***Informazioni da trasmettere ai sensi dell’art. 141 – novies, comma 4, del Codice del consumo e dell’art. 5, comma 1, del Decreto direttoriale 21.12.2015 così come modificato dal Decreto direttoriale XXXX***

**DATI DI CONTATTO**

|  |  |
| --- | --- |
| Denominazione dell’organismo |  |
| Indirizzo |  |
| Città |  |
| C.A.P. |  |
| Sito Web |  |
| Indirizzo e-mail |  |
| Telefono |  |
| Referente dell’organismo (indirizzo mail e recapito telefonico) |  |

**INFORMAZIONI SU PROCEDURE E RECLAMI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Valore | Note |
| Numero totale di reclami ricevuti |  | *(precisare il periodo temporale di riferimento)* |
| Numero di reclami conclusi con una decisione dell’organismo |  | *(precisare il periodo temporale di riferimento)* |
| Numero di reclami iniziati ed interrotti prima della decisione dell’organismo |  | *(indicare i principali motivi del mancato raggiungimento)* |
| Quota percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere il risultato |  |  |
| Tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie |  |  |
| La percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR da parte del professionista. |  |  |

**SETTORI E TIPI DEI RECLAMI**

|  |  |
| --- | --- |
| Indicare i/il settori/e dei reclami pervenuti |  |
| Indicare l’oggetto dei reclami (ad esempio: controversie su garanzia legale, conformità del bene, etc) |  |
| Numero di controversie transfrontaliere |  |

**VALUTAZIONE DI EFFICACIA**

|  |  |
| --- | --- |
| Indicare eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti, nonché eventuali suggerimenti/raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro |  |
| Elementi di valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla. |  |

**FORMAZIONE**

|  |  |
| --- | --- |
| Indicare la formazione fornita alle persone fisiche incaricate delle risoluzioni delle controversie (corsi, attestazioni, seminari, etc.) |  |

**PARTECIPAZIONE A RETI SOVRANAZIONALI**

|  |  |
| --- | --- |
| L’organismo partecipa a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere? |  |
| In caso affermativo, inserire una valutazione dell'efficacia della cooperazione dell’organismo all'interno della rete. |  |