



***Conciliazioni, Mediazioni e Reclami.
Quarto Rapporto annuale.***

Consumers' Forum

Consumers' Forum da anni mette a confronto in workshop pubblici giuristi, legislatori, consumatori e imprese, authority e istituzioni, per monitorare le conciliazioni paritetiche, le mediazioni e i reclami. Quest'anno il report è giunto alla quarta edizione.

L'Associazione forma i conciliatori per i diversi settori, dall'energetico alle telecomunicazioni (circa mille addetti ai lavori ad oggi). L'Associazione ha un know how unico nel panorama formativo, essendo i docenti sia professionisti altamente specializzati sia soggetti direttamente coinvolti nelle conciliazioni (dirigenti di aziende e associazioni dei consumatori).

Consumers' Forum è accreditato presso il Ministero della Giustizia come Ente formatore per i Mediatori e fino ad oggi ha formato circa una ottantina di addetti ai lavori. Nel prossimo futuro conta inoltre di offrire corsi di Alta Specializzazione per Mediatori formando figure specializzate e differenziando l'offerta formativa per settori merceologici (Energia, Tlc, Banche, Trasporti...).

Nel 2011 il Parlamento Europeo "richiama l'attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori", riconoscendo all'esperienza italiana promossa da Consumers' Forum e dai suoi Soci una tripla A.



Di seguito il programma del workshop 2013 "Consumatori: il futuro delle conciliazioni paritetiche, della mediazione e dei reclami".

Introduce

Romolo Giacani

Vice-Presidente Consumers' Forum

Relazione a cura di

Pierfrancesco Bartolomucci

Ricercatore di Istituzioni di Diritto Privato - Università degli Studi di Napoli Parthenope

Antonietta Boselli

Segretario Generale Assoutenti

Conciliazioni, Mediazioni e Reclami. Quarto Rapporto annuale.

Modera

Enrico Cinotti

Giornalista de Il Salvagente

Dibattito

Francesco Avallone

Vice-Presidente Federconsumatori

Giacomo Carbonari

Responsabile rapporti con i consumatori ANIA

Giuseppe Leonardo Carriero

Componente Arbitro Bancario Finanziario designato da Banca d'Italia

Federico Colosi

Responsabile Associazioni e Stakeholders Relazioni Esterne ENEL

Christoph Decker

DG for Health and Consumers, European Commission

Carlos Trias Pintò

Director of the Asociación General de Consumidores, ASGECO Confederación, SPAIN

Tiziana Pompei

Vice-Segretario Generale Unioncamere

Conclude

Fabio Picciolini

Presidente Consumers' Forum

Intervengono rappresentanti delle Imprese, delle Associazioni dei Consumatori e delle Istituzioni.

Conciliazioni, Mediazioni e Reclami. Quarto Rapporto annuale.

edizioni



ISBN: 978-88-905824-3-1

SOMMARIO

Introduzione	pag. 5
<i>a cura di</i> Pierfrancesco Bartolomucci Ricercatore di Istituzioni di Diritto Privato - Università degli Studi di Napoli Parthenope	
Quarto Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche	pag. 19
<i>a cura di</i> Antonietta Boselli Segretario Generale Assoutenti	
I Reclami	pag. 47
<i>a cura di</i> Fabio Picciolini Presidente Consumers' Forum	
Appendici	pag. 55
Glossario e Indirizzi Utili	pag. 105



Introduzione

a cura di
Pierfrancesco Bartolomucci
Ricercatore di Istituzioni
di Diritto Privato - Università
degli Studi di Napoli
Parthenope

PREMESSA

La redazione di un Rapporto, come quello realizzato da Consumers' Forum, non può limitarsi ad una sterile elencazione di dati quantitativi e numerici sulle attività svolte dalle Associazioni dei consumatori e dalle imprese in Italia, ma costituisce anche l'occasione propizia per un'analisi ed un bilancio.

In questo senso, anche la quarta edizione permette di rivolgere uno sguardo al passato, per verificare l'andamento di quanto si è fatto nel periodo di riferimento preso in considerazione, ma al tempo stesso al futuro, per indicare una direzione verso la quale muovere l'impegno a venire.

Particolarmente suggestivo appare, al riguardo, il titolo che si è inteso dare all'incontro di presentazione del Rapporto, che emblematicamente pone l'accento proprio sul futuro delle ADR in un settore tanto delicato quale quello delle controversie di consumo.

Molti eventi si sono succeduti negli ultimi tempi, modificando il quadro di riferimento (normativo e non) nel quale studiosi, operatori del diritto, imprese, consumatori e loro associazioni sono stati chiamati a lavorare, a dimostrazione del fatto che la risoluzione negoziale dei conflitti è una realtà sempre viva e in continua evoluzione, nonostante le difficoltà, gli ostacoli e le battute d'arresto che pure possono frapporti lungo il cammino.

Con questo senso di rinnovato impegno, siamo tutti chiamati oggi a proseguire nel lavoro con la certezza che anche attraverso lo sviluppo degli strumenti negoziali di composizione delle controversie si contribuisce ad un recupero di efficienza dell'intero sistema giuridico-economico, oltre che di quello giurisdizionale in senso stretto.

Tale esigenza, in un momento storico-culturale così problematico come quello al quale si sta assistendo in questi anni, è particolarmente avvertita ai più vari livelli: da quello istituzionale, a quello giuridico, da quello economico a quello delle relazioni e dei rapporti privati.

In tale prospettiva, Consumers' Forum (nella sua veste di associazione che riunisce in sé le istanze del mondo delle imprese e di quello dei consumatori, per il perseguimento di obiettivi comuni e per la promozione di esigenze condivise per lo sviluppo

dei rapporti contrattuali tra questi), rinnova con questa iniziativa il proprio intento di porsi quale interlocutore privilegiato per lo sviluppo della c.d. giustizia alternativa.

1. VERSO UN SISTEMA DI ADR PLURALISTA ED INTEGRATO

La quarta edizione del Rapporto di Consumers' Forum coglie in maniera significativa un elemento prioritario nella riflessione che deve svilupparsi intorno al tema della risoluzione alternativa delle controversie; quest'anno, infatti, si è inteso compiere una rilevazione non solo sulle negoziazioni paritetiche, che pure costituiscono nell'esperienza delle associazioni dei consumatori la procedura più diffusa, ma anche sulle altre procedure stragiudiziali quali le mediazioni, i reclami e gli altri metodi che – in virtù delle normative di settore introdotte nell'ordinamento italiano – si sono sviluppati in contesti specifici (quali quello bancario, dell'intermediazione finanziaria, delle telecomunicazioni e così via).

Tale felice scelta coglie appieno una prospettiva dalla quale non ci si può discostare; la lunga esperienza normativa, specie di diritto interno, che ha inteso privilegiare principalmente alcune di queste forme (basti pensare alle numerose norme in tema di conciliazione stragiudiziale, oggi confluite nella legge-quadro sulla mediazione civile e commerciale) si è andata affiancando una legislazione speciale che, anche sulla spinta del legislatore comunitario, ha dato ampio spazio anche a forme diverse.

Si è così andato creando via via un modello pluralista che pone sullo stesso piano, dal punto di vista funzionale, procedure estremamente differenziate sotto il profilo strutturale e sotto il profilo degli effetti.

Tale modello richiede oggi una sempre maggiore integrazione, affinché le domande di giustizia possano trovare la più adeguata risposta, in conformità alle esigenze connesse alle varie tipologie di controversie, alla qualità delle parti, alla specializzazione delle questioni e così via.

Se in passato l'unica forma di dialogo poteva essere immaginata tra tutela giurisdizionale e tutela stragiudiziale, al fine di garantire un circuito virtuoso tra giustizia ordinaria e giustizia privata, oggi si è chiamati a ragionare in termini di concorrenza tra modelli ADR.

Non sono lontani gli echi del dibattito teso a cogliere il vero senso del rapporto tra processo e ADR, rinvigoritosi dopo l'entrata in vigore del d. lgs. n. 28/2010 e non ancora sopito, volti a cogliere l'essenza di quella che è stata definita una giustizia coesistenziale, allo scopo di uscire da una visione contrapposta (che confinava le ADR al rango di via di fuga dall'amministrazione della giustizia statale sempre più farraginoso e inefficiente) e di accedere ad una visione di mutua e reciproca collaborazione.

In questo senso, si è precisato che la giustizia privata non può costituire un rimedio ab externo ai mali che affliggono l'amministrazione di quella statale, sempre più lunga e costosa; del resto, la tentazione di trovare fuori una risposta all'inefficienza del processo cede contro la facile considerazione che proprio il processo, lungo e costoso, possa costituire esso stesso un vantaggio per chi non intende adempiere alle proprie obbligazioni.

La giustizia alternativa, al contrario, consente di dare adeguate risposte solo se la soluzione delle controversie possa essere trovata facendo leva sugli strumenti dell'autonomia privata, condivisi da tutte le parti, piuttosto che su quelli eterodiretti dal giudice. Tale visione appare ancor più rilevante nell'ambito di controversie, come quelle di consumo, caratterizzate non solo dalla ontologica disparità delle condizioni soggettive delle parti, ma anche dalla serialità delle liti e dal loro ridotto valore economico.

Ricostruito in questi termini il rapporto tra giustizia civile e giustizia alternativa, si può comprendere la necessità di compiere un salto di qualità ulteriore: non ci si può più limitare a discutere in termini di integrazione tra processo e ADR, ma ormai anche tra queste ultime.

Tale felice intuizione fu propria del legislatore comunitario, il quale – avviando il lungo e fecondo iter normativo in tema – diede vita alle note raccomandazioni del 1998 e del 2001: in altri termini, era già ben presente in quegli anni che anche le ADR non sono tutte uguali tra loro e presentano caratteristiche ontologiche anche molto differenti, che consentono ai consumatori e ai professionisti di scegliere quelle che meglio si adattano alle circostanze delle fattispecie concrete. Così accanto ai modelli facilitativi puri, il cui emblema è costruito dalla conciliazione/mediazione, esistono anche quelli valutativi, sia nella variante aggiudicativa, sia in quella non

aggiudicativa.

Ciò non ha portato gli esiti sperati, generando semmai una frammentazione eccessiva che chiede di essere ricondotta ad unità; a tale esigenza si è inteso dare risposta, come si legge nel preambolo e nei vari considerando, con la direttiva sulle ADR di consumo adottata dal Parlamento europeo lo scorso 12 marzo.

Questa iniziativa, peraltro, si inserisce anche all'interno della strategia comunitaria sulla politica dei consumatori – adottata dalla Commissione UE nel maggio 2012 – la quale pone in agenda, tra gli obiettivi primari finalizzati a stimolare la fiducia e la crescita nei confronti del mercato unico, uno sviluppo adeguato dei meccanismi di risoluzione delle controversie.

Ancora una volta, si auspica che l'iniziativa legislativa europea possa costituire anche un efficace strumento che consenta di disegnare il quadro giuridico di riferimento anche per le procedure ADR che si stanno sviluppando in Italia, la quale deve fare i conti – per un verso – con la recente pronuncia di incostituzionalità della disciplina della c.d. mediazione obbligatoria e - per altro verso – con il proliferare di altri modelli stragiudiziali che solo in parte si richiamano alle norme del d. lgs. n. 28/2010.

2. IL CONTESTO NORMATIVO COMUNITARIO

Si è già detto che il legislatore di Bruxelles, da sempre attento allo sviluppo delle ADR (con particolare riguardo a quelle di consumo), ha appena intrapreso ulteriori iniziative normative nel settore, che si pongono in linea di ideale continuità con la ratio stessa che aveva animato i primi interventi a cavallo tra la fine del secolo scorso e l'inizio di questo (con particolare riguardo alle Raccomandazioni nn. 257/1998; 310/2001 e alle iniziative che ne sono scaturite, tra cui la costituzione delle reti EEJ-Net, Fin-Net, ECC-Net).

La direttiva sulle ADR di consumo, unitamente al regolamento sulle ODR, si inquadrano all'interno della c.d. "Agenda dei consumatori 2014-2020", la quale inserisce proprio queste iniziative all'interno di un pacchetto (che prevede anche un rafforzamento della cooperazione a livello giurisdizionale tra i vari Stati membri dell'UE, oltre ad iniziative di implementazione in alcuni settori specifici) volto a rafforzare la

fiducia dei consumatori nel mercato unico europeo.

Come si evince già dalla lettura dei primi documenti programmatici delle istituzioni comunitarie, risalenti ai primi anni '80, e come si legge oggi nell'Agenda (cfr. par. 4.3.), tale fiducia passa non soltanto attraverso l'affermazione dei diritti dei consumatori (dai diritti fondamentali a quelli relativi a singoli rapporti contrattuali), ma si consolida necessariamente attraverso la consapevolezza che la concreta tutela degli stessi sia fornita mediante il ricorso a procedure (anche stragiudiziali) rapide ed efficienti.

La rapidità e l'efficienza sono necessariamente garantite attraverso il rispetto di alcuni principi di base che, pur senza minare la flessibilità e l'informalità che caratterizza dette procedure, ne conformino lo svolgimento ed i risultati in un quadro di tutele più ampio e conforme ai diritti fondamentali dei consumatori (artt. 114, 169 Trattato UE; art 38 Carta dir. fond. UE).

Il fil rouge che collega tale (proposta di) direttiva con le raccomandazioni è esemplificativamente delineato dal richiamo a tutti i principi già descritti dalle precedenti iniziative legislative (artt. 6-9), che oggi si rafforzano sia perché trovano collocazione in un atto normativo dotato di maggior forza cogente, sia perché sono inserite in un contesto volto anche a disciplinare ulteriori meccanismi di garanzia, con particolare riferimento alla qualità degli organismi di gestione delle procedure (si pensi, ad esempio all'accreditamento e al successivo monitoraggio da parte degli Stati Membri e della stessa Commissione).

Nel medesimo contesto, e a completamento del quadro di iniziative in corso di approvazione nell'UE, va collocata anche il regolamento sulle ODR. La risoluzione delle controversie on line è stata fatta oggetto di apposita regolamentazione per due ordini di motivi: da un lato garantire una sufficiente base, anche dal punto di vista giuridico, per un corretto sviluppo di dette procedure che si svolgono in via telematica e che richiedono, a maggior tutela anche dei consumatori, alcuni presidi specifici; dall'altro collocare detta disciplina all'interno di quella più vasta relativa al commercio elettronico.

Proprio partendo da quest'ultimo punto, si intravede dunque il collegamento con l'altra iniziativa: anche il commercio elettronico è visto dal legislatore comunitario

come imprescindibile fattore propulsore per il rafforzamento del mercato unico, al quale si riesce ad accedere con sempre maggiore facilità e frequenza anche per la realizzazione di transazioni transfrontaliere. Accrescere la fiducia dei consumatori in questo mercato è essenziale e ciò può avvenire anche con la consapevolezza di poter utilizzare strumenti di risoluzione dei conflitti rapidi, efficienti e poco costosi, che potendosi esperire on line abbisognano delle necessarie tutele.

Dalla combinata lettura dei due testi normativi, ci si rende perfettamente conto della scelta di politica legislativa adottata a Bruxelles con riguardo alle ADR: il rafforzamento del mercato e la (strumentale) tutela dei consumatori passa attraverso un adeguato sistema di giustizia alternativa che sia in grado di assicurare a tutti la facoltà di esperire una molteplicità di procedure, che si distinguono dal punto di vista tipologico, ma per le quali sono sanciti (e successivamente verificati) una serie di principi minimi che ne garantiscono l'efficacia, l'efficienza e la trasparenza. Proprio per questa ragione, in sede comunitaria, si è inteso riservare detti principi minimi sia alle procedure, sia agli organismi che sono chiamati a gestirle in condizione di imparzialità ed indipendenza.

3. IL CONTESTO NORMATIVO ITALIANO

L'ordinamento interno, come si è già avuto modo di osservare, ha ristretto il proprio ambito alla sola (seppure maggiormente diffusa) conciliazione stragiudiziale, che si caratterizza dal punto di vista ontologico per alcuni elementi distintivi, che in un panorama più ampio vanno tenuti distinti rispetto a quelli che caratterizzano altre procedure, tanto facilitative quanto valutative.

Negli ultimi anni, con l'introduzione del d. lgs. n. 28/2010, si è inteso passare da una legislazione frammentata e priva di coordinamento, succedutasi mediante l'inserimento di norme sulla conciliazione nella legislazione speciale, ad un disegno unitario che ne ha fissato in maniera tendenzialmente completa tutti gli elementi: dalle modalità di gestione (affidate ad una pluralità di soggetti abilitati dal Ministero della giustizia), alle regole procedurali, dai rapporti con il processo civile alla formazione dei mediatori.

Non a caso, lo stesso d. lgs. n. 28/2010 ha inteso ridurre ad unità il sistema, median-

te l'abrogazione di tutte le disposizioni sparse nell'ordinamento, eccezion fatta per quelle che disciplinano tentativi obbligatori; a fianco a tale scelta, lo stesso decreto fissa anche un significativo rapporto (seppure in termini di alternatività) con altre procedure ADR "speciali", quali l'ABF e la procedura di conciliazione gestita dalla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob.

Nonostante l'apprezzabile intento sistematico, la dottrina e le scarse ma non meno significative pronunce giudiziali hanno posto in rilievo una serie di limiti che caratterizzano la disciplina della mediazione civile e commerciale.

In tale contesto va sicuramente richiamata anche la pronuncia di incostituzionalità dell'art. 5, comma 1, che prevedeva l'esperimento del tentativo di mediazione come condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa ad una serie, invero piuttosto ampia, di materie.

Accanto alla legge-quadro sulla mediazione, vanno anche collocate le norme speciali che disciplinano altre forme di ADR, anche nel settore del diritto dei consumi: ci si riferisce, in particolare, alle disposizioni della legge n. 206/2005 che – dopo le note vicende legate ai crack finanziari – ha introdotto come misure atte a realizzare quella che viene definita la "tutela del risparmio" due distinte procedure: da un lato quella gestita dall'Arbitro Bancario Finanziario presso la Banca d'Italia, relativa alle controversie sui contratti bancari; dall'altro, le procedure di conciliazione e arbitrato presso la Camera costituita dalla Consob, relativa alle controversie sui contratti di intermediazione finanziaria.

Sempre in relazione alle discipline di settore, non può sottacersi una delle più rilevanti novità in materia, che si auspica sarà foriera di risultati significativi: ci si riferisce alla predisposizione di un modello di risoluzione alternativo delle controversie che l'Autorità per l'energia elettrica e del gas sta mettendo a punto, in ossequio alle disposizioni dettate dal d. lgs. n. 93/2011.

Va peraltro menzionata la positiva esperienza che anche l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sta continuando a svolgere, in applicazione di una delle più significative e risalenti disposizioni, che ha aperto la strada a queste forme di risoluzione stragiudiziale delle liti con un impatto pratico decisivo nel contesto nazionale.

La pluralità delle fonti chiamate a regolare in Italia i sistemi di ADR testimonia di

una grande vivacità, a dispetto di quel che potrebbe rilevarsi ad uno sguardo superficiale del fenomeno (specie dopo le vicende che hanno riguardato la mediazione obbligatoria). Tale vivacità, tuttavia, va ancora ricondotta a sistema: se da un lato, infatti, si assiste a meccanismi che stanno conoscendo un sempre crescente rilievo (sia in termini quantitativi, sia in termini qualitativi) come nel caso dell'ABF, i quali si affiancano ad esperienze ormai consolidate (quali quelle delle conciliazioni in materia di tlc, gestite dai Co.re.com.), dall'altro si assiste ad una depressione ovvero ad una andatura claudicante dei dati relativi ad altre procedure, anche storicamente più risalenti.

Le ragioni di questo duplice binario sono molteplici e non possono essere esaurientemente descritte in questa sede; tuttavia, volendosi soffermare all'analisi del dato normativo, è opportuno rilevare che sullo sfondo del panorama legislativo italiano resta una norma che, anche in considerazione delle disposizioni comunitarie di prossima emanazione, dovrebbe avere una rilevante forza applicativa (già presente in nuce sin dalla sua emanazione, ma alla quale non si è mai inteso riconoscere il necessario rilievo).

Ci si riferisce, naturalmente, alla disposizione dell'art. 141 cod. consumo che costituisce in Italia l'unica norma effettivamente ricettiva della ratio che ha ispirato il legislatore europeo sin dal 1998: il riconoscimento di un sistema pluralista, nel quale trovano diritto di cittadinanza tutte le procedure di risoluzione alternativa delle controversie di consumo, purché conformi ai principi minimi stabiliti dal legislatore comunitario.

In vista dell'approvazione della direttiva sulle ADR di consumo, la scelta effettuata nel codice appare particolarmente felice perché nel non esprimere alcuna preferenza verso uno o l'altro modello, ne parifica la bontà e l'efficacia, con la conseguenza di metterle tutte sullo stesso piano e di garantirne il valore giuridico ad esse connesso, per la risoluzione delle controversie relative a qualsiasi rapporto disciplinato dallo stesso codice.

Non va peraltro sottaciuto che – ancor prima dell'entrata in vigore della direttiva sulle ADR di consumo ed anticipandone in parte i contenuti – l'art. 141 già dispone un meccanismo di iscrizione (che non è proprio di abilitazione) degli organismi chiamati alla gestione delle procedure stragiudiziali ivi contemplate.

Il rinnovato contesto normativo italiano, il fronte sul quale si sta sviluppando la riflessione dopo la pronuncia di incostituzionalità della mediazione obbligatoria e le prospettive legislative in sede comunitaria costituiscono validi supporti per riconoscere alla norma dell'art. 141 cod. cons. una portata ed in rilievo sino ad oggi sconosciuti.

4. UNA BREVE ANALISI DEI DATI

Come si diceva in precedenza, un Rapporto non può limitarsi ad una sterile rilevazione ed elencazione di dati, ma deve essere in grado di fornire adeguate chiavi di lettura per poterli interpretare.

Prima facie un senso di smarrimento coglie l'osservatore il quale è costretto a rilevare che tutti i dati (con qualche rara eccezione) registrano un calo significativo ed incessante di questi numeri.

Tuttavia, ad una più attenta lettura, ciò non deve lasciare stupiti.

In primo luogo, si è già riferito della pronuncia di incostituzionalità della norma sulla mediazione c.d. obbligatoria, che ha costituito in questa prima fase una battuta d'arresto molto significativa sull'esperienza concreta.

In secondo luogo, leggendo le rilevazioni effettuate non in via assoluta ma in via relativa, si può scorgere che in alcuni casi la discesa di alcuni numeri relativi ad una determinata procedura è compensata da uno spostamento verso una o più procedure diverse. Tale andamento denota, peraltro, una conseguenza inevitabile rispetto ad un sistema aperto a vari metodi alternativi non solo alla giustizia ordinaria ma anche tra loro.

Vi sono poi alcuni elementi che, se si vuole stanno "dietro" a questa rilevazione: si pensi, ad esempio, alla positiva esperienza di composizione collettiva delle controversie di consumo, come quella che quest'anno si è avuta in seguito alla sciagura della Costa Crociere.

