

PRIMO RAPPORTO SULLE NEGOZIAZIONI PARITETICHE

A cura di Liliana Ciccarelli
Responsabile Ufficio Nazionale di Conciliazione
CITTADINANZATTIVA

SOMMARIO: Nota metodologica. Introduzione; 1. La tutela collettiva dei consumatori in sede stragiudiziale; 2. La mappa dei protocolli di conciliazione paritetica; 3. "Schema tipo" del Regolamento delle procedure paritetiche; 3.1 Le caratteristiche del modulo formativo del Consumers' Forum; 4. I dati generali sulle domande di conciliazione paritetica; 5. Le garanzie ed i vantaggi per il consumatore; 6. Conclusioni

Nota metodologica

Le informazioni contenute nel I Rapporto sulle negoziazioni paritetiche, si riferiscono alle domande di conciliazione presentate dai consumatori alle diverse segreterie delle commissioni di conciliazione attivate a seguito dei protocolli nazionali sottoscritti da associazioni di consumatori e aziende. I dati si riferiscono all'anno 2009 e riguardano 17 protocolli di conciliazione: Telecom, Tim, Wind, Fastweb, Vodafone, Intesa Sanpaolo, Poste servizi postali, Poste Bancoposta, Poste Vita, Enel, Eni, Edison, Sorgenia, Confservizi/Federutility, Trenitalia, Autostrade, Ania.

Da questa prima indagine restano escluse le procedure concordate a livello locale di cui alla tabella n. 3, ricostruita prevalentemente da una ricerca attraverso Internet, con verifica della presenza di appositi protocolli e regolamenti. La ricognizione degli accordi locali è certamente incompleta, tuttavia si è voluto ugualmente farne menzione nel presente lavoro allo scopo di fornire le prime iniziali informazioni riguardo l'estensione della esperienza degli accordi negoziali tra associazioni e aziende per la gestione delle controversie di consumo.

La redazione del I Rapporto sulle conciliazioni paritetiche, è stata possibile grazie alla previsione in ciascun regolamento di una apposita Segreteria Tecnica che, oltre ai compiti di supporto logistico e organizzativo necessario per lo svolgimento delle sedute conciliative, ha anche la funzione di monitorare costantemente i motivi che determinano l'avviamento della procedura, elaborare le relative statistiche nel rispetto dei principi di riservatezza e privacy che sovrintendono ogni modello di *Alternative dispute resolution*.

Per facilitare la raccolta dei dati in maniera omogenea è stata elaborata una griglia di rilevazione composta di due sezioni e da una serie di indicatori riguardanti rispettivamente: la domanda di accesso alla procedura e l'analisi della controversia.

La raccolta dei dati e delle informazioni è avvenuta tenendo conto dei limiti di riservatezza imposti alle procedure di ADR pertanto l'attenzione è prevalentemente di tipo quantitativo.

I dati così raccolti si riferiscono ad un totale di **29.938** domande di conciliazione pervenute nel corso del 2009.

Introduzione.

Scopo del presente lavoro è contribuire alla riflessione riguardo i diversi metodi di risoluzione delle controversie di consumo in un contesto oramai maturo, all'interno del quale si colloca una scelta normativa molto precisa tesa a favorire lo sviluppo dei meccanismi conciliativi: la legge delega 69/09.

Il decreto legislativo di attuazione della legge delega in materia di mediazioni di cui all' art 60 della citata legge, prende atto all'art 2 comma 2 ¹, dell'esistenza di procedure di negoziazioni paritetiche. Nella Relazione illustrativa si legge: *“la procedura di mediazione disciplinata dal decreto non esclude il ricorso ad istituti già ampiamente sperimentati nella pratica, che consentono di giungere alle composizione delle controversie su base paritetica o attraverso procedure di reclamo disciplinate dalle carte dei servizi.”*

E' parso pertanto necessario contribuire a colmare una lacuna informativa riguardo il funzionamento ed i risultati ottenuti con l'attivazione della conciliazione secondo il modello paritetico.

¹ “Il presente decreto non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alla controversie civili e commerciali, né le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi”.

Negli anni precedenti lo stesso ha dato conto dell'esperienza dei protocolli di conciliazione volontari nell'ambito del più articolato quadro del *rapporto annuale Consumerism*².

In questa sede si intende fornire un quadro aggiornato ed iniziare ad *impostare una metodologia* per rappresentare una esperienza che può definirsi “di sistema” di gestione delle controversie di consumo.

Tra gli elementi di novità registrati nel 2009, si segnalano in particolare:

- ✓ sviluppo degli accordi di conciliazione settore energetico;
- ✓ sostegno delle Autorità di settore alla promozione e qualificazione degli accordi di conciliazioni tra associazioni e imprese;
- ✓ espansione anche a livello territoriale dell'esperienza consolidata a livello nazionale da grandi aziende e da associazioni riconosciute in CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti)³;
- ✓ richiesta di un riconoscimento a pieno titolo, da parte del CNCU, del modello paritario tra le procedure di gestione extragiudiziale delle controversie di consumo sensi dell'art 141 codice del consumo⁴;
- ✓ sviluppo del modello paritetico anche attraverso l'implementazione di apposite piattaforme on line.

Non è irrilevante, per la materia che qui si tratta, il nuovo contesto giuridico di riferimento per la **tutela collettiva dei consumatori** attraverso l'introduzione delle azioni di classe (140 bis

² I rapporti annuali Consumerism 2008 e 2009 sono disponibili sul sito www.consumersforum.it

³ ACU, ADICONSUM, ADOC, ADUSBEF, ALTROCONSUMO, ASSOUTENTI, CENTRO TUTELA CONSUMATORI E UTENTI, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, FEDERCONSUMATORI, LA CASA DEL CONSUMATORE, LEGA CONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

⁴ Il Ministero delle attività produttive, d'intesa con il Ministero della giustizia, comunica alla Commissione europea l'elenco degli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo che si conformano ai principi della raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo e della raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, del 4 aprile 2001, concernente i principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo. Il Ministero delle attività produttive, d'intesa con il Ministero della giustizia, assicura, altresì, gli ulteriori adempimenti connessi all'attuazione della risoluzione del Consiglio dell'Unione europea del 25 maggio 2000, 2000/C 155/01, relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo

Codice del Consumo) e della azione collettiva per l'efficienza della Pubblica amministrazione di cui alla legge 15/2009.

Consumers' Forum presenta all'attenzione dei diversi interlocutori istituzionali, imprenditoriali ed all'opinione pubblica in genere, i risultati di una esperienza che rientra nel più vasto e articolato mondo della giustizia alternativa nella consapevolezza comunque che *“la promozione della conciliazione deve essere costantemente abbinata agli sforzi per migliorare l'efficienza della Giustizia civile ; la funzione della conciliazione non può essere colta come rimedio esterno ad una irrimediabile inefficienza della Giustizia civile statale. Al contrario, più è efficiente quest'ultima, maggiori sono le possibilità che si dischiudono ad un impiego propizio della conciliazione, diretto a riempire quegli spazi che un'amministrazione statale della Giustizia, pur efficiente, lascia inevitabilmente aperti.”*⁵

⁵ Relazione sull'amministrazione della Giustizia nell'anno 2009

1. La tutela collettiva dei consumatori in sede stragiudiziale.

Il Libro Verde sui mezzi di ricorso collettivo dei consumatori⁶ fotografa una situazione molto eterogenea e articolata nei diversi Paesi dell'Unione Europea, come sinteticamente riportato nel paragrafo 37, riguardo i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

Le procedure alternative di risoluzione delle controversie attualmente esistenti, variano in maniera considerevole fra uno Stato membro e l'altro e all'interno di un medesimo Stato membro.

Si tratta di procedure con *finanziamento pubblico o privato*, sostenute da *organizzazioni pubbliche o private, da enti singoli o collegiali*, con copertura nazionale, regionale o locale, responsabili per i reclami di qualsiasi tipo o per quelli di un settore specifico, che adottano *decisioni vincolanti o non vincolanti o che possono sfociare in un accordo fra le parti*.

