumatore è residente in Provincia di Bolzano o di Trento.
- Se l'impresa è stabilita in Provincia di Bolzano o di Trento.

# CHI PUÒ ACCEDERE AL SERVIZIO

Il reclamo può essere presentato all'organismo dai consumatori nei seguenti due casi:

- Se il consumatore è residente in Provincia di Bolzano o in Provincia di Trento e promuove il suo reclamo avverso una qualunque impresa stabilita nell'UE.
- Se il consumatore è residente in un qualsiasi Stato Membro dell'UE e propone il suo reclamo avverso un'impresa stabilita in Provincia di Bolzano o in Provincia di Trento.

# MOTIVI DI RIFIUTO

- se la controversia è già stata oggetto di esame di altro organismo ADR o di altra autorità giudiziaria oppure se è tutt'ora pendente innanzi ai predetti organismi;
- se non è stato previamente tentato un contatto diretto tra le parti volto alla risoluzione bonaria del reclamo;
- se la domanda di accesso alla procedura non viene presentata entro 1 anno dalla data in cui la parte agente ha presentato reclamo diretto al professionista ai sensi della lettera b);
- se la controversia è futile o temeraria;
- se il valore della controversia è inferiore a Euro 40,00;
- se la controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'Organismo "Conciliareonline.it", così come meglio specificate nello Statuto e nel regolamento della procedura.

# PROTOCOLLO D'INTESA CON LA CAMERA DI COMMERCIO DI BOLZANO

- Applicabile alle procedure conciliative che vedono coinvolta una impresa che ha scelto [Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it](http://Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it) per risolvere le sue controversie di consumo (c.d. Clausola “Conciliareonline.it”)

## VANTAGGI PER LE IMPRESE:

- una consulenza gratuita sull'aderenza e rispetto da parte dei loro siti web alle nuove norme italiane ed europee in materia di informativa da fornire al consumatore;
- un controllo ed approvazione della proposta conciliativa formulata dal conciliatore di “Conciliareonline.it/Onlineschlichter.it” da parte di un esperto della Camera di Commercio di Bolzano

# SVOLGIMENTO DELLA PROCEDURA

- Il consumatore compila ed invia il suo reclamo online
- L'Organismo contatta l'impresa e la invita a partecipare alla procedura fornendo le sue deduzioni
- Il conciliatore dell'organismo formula una proposta conciliativa
- Protocollo con la Camera di Commercio di Bolzano: previo avallo della proposta conciliativa da parte di un esperto della CCIAA di Bolzano (solo se parte della procedura è un'impresa che ha aderito alla clausola “Conciliareonline.it”)
- Se la proposta viene accettata da tutte le parti del procedimento diventa vincolante tra le stesse, altrimenti la procedura si conclude e le parti sono libere di adire le vie legali

# CONCILIAREONLINE.IT ONLINESCHLICHTER.IT

DE



CONCILIAREONLINE.IT

[Avvio](#) [Chi siamo](#) [Certezza di qualità](#) [Regolamento](#) [Information in English](#) [Ulteriori informazioni](#) [Stampa](#)

*Chi compera online, deve poter anche presentare i propri reclami online.*

**Login-Utente** [Login-Impresa](#)

Nome utente

Password [Password dimenticata?](#)

**Spedisci**

Non sei ancora registrato? [Clicca qui.](#)

**Benvenuti sul portale delle conciliazioni online per le controversie di consumo nascenti dall'e-commerce!**

Avete un problema con un venditore online? Avete effettuato un acquisto online che non è andato a buon fine? State pensando se rivolgervi ad un avvocato per far valere le vostre pretese in giudizio, ma, visto il valore del bene o del servizio



**Inviare il caso al conciliatore**

# REGISTRAZIONE

DE  

tra le parti. In ogni caso la partecipazione alla presente procedura non preclude la possibilità di richiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario.

Prego compila il seguente modulo con cura e in ogni sua parte. I campi contrassegnati con \* sono obbligatori.

## I tuoi recapiti e dati:

Titolo/intestazione*	<input type="text" value="Signora"/>
Il tuo nome*	<input type="text" value="All"/>
Il tuo cognome*	<input type="text" value="SA"/>
Il tuo indirizzo e-mail*	<input type="text" value="info@centroconsumatori.it"/>
Il tuo indirizzo e-mail (conferma)*	<input type="text" value="info@centroconsumatori.it"/>
Il tuo numero di telefono	<input type="text"/>
Indirizzo*	<input type="text" value="Via Roma 1"/>
CAP*	<input type="text" value="39100"/>
Luogo*	<input type="text" value="Bolzano"/>
Stato*	<input type="text" value="Italia"/>
Come hai saputo di noi?	<input type="text" value="Volantino/opuscolo"/>

**Suggerimento:** Dopo la registrazione sarai indirizzato al modulo per la redazione del reclamo.

Cliccando su "invia registrazione" il tuoi inserimenti saranno controllati. Tale operazione potrà richiedere alcuni secondi. Ti preghiamo di avere un po' di pazienza.