Accanto a questa vanno poi annoverati i reclami che le aziende ricevono sistematicamente e che, in larga misura, riescono ad essere risolti direttamente; questa considerazione, puntualmente messa in evidenza dall'analisi dei risultati relativi

proprio alla gestione dei reclami, evidenzia un ulteriore benefico effetto indotto dallo sviluppo di un sistema integrato di ADR: questo, infatti, non solo comporta una significativa riduzione dei ricorsi alla tutela giurisdizionale, ma anche alla c.d. “giustizia alternativa”.

Tale considerazione va naturalmente presa con il classico grano di sale: se, infatti, si è ricordato che la alternatività delle procedure ADR non è data dalla loro contrapposizione alla giustizia civile, rispetto alla quale esse non solo sono ontologicamente distinte ma anche incapaci di compensarne l’inefficienza, allo stesso modo non va visto in termini di contrapposizione la relazione tra ADR e reclami.

Laddove si intendesse in detti termini, infatti, l’infruttuosa gestione del reclamo dovrebbe essere imputata alla incapacità delle parti (o di una di esse) di addivenire, mediante un negoziato diretto, alla individuazione di una soluzione soddisfacente. Al contrario, possono esserci una serie di elementi che – anche indipendentemente dalla volontà dei soggetti coinvolti – impediscono la rapida individuazione di un accordo; pertanto, il successivo passaggio ad una procedura strutturata, anche mediante l’ausilio di un terzo, può apparire utile per salvaguardare il comune interesse ad una rapida definizione della lite. Dunque, anche in questo ambito non può che parlarsi di coesistenza di tali meccanismi.

Da ultimo, vi sono alcune procedure che si pongono in controtendenza rispetto al dato generale: tra tutte, merita di essere segnalata la sempre più rilevante esperienza dell’ABF, che si attesta vieppiù come punto di riferimento per la risoluzione stragiudiziale dei conflitti in materia bancaria.

Resta soltanto da verificare cosa accadrà nel prossimo futuro, allorquando anche altre procedure saranno operative ed entreranno a regime.

5. CONCLUSIONI

Sulla base di quanto sinora rilevato, la prospettiva che si apre offre all’osservatore un quadro che, lungi dall’essere statico ed immutabile (destinato all’irreversibile declino che i dati lascerebbero trasparire), si mostra in continua evoluzione.

Sia la prospettiva comunitaria, sia quella di diritto interno, consentono di guardare al futuro con rinnovato ottimismo: anche le vicende relative alla incostituzionalità di alcune delle disposizioni del d. lgs. n. 28/2010 consentono di riavviare una riflessione, teorica e pratica, sullo sviluppo di questo sistema integrato di ADR senza pregiudizi e precomprensioni.

Sulla base di tale rinnovato impegno potranno, da un lato, porsi i necessari correttivi ad una disciplina che ancora abbisogna di una adeguata messa a punto, e dall’altro individuarsi i meccanismi di raccordo non soltanto con il processo civile ma anche con altre procedure stragiudiziali.

Per questa via, in conformità a quanto indicato dal legislatore europeo, potrebbe giungersi ad un sistema di tutela dei diritti che sappia accompagnare i cittadini a seconda delle loro necessità e consenta loro di poter scegliere non solo tra processo e ADR, ma anche tra ADR, in condizioni di trasparenza, efficienza e legalità.



Quarto Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche

a cura di

Antonietta Boselli

Segretario Generale Assoutenti

Si ringraziano le Aziende che hanno aderito alla compilazione del questionario contribuendo alla stesura del quarto rapporto conciliazioni.

Mappa dei protocolli di conciliazione paritetica.

Si riporta di seguito nella Tabella 1 la mappa dei principali protocolli nazionali di conciliazione paritetica

PRINCIPALI PROTOCOLLI NAZIONALI DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Settore	Azienda
Telecomunicazioni	1. Telecom (fisso/mobile)
	2. Wind
	3. H3G
	4. Fastweb
	5. Vodafone
	6. Teletu
	7. Poste Mobile
Energia	8. Enel
	9. Eni
	10. Edison
	11. Sorgenia
	12. Confservizi/Federutility
Servizi bancari/finanziari	13. Intesa Sanpaolo (c/c e mutui)
	14. Monte dei Paschi di Siena
	15. Agos Ducato
	16. Banco posta
	17. Unicredit
	18. Banca Popolare di Milano
	19. Gruppo Banche Popolari Emilia-Romagna
Servizi Postali	20. Poste Italiane – Procedura postale
	21. Poste Italiane – Procedura uffici postali
Assicurazioni	22. Ania RCAuto
	23. Unione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione (rcauto)
Trasporti/mobilità	24. Trenitalia
	25. Autostrade
	26. Alitalia
	27. ASSTRA
Turismo Pubblici esercizi Condominio	28. Astoi/Assotravel
	29. FIPE
	30. ANACI

Tabella 1 Consumers' Forum 2013

ELENCO NON ESAUSTIVO DEI PROTOCOLLI REGIONALI

Settore	Azienda/ Ente	Regioni
Servizi aeroportuali	SEA	Lombardia
Energia	Abbanoa (acqua)	Sardegna
	Hera	Emilia Romagna
	Aimag	
	A2A	Lombardia
	Acsm Agam	
	Linea Group Holding	
	Aspem Gas Varese	
	ASPM Soresina Servizi	
	Gelsia	
	Aemme Linea Energie	
	Aemme Linea Energie	Veneto
	Acegas	
	Ascopiave	
	Vivigas	
	ASEA Agenzia Sannita per l'Energia e Ambiente	Campania
	Alta calore servizi	
	Gori Servizio Idrico	
ACEA	Lazio	
ACEA Distribuzione		
IREN	Liguria	
UNOGAS		
APEA (Ag Prov. Energia e ambiente)	Toscana	
Toscana energia Clienti (fusa per incorporazione in ENI)		
Publiacqua		
Publiambiente		
Acqualatina	Lazio	
Acquedotto pugliese	Puglia	
Acquedotto lucano	Basilicata	
Condominio	ANACI (Bolzano)	Prov. Aut. BZ
Commercio	Confesercenti	Puglia

Tabella 2 Consumers' Forum 2013

Le conciliazioni paritetiche hanno iniziato il loro cammino in Italia il 28 febbraio 1989 con la sottoscrizione di un protocollo d'intesa con la monopolista SIP (oggi Telecom Italia) che stabiliva la reciproca collaborazione secondo criteri di correttezza e trasparenza.

I comparti merceologici con i quali sono stati sottoscritti i protocolli di conciliazione sono la Telefonia, l'Energia, i Servizi Bancari e Finanziari, i Servizi Postali, i Trasporti, le Assicurazioni, il Turismo, il Commercio ed il Condominio.

La conciliazione paritetica per le controversie di consumo è un modello di risoluzione extragiudiziale che si basa su protocolli sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e le imprese. Un modello alternativo alla tutela giurisdizionale, che sconta l'annoso problema della lentezza e dei costi del procedimento, privando a volte il cittadino del diritto di ottenere una soluzione della controversia.

La funzione di conciliatore è svolta da una commissione paritetica formata da due conciliatori, uno nominato dall'Impresa e uno dall'Associazione dei Consumatori.

Iter della procedura di conciliazione paritetica:

- Presentazione del reclamo
- Risposta ritenuta inadeguata o nessuna risposta
- Attivazione della procedura di conciliazione
- Sospensione dei provvedimenti di autotutela da parte dell'azienda
- Seduta della Commissione di conciliazione
- Accettazione e sottoscrizione del verbale di conciliazione e/o verbale di mancato accordo
- Il verbale ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'art. 1965 cc
- Se l'accordo non viene raggiunto non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti.

NOTA METODOLOGICA

L'analisi statistica dei dati relativi alle conciliazioni paritetiche presentate nel 2012 è stata condotta, con l'obiettivo di fornire continuità con i dati del precedente rapporto, sulla maggior parte dei protocolli analizzati nell'anno precedente, sottoscritti principalmente a livello nazionale dalle Associazioni dei Consumatori e dalle seguenti 20 Aziende: Telecom Italia, Wind, Fastweb, Vodafone, Teletu, H3G, Poste Mobile, Intesa SanPaolo, Bancoposta, Poste Italiane, Enel, Eni, Edison, Sorgenia, Acegas, A2A, Toscana Energia, Alitalia, Trenitalia, Autostrade.

I dati, raccolti come per le precedenti edizioni tramite una griglia di rilevazione, mostrano, in linea di massima, un aumento nel numero assoluto delle conciliazioni, una ripartizione sostanzialmente uniforme tra i settori della telefonia ed energia, mentre si conferma ancora scarsamente utilizzato lo strumento della conciliazione paritetica nel settore delle Banche, Assicurazioni e Turismo.

Le domande pervenute alle Segreterie di Conciliazione nel 2012 risultano pari a 17.626, dunque in aumento rispetto alle 16.895 domande rilevate nel 2011.

I dati numerici sulla consistenza assoluta della conciliazione paritetica nel corso del 2012 devono essere considerati approssimati per difetto in quanto alcune Aziende non hanno fornito, per diversi motivi, le rilevazioni necessarie per rispondere al questionario e pertanto i dati delle loro conciliazioni non hanno potuto essere inclusi in questo documento. Va detto comunque che si tratta di numeri residuali.

In ogni caso queste considerazioni non inficiano, ma anzi rafforzano l'alta rappresentatività dei dati esposti ai fini della valutazione dello strumento della conciliazione paritetica e del suo stato di salute. La conciliazione paritetica risulta tuttora un valido strumento e continua a rappresentare un istituto di successo per la gestione delle controversie di consumo.

Dal punto di vista delle prospettive future della conciliazione paritetica, a prescindere dai riflessi che su tutto il panorama delle ADR/ODR potranno registrarsi a seguito dell'approvazione della nuova normativa europea in materia, ci sono da segnalare alcune innovazioni già vigenti che esprimeranno le loro evidenze statistiche nel corso del 2013.

Le modifiche apportate nel 2012 ai Regolamenti di Conciliazione ENI ed ENEL (eliminazione delle "fattispecie"), l'estensione della procedura ENI al settore energia, la previsione di criteri di compensazione economica in specifiche casistiche, renderanno l'accesso alle procedure nel settore energetico più fruibile e la definizione delle stesse più semplice e rapida.

Per quanto riguarda il settore delle Assicurazioni RCAuto, l'ANIA e le Associazioni dei

Consumatori, preso atto del minimo utilizzo della procedura di conciliazione stragiudiziale, hanno stabilito di incentivare la conoscenza della procedura, fornendo al pubblico maggiori informazioni su di essa e realizzando il potenziamento dell'applicazione informatica per consentire ai consumatori di attivare la procedura on-line.

A quest'ultimo proposito si deve segnalare la progressiva evoluzione, diffusione ed estensione delle procedure on-line che hanno sicuramente abbattuto alcuni dei costi ma che hanno talvolta ingabbiato la flessibilità, la discrezionalità e la capacità di comprensione di casi concreti. Conseguentemente alcune procedure sono apparse meno attrattive e si sono sviluppate con lentezza. Da questo punto di vista l'esperienza dell'anno ha suggerito di compiere ulteriori riflessioni, già in corso, e di apportare qualche miglioramento nei regolamenti delle ODR.

Emerge dunque dal quadro statistico una situazione della conciliazione paritetica in positiva evoluzione e sviluppo, tuttora fortemente sostenuta con convinzione ed impegno dalle maggiori imprese italiane e dalla quasi totalità delle associazioni dei consumatori. Come tale e per i suoi oggettivi risultati, la conciliazione paritetica appare meritevole della considerazione e del sostegno delle istituzioni italiane ed europee.

Dati generali sulle domande di conciliazione paritetica.

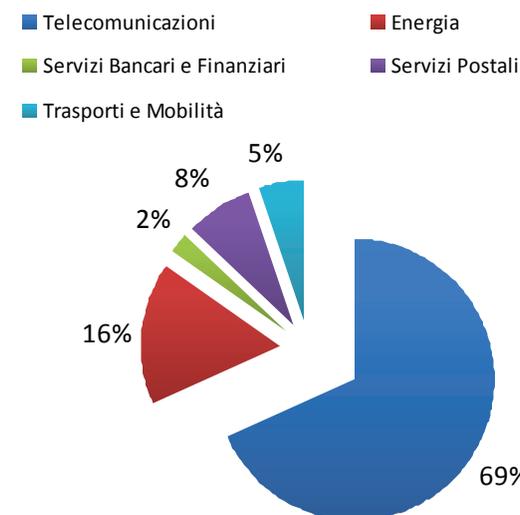
La distribuzione totale delle domande di conciliazione nei diversi settori, comparate al 2009 al 2012, anno di riferimento del presente rapporto, ha evidenziato il seguente andamento:

Settori	Domande di conciliazione rilevate nel 2009	Domande di conciliazione rilevate nel 2010	Domande di conciliazione rilevate nel 2011	Domande di conciliazione rilevate nel 2012
Telecomunicazioni	16.249	11.750	12.097	12.038
Servizi bancari/ finanziari	11.414	6.289	356	405
Prodotti postali	863	917	836	1.340
Uffici postali	//	//	418	21
Energia	787	2.051	2.680	2.876
Mobilità/ trasporti	385	499*	508	946

* il dato comprende anche una esperienza di conciliazione collettiva

Tabella 3 Consumers' Forum 2013

Nel 2012 le domande di conciliazione paritetica pervenute sono pari ad un totale di 17.626, che rappresenta, in valori percentuali, il 69% nel comparto delle telecomunicazioni, il 16% nel comparto dell'energia, l'8% in quello dei servizi postali, il 5% in quello dei trasporti e mobilità ed il 2% in quello dei servizi bancari e finanziari.



I dati relativi al 2012, rapportati a quelli dell'anno precedente (v. tabella 3), mostrano: per il settore telecomunicazioni un dato sostanzialmente stabile a quello del 2011, per il settore dei Servizi Bancari e Finanziari un valore positivo pari all'1,14%, per il settore prodotti postali una variazione positiva del 62,4%, per quello dell'energia un valore positivo pari a circa il 9% e per quello della mobilità e trasporti un incremento del 53,7%.

Per quanto riguarda il settore "Uffici Postali", le 21 domande di conciliazione registrate nel 2012 completano le richieste di danno pervenute presso la Segreteria di Conciliazione relative ai disservizi verificatisi presso gli Uffici Postali nel periodo 1-10 giugno 2011 (c.d. black out degli uffici postali).

L'incremento nel settore mobilità e trasporti è dovuto essenzialmente al termine del periodo di sperimentazione della gestione delle controversie con Alitalia e, quindi, della piena entrata a regime, nel 2012, della procedura di conciliazione paritetica. L'incremento, seppur non di considerevole entità, ad esclusione dei comparti postale e mobilità e trasporti, conferma la validità dello strumento stragiudiziale che, in tempi contenuti, gratuitamente e con una alta incidenza di accordi di conciliazione conclusi positivamente, risolve i contenziosi tra i consumatori e le aziende.

Infatti, rispetto alle 17.626 domande di conciliazione pervenute, sono state dichia-

rate procedibili dalle Segreterie di Conciliazione e, quindi, trattate dalle Commissioni di Conciliazione, n. 15.551 domande, depurate dal numero di quelle dichiarate improcedibili e di quelle in corso. Di queste l'82% ha raggiunto esito positivo.

Le conciliazioni dichiarate improcedibili (ossia quelle domande alle quali mancavano i requisiti formali: ad esempio il reclamo) e dichiarate tali dalle Segreterie di Conciliazione, non sono state calcolate nel report ai fini del dato statistico, in quanto non trattate dalle Commissioni di Conciliazione.

Il numero delle conciliazioni in corso di trattazione e, quindi, non concluse nel 2012, sono pari a 1.526.

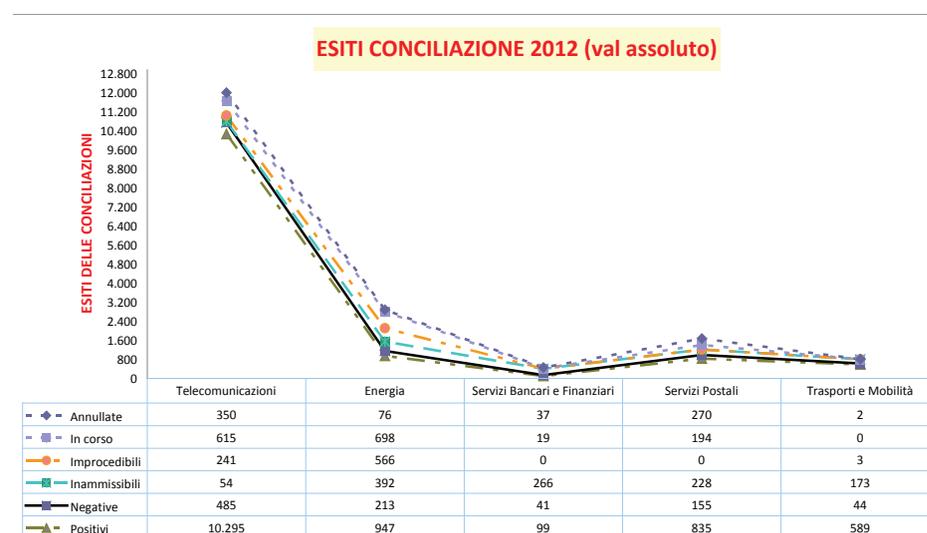
Si segnala infine che, a differenza degli anni precedenti, l'andamento delle conciliazioni 2012 non risente di domande pervenute a seguito di accordi sottoscritti dalle Associazioni dei Consumatori e dalle Aziende per eventi straordinari.

L'accordo sottoscritto, nel luglio 2012, da alcune Associazioni dei Consumatori e l'E-NEL per il riconoscimento di un contributo straordinario a quei cittadini che avevano subito disagi per la prolungata interruzione della fornitura dell'energia elettrica, a seguito delle eccezionali nevicate del mese di febbraio, farà registrare i risultati solo nel 2013.

Nel gennaio 2012 è stato siglato, presso la sede di Astoi Confindustria Viaggi, un accordo senza precedenti tra Costa Crociere ed alcune delle Associazioni dei Consumatori del CNCU per il riconoscimento di un indennizzo ed un rimborso forfettario dei danni patrimoniali ai passeggeri coinvolti nel naufragio della Costa Concordia all'Isola del Giglio (ad esclusione dei passeggeri feriti e dei parenti delle vittime). Ad oggi non si è in grado di fornire il numero dei passeggeri che hanno aderito all'accordo.

La sottoscrizione di tali protocolli, come per i precedenti concordati in occasione di eventi straordinari, confermano lo strumento della conciliazione paritetica anche come tutela collettiva dei consumatori.

Gli esiti delle conciliazioni, come si evince dal grafico successivo, variano da settore a settore, e sono rappresentate tutte le tipologie di esito previste nei vari protocolli di conciliazione:



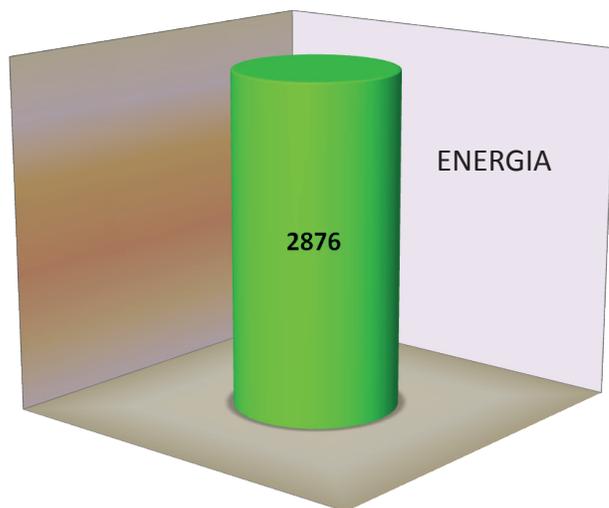
A partire dalla prima esperienza pilota ad oggi, la stima delle conciliazioni gestite secondo il modello paritetico (modello sottostimato in quanto, come per le precedenti edizioni del rapporto, non tiene conto di tutti i protocolli locali) è di circa 214.617 casi considerati tutti i settori trattati nell'analisi.



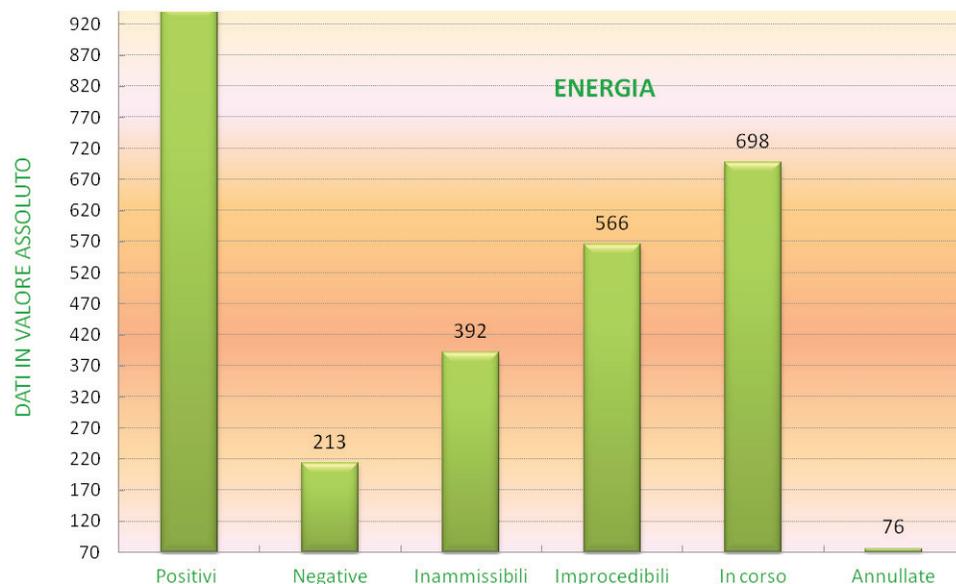
Si riporta di seguito una analisi globale, considerando gli "item" delle procedure di conciliazione paritetica, per i singoli settori:

SETTORE ENERGIA

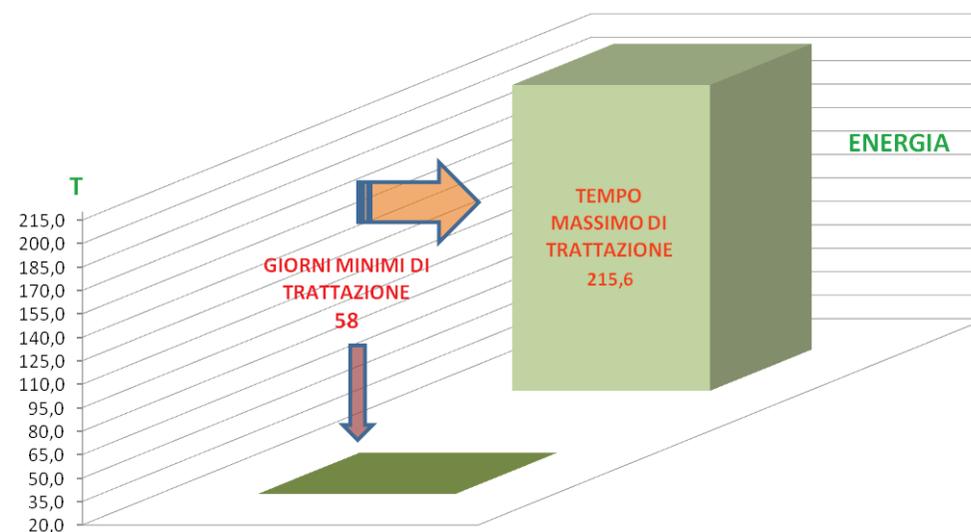
TOTALE DELLE DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE 2012



ESITI DELLE CONCILIAZIONI 2012



Tempi medi di procedura di conciliazione 2012



Il dato riguardante il valore economico complessivo delle conciliazioni chiuse positivamente nel 2012 non è disponibile, in quanto non comunicato dalle aziende.