Esistono inoltre divari considerevoli per quanto riguarda il tasso di copertura delle modalità alternative di risoluzione delle controversie, siano esse specifiche per un settore, che a livello geografico non tutte le richieste dei consumatori possono quindi essere gestite mediante le procedure alternative di risoluzione delle controversie.

La maggior parte dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nell'UE riguardano per lo più controversie individuali. Alcuni Stati membri hanno modificato o potrebbero modificare la loro legislazione per riconoscere espressamente i meccanismi alternativi e collettivi di risoluzione delle controversie.

(Paragrafo 37 Libro Verde 27/11/2008)

Sempre dal citato Libro Verde risulta che:

- ✓ un consumatore europeo su cinque non è disposto ad adire un tribunale per meno di 1.000 euro, mentre la metà dichiara che non intende rivolgersi a un tribunale per meno di 200 euro;

⁶ COM (2008) 794 del 27/11/2008

- ✓ i costi elevati e il rischio di vertenze giudiziarie rendono antieconomico per il consumatore pagare spese di giustizia, avvocati ed esperti per un importo che può risultare superiore al risarcimento richiesto;
- ✓ le procedure sono talmente lunghe e complesse che i consumatori rischiano di trovarsi invischiati senza riuscire a capire chiaramente quanto (o se) ci sarà una soluzione soddisfacente;
- ✓ soltanto il 30% dei consumatori ritiene che sia facile risolvere le controversie in tribunale;
- ✓ il 39% dei consumatori europei ritiene che sia agevole risolvere controversie con operatori commerciali attraverso sistemi di conciliazione e ADR - (la situazione è assai diversa in ciascun Paese dove la fiducia dei consumatori nelle ADR va dal 47% di Filanda e Danimarca , 45% della Svezia al 19% del Portogallo, 12% Bulgaria).

Da un recente studio commissionato dalla Commissione Europa DG Sanco ⁷ in merito ai modelli di ADR in Europa, risulta l'esistenza nei Paesi dell'Unione europea di ben **750 modelli di ADR diversi tra loro**, molti dei quali presenti all'interno di uno stesso Paese. Nello studio è compreso anche il modello paritetico (*jont conciliations*).

La maggior parte dei modelli di ADR si presenta come gratuito o a basso costo per il consumatore.

In termini numerici lo studio europeo ha registrato una crescita delle domande di ADR nei paesi dell'Unione nel corso degli ultimi tre anni e precisamente: 410.000 nel 2006, 473.000 nel 2007 e circa **530.00** nel corso del 2008.

In tale scenario di riferimento europeo, si inquadra l'esperienza peculiare italiana della conciliazione paritetica per la gestione delle controversie in materia di consumo; una storia avviata dalla SIP (oggi Telecom Italia) e dalle principali associazioni di consumatori esistenti nel **1991**, con avvio sperimentale in Lombardia e Sicilia. Il solo accordo Telecom dagli inizi della procedura al 31/12/2009 ha registrato un numero di domande pervenute pari a **86.147** (*fonte Telecom*).

Oggi la rassegna degli accordi quadro negoziali tra associazioni di consumatori e aziende è ben più ampia e sempre più accreditata tra i consumatori, ed ha trovato un decisivo impulso grazie anche alle Autorità di regolamentazione (AGCOM e AEEG) che hanno inteso svolgere il ruolo previsto dalla

⁷ DG SANCO Study on the use of alternative dispute resolution in the European Union submitted by CPEC, ottobre 2009

legge istitutiva (n. 481 del 1995) in materia di conciliazione, stimolando gli accordi negoziali a beneficio della migliore tutela del consumatore e dei mercati di riferimento.

Significativo inoltre è il dialogo costante e sinergico con Unioncamere testimoniato anche a livello locale con la sottoscrizione di protocolli di intesa tra associazioni di consumatori e singole camere di commercio (ad esempio in Sardegna, Piemonte, Emilia Romagna e Toscana) grazie ai quali promuovere lo strumento conciliativo camerale in settori propri della conciliazione camerale come servizi turistici/tintolavanderie, ma anche la conoscenza delle attività delle associazioni di consumatori sul versante della gestione delle controversie.

L'esperienza che si analizza in questa sede, si inserisce in un contesto generale di crescita nel nostro Paese al ricorso alle ADR, così come riportato dalla fonte al momento più rappresentativa di censimento delle esperienze di composizione arbitrale e conciliativa costituita dal *Terzo Rapporto sulla giustizia alternativa in Italia*, realizzata da ISDACI e promossa da Unioncamere insieme alla camera Arbitrale e alla Camera di Commercio di Milano (data pubblicazione febbraio 2010).

2. La mappa dei protocolli di conciliazione paritetica.

Nelle tabelle che seguono si riporta la ricognizione dei protocolli sottoscritti e ad oggi in vigore i cui testi integrali, comprensivi della relativa modulistica, sono disponibili sui siti delle rispettive aziende e delle associazioni di consumatori.

Per una maggiore diffusione e divulgazione presso i consumatori molti protocolli prevedono la diffusione e stampa di materiale informativo quali leaflet , locandine, opuscoli e guide pratiche oltre che sezioni dedicate sui siti Internet. Alcune aziende indicano anche nei testi contrattuali la possibilità per il cliente consumatore di risolvere una controversia attraverso il ***ricorso volontario*** alla procedura di conciliazione concordata tra azienda e associazioni di consumatori.

La possibilità inoltre di accedere alla procedura di risoluzione delle controversie è presente anche in numerose carte dei servizi.

La comunicazione dell'operatività dei protocolli di conciliazione avviene anche attraverso apposite comunicazioni in bollette e in documenti di fatturazione.

Nella direzione di una ampia divulgazione degli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie è intervenuta da tempo anche l'Autorità dell'energia elettrica e del gas con l'emanazione, ad esempio, del codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali⁸.

Il Codice prevede infatti, all'art 11, che i contratti per la vendita di gas predisposti dagli esercenti e consegnati o trasmessi ai clienti finali devono contenere le modalità con le quali il cliente formula all'esercente richieste di informazione e reclami, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie.

⁸ Allegato A alla delibera AEEG 22 luglio 2004, n. 126/04 come modificato dalla deliberazione 30 maggio 2006, n. 105/06

PRINCIPALI PROTOCOLLI NAZIONALI DI CONCILIAZIONE

Settore	Azienda	Fase di attuazione (gennaio 2010)
Telefonia	1. Telecom	A regime
	2. Tim	A regime
	3. Wind	A regime
	4. H3g	A regime
	5. Fastweb	Sperimentazione in corso
	6. Vodafone	Sperimentazione in corso
	7. Tele2	Sperimentazione da avviare
Energia	8. Enel	A regime
	9. Eni	A regime
	10. Edison	A regime
	11. Sogrenia	A regime
	12. Confservizi/Federutility	Implementazione a livello locale
Servizi bancari/finanziari	13. Intesa Sanpaolo (titoli Parmalat)	A regime
	14. Intesa Sanpaolo (c/c e mutui)	A regime
	15. Monte dei Paschi di Siena	A regime
	16. AGOS	Sperimentazione
	17. Poste/Banco posta	A regime
Assicurazioni	18. Ania rcauto	A regime
	19. UGF	Sperimentazione da avviare
	20. Poste vita	A regime
Servizi postali	21. Poste italiane	A regime
Trasporti/mobilità	22. Trenitalia	Sperimentazione in corso
	23. Autostrade	A regime

Tabella 1 Fonte Consumers' Forum

Il 2010 sarà l'anno di piena attuazione di numerosi dei protocolli che, terminato il periodo di sperimentazione limitata a talune casistiche e/o a determinate regioni geografiche (è il caso ad esempio di Edison, Sogrenia, Eni) estenderanno anche significativamente il loro campo di applicazione.