[Invia registrazione](#) 

# Presentazione Reclamo

Nuovo reclamo - Verbraucherzentrale Südtirol - Mozilla Firefox

E-mail x Startseite x lust traduzione - Cerca co... x Consiglio dell'Ordine degl... x Consiglio dell'Ordine degl... x Nuovo reclamo - Verbrauche... x

vzs.digramm.com/area-personale/nuovo-reclamo

Meistbesucht Linux Mint Community Forums Blog News

DE

### Inviare il caso al conciliatore

Prego compila il seguente modulo con cura e in ogni sua parte. I campi contrassegnati con \* sono obbligatori.

#### Recapiti per contattare l'impresa/il professionista

Nome dell'impresa/del professionista\*

Persona a cui rivolgersi/interlocutore

Indirizzo

CAP\*

Luogo\*

Stato\*

Indirizzo e-mail

Sito web\*

Numero di telefono

#### Tentativo di trovare un accordo/una soluzione della controversia direttamente con l'impresa/il professionista

Quando hai cercato di trovare una soluzione bonaria alla vertenza direttamente con l'impresa/il professionista?

Come?

#### Il fatto/la circostanza - Cosa è successo?

Fatto/circostanza\*

**Avanti**

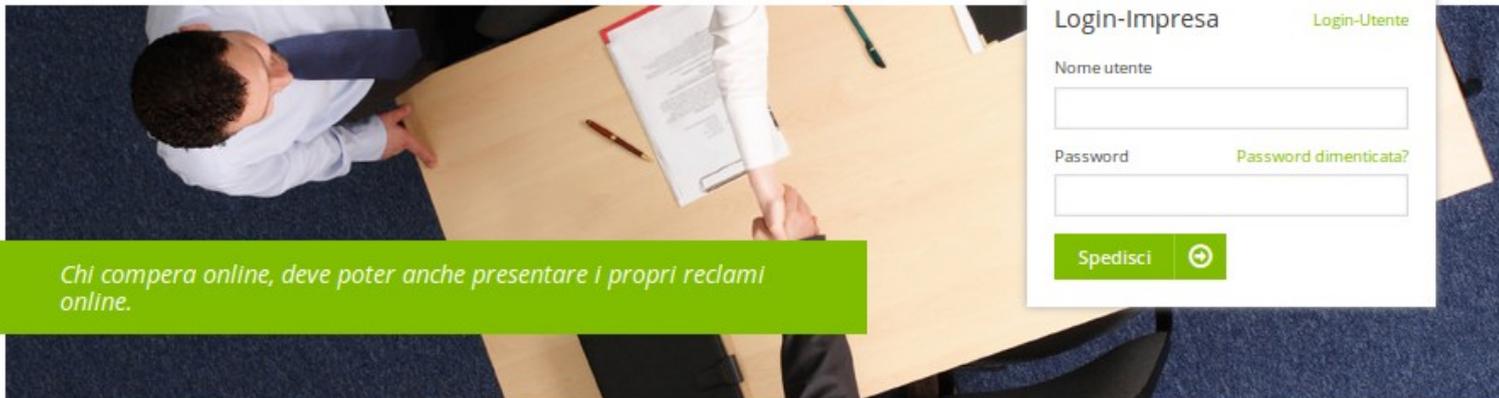
**Partner** **Struttura di supporto** **La trappola dei costi**



# LOGIN IMPRESA

DE

Pagina iniziale/homepage



*Chi compra online, deve poter anche presentare i propri reclami online.*

Login-Impresa

[Login-Utente](#)

Nome utente

Password

[Password dimenticata?](#)

Spedisci



Login

Nome utente\*

Password\*

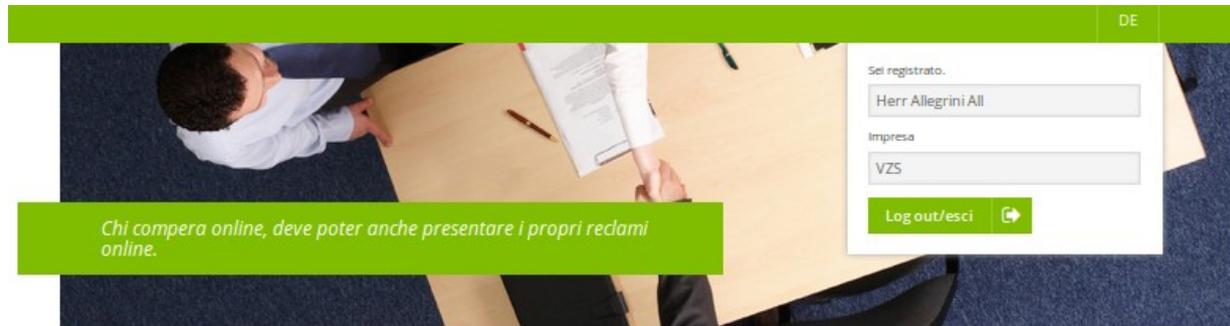
Spedisci



[Password dimenticata?](#)



# AREA PERSONALE IMPRESE



## Benvenuti nel portale per la conciliazione delle controversie di e-commerce!

Ti ringraziamo per la tua disponibilità ad aderire e partecipare al procedimento di "Conciliareonline.it" e ti diamo il benvenuto nel tuo apposito spazio personale. Quale rappresentante dell'impresa hai a disposizione le seguenti possibilità. Ti preghiamo di voler leggere attentamente tali possibilità in modo che tu possa utilizzare appieno il Conciliareonline.it

### Le scelte a tua disposizione

Nella sopra stante barra di navigazione puoi trovare le opzioni che puoi scegliere offerte dalla tua area personale. Di seguito alcune brevi spiegazioni a riguardo:

#### Prospetto sintetico del caso

Qui puoi avere una breve e riassuntiva visione sulle tue attuali procedure di conciliazione.