Il settore ha registrato un incremento delle domande pari al 9% rispetto l'anno precedente, con una percentuale di accordi positivi raggiunti pari al 58,17%.

Il tempo medio delle procedure di conciliazione varia da un minimo di 10 giorni di trattazione ad un massimo di 216 giorni. Il dato della durata massima è superiore rispetto a quanto previsto nei regolamenti di conciliazione.

A tale proposito occorre fare un'osservazione di merito. Le motivazioni sul tempo medio di durata massima della procedura sono molteplici, ma le più frequenti sono correlate alla complessità delle controversie: richieste di documentazione aggiuntiva rispetto a quella esaminata in sede di trattazione della conciliazione, frequente richiesta di dati al distributore, ritardo nella sottoscrizione del verbale da parte del cliente. La conclusione delle conciliazioni, seppur oltre i termini indicati dai regolamenti, evidenzia la ferma volontà da parte delle aziende e delle associazioni dei consumatori di pervenire alla definizione della controversia.

Come detto, le modifiche apportate nel 2012 ai Regolamenti di Conciliazione ENI ed ENEL (eliminazione delle “fattispecie” che generavano un dato significativo di pratiche dichiarate inammissibili), l’estensione della procedura ENI al settore energia, la previsione di criteri di compensazione economica in specifiche casistiche, renderanno l’accesso alle procedure nel settore energetico più semplice, e la definizione delle stesse più rapida con un possibile aumento delle domande di conciliazione nel 2013.

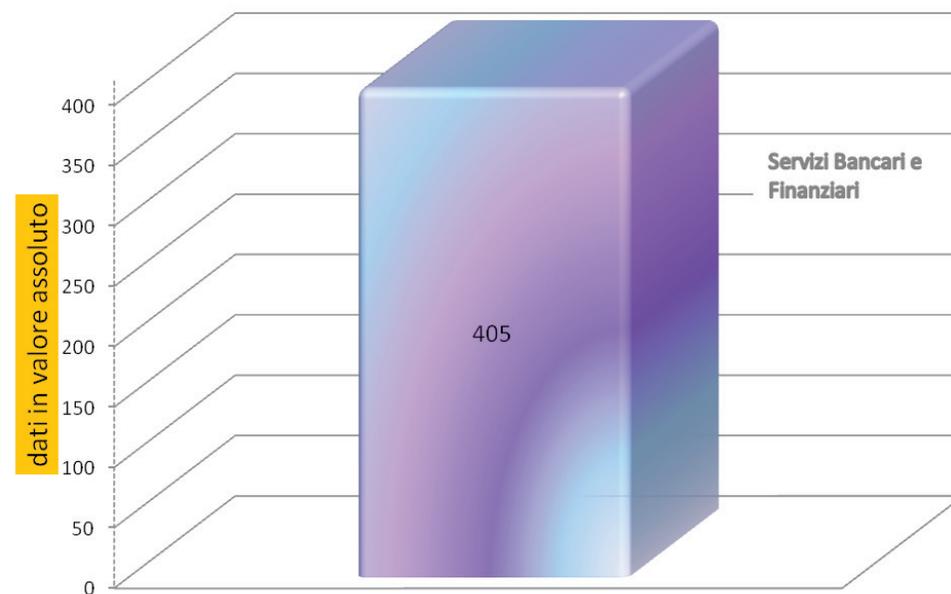
Infine l’Autorità per l’energia elettrica e il gas, con deliberazione 260/2012, ha istituito il “Servizio conciliazione clienti energia”, che ageverà la soluzione di controversie insorte tra il consumatore e le aziende del settore dell’energia elettrica ed il gas. Il Servizio di conciliazione applica lo schema della mediazione volontaria al fine di offrire al consumatore più strumenti (in una alla conciliazione paritetica) di risoluzione alternativa al giudizio.

Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore energetico

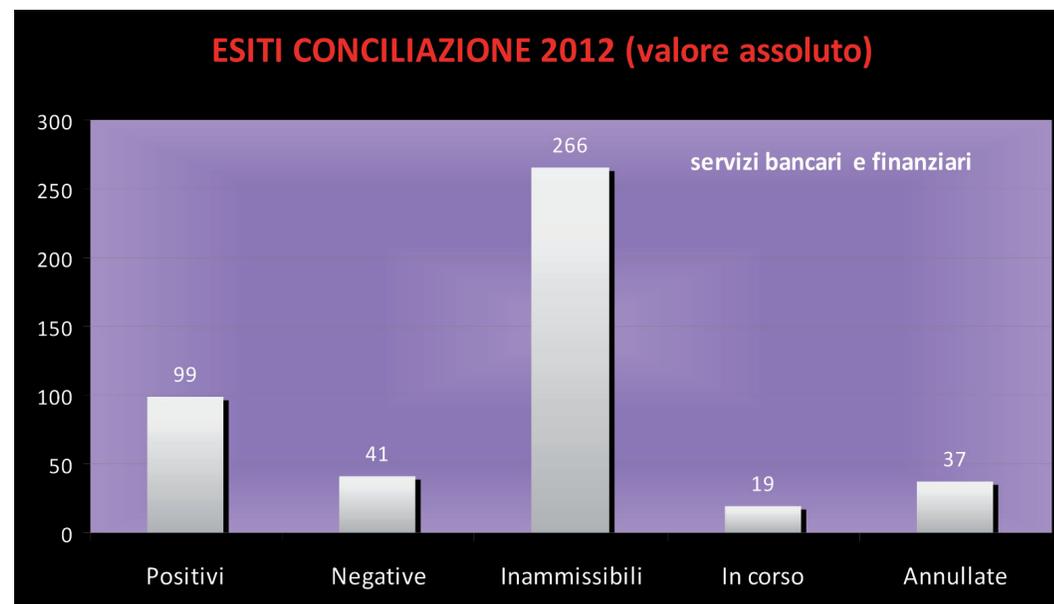
- Ricostruzione dei consumi
- Rateizzazioni importi
- Doppie fatturazioni
- Mancata fatturazione
- Morosità
- Importi anomali in bolletta/importi stimati
- Problematiche varie legate a subentri e ricostruzione consumi

SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

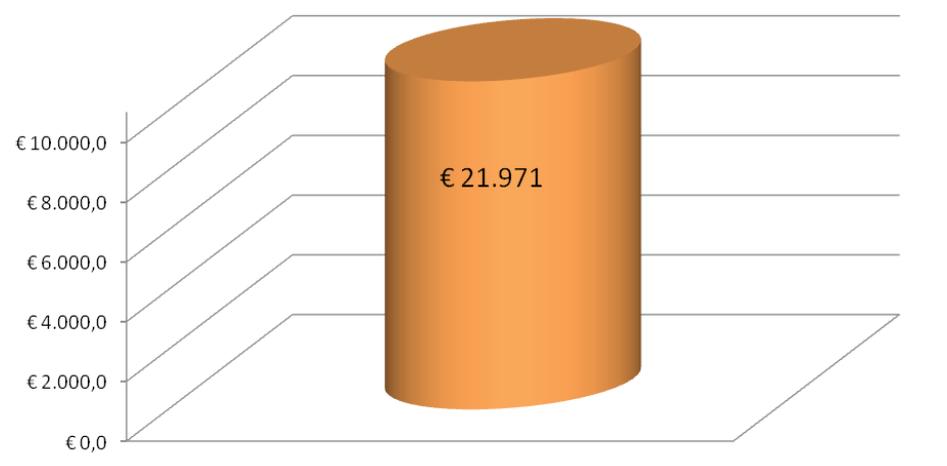
DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE 2012



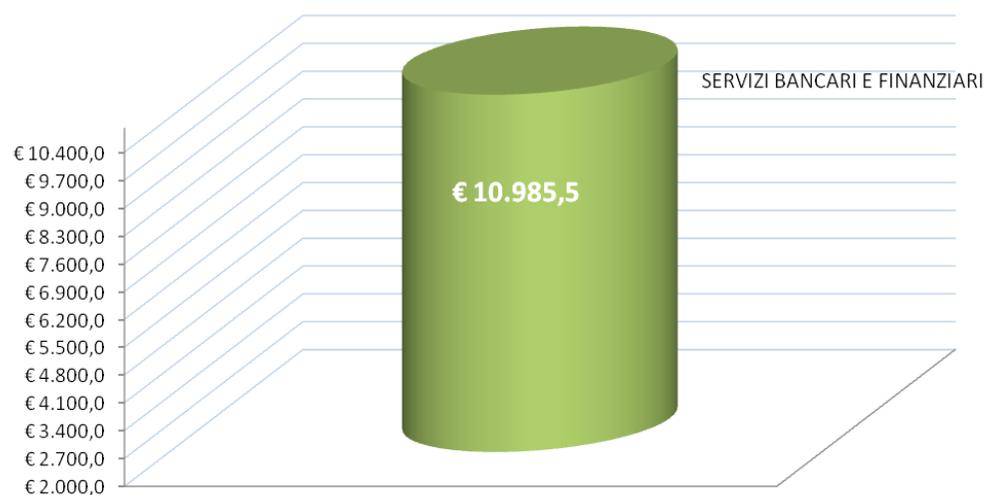
ESITI CONCILIAZIONE 2012 (valore assoluto)



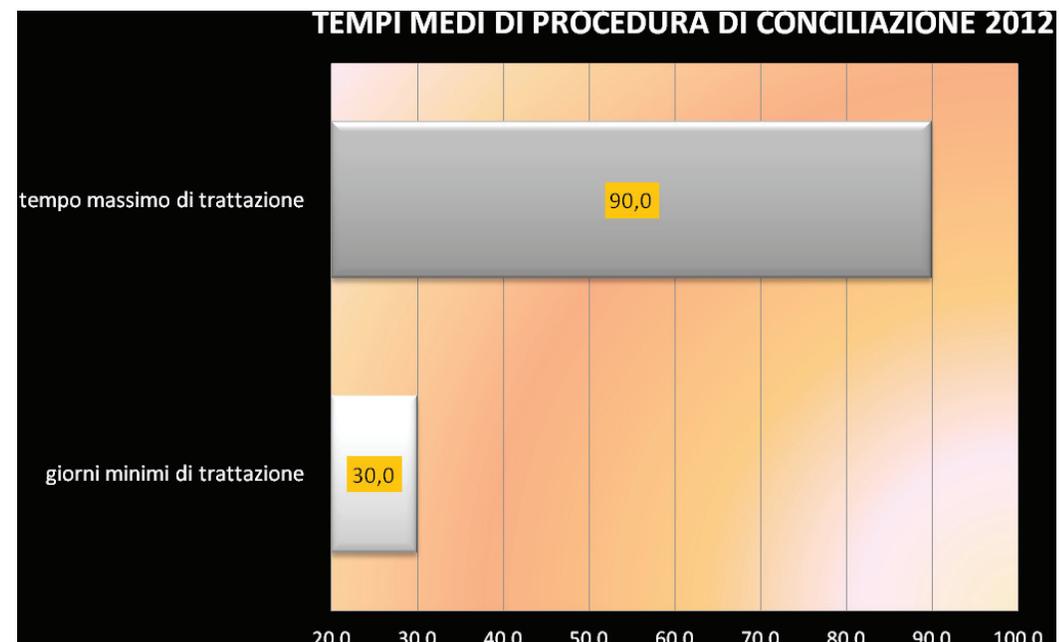
VALORE ECONOMICO DELLE CONCILIAZIONI CHIUSE POSITIVAMENTE NEL 2012



VALORE MEDIO ECONOMICO DELLE CONCILIAZIONI CHIUSE POSITIVAMENTE NEL 2012



TEMPI MEDI DI PROCEDURA DI CONCILIAZIONE 2012



Il settore ha registrato un incremento delle domande, rispetto all'anno precedente, pari al 14%, con una percentuale di accordi positivi raggiunti pari al 22,3%. Si conferma, come evidenziato nel precedente rapporto, la rilevante incidenza delle domande valutate inammissibili pari al 60% sul totale delle domande presentate. Il tempo medio delle procedure di conciliazione varia da un minimo di 30 giorni di trattazione ad un massimo di 90 giorni.

La conciliazione paritetica nel settore dei servizi bancari e finanziari purtroppo, ancora oggi, viene utilizzata marginalmente, sebbene siano stati sottoscritti protocolli di conciliazione con importanti Gruppi bancari. La ridotta capacità di attrazione della conciliazione paritetica nel settore può trovare motivazione sia per una più attenta politica della customerizzazione delle banche rispetto alla particolare tipologia della clientela, sia a causa di una parziale conoscenza dei consumatori dello strumento della conciliazione paritetica.

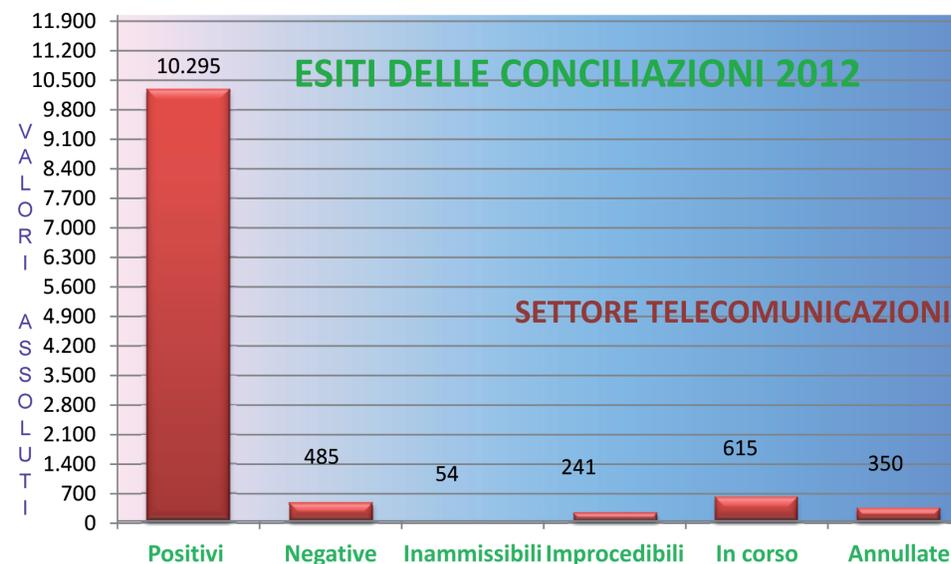
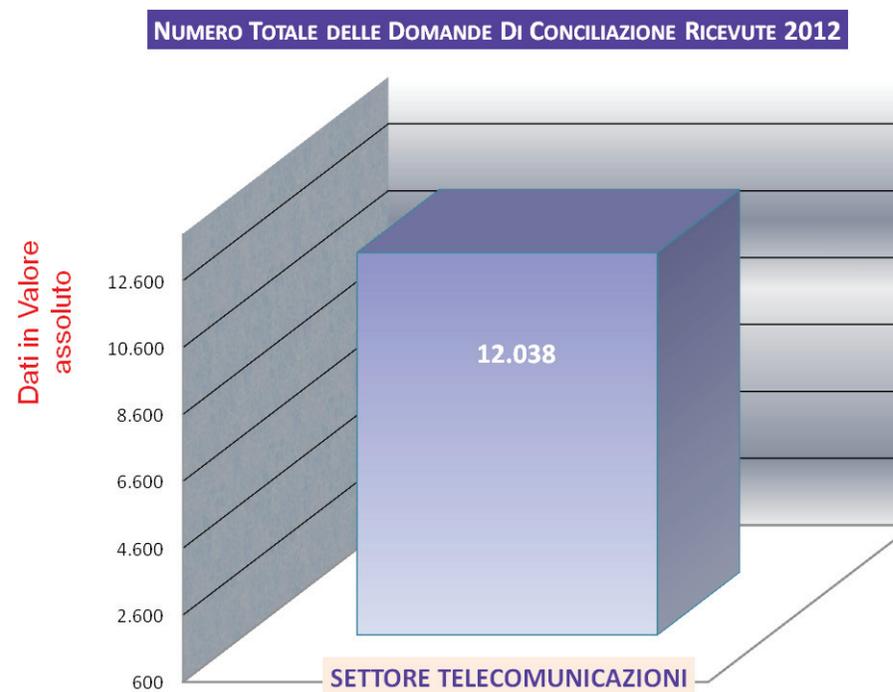
Nel settore bancario il tentativo di conciliazione per i contratti bancari è divenuto obbligatorio dal 2010 ed inoltre le banche e gli intermediari finanziari devono fornire ai propri clienti informazioni dettagliate e documentate sull'esistenza del diritto di far ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario.

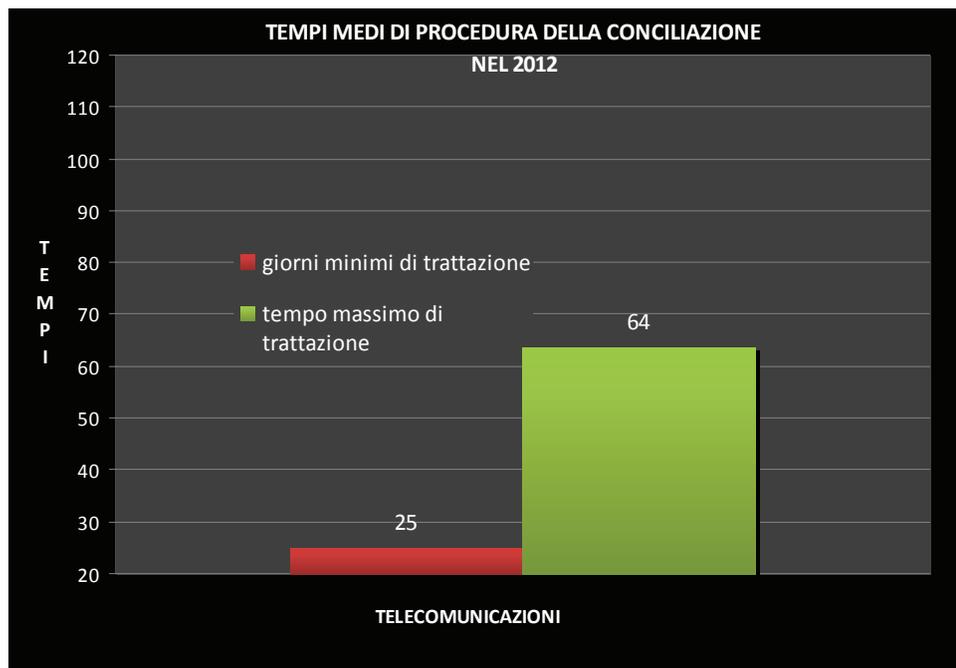
Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore servizi bancari e finanziari

- Strumenti di pagamento (carte/bancomat)
- Assegni/assegni postali
- Mutui
- Conto corrente (costi/ clausole)

La Banca Popolare di Milano, nel mese di agosto 2012, ha sottoscritto con le associazioni dei consumatori un protocollo d'intesa per l'avvio di una procedura di conciliazione paritetica avente ad oggetto il prestito obbligazionario denominato "Convertendo 2009/2013". Ai fini statistici il numero delle conciliazioni trattate si potrà valutare nel 2013 in quanto la trattazione delle domande avverrà in tale anno.

SETTORE TELECOMUNICAZIONI





Il settore ha registrato una tenuta delle domande presentate rispetto l'anno precedente, con una percentuale di accordi positivi raggiunti pari all'92,5% contro un valore delle negative pari al 4,3%.

Il tempo medio delle procedure di conciliazione varia da un minimo di 25 giorni di trattazione ad un massimo di 64 giorni. I tempi massimi di risposta sono in media in "linea" con quelli indicati nelle procedure analizzate.

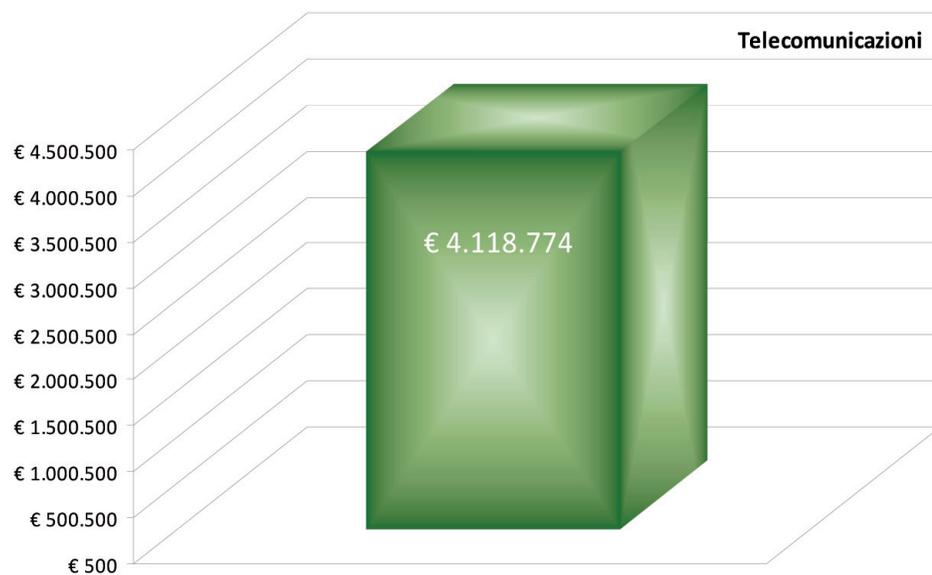
Si conferma pertanto l'efficacia dello strumento di conciliazione paritetica, strumento noto ai consumatori anche grazie ad efficaci campagne di comunicazione.

Nel settore in esame è obbligatorio il tentativo di conciliazione presso il Corecom competente territorialmente.