La maggior parte dei protocolli è sottoscritta da tutte le 17 sigle associative riconosciute a livello nazionale. Vi sono poi alcuni protocolli, in materie varie, sottoscritti a volte anche da singole sigle associative come ad esempio il protocollo con ANAMCI- per (controversie condominiali) o con CEPU,

Publiambiente ed infine anche il protocollo sottoscritto da più associazioni con l'Ordine nazionale degli psicologi e tintolavanderie aderenti a Confartigianato.

Procedure che si avvalgono di apposite piattaforme on line
ENEL
ENI
WIND
TIM
H3g
VODAFONE
FASTWEB
ANIA

Tabella 2 Fonte Consumers' Forum

PROTOCOLLI REGIONALI

Settore	Azienda/ Ente	Regioni
Telecomunicazioni	Teleunit	Umbria
Servizi aeroportuali	SEA	Lombardia
Energia	Abbanoa (acqua)	Sardegna
	Hera	Emilia Romagna
	Enìa	
	Aimag	
	A2A	Lombardia
	Linea Group Holding	
	Aspem Varese	
	ASPM Soresina Servizi	
	ASEA agenzia sannita per l'energia e ambiente	Campania
	ACEA	Lazio
	UNOGAS	Liguria
	Publiacqua	Toscana
	Acqualatina	Lazio
	Iride	Liguria
	ASPEM	Lombardia
	Alta calore servizi	Campania
	Acquedotto pugliese	Puglia

Tabella 3 Fonte Consumers' Forum

La conciliazione paritetica è dunque molto sviluppata in termini di accordi sottoscritti, ma anche nei numeri risulta la forma di conciliazione maggiormente utilizzata in Italia dai consumatori.

Tipologie modelli conciliativi	Distribuzione domande di conciliazione nell'anno 2008
Commissioni paritetiche	41.1%
CORECOM	38.5%
Camere di Commercio	20%
altro	0.4%

Tabella 4 Fonte Consumers' Forum elaborazione dati III Rapporto sulla giustizia alternativa in Italia

3. “Schema tipo” del Regolamento delle procedure paritetiche.

La consolidata esperienza maturata in circa 20 anni dalle associazioni e dalle imprese per la definizione delle liti, ha generato nel tempo un “modello tipo” di regolamento del quale si indicano di seguito le caratteristiche più rilevanti e comuni ai diversi protocolli.

1. Ambito di applicazione. L'impresa e le Associazioni che sottoscrivono il Regolamento delineano preliminarmente le tipologie di controversie che possono essere risolte attraverso la procedura. La definizione dell'ambito di competenza può riguardare determinate tipologie di controversie, prodotti/servizi ed eventuale limite di competenza per valore economico. L'individuazione dei *fenomeni critici* è frutto di una valutazione che emerge dal lato dell'azienda da una analisi dei reclami, e dal lato delle associazioni dalle segnalazioni ricevute dai consumatori presso i propri sportelli o servizi di assistenza al consumatore. Il lavoro che congiuntamente svolgono le parti potrebbe definirsi di *audit* interno al quale partecipano direttamente gli utenti e consumatori attraverso le associazioni di consumatori. Questa attività è resa possibile attraverso l'attivazione di *tavoli di lavoro bilaterali*.
2. Fase preliminare. La domanda di conciliazione deve essere preceduta da un reclamo che il cliente presenta all'impresa. In caso di risposta ritenuta insoddisfacente, oppure in mancanza di una risposta entro un determinato periodo fissato da carta dei servizi o da Autorità di settore, il consumatore può presentare domanda di conciliazione. Le associazioni di consumatori offrono

spesso il servizio di assistenza per la risoluzione della controversia fin dalla fase di reclamo attraverso personale appositamente formato .

3. Composizione dell'organo. La composizione della commissione di conciliazione è paritetica, composta cioè da rappresentante dell'impresa ed uno delle Associazioni dei consumatori aderenti, scelto direttamente dal cliente oppure, in assenza di un'esplicita indicazione, secondo un criterio turnario fra tutte le Associazioni aderenti.
4. Segreteria tecnica fornisce alla Commissione di Conciliazione ed ai singoli conciliatori, nonché alle parti interessate, tutto il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della procedura. Monitora costantemente i motivi che determinano l'avviamento della Procedura, elabora statistiche che comunica periodicamente alla Commissione; tiene ed aggiornato l'elenco dei conciliatori indicati dalle Associazioni e dalla azienda, verificando che questi abbiano frequentato specifici corsi di formazione come previsto dal relativo protocollo.
5. Albo dei conciliatori. I componenti della commissione paritetica sono abilitati a svolgere tale funzione solo a seguito della frequenza di apposito corso di formazione e di aggiornamento periodico. Sono indicati rispettivamente da Azienda e associazioni e possono essere revocati secondo modalità e cause previste dai rispettivi regolamenti. Non è necessario essere avvocati.
6. Termini e modalità di presentazione. Il Regolamento stabilisce le modalità e i termini di presentazione delle domande di discussione del caso e di invio del verbale. Il Regolamento prevede anche la durata complessiva del procedimento, dal momento dell'invio della domanda alla conclusione dello stesso.
7. Caratteristiche del procedimento. La Commissione si riunisce ed esamina il caso tenendo presente sia quello che è emerso in sede di trattazione del reclamo sia i dati, le informazioni, o altre particolarità espresse dal consumatore e raccolte dall'associazione che lo rappresenta. Il consumatore, se lo desidera, può essere ascoltato dalla commissione, la seduta e tutto quello che in essa emerge è riservato. Per tutta la durata del procedimento, sono sospesi i termini di prescrizione e di autotutela da parte dell'azienda. Il consumatore è libero di abbandonare la procedura in qualsiasi momento e di rifiutare la proposta individuata dalla commissione.

8. Modulo di domanda. I moduli per presentare le domande di Conciliazione sono di semplice compilazione, facilmente accessibili e con campi predisposti per la raccolta delle informazioni essenziali e utili ai fini della definizione della controversia. Il modulo è allegato al Regolamento e il consumatore è correttamente informato riguardo tutti i termini e lo svolgimento della procedura.
9. Costi di accesso alla procedura. La procedura è gratuita per il consumatore. Le associazioni di consumatori possono richiedere l'adesione alla associazione attraverso cui poter beneficiare di una serie di servizi tra cui l'assistenza in conciliazione. Non tutte le associazioni richiedono il requisito dell'adesione per l'attivazione o assistenza in conciliazione.
10. Conclusione del procedimento. Al termine della discussione la commissione redigere un verbale con un'ipotesi di accordo che viene sottoposta al consumatore. Se questi accetta, il verbale vale come accordo transattivo tra le parti ai sensi del codice civile. In caso di mancato accoglimento della proposta o di mancato raggiungimento di una proposta risolutiva, la Commissione redige un verbale di mancato accordo, che lascia libere le parti di proseguire la controversia in altre sedi.
11. Ulteriori disposizioni. I protocolli ed i regolamenti sono sottoposti ad un iniziale periodo di sperimentazione in genere con l'individuazione di tipologie circoscritte o con ambito territoriale limitato a una o più regioni geografiche. L'esito della sperimentazione consente di migliorare la procedura e ridefinirne taluni aspetti. I protocolli e relativi regolamenti sono aperti e sottoscrivibili dalle associazioni di consumatori di cui all'art. 137 del codice del consumo che non ne abbiano preso parte fin dall'origine.

La comunanza degli elementi essenziali sopra richiamati, non impedisce ai singoli regolamenti di caratterizzarsi per alcuni specifici aspetti. E' possibile pertanto individuare alcune differenze che a volte costituiscono buone pratiche, come ad esempio :

- previsione di un affiancamento e tirocinio pratico per i nuovi conciliatori;
- previsione sistemi di verifica dei risultati e del buon andamento della procedura attraverso una commissione di monitoraggio paritetica;

- valutazione di eventuali situazioni di disagio economico e/o criticità personale e familiare, a vario titolo riconducibili ai fatti in discussione e rilevanti ai fini della valutazione equitativa del caso;
- creazione di divisioni gestionali *ad hoc* con procedura di assegnazione dei casi a conciliatori necessariamente diversi ed estranei alla fase precedente di valutazione del reclamo.