[Riepilogo dei casi ->](#)

#### Dati personali

Qui è possibile visualizzare e modificare le tue informazioni personali.

[Dati personali ->](#)

#### Password

Puoi procedere direttamente alla modifica della password di accesso alla tua area personale sul Conciliareonline.it

[Modifica password ->](#)

# GESTIONE AUTONOMA DELL'AREA PERSONALE DELL'IMPRESA

Benvenuti nel portale per la conciliazione delle controversie di e-commerce!

Ti ringraziamo per la tua disponibilità ad aderire e partecipare al procedimento di "Conciliareonline.it" e ti diamo il benvenuto nel tuo apposito spazio personale. Quale rappresentante dell'impresa hai a disposizione le seguenti possibilità. Ti preghiamo di voler leggere attentamente tali possibilità in modo che tu possa utilizzare appieno il Conciliareonline.it

## Le scelte a tua disposizione

Nella sopra stante barra di navigazione puoi trovare le opzioni che puoi scegliere offerte dalla tua area personale. Di seguito alcune brevi spiegazioni a riguardo:

### Prospetto sintetico del caso

Qui puoi avere una breve e riassuntiva visione sulle tue attuali procedure di conciliazione.

[Riepilogo dei casi ->](#)

### Dati personali

Qui è possibile visualizzare e modificare le tue informazioni personali.

[Dati personali ->](#)

### Password

Puoi procedere direttamente alla modifica della password di accesso alla tua area personale sul Conciliareonline.it

[Modifica password ->](#)

# Area Personale Imprese – GESTIONE CONTROVERSIE



CONCILIAREONLINE.IT

[Pagina iniziale/homepage](#) [Prospetto sintetico del caso](#) [Modifica i dati personali](#) [Modifica password](#)

*Chi compera online, deve poter anche presentare i propri reclami online.*

Area personale

Sei registrato.

Impresa

  
[Log out/esci](#)

## Prospetto sintetico del caso

Reclamo del 16.03.2016  
[OMB#C42739] Allegrini / VZS

Referente  
Frau CTCU

Caso in elaborazione ▾

> -- Mostra tutti i casi --

> **Caso in elaborazione** -

> Caso concluso

Caso in elaborazione

# Area Personale Imprese

## RIEPILOGO CONTROVERSIA

### Riepilogo | Allegrini / VZS

Numero del caso	Inserimento	Impresa	Status
[OMB#C42739]	16.03.2016	VZS	Caso in elaborazione

#### Corrispondenza relativa al caso

Data/ora 04.04.16 09:18	Mittente: "Sara Allegrini - Verbraucherzentrale Südtirol" <allegrini@centroconsumatori.it> Aufforderung zur Teilnahme am Schlichtungsverfahren durch die Schlichtungsstelle für den elektronischen Geschäftsverkehr
Data/ora 18.03.16 09:18	Mittente: Allegrini All <allegrini@centroconsumatori.it> AW : [OMB#1-3420C42739] Formular: Neue Beschwerde
Data/ora 18.03.16 08:36	Mittente: "Sara Allegrini - Verbraucherzentrale Südtirol" <allegrini@centroconsumatori.it> TEST!
Data/ora 16.03.16 12:02	Mittente: allegrinisara@hotmail.it Formular: Neue Beschwerde

# ACCREDITATI SULLA PIATTAFORMA ODR

The screenshot displays the 'Backoffice dashboard - Online Dispute Resolution' in Mozilla Firefox. The browser's address bar shows the URL: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/backOffice/index.cfm?event=backoffice.cases.dashboard>. The page header includes the European Commission logo and a search bar with the text 'Search by name or reference'. The user profile section identifies 'S. ALLEGRINI' with the email 'Conciliareonline.it/CTCU'. The dashboard is titled 'My dashboard (case handler)' and features a navigation menu with 'Case handler', 'Manager', and 'Get support' options. A blue maintenance banner states: 'The site will be under maintenance on 03/05/2016 from 08:00 to 14:00'. A red warning banner instructs: 'To gain access to the training environment, send an email to EC-ODR-TRAINING@ec.europa.eu with subject "ODR training"'. The dashboard contains several widgets: 'Evaluation' (0), 'Cases without complete file date' (0), 'Cases nearing deadline' (0), 'Cases over the 90-day deadline' (0), 'Most recent discussions' (0 ongoing discussions), and 'Tasks and meetings' (0 tasks and 0 meetings). A left sidebar lists 'Preferences' such as 'Choose language', 'Change profile', and 'Privacy statement'.