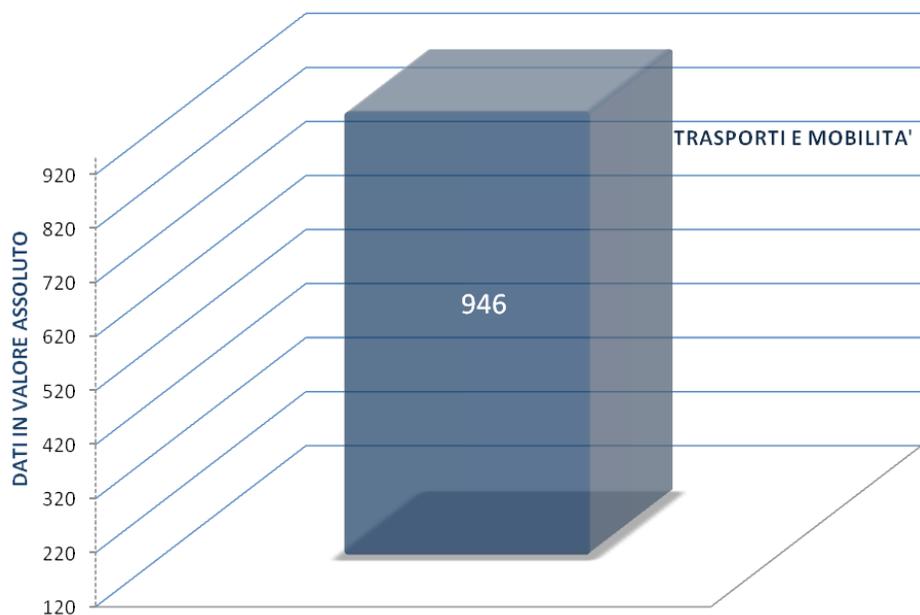
Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore telecomunicazioni

- Problematiche riguardanti i servizi a banda larga: mancata attivazione o ritardo nell'attivazione del servizio ADSL
- Recesso/disattivazione
- Attivazione servizi non richiesti
- Malfunzionamenti nei servizi mobili
- Fatturazione
- Errati addebiti per canoni/noleggio
- Ritardata riparazione guasti

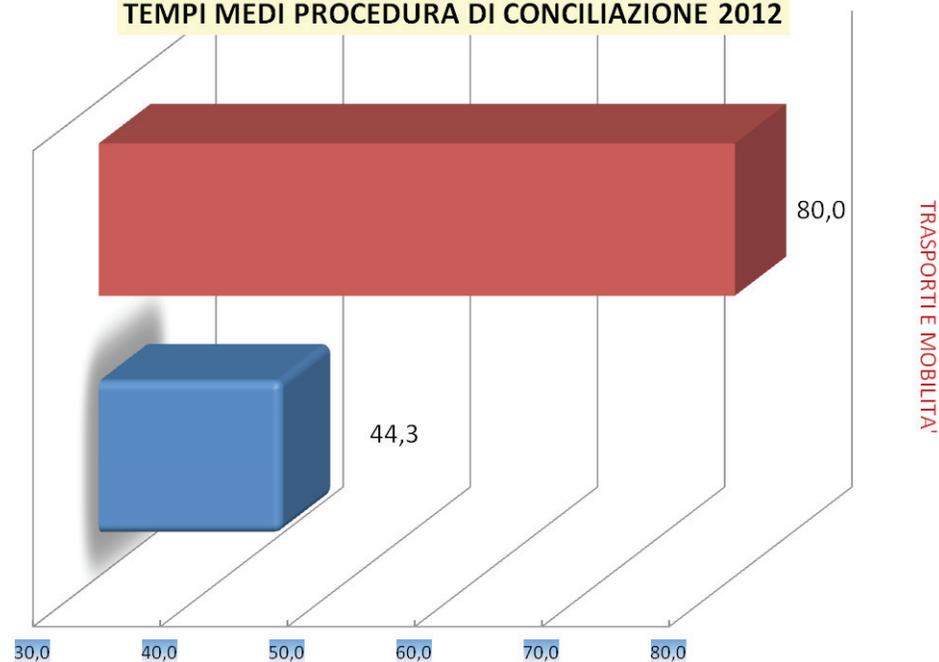
**VALORE ECONOMICO COMPLESSIVO DELLE CONCILIAZIONI CHIUSE
POSITIVAMENTE NEL 2012**



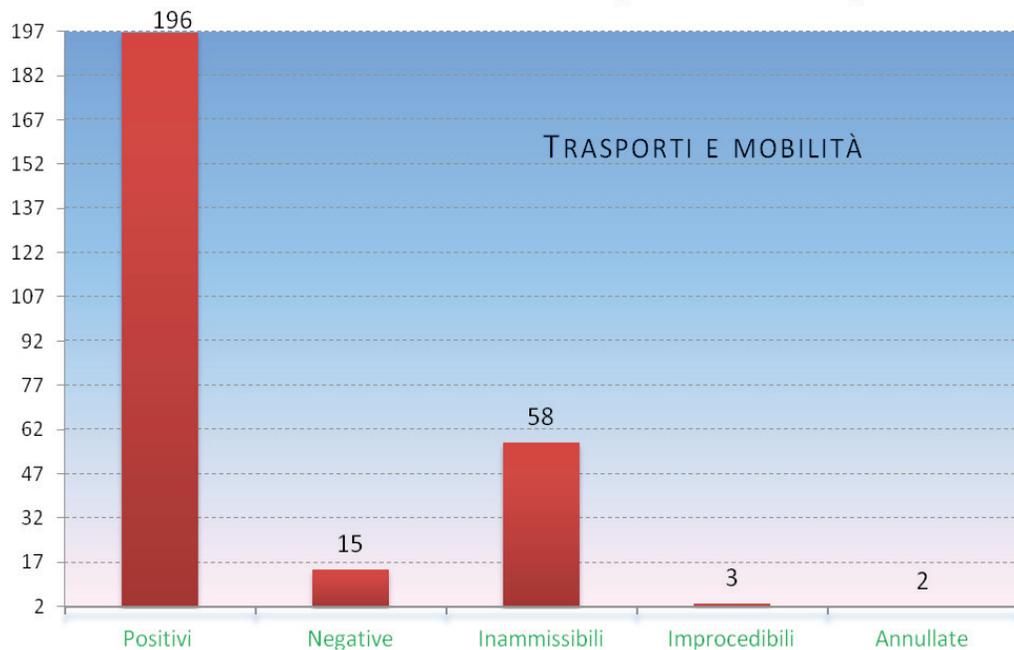
DOMANDE DI CONCILIAZIONE RICEVUTE NEL 2012



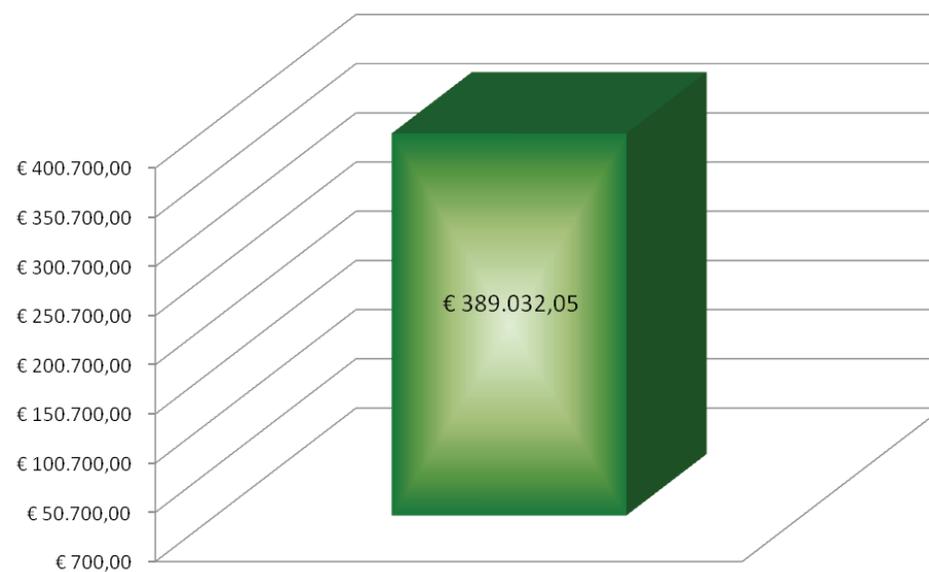
TEMPI MEDI PROCEDURA DI CONCILIAZIONE 2012



ESITI CONCILIAZIONE 2012 (valori assoluti)



VALORE ECONOMICO COMPLESSIVO DELLE CONCILIAZIONI CHIUSE POSITIVAMENTE NEL 2012



Il settore ha registrato un incremento delle domande pari all'8% rispetto l'anno precedente, con una percentuale di accordi positivi raggiunti pari al 72,9%. Il tempo medio delle procedure di conciliazione varia da un minimo di 44 giorni di trattazione ad un massimo di 80 giorni.

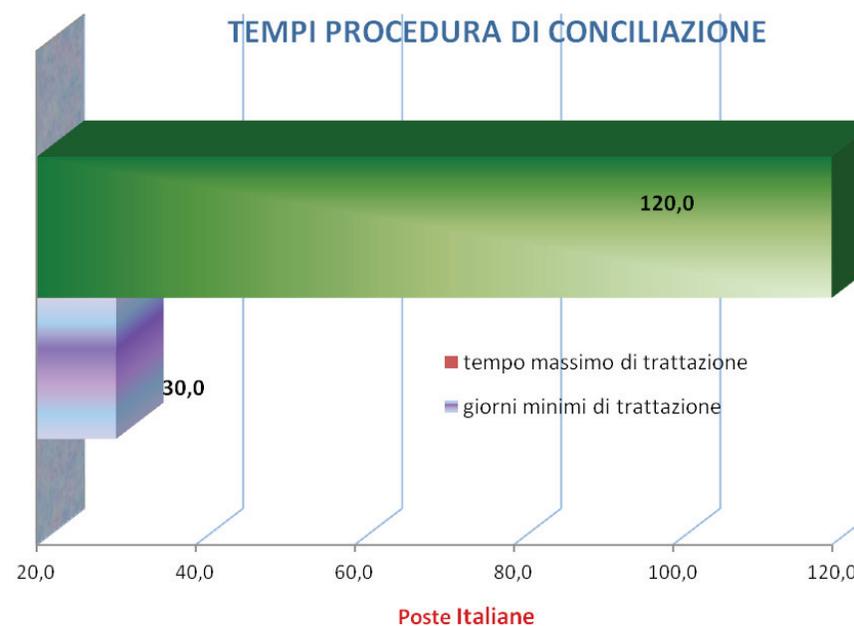
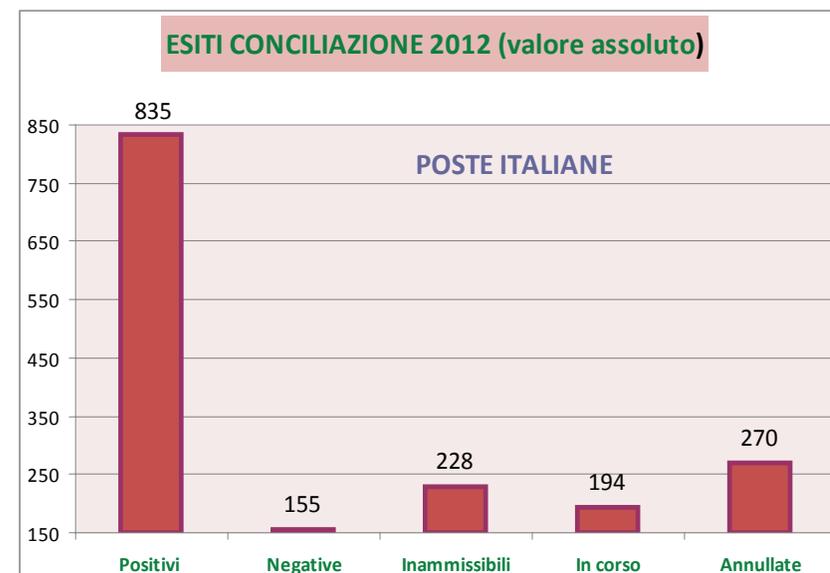
Per il settore del trasporto ferroviario, nel quale soltanto Trenitalia ha sottoscritto un protocollo di conciliazione, i consumatori attendono l'ampliamento dei protocolli anche alle altre aziende operanti sul territorio nazionale e l'estensione delle fattispecie alle tratte del trasporto regionale.

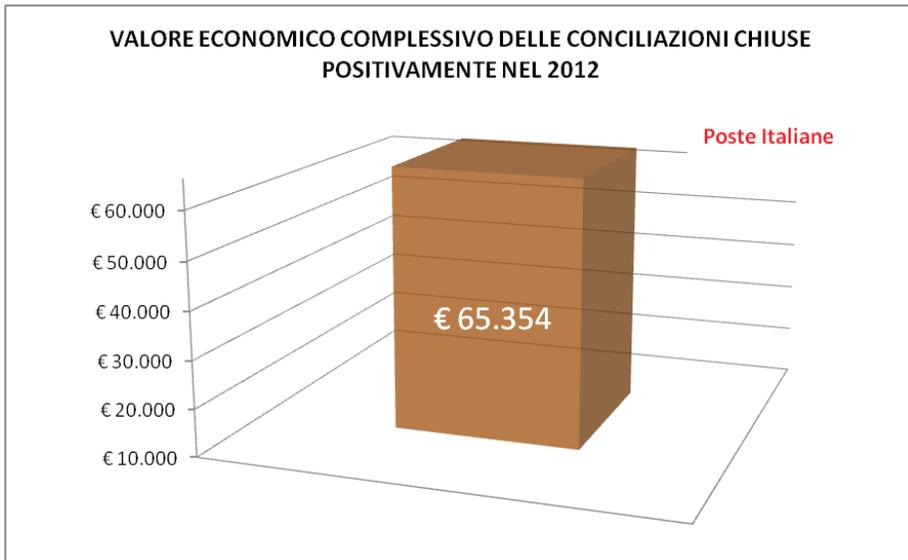
Come detto il protocollo di conciliazione sottoscritto con Alitalia, dopo la fase di sperimentazione, è entrato a regime nel 2012.

Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore trasporti e mobilità

- Cancellazione volo
- Ritardi
- Smarrimento bagaglio
- Negato imbarco
- Controversie pre e post viaggio ferroviario
- Oggetti non rimossi su autostrada

SETTORE SERVIZI POSTALI





Il settore ha registrato un incremento delle domande pari al 87,9%, rispetto al 2011, con una percentuale di accordi positivi raggiunti pari al 56,1%.

Il tempo medio delle procedure di conciliazione varia da un minimo di 30 giorni di trattazione ad un massimo di 120 giorni. Il dato è in linea con quanto indicato nel regolamento di conciliazione sottoscritto con Poste Italiane che fissa, con questi tempi, il termine per l'esperimento della procedura, a far data dal ricevimento della domanda da parte della Segreteria.

Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore servizi postali

- Prodotti di corrispondenza
- Prodotti pacchi

Si indica, infine, il valore economico medio delle conciliazioni paritetiche nei singoli settori:

Settore	Valore economico medio
Telecomunicazioni	circa €178,00 euro
Servizi Bancari/finanziari	circa € 566,50 euro
Servizi postali	circa € 200,00 euro
Trasporti e mobilità	circa € 653,67 euro
Energia	N.D.

Tabella n. 4 Consumers' Forum 2013

CONCLUSIONI

Le 17.626 domande ricevute dimostrano una situazione in crescita.

Questo avviene mentre, in contemporanea, si affacciano nell'ordinamento nuove forme di composizione extragiudiziale delle controversie che potrebbero sottrarre alla conciliazione paritetica spazi di sviluppo.

Le ragioni della resistenza di questo strumento di giustizia rispetto alla "concorrenza" sono molteplici. Innanzitutto la rapidità delle procedure che, secondo i protocolli d'intesa, oscillano tra 60 e i 120 giorni. In secondo luogo la quasi gratuità delle procedure. In terzo luogo la realistica prospettiva di salvaguardare il rapporto cliente/azienda, attraverso il contatto quasi diretto tra le parti, evitando le asperità di un contenzioso.

Il dato temporale, al di là delle prescrizioni dei protocolli, è talvolta violato per responsabilità di ambedue le parti e questo rischia di sottrarre, nel tempo, uno degli elementi di attrattività alla Paritetica. Occorre quindi migliorare l'operatività nei vari passaggi attraverso cui si snoda la procedura e sveltire le forme di comunicazione tra le parti oggi appesantite da necessità burocratiche.

Il tema della quasi gratuità subisce le ingiurie della crisi economica e della spending review che negli ultimi anni aveva visto il venir meno di alcuni sostegni pubblici alle spese, sostegni grazie ai quali sono state supportate le esperienze degli anni passati. Anche questo aspetto quindi richiede nuove attenzioni per il futuro. Il tema della massima economicità delle conciliazioni non è soltanto un problema finanziario ma sostanziale, riguardando la possibilità per un cittadino di ottenere giustizia e di far valere un proprio diritto di fronte ad una violazione, anche quando il valore della controversia è molto basso.

In ogni caso il valore complessivo dei rimborsi ottenuti dai consumatori nel 2012, secondo i dati pervenuti, ha superato i 4,7 milioni di euro, dato approssimato per difetto poiché non tutte le imprese hanno fornito questo dato. Oltre 1,2 milioni di euro in più rispetto allo scorso anno.

La prospettiva futura delle conciliazioni stragiudiziali è sicuramente in crescita.

Questo avverrà perché la normativa europea e quella nazionale, nonché le regole imposte dalle Autorità, richiedono sempre più spesso alle imprese dei settori liberalizzati di offrire forme di composizione delle controversie di consumo di tipo conciliativo (ad esempio, negli ultimi giorni, la nuova Carta europea dei diritti del passeggero delle autolinee). Tale tendenza si potrebbe addirittura accelerare se riprendessero il cammino le molte iniziative di liberalizzazione prematuramente interrotte o se ne aprissero di nuove.

Sta quindi alle associazioni dei consumatori proporre opportuni protocolli d'intesa alle imprese che si affacciano nei mercati così regolati e aprire nuove possibilità di giustizia rapida e conveniente nell'interesse reciproco dei consumatori e delle imprese.



I Reclami

a cura di

Fabio Picciolini

Presidente Consumers' Forum

Il reclamo è la prima forma scritta o, comunque, formalizzata, attraverso la quale un consumatore-utente, chiaramente identificabile, tenta di risolvere una problematica negativa con un proprio interlocutore professionale.

Problematica che può riguardare un errore effettuato dal “professionista”, una omissione o, più genericamente, un comportamento, ritenuto dal cliente/utente scorretto rispetto agli accordi contrattuali sottoscritti o alle leggi e normative vigenti.

Per questo motivo la gestione dei reclami, da non confondere con i suggerimenti e la richiesta di informazioni, che la clientela, direttamente o indirettamente, può fornire/richiedere all’impresa/libero professionista/pubblica amministrazione, è un’azione importante per imprese, istituzioni e pubbliche amministrazioni.

Il reclamo, se ben inteso, è un modo per migliorare l’organizzazione aziendale; attraverso i reclami si possono monitorare e migliorare i servizi e i prodotti offerti, predisporre correttivi, aumentare la percezione positiva dell’impresa/istituzione e azioni correttive o preventive, a ben considerare, ridurre i costi aziendali (legali e di giustizia) e soprattutto si tutela la “reputazione” del soggetto interessato; infine consentono di migliorare la soddisfazione della clientela, quindi di fidelizzarla.

La corretta gestione dei reclami deve prevedere procedure certe, di semplice comprensione, accessibili a tutta la platea della clientela e standardizzate per la loro presentazione, così da accelerare la gestione del reclamo. La condivisione delle procedure con le rappresentanze dei consumatori/utenti, può rendere la gestione del contenzioso ancora più proficua.

Per il raggiungimento degli obiettivi soprarichiamati, la funzione dovrebbe essere separata dalle altre aziendali a partire dal marketing e dalla vendita e affidata a personale professionalizzato nella risoluzione delle controversie.

L’intera attività dovrebbe essere razionalizzata in una banca dati utile per conoscere l’entità dei reclami, per fornire risposte uniformi ai consumatori, per costruire report periodici utili per interventi mirati sull’organizzazione aziendale. Inoltre la prossimità con la clientela - oltre un livello centrale di coordinamento sono necessarie strutture decentrate - dovrebbe essere affidata a personale specificamente professionalizzato.

Il reclamo deve entrare nel ciclo aziendale non come una problematica da risolvere “in qualche modo”, ma come un’opportunità di soddisfazione, conseguentemente di fidelizzazione, della clientela e di miglioramento di tutto il ciclo aziendale.

Le procedure e le modalità di presentazione devono essere prima di tutto conosciute dalla clientela, quindi sono necessarie campagne informative, poi devono essere semplici e comprensibili per entrambe le parti, consumatore e impresa, la risoluzione della controversia deve essere semplice e certa nei tempi, la risposta al ricorrente, deve contenere le decisioni assunte, le modalità per attuarle, le eventuali ulteriori possibilità di ricorso.

I comportamenti, spesso ancor più della soluzione, devono rispondere alle aspettative del consumatore.

A differenza di quello che accade per le conciliazioni, pur senza entrare nel merito dei singoli comportamenti, nella gestione dei reclami gli enti locali sono più avanzati. Lo dimostrano gli URP, uffici rapporti con la clientela, in alcuni casi fino a certificare la loro attività secondo le norme UNI EN ISO 9001:2000, per verificare periodicamente la conformità del sistema di erogazione del servizio.

Una situazione, quella descritta, che non è generalizzata, infatti esistono anche casi in cui gli URP sono solo una attività del tutto residuale oppure fanno solo da tramite per le singole aziende, attraverso un servizio call-contact center con i consumatori.

Al di fuori degli enti locali la situazione è molto variegata.

Molte grandi imprese gestiscono i reclami secondo i principi riportati nella “carta di qualità” (o norme similari), da presentare attraverso formulari pre compilati, con tempi di risposta certi, utilizzando ogni mezzo di presentazione (sportello, posta, e mail, fax) quale prodromo, se necessario, della conciliazione, prevista dai protocolli tra impresa e associazione dei consumatori. In alcuni casi, la presentazione del reclamo può avvenire anche attraverso call center a pagamento (numerazione a valore aggiunto).

Per alcuni comparti invece il reclamo è previsto dalle normative primarie e secondarie. Anche in questo caso i reclami devono essere risolti, positivamente o negativamente, entro un termine prefissato, devono rendere noto al consumatore della

presenza di un ulteriore livello di risoluzione stragiudiziale del contenzioso.

E’ il caso, ad esempio, del settore bancario dove il sistema deve tenere in evidenza in maniera analitica i reclami e il loro andamento. La differenza forte, rispetto al caso precedente, è l’obbligo di rendere pubblici, analiticamente, i dati statistici sui reclami, sia fornendoli alla Banca d’Italia sia con la loro pubblicazione sui media delle singole aziende.

Proprio il settore bancario offre però uno spaccato di come le regole possono essere aggirate e come è necessario compiere ulteriori passi avanti.

Se si prendono a riferimento i reclami presentati nel 2011, gli ultimi disponibili di un certo interesse statistico, composti da un gruppo di trenta banche e il bancoposta, comprese le maggiori, si può vedere che ne sono stati presentati 82.408, ma ne sono stati accolti solo 39.684, quindi meno di un cittadino su due ha visto respinto il proprio reclamo e, nonostante i tempi certi di risposta, 2.006 alla fine dell’anno non avevano ricevuto risposta.

Il dato fornito è, però, SBAGLIATO, perché su trenta banche undici non hanno fornito dati su quelli accolti, sedici su quelli respinti e quattordici su quelli in sospeso.

I risultati sono, con molta probabilità, maggiormente a favore dei soggetti reclamanti e non è possibile una analisi CORRETTA dell’andamento dei reclami nel comparto.

Nei casi ora esaminati esiste la possibilità di un secondo livello di “giudizio”, di norma, indipendente e autonomo rispetto alle parti contrattuali che può confermare o ribaltare il giudizio.

In ogni caso il consumatore, solitamente, in caso di insoddisfazione delle soluzioni proposte, mantiene la possibilità di ricorso alla magistratura ordinaria. Possibilità, di norma, non riconosciuta al “professionista”.

Un ruolo importante nella risoluzione dei reclami ha il codice del consumo (D.Lgs. 206/2005) che in molti articoli si riferisce a questa materia sia relativamente ai diritti del consumatore, sia sul ruolo delle associazioni dei consumatori, sia, infine, sull’attività che devono svolgere alcuni Ministeri.