3.1 Le caratteristiche del modulo formativo di Consumers' Forum.

Per poter essere riconosciuti come conciliatori abilitati allo svolgimento di conciliazioni paritetiche, i protocolli tra aziende e associazioni prevedono, quale requisito essenziale, la partecipazione ad appositi corsi abilitanti.

- ❑ I partecipanti. Una caratteristica fondamentale e peculiare dei corsi di formazione che realizza Consumers' Forum, è la compresenza dei rappresentanti delle aziende e delle associazioni di consumatori che andranno a comporre la commissione paritetica. Questa simultaneità della formazione, rivolta tanto al personale delle associazioni che delle imprese, è una scelta precisa che rappresenta il valore aggiunto del modulo formativo adottato per la conciliazione paritetica. I futuri conciliatori così hanno modo di conoscersi e di considerare il reciproco punto di vista grazie a specifiche modalità interattive di analisi e di simulazione sui casi concreti oggetto dell'applicazione del protocollo di conciliazione. Anche il modulo formativo pertanto è pienamente coerente con la filosofia della pariteticità. I discenti, tanto di provenienza associativa che aziendale, operano già nel settore della gestione reclami e gestiscono il rapporto diretto con il consumatore; ciò garantisce l'efficacia dell'apprendimento e delle nuove conoscenze in quanto calate in un contesto già presente nella vita reale nelle funzioni che abitualmente vengono svolte dai discenti. Al pari di quanto previsto ad esempio nel modello camerale, non è necessario essere avvocati per la partecipazione a tali corsi e per essere quindi abilitati a comporre la commissione di conciliazione.
- ❑ I docenti sono: esperti di didattica, insegnanti di livello universitario, responsabili nazionali di associazioni di consumatori, avvocati consumeristi e, per alcune procedure, alti dirigenti di Autorità di settore. Nel settore dell'energia infatti l'AEEG sostiene anche i costi per la

formazione dei conciliatori delle associazioni e partecipa direttamente alle giornate formative curando lo specifico modulo dedicato alla regolamentazione.

- Il modulo è specifico per ogni protocollo di conciliazione, tuttavia in ciascuno sono garantiti:
- Nozioni fondamentali su codice del consumo e diritti dei consumatori e
 - trattazione di aspetti normativi e di regolazione del settore di attivazione del protocollo;
 - panoramica sulle forme di ADR e descrizione delle Raccomandazioni Europee sulle risoluzioni extragiudiziale delle controversie in materia di consumo;
 - simulazioni casi concreti e role play, con il coinvolgimento diretto dei partecipanti;
 - spazio per la discussione ed eventuali approfondimenti;
 - testimonianze dirette di responsabili nazionali di Associazioni di Consumatori e Aziende;
 - materiali didattici e sussidi in formato cartaceo ed elettronico;
 - i protocolli on line prevedono l'addestramento all'uso dell'applicativo informatico;
 - ogni protocollo prevede appuntamenti formativi di aggiornamento;
 - ogni corso ha il tutor d'aula e il facilitatore dei processi di apprendimento.

Dal 2006 al 2009 Consumers' Forum ha formato circa 1.000 conciliatori, oltre 400 operatori di sportelli delle associazioni per un totale di 65 corsi e 103 giornate formative

Conciliatori associazioni	Conciliatori aziende	Sportellisti associazioni	Numero di corsi svolti	Giornate formative
749	249	442	65	103

Tabella 5 Fonte Consumers' Forum: i corsi 2006/2009

4. I dati generali sulle domande di conciliazione paritetica.

Il totale delle 29.938 domande di conciliazione ricevute dalle diverse segreterie tecniche (organismi di conciliazione attivati in base ai protocolli di conciliazione paritetica) sono così distribuite nei diversi ambiti:

Settori	Domande di conciliazione pervenute nel 2009
Telecomunicazione	16249
Servizi bancari	11414
Servizi postali	863
Energia	787
Mobilità/trasporti	385
Assicurazioni	240

Tabella 6 Fonte Consumers' Forum

La domanda di conciliazione paritetica nel 2009

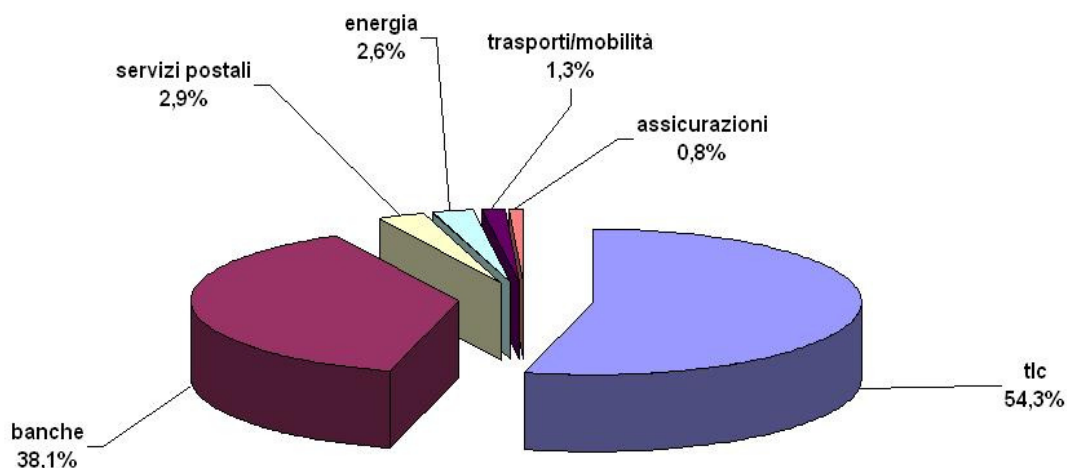


Figura 1 Fonte Consumers' Forum

Tale distribuzione dipende da numerosi fattori tra i quali :

- ✓ numero dei protocolli attivi in ciascun ambito di intervento;
- ✓ livello di conoscenza dei consumatori riguardo procedure di conciliazione (alcune attive fin dai primi anni novanta, altre invece di recentissima introduzione);
- ✓ livello di implementazione dei protocolli e diffusione territoriale degli stessi nelle fasi di sperimentazione;
- ✓ obbligatorietà del tentativo di conciliazione nel settore delle telecomunicazioni;
- ✓ a determinare una forte incidenza del ricorso alla conciliazione nel settore bancario è stato il protocollo relativo alla gestione dei titoli Parmalat. Si prevede pertanto il completo smaltimento di questa tipologia di controversie entro i primi mesi del 2010.
- ✓ non tutti gli accordi sono sottoscritti dalle 17 sigle associative riconosciute a livello nazionale, con evidente diversa portata in termini di diffusione dell' informazione.

