



*Il Consumatore e le Aziende (particolare) - Opera del pittore Andrea Claro per Consumers' Forum*

## ***Secondo Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche.***

A cura di Liliana Ciccarelli,  
Segretario Generale di Consumers' Forum

*La conciliazione paritetica* è un metodo di risoluzione alternativa delle controversie di natura *volontaria e negoziale* che ha trovato ampia applicazione nel settore delle controversie di consumo. E' una procedura di "tipo valutativo" in quanto la commissione non decide la controversia ma individua una possibile soluzione da sottoporre alla accettazione del consumatore; compie **20 anni** e continua ad interessare Consumatori, Aziende e Autorità di Regolamentazione che guardano al modello di gestione paritetica delle controversie con rinnovato interesse.

Sono **21.506** le domande prese in esame dal presente lavoro e che riguardano il *settore della telefonia (54%), delle banche e servizi finanziari (35%), dell'energia (10%), dei servizi postali (5%) e dei trasporti (2%)*. *In crescita rispetto all'anno precedente il settore energetico e postale, in leggero calo banche e telefonia.*

Si stima che dal 2001 siano circa **180.000** le domande trattate garantendo la gratuità per il consumatore.

In tempi medi di circa **60/65** giorni si *chiudono positivamente* una percentuale di conciliazioni pari al **95% nel settore tlc, 91% nel settore postale, 70% nel settore dei trasporti, 51% nel settore energia, 42% nel settore bancario e finanziario**. I protocolli attivati per la gestione dei noti crack finanziari prevedono una valutazione del profilo del risparmiatore che mira ad individuare in particolar modo fasce deboli della popolazione coinvolta; questo ha determinato la mancata previsione di proposte conciliative da parte della commissione nelle ipotesi in cui era evidente una elevata propensione al rischio di investimento da parte del cittadino.

Il consumatore ha *dai 5 ai 30 giorni a disposizione (in base ai relativi protocolli e regolamenti) per valutare la soluzione conciliativa individuata e proposta dalla commissione.*

La nuova legge sulla mediazione civile e commerciale non inficia il modello paritetico, in quanto non è precluso il ricorso a procedure volontarie e paritetiche. Con il decreto Ministeriale 180/2010 vi è stato un importante ulteriore riconoscimento delle procedure paritetiche laddove l'art. 7 consente all'organismo di mediazione di *utilizzare i risultati delle negoziazioni paritetiche basate su protocolli di intesa tra le associazioni riconosciute ai sensi dell'articolo 137 del Codice del Consumo e le imprese, o loro associazioni, e aventi per oggetto la medesima controversia.*

La conciliazione paritetica prosegue quindi nel suo percorso, aumentano infatti il numero degli accordi nazionali e locali (di recentissima firma accordi importanti come Unicredit e Alitalia).

In forte crescita l'applicazione del modello paritetico nel settore energetico e si allarga a macchia d'olio l'applicazione dei protocolli anche tramite accordi territoriali. Nel 2009 secondo il IV Rapporto Annuale sulla giustizia alternativa, circa il 33% delle conciliazioni svolte in Italia è stato gestito tramite l'istituto della conciliazione paritetica.

***I punti di forza : la gratuità per il consumatore, i tempi rapidi di svolgimento della procedura, il rispetto degli accordi raggiunti, semplicità della procedura, la cura nella formazione e nell'aggiornamento dei conciliatori.***

Non è necessario avere competenza legali né essere avvocati per svolgere negoziazioni paritetiche, il 93% dei conciliatori che operano nel settore energetico non è un legale.

Come ha affermato l'Autorità per l'energia elettrica e il gas in una recente segnalazione al Governo “ ... *le controversie tra gestori e consumatori sono spesso seriali e di modesto valore economico, caratteristiche che inducono i consumatori a rivolgersi, più che agli avvocati, al personale delle Associazioni di consumatori, che gestendo una molteplicità di small claims pressoché identiche, è in grado di assicurare tempestività e professionalità. ....oggi l'assistenza e la consulenza stragiudiziale nelle controversie tra imprese e consumatori nel settore dell'energia sono spesso assicurate gratuitamente da Associazioni di consumatori formate e aggiornate con il contributo decisivo dell'Autorità*”.

L'analisi dei fenomeni oggetto delle controversie e il valore delle stesse, chiariscono il ruolo delle conciliazioni paritetiche all'interno del più articolato contesto dei modelli di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Le conciliazioni paritetiche intervengono nel risolvere controversie che probabilmente non andrebbero dinanzi ad un giudice per una serie di valutazioni:

- ❑ il modesto valore economico della controversia;
- ❑ complessità e lungaggine dei procedimenti giudiziari;
- ❑ bisogno di semplificazione delle relazioni con gli erogatori di servizi.

***Non c'è un tetto minimo di valore per poter discutere una controversia in conciliazione paritetica*** e questo fa sì per oltre il 65% dei casi trattati il valore economico della controversia sia compreso entro i 2000 euro, con una casistica che conosce anche importi piccolissimi (anche a partire dai 10 euro).

## **Conclusioni.**

*Il 46% dei cittadini europei rinuncia ad ulteriori azioni dopo l'esito negativo di un reclamo per una perdita economica stimata complessivamente pari allo 0.3% del PIL Europeo; se fosse maggiormente sostenuta e conosciuta anche a livello europeo la conciliazione paritetica probabilmente offrirebbe una valida occasione in più di tutela al consumatore ed una altrettanto valida occasione alle imprese per migliorare la qualità dei servizi. E' con questo spirito che Consumers' Forum intende partecipare alla consultazione europea sulle ADR rappresentando anche a livello europeo i risultati di un modello che è molto più vicino all'Europa di quanto si pensi.*