Infine, c’è tutto un mondo in cui il reclamo è gestito *vis à vis* tra professionista e

cliente-consumatore, ad esempio i piccoli esercizi commerciali, gli artigiani, la vendita diretta, ecc.. In questo caso non è possibile avere standard precisi di gestione, di soluzioni proposte, di rispetto integrale della normativa.

Uno dei casi più rilevanti è quello dell’Autorità per l’energia e il gas che, dal 1° dicembre 2009, ha istituito lo “sportello del consumatore”.

Allo “sportello” possono ricorrere gli utenti e le loro rappresentanze per controversie verso le imprese del comparto in tema di qualità e tariffe applicate.

Si tratta però di un secondo livello di risoluzione della controversia in quanto è possibile ricorrervi solo dopo la presentazione del reclamo all’azienda interessata che non deve avere risposto o averlo fatto in maniera insoddisfacente entro i 40 giorni lavorativi previsti dall’AEEG. Solo in caso di situazioni dimostrate, che possono provocare gravi e irreparabili danni, è possibile presentare contemporaneamente il reclamo all’impresa energetica e allo “sportello”.

CONCLUSIONI

Il reclamo rientra nella sfera del rapporto diretto tra le parti contrattuali, questo può creare per consumatori non particolarmente ferrati su specifici argomenti difficoltà sia al momento della presentazione del reclamo (presentabilità, forma, documentazione, ecc.) sia nel momento della risposta (completezza della risposta, accettabilità della eventuale proposta, ecc.).

A ciò si aggiunge la difficoltà legata alla diversità delle forme di presentazione del reclamo non solo per settori diversi, ma anche all’interno dello stesso settore e, la conoscenza generalizzata delle procedure di reclamo esistenti. Situazioni che possono essere affrontate in maniera condivisa tra rappresentanze dei consumatori e imprese.

Le associazioni dei consumatori, oltre allo svolgimento di una delle proprie attività fondamentali, quale l’assistenza a richiesta del consumatore, possono partecipare alla costruzione di una “autocoscienza” e alla capacità di “autotutela” del consumatore. Ciò può avvenire attraverso la predisposizione di materiale utile a far comprendere le possibilità del consumatore in caso di contenzioso possibile ovvero fornire direttamente, attraverso i propri siti o altri strumenti utilizzati, i formulari

standardizzati predisposti da molte imprese o predisporre un modello utile, fino a “insegnare” come predisporre un reclamo, dalla forma da adottare, ai tempi.

Imprese e associazioni dei consumatori possono fornire parte dell’informativa sopra richiamata e possono aggiornare i consumatori sulla normativa emanata a livello nazionale e europeo per la tutela nel caso di contenzioso e sui protocolli da loro sottoscritti nel reciproco intento di assistere i consumatori stessi, sui tempi di risposta, sulla possibilità di ulteriori livelli di ricorso.

Vista l’impossibilità che ogni esercente commerciale, anche il più piccolo, si organizzi per l’eventuale gestione di reclami, dovrebbero essere ampliate le procedure di gestione delle cd. Small Claims, sulla falsa riga del Regolamento Ce n. 861/2007 adottato dal Parlamento Europeo e dal Consiglio dell’11 luglio 2007, che ha istituito un procedimento per lo svolgimento dei giudizi relativi a controversie di modesta entità di carattere transfrontaliero.

A partire dalla pratica di far pagare i servizi di call center per la gestione dei reclami (casistica fortunatamente non particolarmente estesa), con le forme e nei tempi necessari, le imprese e le associazioni dovrebbero operare per una semplificazione della presentazione dei reclami, anche attraverso un’uniformità, almeno per settori, delle strutture di presentazione del reclamo.

Le imprese, di ogni comparto commerciale, dovrebbero rendere pubblici e confrontabili i reclami ricevuti e come sono stati definiti.

Gli stessi interlocutori possono formalizzare regole o prassi che oggi fanno sì che situazioni consolidate di successo del consumatore, siano la base per la riforma formale di contratti o accordi tra le parti.

L’agire comune, pur mantenendo il rapporto bilaterale diretto (impresa-consumatore), consentirebbe a tutte le parti o loro rappresentanze di costruire un percorso virtuoso con effetti positivi superiori alle stesse parti direttamente coinvolte, in quanto porterebbe vantaggi all’intero sistema, migliorando le prassi contrattuali, la fiducia dei “contraenti deboli”, la fidelizzazione al “contraente forte”, potrebbe partecipare al deflazionamento dell’attività dei Tribunali e, complessivamente, essere utile all’intero sistema Paese.



Appendici



Ministero della Giustizia
Dipartimento della Organizzazione
Giudiziaria, del Personale e dei Servizi

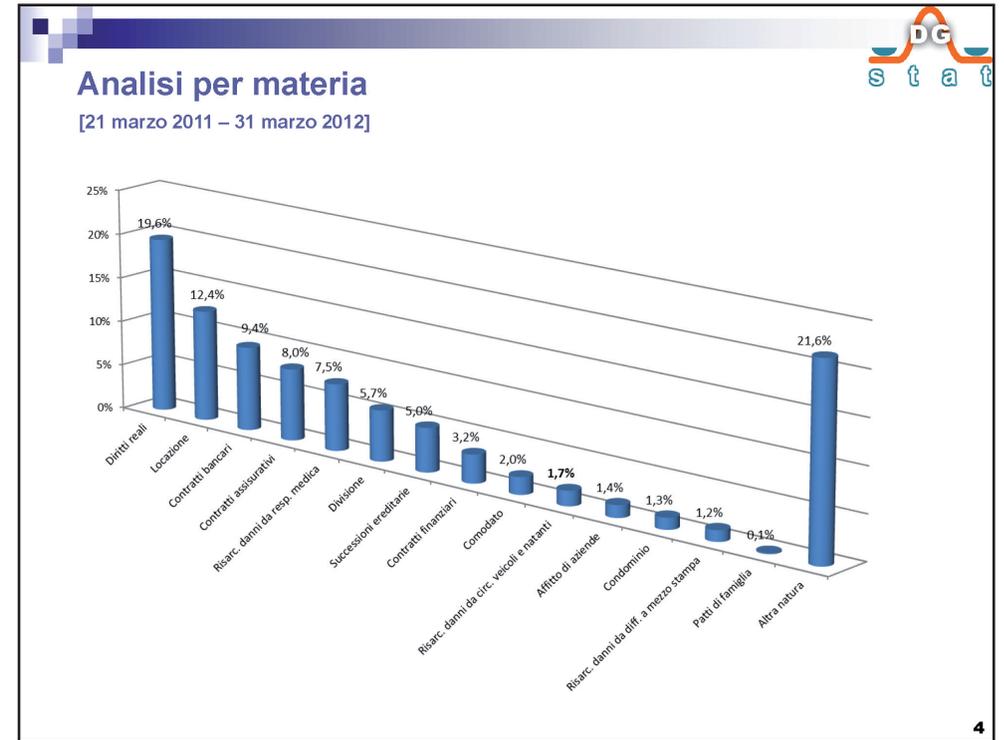
Direzione Generale di Statistica

Mediazione obbligatoria ex D.L. 28/2010:
statistiche dal 21 marzo 2011 al 30 giugno 2012





2



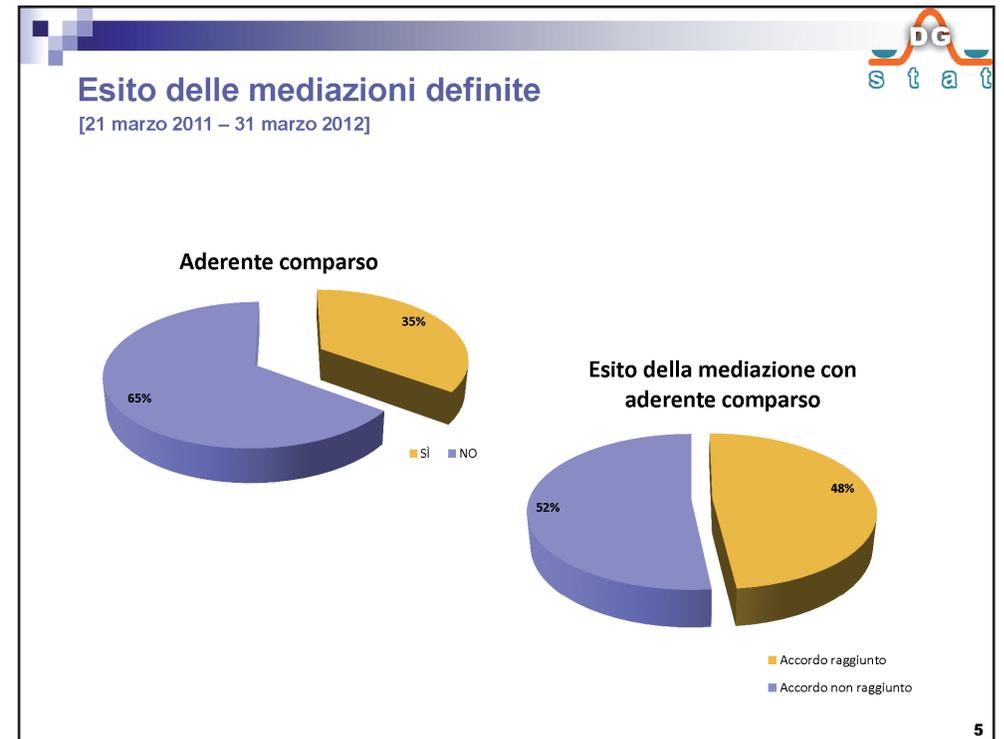
4

Rilevazione statistica con proiezione nazionale Flussi e materie - [21 marzo 2011 – 30 giugno 2012]

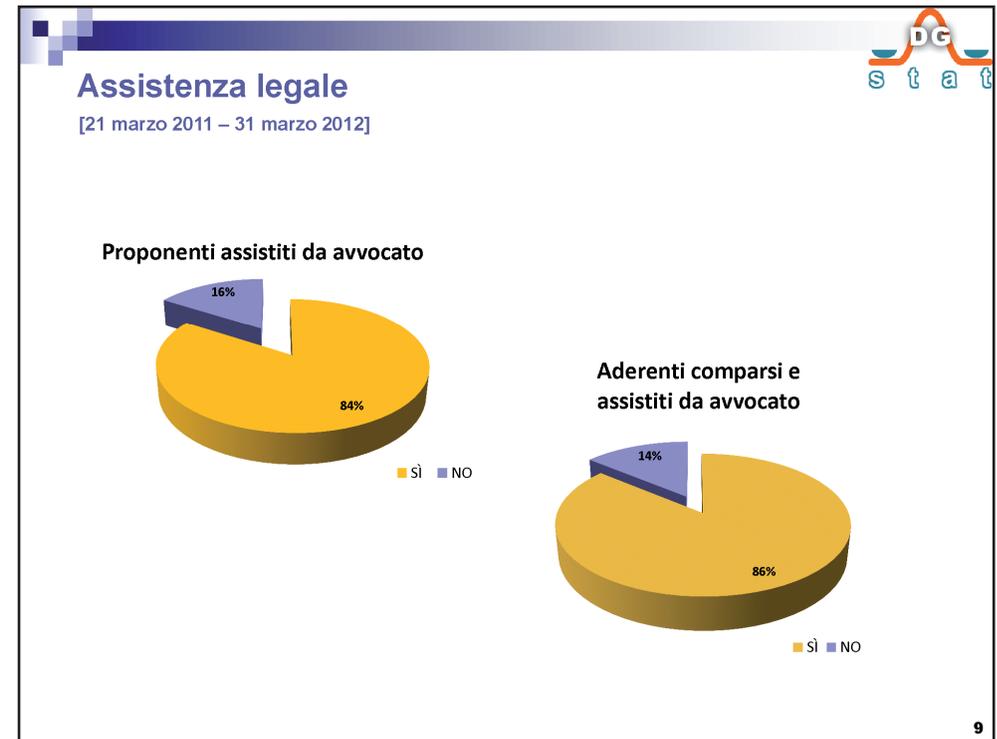
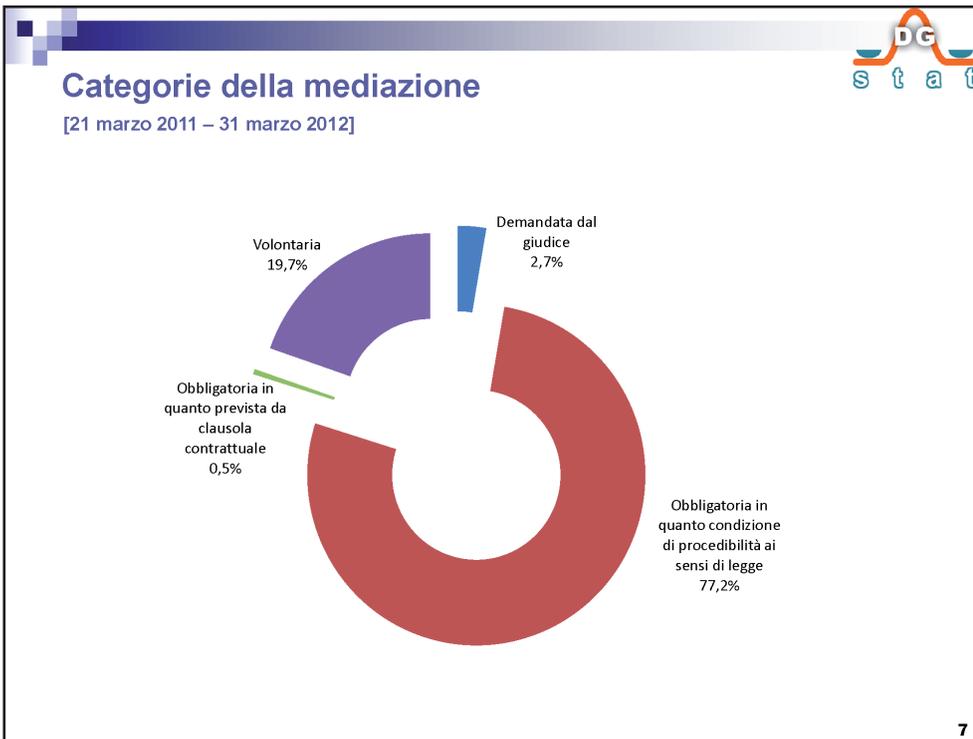
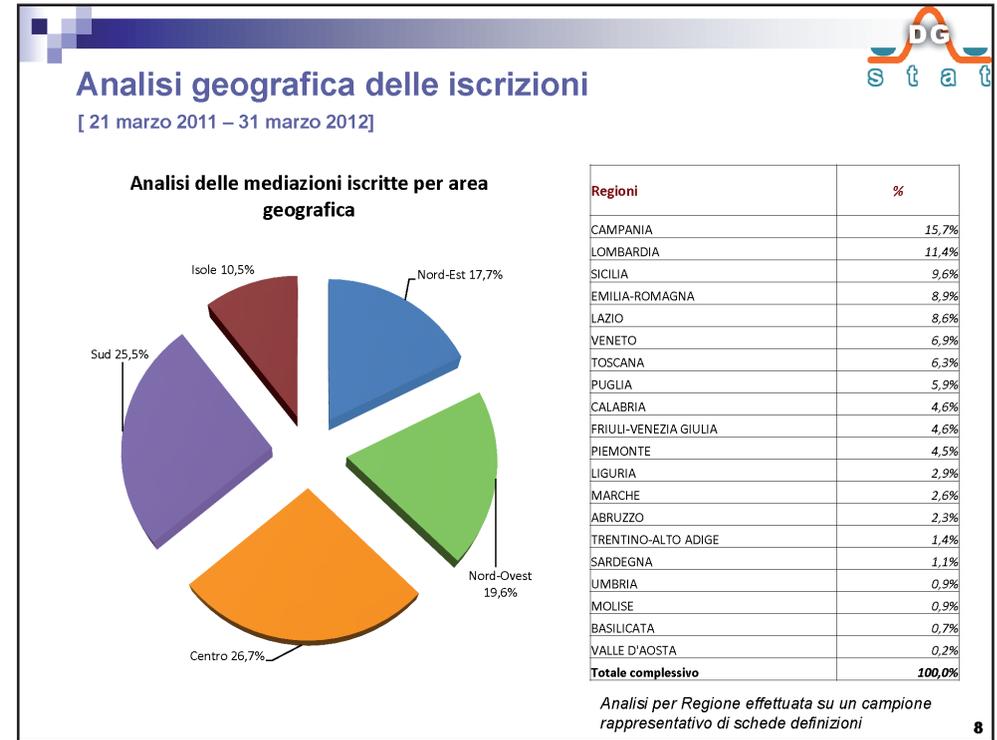
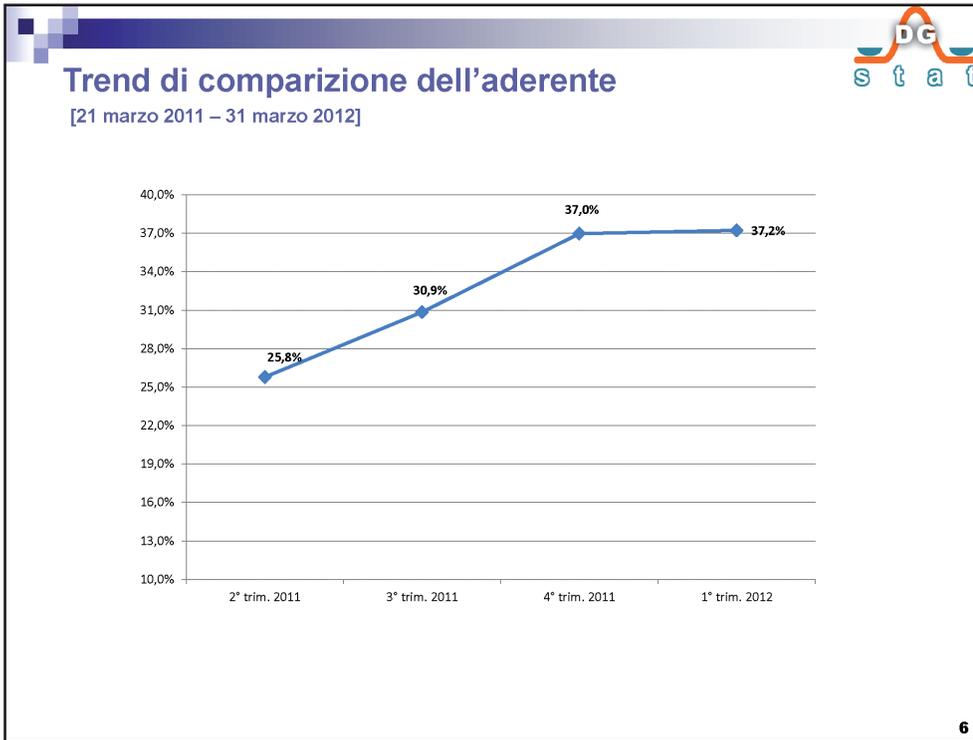
	2011 21 marzo - 31 dicembre				2012 1 gennaio - 30 giugno			
	PENDENTI INIZIALI	ISCRITTI	DEFINITI	PENDENTI FINALI	PENDENTI INIZIALI	ISCRITTI	DEFINITI	PENDENTI FINALI
Condominio	28	655	435	248	248	3.656	1.720	2.184
Diritti reali	39	11.999	7.704	4.334	4.334	11.270	8.767	6.837
Divisione	14	3.507	2.052	1.469	1.469	3.369	2.567	2.271
Successioni ereditarie	19	3.058	1.882	1.195	1.195	2.856	2.220	1.831
Patti di famiglia	0	60	42	18	18	93	39	72
Locazione	19	7.239	4.727	2.531	2.531	8.613	6.569	4.575
Comodato	1	1.240	792	449	449	1.092	921	620
Affitto di Aziende	4	932	671	265	265	760	598	427
Risarcimento danni da circolazione veicoli e natanti	12	530	415	127	127	18.565	10.055	8.637
Risarcimento danni da responsabilità medica	91	4.465	2.964	1.592	1.592	4.902	3.809	2.685
Risarcimento danni da diffamazione a mezzo stampa	0	764	497	267	267	824	631	460
Contratti assicurativi	22	4.925	3.463	1.484	1.484	5.587	4.388	2.683
Contratti bancari	62	5.590	3.417	2.235	2.235	6.405	5.090	3.610
Contratti finanziari	13	2.086	1.327	772	772	1.726	1.466	1.032
Altra natura della controversia	418	13.760	9.774	4.404	4.404	12.796	10.109	7.091
Totale	742	60.810	40.162	21.390	21.390	82.514	58.889	45.015

Dati da rilevazione aggiornata al 30/08/2012

3



5



Tasso di definizione per tipologia di organismo

[21 marzo 2011 – 31 marzo 2012]

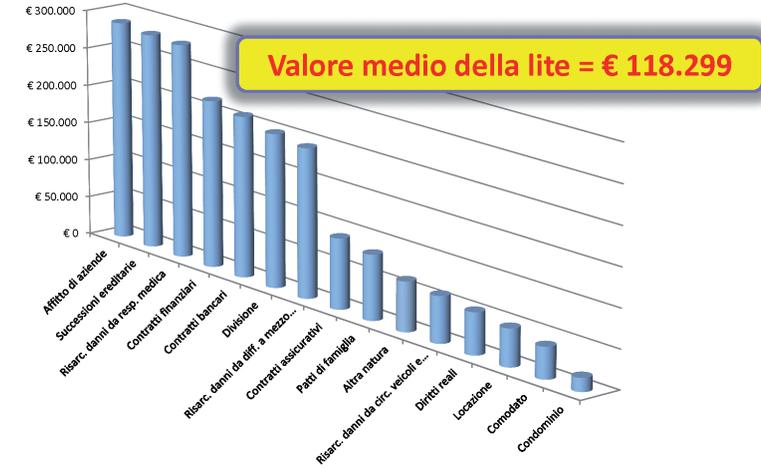
Tipologia Organismi di conciliazione	Organismi al 31.03.2012	Definiti	Rilevazione campionaria	
			% aderenti comparsi	Tasso di definizione con Accordo raggiunto se l'aderente compare (*)
ORGANISMI PRIVATI	569	28.768	34,9%	51,4%
CAMERA DI COMMERCIO	82	15.916	38,0%	49,8%
ORDINE AVVOCATI	103	14.394	30,0%	34,5%
ALTRI ORDINI PROFESSIONALI	59	214	34,2%	28,8%
Totale complessivo	813	59.293	35,0%	48,3%

(*) Il tasso di definizione con accordo raggiunto, se l'aderente compare, è il rapporto tra il numero di procedimenti conclusi con accordo (e aderente comparso) e il numero totale dei procedimenti in cui compare l'aderente, per tipologia di Organismo

10

Analisi per valore

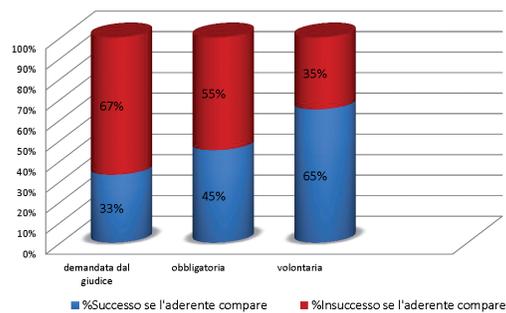
[21 marzo 2011 – 31 marzo 2012]