Esiti procedure di conciliazione concluse

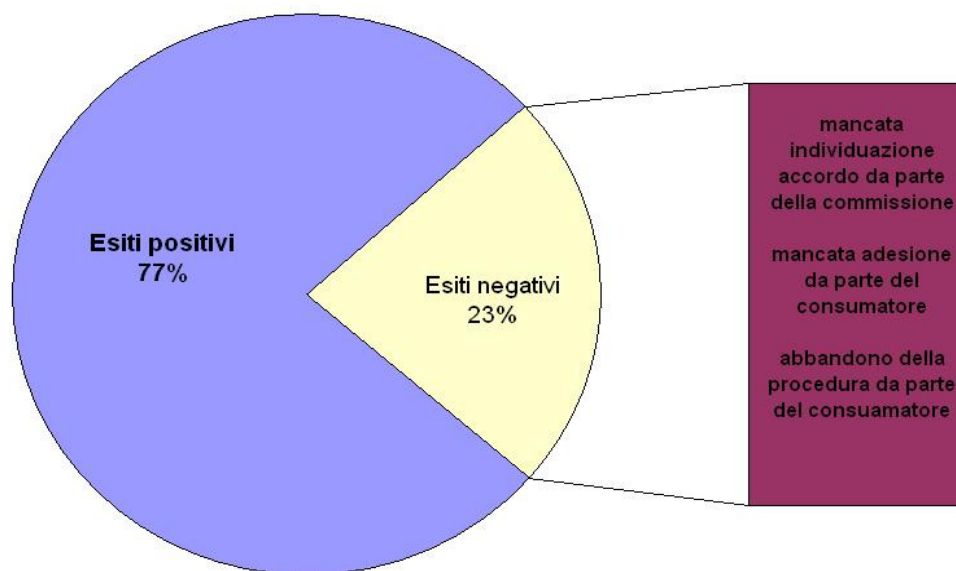


Figura 2 Fonte Consumers' Forum

Per esito negativo si intende la conclusione della procedura senza riconoscimento di rimborso/indennizzo o altri benefit a favore del consumatore.

Gli esiti negativi comprendono le seguenti situazioni

- Mancata individuazione di proposta da parte delle commissioni
- Abbandono della procedura da parte del consumatore
- Mancata adesione del consumatore alla proposta individuata dalla commissione

I risultati a favore del consumatore sono notevoli e la percentuale dei mancati accordi testimonia il grado di partecipazione e di esercizio pieno di libertà da parte del consumatore nell'accettare o meno la proposta individuata dalla commissione.

Riguardo ai tempi di svolgimento della intera procedura, i tempi medi sono indicati nella tabella che segue:

Commissioni paritetiche	Tempi medi
Settore energia	Circa 45 giorni
Servizi postali	Circa 100 giorni
Servizi bancari/finanziari	Circa 80 giorni
Telecomunicazioni	Circa 45 giorni
Trasporti	Circa 30 giorni

Tabella 7 Fonte Consumers' Forum

La celerità della procedura rappresenta uno dei punti di forza del sistema paritetico. I tempi più lunghi del settore bancario si giustificano per la maggiore complessità delle questioni esaminate che a volte necessitano di integrazioni nella documentazione fornita in fase di domanda dal consumatore.

Per quanto riguarda il settore postale incidono, per numerose pratiche, istruttorie complesse come ad esempio in caso di furto, manomissione pacchi o disconoscimento di firma. In questi casi può esservi la competenza dell'autorità giudiziaria che comporta una istruttoria ulteriore con un conseguente allungamento dei tempi di lavorazione. Il tempo stabilito dal regolamento per la conclusione del procedimento è comunque di 120 giorni.

E' opportuno ricordare che anche gli altri modelli di conciliazione hanno tempi molto brevi di risoluzione delle procedure che si attestano in 66 giorni per il modello camerale (*fonte Unioncamere osservatorio camerale 2009*) e circa 70 per i Corecom.

Nel nostro Paese oltre 30.000 cittadini italiani hanno chiesto di essere indennizzati a causa dell'irragionevole durata del processo, ottenendo decine di milioni di euro di risarcimenti, con un trend di crescita delle richieste pari al 40% l'anno⁹; la durata di un procedimento di recupero crediti originato da una lite commerciale in Italia è di 1.210 giorni, in Francia 331, in Germania 394. Considerati pertanto i tempi e i costi della giustizia civile, è molto probabile che un significativo numero di controversie di modesto valore economico non arriva in tribunale. I consumatori spesso rinunciano a rivendicare un proprio diritto in ragione dello scarso valore economico delle controversie. Lo sviluppo delle conciliazioni per le *small claims*, consente di far emergere una domanda di equità e di "giustizia sociale" che merita considerazione ed anche il giusto sostegno da parte delle Istituzioni.

⁹ Ministero della Giustizia Relazione del guardasigilli sull'amministrazione della Giustizia nell'anno 2009 www.giustizia.it

4.1 I settori

Assicurazioni. Per quanto riguarda inoltre il settore rc auto va rilevata la difficoltà di raccolta complessiva dei dati. Per ovviare a questa difficoltà un recentissimo *addendum tecnico*¹⁰ al protocollo ANIA ha definito l'istituzione di una Segreteria Tecnica organizzativa, avente il compito di *“promuovere l'operatività dell'accordo nel suo complesso e predisporre un report annuale in materia”*.

Dal 2004 al 2009 sono stati gestite circa 1.000 domande di conciliazione, il primo anno di applicazione del protocollo è stato, come per gli altri casi, un test sperimentale.

Nel settore rcauto inoltre incide, sulla gestione stragiudiziale delle controversie, l'istituto del risarcimento diretto rispetto alla cui applicazione si riportano i dati della relazione annuale ANIA secondo cui *“al 2008 la percentuale dei sinistri che sono rientrati nella procedura di risarcimento diretto è pari a circa l'80%, questa incidenza è in lieve crescita rispetto al 2007. L'introduzione del risarcimento diretto ha prodotto risultati positivi in termini di qualità del servizio di liquidazione (...) migliorando i tempi di liquidazione del sinistro e attenuando il contenzioso con i danneggiati”*.¹¹

Trasporti/Mobilità. Le controversie relative al settori trasporti e mobilità riguardano i protocolli Trenitalia ancora in fase sperimentale e il protocollo Autostrade. La modesta incidenza fino ad ora del ricorso alla conciliazione in tale settore è data da diversi fattori:

- ❑ Il protocollo Trenitalia è operativo da aprile 2009 e pertanto ha avuto una operatività effettiva nel corso del 2009 di circa 7 mesi; il test sperimentale del protocollo ha riguardato una casistica limitata di disservizi e di campo di applicazione. E' in corso la valutazione sull'andamento della sperimentazione da parte dei soggetti sottoscrittori, con ipotesi di significative estensioni del campo di applicazione della procedura.
- ❑ Il protocollo Autostrade al momento è sottoscritto da 4 delle 17 associazioni di consumatori riconosciute a livello nazionale.

¹⁰ attualmente in corso di sottoscrizione da parte delle diverse associazioni di consumatori firmatarie

¹¹ Relazione assemblea annuale Ania , luglio 2009 www.ania.it

Il buon andamento dei risultati di queste procedure in termini ad esempio di celerità (tempi medi 30 giorni) e di alta percentuale di accordi raggiunti (circa il 76 % delle domande discusse) costituiscono significativi indicatori in termini di tutela.

Telecomunicazioni

Circa il 55% delle domande di conciliazione pervenute riguarda il settore delle telecomunicazioni. Questo dato non stupisce in quanto in tale settore esiste l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione, ed inoltre operano i protocolli storicamente più affermati e noti al consumatore.

Gli utenti che intendano agire in giudizio per la violazione di un proprio diritto, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al Co.Re.Com. della propria regione che abbia già firmato la convenzione bilaterale con l'Autorità per l'esercizio delle funzioni delegate.

In alternativa, gli utenti hanno la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, presso: le Camere di Commercio territorialmente competenti ovvero gli organismi di conciliazione in materia di consumo individuati ai sensi dell'articolo 141 del Codice del consumo, come previsto dall'articolo 13, comma 1, della delibera n. 173/07/CONS e presso gli organismi istituiti con accordi tra le associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale e gli operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, della delibera 173/07/CONS.

La conciliazione paritetica in questo settore presenta importati risultati in termini di raggiungimento dell'accordo .