12

Esito della mediazione per tipologia di procedimento [21 marzo 2011 – 31 marzo 2012]

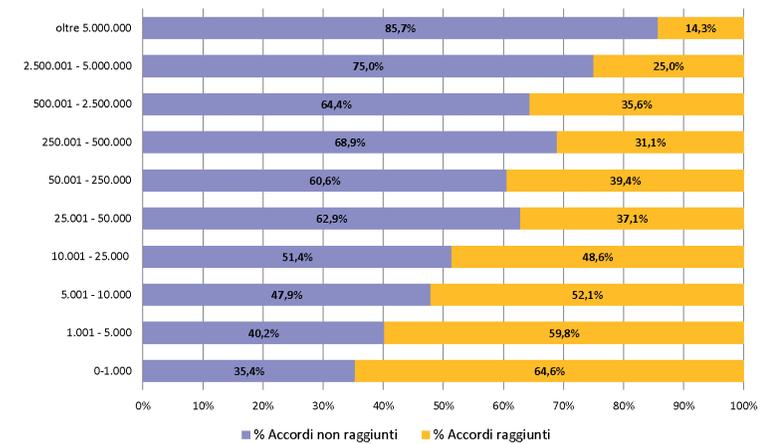
Tipologia di mediazione	% definiti per tipo mediazione	se l'aderente compare	
		% accordo raggiunto/aderente comparso	% accordo NON raggiunto/aderente comparso
demandata dal giudice	3%	33%	67%
volontaria	18%	65%	35%
obbligatoria	78%	45%	55%
Totale complessivo	100%	48%	52%



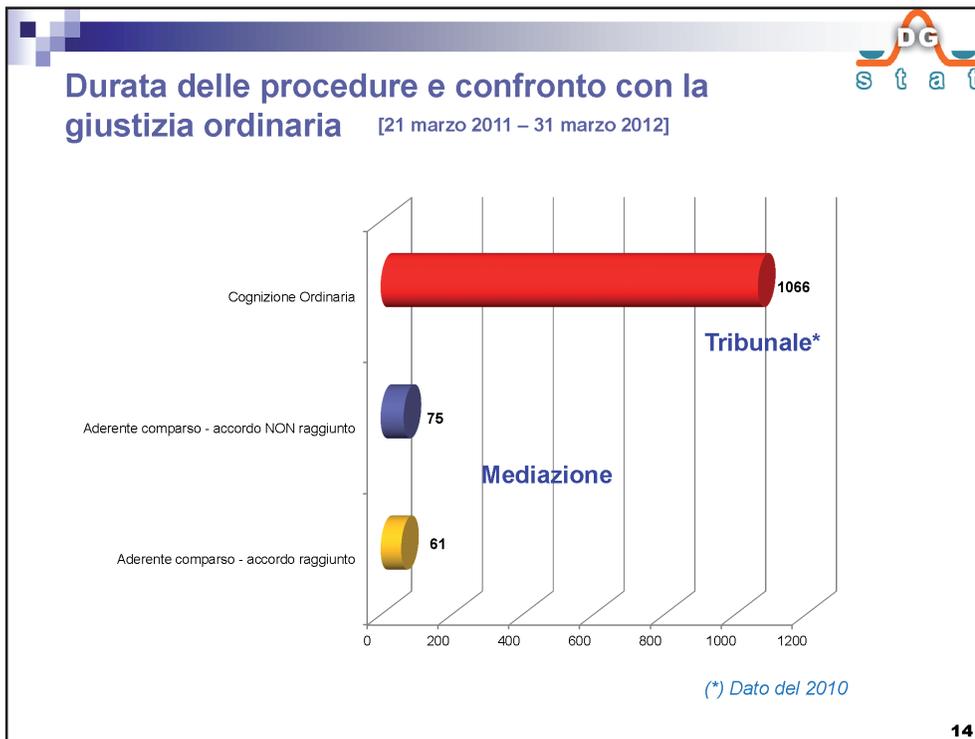
11

Analisi dell'esito per classe di valore della lite [primi nove mesi]

Classe di valore della lite in € (aderente comparso)



13



APPENDICE II

Testi approvati

Martedì 12 marzo 2013 - Strasburgo

Risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori ***I

- Risoluzione
- Testo consolidato

Edizione provvisoria

P7_TA-PROV(2013)0066 A7-0280/2012

Risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 12 marzo 2013 sulla proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori) (COM(2011)0793 – C7-0454/2011– 2011/0373(COD))

(Procedura legislativa ordinaria: prima lettura)

Il Parlamento europeo,

- vista la proposta della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio (COM(2011)0793),
- visti l'articolo 294, paragrafo 2, e l'articolo 114 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea, a norma dei quali la proposta gli è stata presentata dalla Commissione (C7-0454/2011),
- visto il parere della commissione giuridica sulla base giuridica proposta,
- visti l'articolo 294, paragrafo 3, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,
- visti i pareri motivati presentati, nel quadro del protocollo n. 2 sull'applicazione dei principi di sussidiarietà e di proporzionalità, dal senato dei Paesi Bassi e dal Bundesrat tedesco, ove si afferma che il progetto di atto legislativo non è conforme al principio di sussidiarietà,
- visto il parere del Comitato economico e sociale europeo del 28 marzo 2012⁽¹⁾,
- visto l'impegno assunto dal rappresentante del Consiglio, con lettera del 12 di-

cembre 2012, di approvare la posizione del Parlamento, in conformità dell'articolo 294, paragrafo 4, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea,

– visti gli articoli 55 e 37 del suo regolamento,

– visti la relazione della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori e il parere della commissione giuridica (A7-0280/2012),

1. adotta la posizione in prima lettura figurante in appresso;
2. chiede alla Commissione di presentargli nuovamente la proposta qualora intenda modificarla sostanzialmente o sostituirla con un nuovo testo;
3. incarica il suo Presidente di trasmettere la posizione del Parlamento al Consiglio e alla Commissione nonché ai parlamenti nazionali.

(1) GU C 181 del 21.6.2012, pag. 93.

Posizione del Parlamento europeo definita in prima lettura il 12 marzo 2013 in vista dell'adozione della direttiva 2013/.../UE del Parlamento europeo e del Consiglio sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)

P7_TC1-COD(2011)0373

IL PARLAMENTO EUROPEO E IL CONSIGLIO DELL'UNIONE EUROPEA,

visto il trattato sul funzionamento dell'Unione europea, in particolare l'articolo 114,

vista la proposta della Commissione europea,

previa trasmissione del progetto di atto legislativo ai parlamenti nazionali,

visto il parere del Comitato economico e sociale europeo⁽¹⁾,

deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria⁽²⁾,

considerando quanto segue:

(1) L'articolo 169, paragrafo 1, e l'articolo 169, paragrafo 2, lettera a), del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE) stabiliscono che l'Unione deve contribuire ad assicurare un livello elevato di protezione dei consumatori mediante misure adottate a norma dell'articolo 114 TFUE. L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea stabilisce che nelle politiche dell'Unione deve essere garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.

(2) Conformemente all'articolo 26, paragrafo 2, TFUE, il mercato interno comporta uno spazio senza frontiere interne nel quale è assicurata la libera circolazione delle merci e dei servizi. Il mercato interno dovrebbe fornire ai consumatori un valore aggiunto, inteso come qualità superiore, maggiore varietà, prezzi ragionevoli e rigide norme di sicurezza per beni e servizi, al fine di promuovere un elevato livello di protezione dei consumatori.

(3) La frammentazione del mercato interno è negativa per la competitività, la crescita e la creazione di posti di lavoro dell'Unione. Per il completamento del mercato interno è essenziale eliminare ostacoli diretti e indiretti al suo corretto funzionamento e migliorare la fiducia dei cittadini.

(4) È opportuno che i consumatori traggano vantaggio dall'accesso a mezzi faci-

li, efficaci, rapidi e a basso costo per risolvere le controversie nazionali e transfrontaliere derivanti da contratti di vendita o di servizi, in modo da rafforzare la loro fiducia nel mercato. Tale accesso dovrebbe valere sia per le operazioni online che per quelle offline, soprattutto se i consumatori acquistano oltre confine.

(5) La risoluzione alternativa delle controversie (ADR) offre una soluzione semplice, rapida ed extragiudiziale alle controversie tra consumatori e professionisti. Tuttavia, l'ADR non è ancora sviluppata in maniera sufficiente e coerente nell'Unione. È deplorabile che, nonostante le raccomandazioni della Commissione 98/257/CE, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo ⁽³⁾, e 2001/310/CE, del 4 aprile 2001, sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo ⁽⁴⁾, l'ADR non sia stato attuato correttamente e non funzioni in modo soddisfacente in tutte le zone geografiche o in tutti i settori economici dell'Unione. I consumatori e i professionisti non sono ancora a conoscenza dei meccanismi extraprocessuali di ricorso esistenti e soltanto un'esigua percentuale di cittadini sa come presentare un reclamo a un organismo ADR. Laddove le procedure ADR sono disponibili, i loro livelli qualitativi variano notevolmente da uno Stato membro all'altro e le controversie transfrontaliere non sono spesso trattate in modo efficace dagli organismi ADR.

(6) Le disparità nella copertura, nella qualità e nella conoscenza dell'ADR tra gli Stati membri rappresentano una barriera al mercato interno e sono da annoverare tra le ragioni per cui molti consumatori evitano di effettuare acquisti transfrontalieri e temono che eventuali controversie con i professionisti non possano essere risolte in modo facile, rapido ed economico. Per le medesime ragioni, i professionisti potrebbero astenersi dal vendere a consumatori che risiedono in altri Stati membri che non offrono un accesso sufficiente a procedure ADR di qualità elevata. Inoltre, i professionisti stabiliti in uno Stato membro che non dispone di sufficienti procedure ADR di alta qualità si trovano svantaggiati sul piano della concorrenza rispetto ai professionisti che hanno accesso a tali procedure e che possono pertanto risolvere le controversie con i consumatori in modo più rapido e più economico.

(7) Affinché i consumatori possano avvalersi di tutte le potenzialità del mercato interno, l'ADR dovrebbe essere disponibile per tutti i tipi di controversie, a livello nazionale e transfrontaliero, contemplati dalla presente direttiva, le procedure ADR dovrebbero rispettare i requisiti di qualità che si applicano in tutta l'Unione e i consumatori e i professionisti dovrebbero essere a conoscenza dell'esistenza di tali procedure. Tenuto conto dell'aumento del commercio transfrontaliero e della circolazione di persone, è altresì importante che gli organismi ADR trattino le controversie transfrontaliere in modo efficace.

(8) Come auspicato dal Parlamento europeo nelle risoluzioni del 25 ottobre 2011

sui metodi alternativi di soluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare e del 20 maggio 2010 sulla creazione di un mercato unico per i consumatori e i cittadini, è opportuno che qualsiasi approccio olistico al mercato unico orientato ai cittadini sviluppi in modo prioritario sistemi di ricorso semplici, economici, utili e accessibili.

(9) Nella comunicazione del 13 aprile 2011 intitolata «Atto per il mercato unico - Dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia - »Insieme per una nuova crescita'«, la Commissione ha identificato la legislazione sulla ADR che include il commercio elettronico nel novero delle dodici leve per stimolare la crescita, rafforzare la fiducia e compiere progressi verso il completamento del mercato unico.

(10) Nelle conclusioni del 24-25 marzo e del 23 ottobre 2011 il Consiglio europeo ha invitato il Parlamento europeo e il Consiglio ad adottare entro la fine del 2012 una prima serie di provvedimenti prioritari per conferire un nuovo slancio al mercato unico. Inoltre, nelle conclusioni del 30 maggio 2011 sulle priorità per rilanciare il mercato unico il Consiglio dell'Unione europea ha sottolineato l'importanza del commercio elettronico e ha convenuto che i sistemi ADR per i consumatori possono offrire la possibilità di un ricorso economico, semplice e rapido sia ai consumatori che ai professionisti. L'attuazione efficace di tali sistemi richiede il costante impegno politico e il sostegno di tutte le parti interessate, senza compromettere l'accessibilità, la trasparenza, la flessibilità, la rapidità e la qualità del processo decisionale in seno agli organismi ADR che rientrano nell'ambito di applicazione della presente direttiva.

(11) Data la crescente importanza del commercio elettronico e, in particolare, del commercio transfrontaliero quale pilastro dell'attività economica dell'Unione, sono necessari un'infrastruttura ADR opportunamente funzionante per le controversie dei consumatori e un quadro opportunamente integrato di risoluzione delle controversie online per le controversie dei consumatori derivanti da operazioni effettuate online (ODR) al fine di conseguire l'obiettivo dell'atto per il mercato unico, di rafforzare la fiducia dei cittadini nel mercato interno.

(12) La presente direttiva e il regolamento (UE) n. .../2013 ⁽⁵⁾ del Parlamento europeo e del Consiglio, del ... ⁽⁶⁾ +, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori ⁽⁷⁾, costituiscono due strumenti legislativi interconnessi e complementari. Il regolamento (UE) n. .../2013 prevede l'istituzione di una piattaforma ODR che fornisce ai consumatori e ai professionisti un unico punto di accesso extragiudiziale per la risoluzione delle controversie online, attraverso organismi ADR che sono collegati alla piattaforma e offrono un'ADR tramite procedure ADR di qualità. La disponibilità nell'Unione di organismi ADR di qualità costituisce quindi un presupposto essenziale del corretto funzionamento della piattaforma per ODR.

(13) La presente direttiva non dovrebbe applicarsi ai servizi non economici di interesse generale. Per «servizi non economici» si intendono servizi che non sono prestati a fini economici. Di conseguenza, i servizi non economici di interesse generale prestati dallo Stato o per conto dello Stato, senza corrispettivo economico, non dovrebbero rientrare nell'ambito di applicazione della presente direttiva, a prescindere dalla forma giuridica sotto la quale tali servizi sono prestati.

(14) La presente direttiva non dovrebbe applicarsi ai servizi di assistenza sanitaria di cui all'articolo 3, lettera a), della direttiva 2011/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2011, concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera ⁽⁸⁾.

(15) Lo sviluppo, all'interno dell'Unione, di un'ADR che funzioni correttamente è necessario per rafforzare la fiducia dei consumatori nel mercato interno, anche nel settore del commercio elettronico, nonché a sfruttare le potenzialità e le opportunità offerte dal commercio transfrontaliero e online. Tale sviluppo dovrebbe fondarsi sulle procedure ADR che già esistono negli Stati membri e rispettare le loro tradizioni giuridiche. Gli organismi correttamente funzionanti di risoluzione delle controversie, sia esistenti che nuovi, che soddisfano i requisiti di qualità stabiliti dalla presente direttiva, dovrebbero essere considerati «organismi ADR» ai sensi della presente direttiva. La diffusione di ADR può inoltre rivelarsi importante in quegli Stati membri dove esiste una congestione importante di cause pendenti dinanzi agli organi giurisdizionali, che non consente ai cittadini dell'Unione di esercitare il loro diritto a un processo equo in tempi ragionevoli.

(16) La presente direttiva dovrebbe applicarsi alle controversie tra consumatori e professionisti concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi, sia online che offline, in tutti i settori economici, diversi dai settori oggetto di esenzione. Dovrebbero essere comprese le controversie derivanti dalla vendita o dalla fornitura di contenuti digitali dietro corrispettivo economico. La presente direttiva dovrebbe applicarsi ai reclami presentati dai consumatori nei confronti dei professionisti. Essa non dovrebbe applicarsi ai reclami presentati dai professionisti nei riguardi di consumatori o alle controversie tra professionisti. Tuttavia, essa non dovrebbe impedire agli Stati membri di adottare o mantenere in vigore disposizioni relative a procedure per la risoluzione extragiudiziale di tali controversie.

(17) Gli Stati membri dovrebbero poter mantenere o introdurre disposizioni nazionali relative a procedure non contemplate dalla presente direttiva, quali procedure interne di trattamento dei reclami gestite dal professionista. Tali procedure interne di trattamento dei reclami possono costituire uno strumento efficace per la risoluzione delle controversie dei consumatori nelle fasi iniziali.

(18) La definizione di «consumatore» dovrebbe comprendere le persone fisiche

che agiscono per scopi estranei alla loro attività commerciale, industriale, artigianale o professionale. Tuttavia, se il contratto è stipulato per scopi in parte interni ed in parte esterni all'attività commerciale della persona (contratti a duplice scopo) e lo scopo dell'operazione è limitato in modo da non risultare predominante nel contesto generale della fornitura, tale persona dovrebbe essere parimenti considerata come un consumatore.

(19) Alcuni atti giuridici dell'Unione in vigore già contengono disposizioni relative all'ADR. Per garantire la certezza giuridica è opportuno prevedere che, in caso di conflitto, prevalga la presente direttiva, salvo qualora sia espressamente previsto altrimenti. In particolare, la presente direttiva non dovrebbe pregiudicare la direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2008, relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale⁽⁹⁾, che definisce già un quadro di riferimento per i sistemi di mediazione a livello di Unione per quanto concerne le controversie transfrontaliere, senza impedire l'applicazione di tale direttiva ai sistemi di mediazione interna. La presente direttiva è destinata a essere applicata orizzontalmente a tutti i tipi di procedure ADR, comprese le procedure ADR contemplate dalla direttiva 2008/52/CE.

(20) Gli organismi ADR sono molto diversi nell'Unione e all'interno degli Stati membri. La presente direttiva dovrebbe applicarsi a qualsiasi organismo che sia istituito su base permanente, offra la risoluzione di una controversia tra un consumatore e un professionista attraverso una procedura ADR e sia inserito in elenco conformemente alla presente direttiva. La presente direttiva può anche applicarsi agli organismi di risoluzione delle controversie autorizzati dagli Stati membri a imporre soluzioni vincolanti per le parti. Tuttavia, una procedura extragiudiziale istituita su base ad hoc per un'unica controversia tra un consumatore e un professionista non dovrebbe essere considerata una procedura ADR.

(21) Inoltre, le procedure ADR sono molto diverse nell'Unione e all'interno degli Stati membri. Esse possono prendere la forma di procedure in cui l'organismo ADR riunisce le parti allo scopo di facilitare una soluzione amichevole, di procedure in cui tale organismo ADR propone una soluzione o di procedure in cui lo stesso organismo ADR impone una soluzione. Le procedure ADR possono anche consistere in una combinazione di due o più procedure di questo tipo. È opportuno che la presente direttiva non pregiudichi la forma che le procedure ADR assumono negli Stati membri.

(22) Le procedure dinanzi a organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono alle dipendenze del professionista o ricevono da quest'ultimo, sotto qualunque forma, la loro unica remunerazione rischiano di essere esposte a un conflitto di interessi. Pertanto, tali procedure dovrebbero, di norma, essere escluse dall'ambito di applicazione della

presente direttiva, a meno che uno Stato membro decida che tali procedure si possono considerare procedure ADR ai sensi della direttiva stessa e a condizione che detti organismi siano pienamente conformi ai requisiti specifici di indipendenza e di imparzialità stabiliti dalla presente direttiva. Gli organismi ADR che offrono la risoluzione delle controversie attraverso tali procedure dovrebbero essere soggetti alla valutazione periodica della loro conformità ai requisiti di qualità stabiliti dalla presente direttiva, inclusi i requisiti specifici aggiuntivi che garantiscono la loro indipendenza.

(23) La presente direttiva non dovrebbe applicarsi alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista, né alle negoziazioni dirette tra le parti. Inoltre, essa non dovrebbe applicarsi ai tentativi messi in atto da un giudice al fine di giungere a una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa.

(24) Gli Stati membri dovrebbero garantire che le controversie oggetto della presente direttiva possano essere presentate a un organismo ADR conforme a i requisiti da essa stabiliti e inserito in elenco ai sensi della stessa. Gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di ottemperare a tale obbligo basandosi sugli organismi ADR correttamente funzionanti esistenti e adeguandone l'ambito d'applicazione, se necessario, oppure creando nuovi organismi ADR. La presente direttiva non dovrebbe precludere il funzionamento di organismi di risoluzione delle controversie esistenti nell'ambito di autorità nazionali di protezione dei consumatori negli Stati membri dove i funzionari pubblici sono incaricati della risoluzione delle controversie. I funzionari pubblici dovrebbero essere considerati rappresentanti sia degli interessi dei consumatori sia di quelli dei professionisti. La presente direttiva non dovrebbe obbligare gli Stati membri a creare organismi ADR specifici per ogni settore del commercio al dettaglio. Ove necessario, per assicurare una copertura settoriale e geografica totale e l'accesso all'ADR, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di provvedere alla creazione di un organismo ADR residuo, che tratti le controversie per la risoluzione delle quali nessun organismo ADR specifico è competente. Gli organismi ADR residui costituiscono una garanzia per consumatori e professionisti che non sussistano lacune nell'accesso a un organismo ADR.

(25) La presente direttiva non dovrebbe impedire agli Stati membri di mantenere o introdurre una normativa sulle procedure di soluzione extragiudiziale di controversie dei consumatori di natura contrattuale che siano conformi ai requisiti stabiliti nella presente direttiva. Inoltre, al fine di assicurare che gli organismi ADR possano operare efficacemente, tali organismi dovrebbero poter mantenere o introdurre, conformemente al diritto dello Stato membro in cui sono stabiliti, norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di controversie in circostanze specifiche, ad esempio se una controversia è troppo complessa e sarebbe pertanto

risolta più efficacemente da un organo giurisdizionale. Non dovrebbe tuttavia essere permesso che norme di procedura che consentono agli organismi ADR di rifiutare il trattamento di una controversia ostacolino in modo significativo l'accesso dei consumatori alle procedure ADR, compresi i casi di controversie transfrontaliere. Di conseguenza, allorché prevedono una soglia monetaria, gli Stati membri dovrebbero sempre tenere conto del fatto che il valore effettivo della controversia può variare tra Stati membri e, pertanto, che una soglia sproporzionatamente elevata in uno Stato membro potrebbe ostacolare l'accesso dei consumatori di altri Stati membri alle procedure ADR. Gli Stati membri non dovrebbero essere tenuti ad assicurare che il consumatore possa presentare il suo reclamo presso un altro organismo ADR nei casi in cui un organismo ADR cui sia stato presentato il reclamo in primo luogo lo abbia respinto per via delle sue norme procedurali. In tali casi, si dovrebbe considerare che gli Stati membri abbiano ottemperato ai propri obblighi di garantire la copertura totale degli organismi ADR.

(26) La presente direttiva dovrebbe consentire ai professionisti stabiliti in uno Stato membro di adire un organismo ADR stabilito in un altro Stato membro. Al fine di migliorare la copertura e l'accesso dei consumatori all'ADR in tutta l'Unione, gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di decidere di far ricorso a organismi ADR stabiliti in un altro Stato membro ovvero organismi regionali, transnazionali o paneuropei di risoluzione delle controversie nei quali i professionisti di diversi Stati membri sono coperti dallo stesso organismo ADR. Il ricorso a organismi ADR stabiliti in un altro Stato membro o a organismi ADR transnazionali o paneuropei dovrebbe, tuttavia, lasciare impregiudicata la responsabilità che incombe agli Stati membri di assicurare la copertura totale e l'accesso agli organismi ADR.