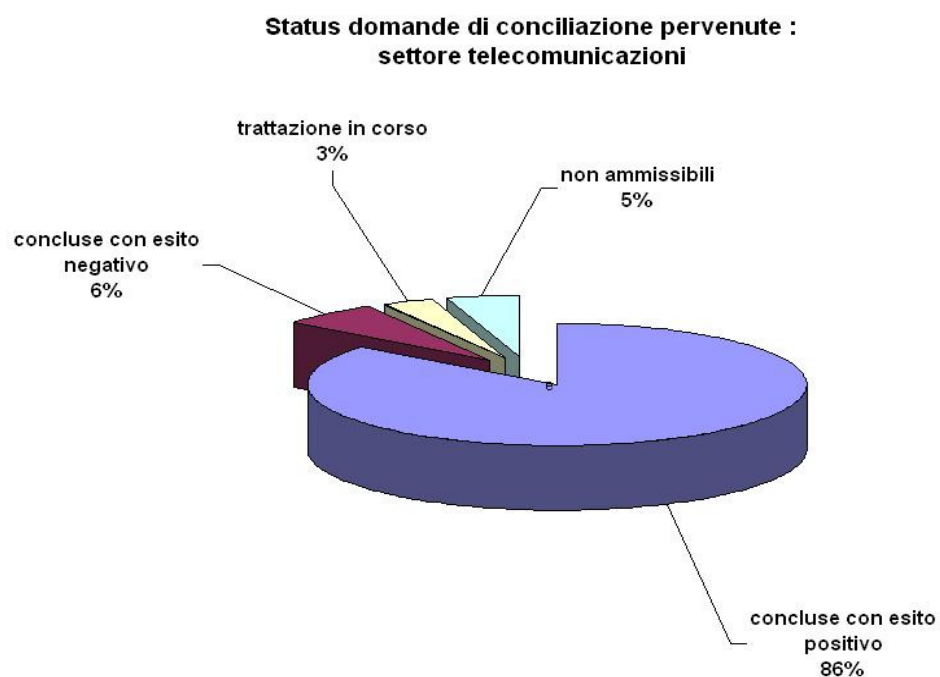


Figura 3 Fonte Consumers' Forum

Controversia settore tlc	Valore economico medio
Fisso	circa 400 euro
Mobile	circa 700 euro

Tabella 8 Fonte elaborazione Consumers' Forum su dati aziende

Telefonia	Oggetto di domanda di conciliazione
FISSO	<input type="checkbox"/> disconoscimento traffico verso numerazioni non geografiche (fonia e internet) <input type="checkbox"/> ritardi nella riparazione guasti <input type="checkbox"/> attivazione servizi non richiesti <input type="checkbox"/> ritardo attivazione servizi <input type="checkbox"/> errata cessazione/sospensione servizio <input type="checkbox"/> altro
MOBILE	<input type="checkbox"/> contestazione accrediti <input type="checkbox"/> disconoscimento <input type="checkbox"/> rimborso anticipo conversazione <input type="checkbox"/> portabilità <input type="checkbox"/> tariffazione <input type="checkbox"/> altro

Tabella 9 Fonte elaborazione Consumers' Forum

Banche. Le domande di conciliazione si riferiscono prevalentemente alla gestione dei titoli Parmalat oggetto di uno specifico protocollo di conciliazione. La notevole incidenza di questo protocollo si deve anche alle modalità di comunicazione adottate.

Successivamente alla sottoscrizione dei protocolli sui bond in default, tutti i clienti del gruppo potenzialmente interessati alla procedura in quanto possessori dei titoli, hanno ricevuto comunicazione in forma di lettera *ad personam* contenente:

- informazioni sul raggiunto accordo con le associazioni di consumatori;
- istruzioni su tempi e modalità di presentazione dell'eventuale domanda di Conciliazione ed eventuale revoca;
- modulo di domanda di Conciliazione;
- sintesi del Regolamento di Conciliazione sottoscritto con evidenza del processo di Conciliazione, dei criteri di valutazione, della composizione paritetica delle commissioni competenti per la valutazione.

Riguardo allo status delle conciliazione pervenute, l'elevata incidenza della conciliazioni ancora in corso, è data dalla tempistica più lunga della gestione della procedura (in media 80 giorni) necessaria

per poter richiedere documentazione e ogni informazione utile per la migliore comprensione e rappresentazione delle questioni trattate.

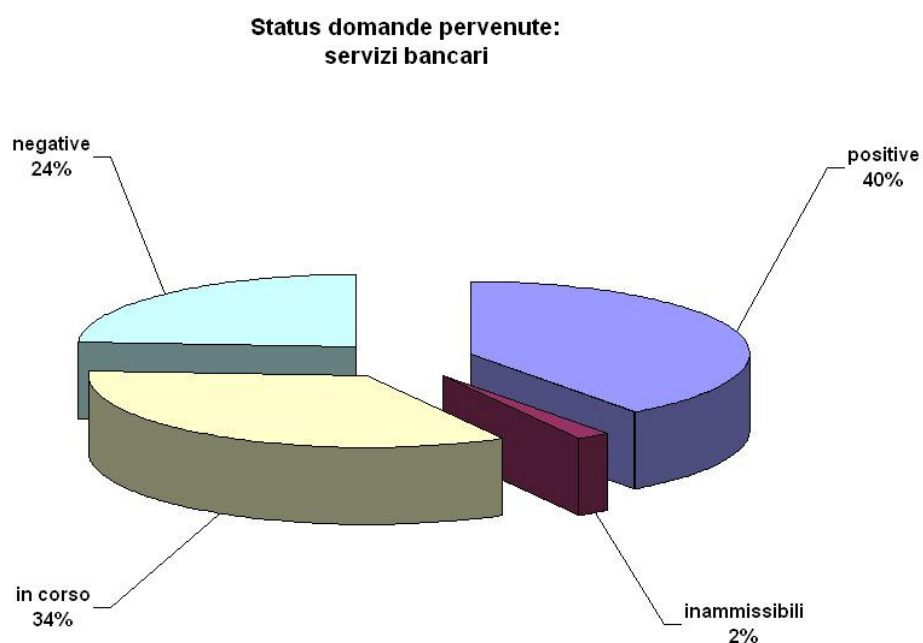


Figura 4 Fonte Consumers' Forum

Oggetto di domanda di conciliazione

Titoli Parmalat/profilo risparmiatore

Ritardo chiusura conto

Assegni/Ritardo disponibilità accredito

Clonazione carte

altro

Tabella 10 Fonte Consumers' Forum

Il settore energetico presenta i protocolli più recenti, la maggior parte in fase di sperimentazione nel corso del 2009. Va inoltre rilevato che nel settore opera il sistema del *rimborso automatico*, pertanto quando l'impresa esercente, per sua diretta responsabilità, non è riuscita a rimborsare lo standard specifico di qualità commerciale definito dall'Autorità, è tenuta a pagare un rimborso automatico agli utenti interessati senza un'apposita richiesta o reclamo da parte di questi ultimi. L'Autorità per l'energia elettrica e il gas, con la deliberazione GOP 1/10, ha approvato il piano strategico triennale per il periodo 2010-2012. Rientra tra gli obiettivi da conseguire nell'ambito della tutela dei clienti finali, la promozione di procedure di conciliazione, ed in particolare la necessità di favorire lo sviluppo di protocolli di intesa tra imprese e associazioni di consumatori volti alla diffusione di procedure stragiudiziali di risoluzione dei conflitti nei settori regolati. Nel rinnovato protocollo di intesa tra AEEG e CNCU del maggio 2009¹² si conferma l'impegno dell'Autorità alla promozione delle forme stragiudiziali di risoluzione delle controversie. Anche in questi settori pertanto è stato possibile, in tempi recenti, applicare il modello paritetico con i primi risultati maturati nel 2009 e destinati a crescere in termini quantitativi nel corso del 2010.

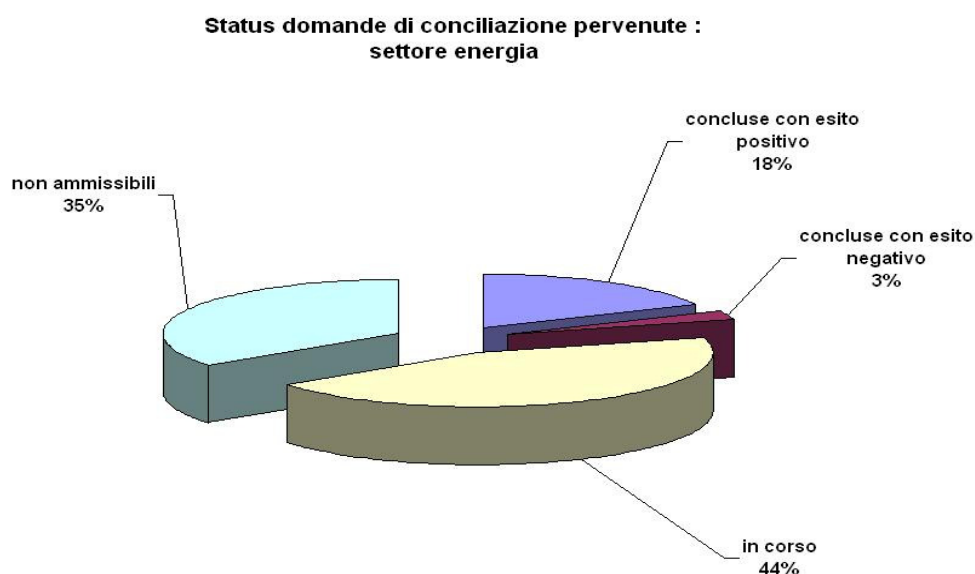


Figura 5 Consumers' Forum

¹² disponibile su www.autorita.energia.it

L'elevata incidenza della non ammissibilità che caratterizza il settore energetico, è data dalla sperimentazione che si è avuta nel 2009 di 3 protocolli di conciliazione .

Durante il periodo di sperimentazione della procedura le parti individuano fenomeni circoscritti di disservizi da gestire in conciliazione e al tempo stesso ne stabiliscono l'operatività in determinate aree geografiche del Paese. Ciò determina, ad esempio, la possibilità che una domanda di conciliazione proveniente da una regione non coinvolta nella sperimentazione venga dichiarata inammissibile. L'analisi di inammissibilità viene comunque svolta congiuntamente dalla commissione paritetica. In caso di inammissibilità la procedura si risolve con una comunicazione formale inviata all'utente al quale vengono spiegati i motivi di inammissibilità.

Le domande dichiarate inammissibili vengono comunque esaminate, laddove ne ricorrano gli estremi, secondo i normali canali previsti dalle aziende per i reclami.

Ad incidere significativamente sulla valutazione di ammissibilità è stata anche la procedura on line (vedi tabella n. 2) che prevede diversi step di lavorazione con tempi stabiliti in maniera rigorosa (a determinare l'improcedibilità, ad esempio, può essere l'inserimento dei dati avvenuto dopo un certo termine indicato dal software come data di scadenza).

Per superare tali possibili ostacoli, gli applicativi informatici sono stati parzialmente modificati, pertanto nel 2010 tale problema dovrebbe essere superato.

Energia	Oggetto di domanda presso commissioni paritetiche
Elettricità	<input type="checkbox"/> rateizzazione conguagli <input type="checkbox"/> doppia fatturazione <input type="checkbox"/> ritardo attivazione servizio <input type="checkbox"/> pratiche commerciali scorrette <input type="checkbox"/> contestazione consumi
Gas	<input type="checkbox"/> ricostruzione consumi e/o rettifica <input type="checkbox"/> gestione morosità <input type="checkbox"/> mancata fatturazione

Tabella 11 Fonte Consumers' Forum

Dalla casistica analizzata in conciliazione, emergono fenomeni legati prevalentemente allo *switching* nel settore elettrico (doppia fatturazione, ritardo attivazione servizio, pratiche commerciali scorrette).

Recenti delibere dell'AEEG sono destinate ad intervenire sul sistema di comunicazione tra operatori risolvendo “a monte” per esempio i problemi di doppia fatturazione o di ritardo attivazione servizio. Il tasso di *switching* registrato a settembre 2009 è ancora modesto¹³ con una percentuale di rientri nella maggior tutela.

Il vero banco di prova delle procedure di conciliazione nel settore energetico pertanto è da attendersi quando il mercato di riferimento sarà effettivamente più dinamico, come accaduto peraltro nel settore delle telecomunicazioni.

I valori medi della controversia nel settore sono di circa 400 euro .

Servizi e prodotti postali

Dal 2002 (data di sottoscrizione del protocollo di conciliazione per i servizi postali) ad oggi, sono pervenute un numero complessivo di **4.562** domande di conciliazione relative ai prodotti postali.

La situazione delle domande pervenute nel 2009 è riportata nel grafico seguente.

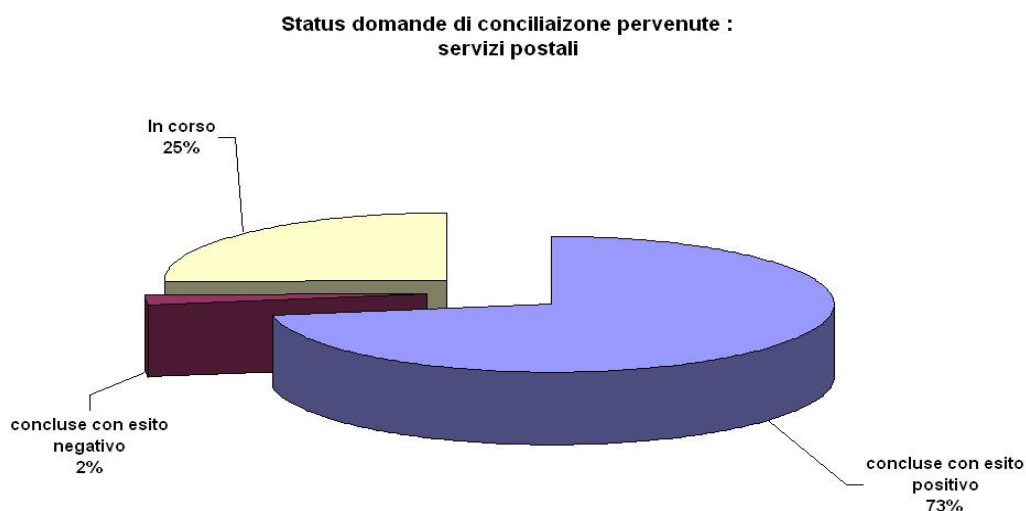


Figura 6 Fonte Consumers' Forum

¹³ Su un totale potenziale di 28.461.900 di utenti (tanti sono i c.d punti di prelievo) il cambio fornitore ha riguardato solo 8.2%

Si registra un miglioramento nella gestione delle “pendenze” (-37%) registrate rispetto al 2008. Il dato relativo alla percentuale delle conclusioni con esito positivo è ancora più significativo se rapportato alle sole domande discusse, rispetto alle quali le conciliazioni positive rappresentano ben il **97%**.