(27) La presente direttiva non dovrebbe impedire agli Stati membri di mantenere o introdurre procedure ADR che trattano congiuntamente controversie identiche o simili tra un professionista e vari consumatori. È opportuno effettuare una valutazione d'impatto globale sulle composizioni extragiudiziali collettive prima di proporre tali composizioni a livello di Unione. L'esistenza di un sistema efficace per i reclami collettivi e un facile ricorso alle procedure ADR dovrebbero essere complementari e le procedure non dovrebbero escludersi reciprocamente.

(28) Il trattamento di informazioni relative a controversie oggetto della presente direttiva dovrebbe avvenire nel rispetto delle regole sulla tutela dei dati personali stabilite dalle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative degli Stati membri adottate a norma della direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento di dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati⁽¹⁰⁾.

(29) È opportuno che la riservatezza e la privacy siano sempre rispettate durante la procedura ADR. Gli Stati membri dovrebbero essere incoraggiati a salvaguardare la

riservatezza delle procedure ADR in tutti i procedimenti giudiziari in materia civile o commerciale successivi o negli arbitrati.

(30) Gli Stati membri dovrebbero nondimeno assicurare che gli organismi ADR rendano pubbliche eventuali problematiche sistematiche o significative che si presentano di frequente e sono causa di controversie tra consumatori e professionisti. Le informazioni comunicate al riguardo potrebbero essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, al fine di migliorare le norme dei professionisti, agevolando lo scambio di informazioni e di migliori prassi.

(31) È opportuno che gli Stati membri garantiscano che gli organismi ADR risolvano le controversie in modo equo, pratico e proporzionato sia nei confronti dei consumatori che dei professionisti, sulla base di una valutazione oggettiva delle circostanze nelle quali il reclamo è presentato e nel rispetto dei diritti delle parti.

(32) L'indipendenza e l'integrità degli organismi ADR sono di importanza cruciale per persuadere i cittadini dell'Unione che i meccanismi ADR offrono loro un risultato equo e indipendente. È opportuno che la persona fisica o l'organismo collegiale incaricati della procedura ADR siano indipendenti da tutti coloro che potrebbero avere un interesse nel relativo esito e che non si trovino in situazioni di conflitto di interessi che potrebbero impedire loro di prendere una decisione in modo equo, imparziale e indipendente.

(33) Le persone fisiche incaricate dell'ADR dovrebbero essere considerate imparziali solo se non possono essere oggetto di pressioni che potenzialmente influiscono sul loro atteggiamento nei confronti della controversia. Per garantire l'indipendenza della loro azione, tali persone dovrebbero essere nominate per un periodo sufficiente e non dovrebbero essere soggette a istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o del loro rappresentante.

(34) Al fine di garantire l'assenza di eventuali conflitti di interessi, è opportuno che le persone fisiche incaricate dell'ADR divulghino tutte le circostanze eventualmente in grado di incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o di dare adito a conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamati a risolvere. Potrebbe trattarsi di qualsiasi interesse finanziario, diretto o indiretto, nell'esito della procedura ADR o di eventuali rapporti personali o commerciali con una o più parti nei tre anni precedenti all'assunzione del posto, anche a qualunque titolo, estranei ai fini dell'ADR in cui la persona interessata abbia agito a vantaggio di una o più parti, di un'organizzazione professionale o di un'associazione di imprese di cui una delle parti sia membro o a vantaggio di qualsiasi altro suo membro.

(35) La necessità di garantire l'assenza di tali pressioni si manifesta in particolare

quando le persone fisiche incaricate dell'ADR sono alle dipendenze del professionista o percepiscono da esso una qualsiasi forma di remunerazione. È opportuno pertanto prevedere requisiti specifici nel caso in cui gli Stati membri decidano di consentire che le procedure di risoluzione delle controversie in tali casi si possono considerare procedure ADR ai sensi della presente direttiva. Le persone fisiche incaricate dell'ADR che sono alle dipendenze di un'organizzazione professionale o di un'associazione di imprese di cui il professionista è membro o che ricevono da queste ultime, sotto qualsiasi forma, la loro unica remunerazione, dovrebbero avere a loro disposizione risorse di bilancio distinte e apposite, sufficienti ad assolvere i loro compiti.

(36) Ai fini del successo dell'ADR, in particolare per garantire il necessario grado di fiducia nelle relative procedure, è essenziale che le persone fisiche incaricate dell'ADR possiedano le competenze richieste dalla loro funzione, inclusa una comprensione generale del diritto. In particolare, tali persone dovrebbero possedere conoscenze giuridiche generali sufficienti per comprendere le implicazioni giuridiche della controversia, senza dover necessariamente essere professionisti legali qualificati.

(37) L'applicabilità di taluni principi qualitativi alle procedure ADR rafforza la fiducia dei consumatori e dei professionisti in tali procedure. Tali principi qualitativi sono stati originariamente elaborati al livello dell'Unione mediante le raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE. Rendendo vincolanti alcuni dei principi contenuti nelle raccomandazioni della Commissione summenzionate, la presente direttiva stabilisce una serie di requisiti di qualità che si applicano a tutte le procedure ADR seguite da un organismo ADR notificato alla Commissione.

(38) La presente direttiva dovrebbe stabilire requisiti di qualità per gli organismi ADR che garantiscano un pari livello di protezione e parità di diritti dei consumatori nelle controversie sia nazionali che transfrontaliere. La presente direttiva non dovrebbe impedire agli Stati membri di adottare o mantenere norme che vadano al di là di quanto in essa previsto.

(39) È opportuno che gli organismi ADR siano accessibili e trasparenti. Per garantire la trasparenza degli organismi e delle procedure ADR è necessario che le parti ricevano le informazioni chiare e accessibili che consentono loro di decidere con cognizione di causa prima di avviare una procedura ADR. La comunicazione di tali informazioni ai professionisti non dovrebbe essere richiesta qualora la loro partecipazione alle procedure ADR sia obbligatoria in base al diritto nazionale.

(40) Un organismo ADR che funzioni correttamente dovrebbe concludere tempestivamente procedimenti di risoluzione delle controversie online entro un termine di 90 giorni di calendario, che decorre dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il reclamo, inclusa tutta la documentazione pertinente a esso relativa e termina

nella data in cui l'esito della procedura ADR è comunicato. L'organismo ADR che ha ricevuto il reclamo dovrebbe notificarlo alle parti una volta ricevuta tutta la documentazione necessaria per l'espletamento della procedura ADR. In casi eccezionali di controversie particolarmente complesse, anche quando una delle parti non ha la possibilità, per motivi giustificati, di partecipare alla procedura ADR, l'organismo ADR dovrebbe avere la possibilità di prorogare tale termine allo scopo di esaminare il caso in questione. Le parti dovrebbero essere informate di tale proroga e della durata approssimativa prevista del periodo necessario per la conclusione della controversia.

(41) Le procedure ADR dovrebbero essere preferibilmente gratuite per il consumatore. Qualora siano applicati eventuali costi, la procedura ADR dovrebbe essere accessibile, attraente e poco onerosa per i consumatori. A tal fine, i costi non dovrebbero superare un importo simbolico.

(42) Le procedure ADR dovrebbero essere eque, di modo che le parti di una controversia siano informate in modo esauriente dei loro diritti e delle conseguenze delle loro scelte nel contesto della procedura ADR. Gli organismi ADR dovrebbero informare i consumatori riguardo ai loro diritti prima che accettino o seguano la soluzione proposta. Entrambe le parti dovrebbero essere in grado di presentare informazioni ed elementi di prova senza essere fisicamente presenti.

(43) Un accordo tra un consumatore e un professionista riguardo alla presentazione di reclami presso un organismo ADR non dovrebbe essere vincolante per il consumatore se è stato concluso prima del sorgere della controversia e se ha l'effetto di privare il consumatore del suo diritto di adire un organo giurisdizionale per la risoluzione della controversia stessa. Inoltre, nelle procedure ADR volte a comporre la controversia mediante l'imposizione di una soluzione, la soluzione imposta dovrebbe essere vincolante per le parti soltanto a condizione che queste siano state preventivamente informate del suo carattere vincolante e abbiano specificatamente dato il loro assenso. La specifica accettazione del professionista non dovrebbe essere richiesta se le norme nazionali dispongono che soluzioni di questo tipo vincolano i professionisti.

(44) Nelle procedure ADR volte a comporre la controversia mediante l'imposizione di una soluzione al consumatore, in circostanze che non comportano un conflitto di leggi, la soluzione imposta non dovrebbe avere l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in virtù della legislazione dello Stato membro in cui il consumatore e il professionista risiedono abitualmente. In circostanze che comportano un conflitto di leggi, in cui la legge applicabile al contratto di vendita o di servizi è determinata ai sensi dell'articolo 6, paragrafi 1 e 2, del regolamento (CE) n. 593/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 giugno 2008, sulla legge applicabile alle

obbligazioni contrattuali (Roma I) ⁽¹¹⁾, la soluzione imposta dall'organismo ADR non dovrebbe avere l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in virtù della legislazione dello Stato membro in cui il consumatore risiede abitualmente. In circostanze che comportano un conflitto di leggi, in cui la legge applicabile al contratto di vendita o di servizi è determinata ai sensi dell'articolo 5, paragrafi da 1 a 3, della convenzione di Roma del 19 giugno 1980 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali ⁽¹²⁾, la soluzione imposta dall'organismo ADR non dovrebbe avere l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle norme obbligatorie della legislazione dello Stato membro in cui il consumatore risiede abitualmente.

(45) Il diritto a un ricorso effettivo e a un giudice imparziale sono diritti fondamentali previsti dall'articolo 47 della carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. Pertanto, l'obiettivo delle procedure ADR non dovrebbe essere né quello di sostituire le procedure giudiziali né quello di privare i consumatori o i professionisti del diritto di rivolgersi agli organi giurisdizionali. È opportuno che la presente direttiva non contenga alcun elemento che possa impedire alle parti di esercitare il diritto di accesso al sistema giudiziario. Nei casi in cui una controversia non possa essere risolta secondo una determinata procedura ADR il cui esito non sia vincolante, è auspicabile che alle parti non sia successivamente impedito di avviare un procedimento giudiziario in relazione a tale controversia. Gli Stati membri dovrebbero avere la possibilità di scegliere i mezzi appropriati per conseguire tale obiettivo. Essi dovrebbero poter prevedere, tra l'altro, che i termini di prescrizione o decadenza non vengano a scadenza durante una procedura ADR.

(46) Ai fini di un loro efficiente funzionamento, è opportuno che gli organismi ADR dispongano di risorse umane, materiali e finanziarie sufficienti. Gli Stati membri dovrebbero stabilire una forma adeguata di finanziamento degli organismi ADR sui rispettivi territori, senza ridurre il finanziamento degli organismi già operativi. La presente direttiva non dovrebbe impedire che il finanziamento avvenga mediante fondi pubblici o privati ovvero con una combinazione di entrambi. È opportuno tuttavia incoraggiare gli organismi ADR a valutare in modo specifico forme private di finanziamento e a utilizzare i fondi pubblici solo a discrezione degli Stati membri. La presente direttiva dovrebbe lasciare impregiudicata la possibilità per le imprese o per le organizzazioni professionali o associazioni di imprese di finanziare organismi ADR.

(47) Quando sorge una controversia i consumatori devono essere in grado di identificare rapidamente quali fra gli organismi ADR siano competenti a trattare il loro reclamo e sapere se il professionista coinvolto intende partecipare al procedimento trasmesso all'organismo ADR. I professionisti che si impegnano a ricorrere agli organismi ADR per risolvere le controversie con i consumatori dovrebbero indicare

a questi ultimi l'indirizzo e il sito web del o degli organismi ADR competenti. Dette informazioni dovrebbero essere comunicate in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, se esiste, e, se del caso, nelle condizioni generali dei contratti di vendita o di servizi tra il professionista e il consumatore. I professionisti dovrebbero avere la possibilità di includere nei rispettivi siti web, nonché nelle condizioni generali dei contratti pertinenti, ogni informazione supplementare sulle procedure interne di trattamento dei reclami o eventuali altre modalità di contatto diretto al fine di risolvere controversie con i consumatori senza fare ricorso a un organismo ADR. Qualora non sia possibile risolvere una controversia direttamente, il professionista dovrebbe fornire al consumatore, su supporto cartaceo o su un altro supporto durevole, le informazioni relative ai pertinenti organismi ADR e precisare se intende farvi ricorso.

(48) L'obbligo per i professionisti di informare i consumatori in merito agli organismi ADR da cui tali professionisti sono coperti dovrebbe lasciare impregiudicate le disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale contenute in altri atti giuridici dell'Unione, che dovrebbero applicarsi in aggiunta ai pertinenti obblighi di informazione previsti nella presente direttiva.

(49) La presente direttiva non dovrebbe prescrivere che la partecipazione dei professionisti alle procedure ADR sia obbligatoria, né che l'esito di tali procedure sia vincolante per i professionisti, quando un consumatore presenta un reclamo nei loro confronti. Tuttavia, è opportuno incoraggiare i professionisti a partecipare il più possibile alle procedure ADR per fare in modo che i consumatori possano presentare reclamo e che non siano obbligati a rinunciarvi. Pertanto, la presente direttiva non dovrebbe pregiudicare le norme nazionali che obbligano i professionisti a partecipare a tali procedure, assoggettano la partecipazione a incentivi o sanzioni o rendono vincolante l'esito delle procedure stesse per i professionisti, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario secondo le garanzie di cui all'articolo 47 della carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

(50) Al fine di evitare inutili oneri per gli organismi ADR, è opportuno che gli Stati membri incoraggino i consumatori a contattare il professionista per tentare di risolvere la problematica in modo bilaterale prima di presentare un reclamo a un organismo ADR. In molti casi, ciò consentirebbe ai consumatori di risolvere le loro controversie in modo rapido e tempestivo.

(51) È opportuno che gli Stati membri coinvolgano i rappresentanti delle organizzazioni professionali, delle associazioni di categoria di imprese e delle organizzazioni dei consumatori in sede di sviluppo di ADR, in particolare per quanto concerne i principi di imparzialità e indipendenza.

(52) Gli Stati membri dovrebbero assicurare la cooperazione tra gli organismi ADR ai fini della risoluzione delle controversie transfrontaliere.

(53) Le reti di organismi ADR, quali la rete per la risoluzione delle liti nel settore finanziario «FIN-NET» nel settore dei servizi finanziari, dovrebbero essere rafforzate all'interno dell'Unione. Gli Stati membri dovrebbero promuovere l'adesione degli organismi ADR a tali reti.

(54) Attraverso l'assidua collaborazione tra organismi ADR e autorità nazionali è opportuno rendere più efficace l'applicazione degli atti giuridici dell'Unione sulla protezione dei consumatori. La Commissione e gli Stati membri dovrebbero agevolare la cooperazione tra organismi ADR, al fine di incoraggiare lo scambio di migliori prassi e conoscenze tecniche nonché la discussione delle eventuali problematiche legate al funzionamento delle procedure ADR. Tale cooperazione dovrebbe essere sostenuta, tra l'altro, attraverso il prossimo programma dell'Unione per i consumatori.

(55) Per assicurare che gli organismi ADR funzionino correttamente e efficacemente, è opportuno monitorarli attentamente. A tal fine, è opportuno che ciascuno Stato membro designi la o le autorità competenti che dovrebbero svolgere tale funzione. La Commissione e le autorità competenti a norma della presente direttiva dovrebbero pubblicare e aggiornare un elenco di organismi ADR conformi alla presente direttiva. Gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché gli organismi ADR, la rete di Centri europei dei consumatori e, se del caso, gli organismi designati ai sensi della presente direttiva, pubblicino detto elenco sui loro siti web, fornendo un link al sito della Commissione, e laddove possibile su supporto durevole nei loro locali. Inoltre, gli Stati membri dovrebbero incoraggiare le organizzazioni di consumatori e le associazioni di categoria di imprese pertinenti a pubblicare anch'esse detto elenco. Gli Stati membri dovrebbero anche assicurare l'adeguata divulgazione di informazioni sulla procedura da seguire per i consumatori in caso di controversia con un professionista. Inoltre, le autorità competenti dovrebbero pubblicare a scadenza regolare relazioni sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR nei rispettivi Stati membri. Gli organismi ADR dovrebbero trasmettere alle autorità competenti informazioni specifiche sulle quali dovrebbero basarsi le suddette relazioni. Gli Stati membri dovrebbero incentivare gli organismi ADR a fornire tali informazioni avvalendosi della raccomandazione 2010/304/UE della Commissione, del 12 maggio 2010, relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori ⁽¹³⁾.

(56) È necessario che gli Stati membri determinino le norme relative alle sanzioni da irrogare per le violazioni delle disposizioni nazionali adottate per conformarsi alla presente direttiva e provvedano a che dette norme siano attuate. Tali sanzioni dovrebbero essere effettive, proporzionate e dissuasive.

(57) È opportuno modificare il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 ottobre 2004, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori (regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori)⁽¹⁴⁾, per includere nel suo allegato un riferimento alla presente direttiva, in modo da rafforzare la cooperazione transfrontaliera per l'attuazione della presente direttiva.

(58) È opportuno modificare la direttiva 2009/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 aprile 2009, relativa a provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori⁽¹⁵⁾ (direttiva sui provvedimenti inibitori), per includere nel suo allegato un riferimento alla presente direttiva, in modo da garantire la tutela degli interessi collettivi dei consumatori stabiliti dalla presente direttiva.

(59) Conformemente alla dichiarazione politica comune, del 28 settembre 2011, degli Stati membri e della Commissione sui documenti esplicativi⁽¹⁶⁾, gli Stati membri si sono impegnati ad accompagnare, ove ciò sia giustificato, la notifica delle loro misure di recepimento con uno o più documenti intesi a chiarire il rapporto tra le componenti di una direttiva e le parti corrispondenti degli strumenti nazionali di recepimento. Per quanto riguarda la presente direttiva, il legislatore ritiene che la trasmissione di tali documenti sia giustificata.

(60) Poiché l'obiettivo della presente direttiva, vale a dire contribuire, tramite il conseguimento di un livello elevato di protezione del consumatore e senza limitare l'accesso dei consumatori agli organi giurisdizionali, al corretto funzionamento del mercato interno, non può essere conseguito in misura sufficiente dagli Stati membri e può dunque essere conseguito meglio a livello di Unione, quest'ultima può intervenire in base al principio di sussidiarietà sancito dall'articolo 5 del trattato sull'Unione europea. La presente direttiva si limita a quanto è necessario per conseguire tale obiettivo in ottemperanza al principio di proporzionalità enunciato nello stesso articolo.

(61) La presente direttiva rispetta i diritti fondamentali e osserva i principi riconosciuti segnatamente dalla carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea, in particolare dagli articoli 7, 8, 38 e 47 della medesima.

(62) Conformemente all'articolo 28, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 45/2001 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 18 dicembre 2000, concernente la tutela delle persone fisiche in relazione al trattamento dei dati personali da parte delle istituzioni e degli organismi comunitari, nonché la libera circolazione di tali dati⁽¹⁷⁾, il garante europeo della protezione dei dati è stato consultato e ha espresso un parere il 12 gennaio 2012⁽¹⁸⁾,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1

Oggetto

L'obiettivo della presente direttiva è di contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato interno garantendo che i consumatori possano, su base volontaria, presentare reclamo nei confronti di professionisti dinanzi a organismi che offrono procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque di risoluzione alternativa delle controversie. La presente direttiva non pregiudica la legislazione nazionale che prevede l'obbligatorietà di tali procedure, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. La presente direttiva si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumatori residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole.
2. La presente direttiva non si applica:
 - a) alle procedure dinanzi a organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista a meno che gli Stati membri decidano di consentire tali procedure come procedure ADR ai sensi della presente direttiva e siano rispettati i requisiti di cui al capo II, inclusi i requisiti specifici di indipendenza e trasparenza di cui all'articolo 6, paragrafo 3;
 - b) alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista;
 - c) ai servizi non economici d'interesse generale;
 - d) alle controversie fra professionisti;

- e) alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista ;
 - f) ai tentativi messi in atto da un giudice al fine di giungere a una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa;
 - g) alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore;
 - h) ai servizi di assistenza sanitaria prestati da professionisti sanitari a pazienti, al fine di valutare, mantenere o ristabilire il loro stato di salute, compresa la prescrizione, la somministrazione e la fornitura di medicinali e dispositivi medici;
 - i) agli organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua.
3. La presente direttiva stabilisce requisiti armonizzati di qualità in materia di organismi ADR e di procedure ADR in modo da garantire che, a seguito della relativa attuazione, i consumatori abbiano accesso a meccanismi extragiudiziali di ricorso trasparenti, efficaci, equi e di elevata qualità, a prescindere dal luogo di residenza all'interno dell'Unione. Gli Stati membri possono conservare o introdurre norme che prevedano misure ulteriori rispetto a quanto stabilito dalla presente direttiva al fine di assicurare un livello superiore di tutela dei consumatori.
 4. La presente direttiva riconosce che gli Stati membri sono competenti al fine di stabilire se gli organismi ADR istituiti sui rispettivi territori debbano avere la facoltà di imporre una soluzione.

Articolo 3

Rapporto con altri atti giuridici dell'Unione

1. Salvo ove la presente direttiva disponga diversamente, in caso di conflitto tra una qualsiasi disposizione della presente direttiva e una disposizione di un altro atto giuridico dell'Unione riguardante le procedure extragiudiziali di ricorso avviate da un consumatore nei confronti di un professionista, prevale la disposizione della presente direttiva.
2. La presente direttiva si applica fatta salva la direttiva 2008/52/CE.
3. L'articolo 13 della presente direttiva lascia impregiudicate disposizioni relative all'informazione dei consumatori sulle procedure di ricorso extragiudiziale

contenute in altri atti giuridici dell'Unione, che si applicano in aggiunta a detto articolo .

Articolo 4

Definizioni

1. Ai fini della presente direttiva, si intende per:
 - a) «consumatore»: qualsiasi persona fisica che agisca a fini che non rientrano nella sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale;
 - b) «professionista»: qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto privato o pubblico, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto;
 - c) «contratto di vendita»: qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi;
 - d) «contratto di servizi»: qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo;
 - e) «controversia nazionale»: una controversia contrattuale derivante da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede nello stesso Stato membro in cui è stabilito il professionista;
 - f) «controversia transfrontaliera»: una controversia contrattuale derivante da un contratto di vendita o di servizi, nell'ambito della quale il consumatore, quando ordina i beni o i servizi, risiede in uno Stato membro diverso da quello in cui è stabilito il professionista;
 - g) «procedura ADR»: una procedura di cui all'articolo 2 conforme ai requisiti di cui alla presente direttiva ed eseguita da un organismo ADR;
 - h) «organismo ADR»: qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è inserito in elenco ai sensi

dell'articolo 20, paragrafo 2;

i) «autorità competente»: qualsiasi autorità pubblica designata da uno Stato membro ai fini della presente direttiva e istituita a livello nazionale, regionale o locale.

2. Il professionista è stabilito;

- se si tratta di una persona fisica, presso la sua sede di attività;

- se si tratta di una società o di un'altra persona giuridica o di un'associazione di persone fisiche o giuridiche, presso la sua sede legale, la sua amministrazione centrale o la sua sede di attività, comprese le filiali, le agenzie o qualsiasi altra sede.