Servizio oggetto della controversia
Paccocelere 3
Raccomandata
Paccocelere 1
Postacelere1
Pacco ordinario
altri

Tabella 12 Fonte Consumers' Forum

5. Le garanzie e i vantaggi per il consumatore

E' opportuno evidenziare le garanzie previste per il consumatore nel modello di composizione delle controversie descritto

1. **La formazione** degli operatori che curano il reclamo e che compongono la commissione di conciliazione. La formazione attraverso la partecipazione ad appositi corsi è la condizione che rende operativa la conciliazione prevista nell'apposito protocollo e regolamento. Il consumatore pertanto è assistito da personale qualificato.
2. **La composizione della commissione di conciliazione:** secondo la Raccomandazione 98/257/CE, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, *„(..) quando la decisione è adottata collegialmente, la partecipazione paritaria dei rappresentanti dei consumatori e dei professionisti è uno strumento adeguato a garantire tale indipendenza.* Per ridurre le eventuali *asimmetria informative* tra i componenti delle commissioni paritetiche le Autorità di settore intervengono con appositi programmi formativi a questi diretti.
3. **Accessibilità della procedura.** La procedura è gratuita per il consumatore, semplice, attivabile direttamente dal consumatore attraverso la compilazione della relativa domanda.
4. **Tempi brevi** per lo svolgimento della procedura e, nella more , contestuale sospensione dei provvedimenti di autotutela in taluni casi prevista fin dalla fase di reclamo.
5. **Contraddittorio.** Il consumatore ha la possibilità di essere ascoltato direttamente dall'organo deputato alla gestione delle controversia e di rappresentare il proprio punto di vista.
6. **Trasparenza e informazione** riguardo lo svolgimento della procedura e del regolamento; questa è fornita nel corso del colloquio individuale con il rappresentante dell'associazione al quale conferisce mandato e in forma scritta nella domanda che il consumatore sottoscrive.
7. **Libertà della scelta.** Il consumatore in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura di conciliazione o di poter recedere dalla stessa e di adire il sistema giudiziario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversie, previa comunicazione all'Ufficio di conciliazione/Segreteria tecnica anche per tramite dell'Associazione di consumatori. E' inoltre

informato della possibilità di accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla commissione senza alcuna conseguenza negativa.

8. **Diritto alla riservatezza.** Ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia liberamente espressa e prodotta è coperta da riservatezza.
9. **Efficacia giuridica dell'accordo.** Il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art 1965 codice civile. L'associazione coinvolta nella conciliazione monitorizza il rispetto dell'accordo da parte dell'azienda grazie al rapporto diretto con il consumatore. Nei protocolli di conciliazione più recenti, è prevista inoltre una penale a carico dell'azienda nel caso in cui non siano rispettati i termini di adempimento dell'accordo sottoscritto nel verbale.
10. **Riequilibrio potere negoziale.** L'intervento delle Associazioni di consumatori, dal momento della stipula del protocollo con l'azienda al momento dell'assistenza in fase di reclamo e procedura conciliativa, rappresenta nei fatti un riequilibrio del potere negoziale. Il potere negoziale del consumatore, assente nel momento della sottoscrizione del contratto per adesione, viene in qualche misura recuperato in fase di gestione della controversia con il modello di conciliazione paritetica.
11. **Buon andamento dei risultati** in termini di alta percentuale degli accordi raggiunti e soddisfazione del consumatore.

6. Conclusioni.

La conciliazione paritetica è una delle **750** forme di ADR presenti in Unione europea¹⁴, ed è in Italia il modello di conciliazione più utilizzato dai consumatori per la risoluzione delle controversie di modesto valore economico. Il modello è in espansione in diversi settori in particolare nel settore energetico e nella erogazione del servizio idrico. Relativamente al solo 2009 : il **55%** delle domande di conciliazione paritetiche ha riguardato il settore delle telecomunicazioni, circa il **77%** dei procedimenti attivati con domanda di conciliazione si conclude con esito positivo a favore del consumatore in tempi medi di circa **60 giorni**.

La gratuità per il consumatore, i tempi rapidi di svolgimento della procedura, la semplicità, la cura nella formazione e aggiornamento dei conciliatori, rappresentano i punti di forza del modello paritetico. I **19 anni** di esperienza di conciliazione paritetica, hanno consentito di consolidare un modulo formativo e uno schema di “regolamento tipo” comune ai **23** principali protocolli nazionali di conciliazione.

Aldilà delle peculiarità specifiche vi sono delle caratteristiche essenziali che si ritrovano in tutti i protocolli e/o regolamenti e che costituiscono di fatto le *linee guida* del modello di conciliazione paritetica. I risultati sinteticamente richiamati “spiegano” con tutta evidenza, laddove ve ne fosse esigenza, la proposta avanzata dal CNCU di formale richiesta di **riconoscimento del modello paritetico** in base all’art 141 del codice del consumo.

Il documento del CNCU del giugno 2009¹⁵ affronta il tema della qualificazione di questa diffusa esperienza, nella consapevolezza della diversità del modello recepito dalla Direttiva n. 2008/52 del 21 maggio 2008: (...) *mentre nel tradizionale schema della conciliazione, il terzo, indipendente ed equidistante dalle parti, ha il ruolo di riequilibrare la posizione del contraente debole - il consumatore rispetto all’impresa - nello schema “paritetico”, invece, l’assenza del terzo trova giustificazione nella circostanza che il rapporto non è impresa-consumatore, bensì impresa-associazioni consumatori, di conseguenza non vi è più uno squilibrio di rapporti.*

¹⁴ DG SANCO Study on the use of alternative dispute resolution in the European Union submitted by CPEC, ottobre 2009

¹⁵ disponibile nella versione integrale in Consumatori Diritto e Mercato n.3/2009

L'art 2, comma 2, del decreto di attuazione dell'art 60 legge 69/09 non preclude il ricorso a procedure volontarie e paritetiche. Si tratta inoltre della prima norma nazionale che menziona l'esperienza condotta negli anni con successo da Associazioni di consumatori e aziende.

Si pone quindi l'esigenza di colmare una lacuna esistente nell'ordinamento. Attraverso l'istituzione dell'elenco di cui al richiamato articolo 141 del Codice del Consumo, si forniscono ai cittadini garanzie di legittimità, trasparenza e pubblicità delle predette procedure, creando le condizioni per uno sviluppo ulteriore di queste utili forme di ADR.

Il modello paritetico si pone di fatto come una *procedura tipo* adeguata alla previsione di sviluppo della risoluzione delle controversie secondo quanto indicato dall'art 30 della legge 69/09 a norma del quale (primo comma) *«le carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati che erogano servizi pubblici o di pubblica utilità contengono la previsione della possibilità, per l'utente [...] che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale della controversia»*.

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.

La Commissione Europea, nel Regolamento CE 861/2007¹⁶, ha indicato in 2000 euro il valore delle controversie di modesta entità nel settore civile e commerciale.

Le conciliazioni paritetiche, pur non avendo un limite economico di competenza, di fatto si attestano, per oltre 62% dei casi, nella fascia di valore economico compresa entro i 2.000 euro, con una casistica che conosce anche importi piccolissimi quali 25 o 50 euro.

¹⁶ Procedimento europeo per le controversie transfrontaliere in materia civile e commerciale

I casi riguardanti il settore bancario, che hanno avuto una particolare ed eccezionale incidenza nell'anno di riferimento del presente Rapporto,¹⁷ si attestano in larga misura entro parametri economici di circa 5.000 euro.

Nella definizione di una giustizia di coesistenza, ove operano molteplici modelli di risoluzione e prevenzione dei conflitti, il modello paritetico svolge una importante funzione di rilevanza sociale meritevole di attenzione da parte delle Istituzioni, imprese e cittadini consumatori.

¹⁷ La particolare incidenza si deve all'operatività del protocollo per la gestione dei titoli Parmalat

Breve bibliografia.

In questi anni sono stati pubblicati molti testi ed articoli sulla negoziazione paritetica in ambito consumerista. Si richiamano di seguito alcuni testi che hanno illustrato in modo più completo il modello ed alcuni risultati ottenuti.

Marco Gambero, *Consumo e Difesa dei consumatori*, Laterza, 1995

Augusti D'Amico, *Il consumerismo e le imprese*, Giappichelli, 2000

Valeria Caspani, *I consumatori e la giustizia*, La Tribuna, 2002

Nicosia Paolo, *La tutela extragiudiziale degli interessi*, La Tribuna 2002

AA.VV. *Codice del Consumo. Le nuove leggi amministrative* Commento all'art 141, Giuffrè 2006

Pietro Praderi, *La conciliazione in Italia*, Franco Angeli, 2007

Giustino Trincia *Il consumatore attivo*, Baldini Castoldi Dalai, 2008

ISDACI *Terzo o rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia*, 2009

Consumers' Forum *Rapporti Consumerism 2008-2009*

Consumatori Diritti e mercato n. 3/2009