3. L'organismo ADR è stabilito:

- se è gestito da una persona fisica, nel luogo in cui svolge le attività ADR;

- se l'organismo è gestito da una persona giuridica o da un'associazione di persone fisiche o di persone giuridiche, nel luogo in cui tale persona giuridica o associazione di persone fisiche o giuridiche svolge le attività ADR o ha la sua sede legale;

- se è gestito da un'autorità o da un altro ente pubblico, nel luogo in cui tale autorità o altro ente pubblico ha la propria sede.

ACCESSO E REQUISITI APPLICABILI AGLI ORGANISMI E ALLE PROCEDURE ADR

Articolo 5

Accesso agli organismi e alle procedure ADR

1. Gli Stati membri agevolano l'accesso alle procedure ADR da parte dei consumatori e garantiscono che le controversie oggetto della presente direttiva e che coinvolgono un professionista stabilito nei loro rispettivi territori possano essere presentate a un organismo ADR che soddisfa i requisiti da essa stabiliti.

2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR:

a) mantengano un sito web aggiornato che fornisca alle parti un facile accesso alle informazioni concernenti la procedura ADR e che consenta ai consumatori di presentare un reclamo e la documentazione di supporto necessaria online;

b) mettano a disposizione delle parti, su richiesta delle stesse, le informazioni di cui alla lettera a) su un supporto durevole;

c) ove applicabile, offrano al consumatore la possibilità di presentare un reclamo offline;

d) consentano lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o, se applicabile, attraverso i servizi postali;

e) accettino sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. .../2013⁽¹⁹⁾; e

f) quando trattano le controversie oggetto della presente direttiva, adottino i provvedimenti necessari a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle regole sulla protezione dei dati personali di cui alla legislazione nazionale di attuazione della direttiva 95/46/CE nello Stato membro in cui l'organismo ADR è stabilito.

3. Gli Stati membri possono ottemperare ai loro obblighi di cui al paragrafo 1 garantendo la disponibilità di un organismo ADR residuo, competente a trattare le controversie secondo quanto stabilito in detto paragrafo nei casi in cui nessun organismo ADR esistente sia competente a farlo. Gli Stati membri possono inoltre ottemperare a tali obblighi facendo ricorso agli organismi ADR stabiliti in un altro Stato membro ovvero organismi regionali, transnazionali o paneuropei di risoluzione delle controversie nei quali i professionisti di diversi Stati membri sono coperti dallo stesso organismo ADR, senza pregiudicare la loro responsabilità di assicurare la copertura totale e l'accesso agli organismi ADR.

4. Gli Stati membri possono, a loro discrezione, consentire agli organismi ADR di mantenere e introdurre norme procedurali che consentano loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia per i seguenti motivi:

a) il consumatore non ha tentato di contattare il professionista interessato per discutere il proprio reclamo né cercato, come primo passo, di risolvere la questione direttamente con il professionista;

b) la controversia è futile o temeraria;

c) la controversia è in corso di esame o è già stata esaminata da un altro organismo ADR o da un organo giurisdizionale;

d) il valore della controversia è inferiore o superiore a una soglia monetaria prestabilita;

- e) il consumatore non ha presentato il reclamo all'organismo ADR entro un limite di tempo prestabilito, che non deve essere inferiore a un anno dalla data in cui il consumatore ha presentato il reclamo al professionista;
- f) il trattamento di questo tipo di controversia rischierebbe di nuocere significativamente all'efficace funzionamento dell'organismo ADR.

Qualora, conformemente alle proprie norme procedurali, un organismo ADR non sia in grado di prendere in considerazione una controversia che gli è stata presentata, tale organismo ADR fornisce a entrambe le parti una spiegazione motivata delle ragioni della sua decisione di non prendere in considerazione la controversia entro tre settimane dal ricevimento del fascicolo del reclamo.

Tali norme procedurali non devono nuocere in modo significativo all'accesso da parte dei consumatori alle procedure ADR, compreso in caso di controversie transfrontaliere.

5. Gli Stati membri assicurano che, quando gli organismi ADR sono autorizzati a fissare soglie monetarie prestabilite per limitare l'accesso alle procedure ADR, tali soglie non debbano essere fissate a un livello tale da nuocere in modo significativo all'accesso del consumatore al trattamento dei reclami da parte degli organismi ADR.
6. Qualora, conformemente alle norme procedurali di cui al paragrafo 4, un organismo ADR non sia in grado di trattare un reclamo che gli è stato presentato, uno Stato membro non è tenuto ad assicurare che il consumatore possa presentare il suo reclamo a un altro organismo ADR.
7. Qualora un organismo ADR che tratta controversie in un settore economico specifico sia competente a trattare controversie concernenti un professionista che opera in tale settore ma non è un membro dell'organizzazione o associazione che costituisce o finanzia l'organismo ADR, si considera che lo Stato membro abbia ottemperato ai propri obblighi ai sensi del paragrafo 1 anche rispetto alle controversie concernenti il professionista in questione.

Articolo 6

Competenza, indipendenza e imparzialità

1. Gli Stati membri garantiscono che le persone fisiche incaricate dell'ADR possiedano le competenze necessarie e i requisiti di indipendenza e imparzialità. Essi garantiscono che tali persone :

- a) possiedano le conoscenze e le capacità necessarie nel settore della risoluzione alternativa o giudiziale delle controversie dei consumatori, nonché una comprensione generale del diritto ;
- b) siano nominate per un mandato di durata sufficiente a garantire l'indipendenza della loro azione e non possano essere rimosse dalla loro mansione senza giusta causa;
- c) non siano soggette a istruzioni dell'una o dell'altra delle parti o dei loro rappresentanti;
- d) siano retribuite secondo modalità non legate all'esito della procedura;
- e) comunichino senza indugio all'organismo ADR tutte le circostanze eventualmente in grado, o ritenute in grado, di incidere sulla loro indipendenza e imparzialità o di dare adito a conflitti di interessi con l'una o l'altra delle parti della controversia che sono chiamati a risolvere. L'obbligo di divulgare tali circostanze è un obbligo permanente nel corso dell'intera procedura ADR. Non si applica quando un organismo ADR consta di una sola persona fisica.

2. Gli Stati membri assicurano che gli organismi ADR dispongano di procedure intese a garantire che qualora si verificano le circostanze di cui al paragrafo 1, lettera e):
 - a) la persona fisica interessata sia sostituita da un'altra persona fisica che sia incaricata di condurre la procedura ADR; o, in mancanza, che
 - b) la persona fisica interessata si astenga dal condurre la procedura ADR e, se possibile, l'organismo ADR proponga alle parti di presentare la controversia a un altro organismo ADR competente a trattare la controversia; o, in mancanza, che
 - c) le circostanze siano comunicate alle parti e si consenta alla persona fisica interessata di continuare a condurre la procedura ADR solo se le parti, dopo essere state informate delle circostanze e del loro diritto di opporsi, non hanno sollevato obiezioni.

Il presente paragrafo lascia impregiudicato l'articolo 9, paragrafo 2, lettera a).

Qualora l'organismo ADR consti di una sola persona fisica, si applicano unicamente le lettere b) e c) del primo comma del presente paragrafo.

3. Gli Stati membri che decidono di consentire le procedure di cui all'articolo 2,

paragrafo 2, lettera a), come procedure ADR ai sensi della presente direttiva, garantiscono che, oltre ai requisiti generali di cui ai paragrafi 1 e 5, tali procedure soddisfino i seguenti requisiti specifici:

- a) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie siano nominate da, o facciano parte di, un organismo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti delle organizzazioni di consumatori e di rappresentanti del professionista e siano nominate a seguito di una procedura trasparente;
 - b) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie dispongano di un mandato di almeno tre anni per garantire l'indipendenza della loro azione;
 - c) le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie si impegnino a non lavorare per il professionista o per un'organizzazione professionale o un'associazione di imprese di cui il professionista sia membro per un periodo di tre anni dopo la cessazione del loro incarico nell'organismo di risoluzione delle controversie;
 - d) l'organismo di risoluzione delle controversie non abbia collegamenti gerarchici o funzionali con il professionista, sia chiaramente separato dagli organismi operativi del professionista e abbia a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti, distinte dal bilancio generale del professionista, per lo svolgimento dei suoi compiti.
4. Qualora le persone fisiche incaricate della ADR siano assunte o retribuite esclusivamente da un'organizzazione professionale o da un'associazione di imprese di cui il professionista è membro, gli Stati membri assicurano che, oltre ai requisiti generali di cui ai paragrafi 1 e 5, esse abbiano a loro disposizione risorse di bilancio distinte e apposite che siano sufficienti ad assolvere i loro compiti.
- Il presente paragrafo non si applica qualora le persone fisiche interessate facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti dell'organizzazione professionale e dell'associazione di imprese da cui sono assunte o retribuite e delle organizzazioni dei consumatori.
5. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie fanno parte di un organismo collegiale dispongano, in tale organismo, di un numero uguale di rappresentanti degli interessi dei consumatori e di rappresentanti degli interessi dei professionisti.
6. Ai fini del paragrafo 1, lettera a), gli Stati membri incoraggiano gli organismi

ADR a provvedere alla formazione delle persone fisiche incaricate della ADR. Nel caso in cui tale formazione sia fornita, le autorità competenti provvedono a monitorare i programmi di formazione istituiti dagli organismi ADR in base alle informazioni comunicate loro ai sensi dell'articolo 19, paragrafo 3, lettera g).

Articolo 7

Principio di trasparenza

1. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in qualsiasi altro modo essi ritengano appropriato, informazioni chiare e facilmente comprensibili riguardanti:
 - a) le modalità di contatto, indirizzo postale e indirizzo di posta elettronica compresi;
 - b) il fatto che gli organismi ADR sono inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2;
 - c) le persone fisiche incaricate della ADR, il metodo con il quale sono state nominate e la durata del loro mandato;
 - d) la competenza, l'imparzialità e l'indipendenza delle persone fisiche incaricate della ADR qualora siano assunte o retribuite esclusivamente dal professionista;
 - e) l'appartenenza a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere, se del caso;
 - f) i tipi di controversie per le quali sono competenti, inclusa, se del caso, la soglia;
 - g) le norme procedurali che disciplinano la risoluzione di una controversia e i motivi per cui l'organismo ADR può rifiutare di trattare una determinata controversia ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4;
 - h) le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e in cui si svolge la procedura ADR;
 - i) i tipi di regole sulle quali l'organismo ADR può basarsi per risolvere le controversie (ad esempio disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta);

- j) ogni requisito preliminare che le parti sono eventualmente tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR, incluso il requisito che il consumatore cerchi di risolvere la problematica direttamente con il professionista ;
 - k) la possibilità o meno per le parti di ritirarsi dalla procedura;
 - l) gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura ;
 - m) la durata media della procedura ADR;
 - n) l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR, incluse, se del caso, le sanzioni per inadempimento in caso di decisione con effetto vincolante per le parti;
 - o) l'esecutività della decisione ADR, se del caso .
2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in qualsiasi modo essi ritengano appropriato, le relazioni annuali d'attività. Tali relazioni comprendono le informazioni seguenti relative alle controversie sia nazionali sia transfrontaliere:
- a) numero di controversie ricevute e tipi di reclami ai quali si riferiscono;
 - b) eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, al fine di migliorare le norme dei professionisti, agevolando lo scambio di informazioni e di migliori prassi;
 - c) la percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti di cui all'articolo 5, paragrafo 4;
 - d) nel caso di procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), le quote percentuali di soluzioni proposte o imposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole;
 - e) quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione ;

- f) tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie;
- g) percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
- h) cooperazione di organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere, se applicabile .

Articolo 8

Efficacia

Gli Stati membri garantiscono che le procedure ADR siano efficaci e rispettino i seguenti requisiti:

- a) la procedura ADR è disponibile e facilmente accessibile online e offline per entrambe le parti, a prescindere dalla loro ubicazione;
- b) le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale senza che la procedura precluda alle parti il loro diritto di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
- c) la procedura ADR è gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori;
- d) l'organismo ADR che ha ricevuto un reclamo dà alle parti notifica della controversia non appena riceve tutti i documenti contenenti le informazioni pertinenti riguardanti il reclamo;
- e) l'esito della procedura ADR è comunicato entro un termine di 90 giorni di calendario dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il fascicolo completo del reclamo. In caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR incaricato può, a sua discrezione, prorogare il termine di 90 giorni di calendario. Le parti devono essere informate di tale proroga e della durata prevista del periodo necessario per la conclusione della controversia .

Articolo 9

Equità

1. Gli Stati membri garantiscono che nell'ambito delle procedure ADR:
 - a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole ,

di esprimere la loro opinione, di ottenere dall'organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, , le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;

- b) le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
 - c) alle parti sia notificato l'esito della procedura ADR per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione dei motivi sui quali è fondato.
2. Nell'ambito delle procedure ADR volte a risolvere la controversia proponendo una soluzione , gli Stati membri garantiscono che:
- a) le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento se non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura. Le parti sono informate di tale diritto prima dell'avvio della procedura. Nel caso in cui le norme nazionali prevedano la partecipazione obbligatoria del professionista alle procedure ADR, la presente lettera si applica esclusivamente ai consumatori.
 - b) Le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:
 - i) hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno ;
 - ii) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;
 - iii) che la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche;
 - c) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue ;
 - d) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.
3. Qualora, conformemente al diritto nazionale, le procedure ADR prevedano che

il loro esito diventi vincolante per il professionista una volta che il consumatore abbia accettato la soluzione proposta, l'articolo 9, paragrafo 2 deve leggersi come applicabile solo al consumatore.

Articolo 10

Libertà

1. Gli Stati membri provvedono affinché un accordo tra un consumatore e un professionista riguardo alla presentazione di reclami presso un organismo ADR non sia vincolante per il consumatore se è stato concluso prima dell'insorgere della controversia e se ha l'effetto di privare il consumatore del suo diritto di adire un organo giurisdizionale per la risoluzione della controversia.
2. Gli Stati membri provvedono affinché nelle procedure ADR volte a comporre la controversia mediante l'imposizione di una soluzione, sia possibile rendere tale soluzione vincolante per le parti soltanto a condizione che queste siano state preventivamente informate del suo carattere vincolante e abbiano specificatamente dato il loro assenso. La specifica accettazione del professionista non è richiesta se le norme nazionali dispongono che le soluzioni vincolano i professionisti.

Articolo 11

Legalità

1. Gli Stati membri provvedono affinché nelle procedure ADR volte a comporre una controversia mediante l'imposizione di una soluzione al consumatore:
 - a) in circostanze che non comportano un conflitto di leggi, la soluzione imposta non abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in base alla legge dello Stato membro in cui il consumatore e il professionista risiedono abitualmente;
 - b) in circostanze che comportano un conflitto di leggi, in cui la legge applicabile al contratto di vendita o di servizi è determinata ai sensi dell'articolo 6, paragrafi 1 e 2, del regolamento (CE) n. 593/2008, la soluzione imposta dall'organismo ADR non abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in virtù della legge dello Stato membro in cui egli risiede abitualmente;

- c) in circostanze che comportano un conflitto di leggi, in cui la legge applicabile al contratto di vendita o di servizi è determinata ai sensi dell'articolo 5, paragrafi da 1 a 3, della convenzione di Roma del 19 giugno 1980 sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali, la soluzione imposta dall'organismo ADR non abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle norme obbligatorie della legge dello Stato membro in cui egli risiede abitualmente.
2. Ai fini del presente articolo, la «residenza abituale» è determinata conformemente al regolamento (CE) n. 593/2008.

Articolo 12

Effetto delle procedure ADR sui termini di prescrizione e decadenza

1. Gli Stati membri provvedono affinché alle parti che, nel tentativo di dirimere una controversia, ricorrono a procedure ADR il cui esito non sia vincolante, non sia successivamente impedito di avviare un procedimento giudiziario in relazione a tale controversia in ragione della scadenza dei termini di prescrizione o decadenza nel corso della procedura ADR.
2. Il paragrafo 1 lascia impregiudicate le disposizioni relative alla prescrizione o alla decadenza contenute negli accordi internazionali di cui gli Stati membri sono parte.

INFORMAZIONE E COOPERAZIONE

Articolo 13

Informazione del consumatore da parte dei professionisti

1. Gli Stati membri garantiscono che i professionisti stabiliti nei loro territori informino i consumatori in merito all'organismo o agli organismi ADR competenti per tali professionisti, quando detti professionisti si impegnano o sono tenuti a ricorrere a tali organismi per risolvere controversie con i consumatori. Tali informazioni includono l'indirizzo del sito web dell'organismo ADR pertinente o degli organismi ADR pertinenti.
2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 sono fornite in modo chiaro, comprensibile e facilmente accessibile sul sito web del professionista, ove esista, e se del caso nelle condizioni generali applicabili al contratto di vendita o di servizi tra questo e un consumatore.

3. Gli Stati membri provvedono affinché, nel caso in cui non sia possibile risolvere una controversia tra un consumatore e un professionista stabilito nel rispettivo territorio in seguito a un reclamo presentato direttamente dal consumatore al professionista, quest'ultimo fornisca al consumatore le informazioni di cui al paragrafo 1, precisando se intenda avvalersi dei pertinenti organismi ADR per risolvere la controversia stessa. Tali informazioni sono fornite su supporto cartaceo o su altro supporto durevole.

Articolo 14

Assistenza ai consumatori

1. Gli Stati membri garantiscono che, per quanto riguarda le controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi a livello transfrontaliero, i consumatori possono ottenere assistenza nell'accesso all'organismo ADR che opera in un altro Stato membro ed è competente a trattare la loro controversia transfrontaliera.
2. Gli Stati membri conferiscono responsabilità per la mansione di cui al paragrafo 1 ai loro centri della rete dei Centri europei dei consumatori, a organizzazioni dei consumatori o a qualsiasi altro organismo.

Articolo 15

Informazioni generali

1. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR, i centri della rete dei Centri europei dei consumatori e, se del caso, gli organismi designati a norma dell'articolo 14, paragrafo 2, rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, fornendo un link al sito della Commissione, e laddove possibile su supporto durevole nei loro locali, l'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 20, paragrafo 4.
2. Gli Stati membri incoraggiano le organizzazioni di consumatori e le associazioni di categoria di imprese pertinenti a rendere disponibili al pubblico sui loro siti web e in qualsiasi modo esse ritengano appropriato l'elenco degli organismi ADR di cui all'articolo 20, paragrafo 4.
3. La Commissione e gli Stati membri assicurano l'adeguata divulgazione di informazioni sulle modalità di accesso dei consumatori alle procedure ADR per risolvere controversie contemplate dalla presente direttiva.
4. La Commissione e gli Stati membri adottano misure di accompagnamento in-

tese ad incoraggiare le organizzazioni dei consumatori e le organizzazioni professionali, a livello di Unione e nazionale, a migliorare la conoscenza degli organismi e delle procedure ADR e a promuovere l'adozione dell'ADR da parte di professionisti e consumatori. Detti organismi sono altresì incoraggiati a fornire ai consumatori le informazioni relative agli organismi ADR competenti quando ricevono reclami dai consumatori.

Articolo 16

Cooperazione e scambio di esperienze tra organismi ADR

1. Gli Stati membri assicurano la cooperazione tra gli organismi ADR nella risoluzione delle controversie transfrontaliere e procedono a regolari scambi delle migliori prassi per quanto concerne la risoluzione delle controversie transfrontaliere e nazionali.
2. La Commissione appoggia e agevola il collegamento in rete degli organismi ADR nazionali e lo scambio e la divulgazione delle loro migliori prassi ed esperienze.
3. Se esiste una rete di organismi ADR che agevola la risoluzione delle controversie transfrontaliere in un determinato settore all'interno dell'Unione, gli Stati membri incoraggiano gli organismi ADR che trattano le controversie di tale settore ad associarsi a detta rete.
4. La Commissione pubblica un elenco contenente nomi e informazioni di contatto delle reti di cui al paragrafo 3. All'occorrenza la Commissione aggiorna tale elenco.

Articolo 17

Cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori

1. Gli Stati membri incoraggiano la cooperazione tra organismi ADR e autorità nazionali preposte all'attuazione degli atti giuridici dell'Unione sulla tutela dei consumatori.
2. Tale cooperazione comprende in particolare lo scambio di informazioni sulle prassi vigenti in settori commerciali specifici nei confronti delle quali i consumatori hanno ripetutamente presentato reclami. È inclusa anche la fornitura di valutazioni tecniche e informazioni, se già disponibili, da parte delle autorità nazionali agli organismi ADR che ne necessitano per il trattamento di singole

controversie.

3. Gli Stati membri garantiscono che la cooperazione e lo scambio di informazioni di cui ai paragrafi 1 e 2 avvengano nel rispetto delle regole sulla protezione dei dati personali di cui alla direttiva 95/46/CE.
4. Il presente articolo lascia impregiudicate disposizioni in materia di segreto professionale e commerciale applicabili alle autorità nazionali che attuano gli atti giuridici dell'Unione in materia di protezione dei consumatori. Gli organismi ADR sono sottoposti al segreto d'ufficio o ad altri vincoli equivalenti di riservatezza di cui alla legislazione degli Stati membri nei quali sono stabiliti.

RUOLO DELLE AUTORITÀ COMPETENTI E DELLA COMMISSIONE

Articolo 18

Designazione delle autorità competenti

1. Ciascuno Stato membro designa un'autorità competente incaricata di svolgere le funzioni di cui agli articoli 19 e 20. Ogni Stato membro può designare più di un'autorità competente. Se uno Stato membro procede in tal senso, esso determina quale delle autorità competenti designate è il punto di contatto unico con la Commissione. Ogni Stato membro comunica alla Commissione l'autorità competente o, se del caso, le autorità competenti, compreso il punto di contatto unico, che ha designato.
2. La Commissione elabora un elenco delle autorità competenti, compreso, se del caso, il punto di contatto unico, comunicatele a norma del paragrafo 1 e lo pubblica nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea.

Articolo 19

Informazioni da trasmettere alle autorità competenti da parte degli organismi di risoluzione delle controversie

1. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi di risoluzione delle controversie stabiliti nei loro territori che intendono essere considerati organismi ADR ai sensi della presente direttiva e inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2, trasmettano all'autorità competente:
 - a) il loro nome o denominazione, le informazioni di contatto e l'indirizzo del sito web;

- b) informazioni sulla loro struttura e sul loro finanziamento, comprese le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, sulla loro retribuzione, sul loro mandato e sul loro datore di lavoro;
- c) le proprie norme procedurali;
- d) le loro tariffe, se del caso;
- e) la durata media delle procedure di risoluzione delle controversie;
- f) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui viene svolta la procedura di risoluzione delle controversie;
- g) una dichiarazione sui tipi di controversie trattati mediante la procedura di risoluzione delle controversie ;
- h) i motivi per cui un organismo di risoluzione delle controversie può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 5, paragrafo 4;
- i) una dichiarazione motivata dell'«organismo di possedere o no i requisiti di un organismo ADR che rientra nell'ambito d'applicazione della presente direttiva e di rispettare o no i requisiti di qualità di cui al capo II.

Qualora le informazioni di cui alle lettere da a) a h) vengano modificate, gli organismi ADR informano senza indugio l'autorità competente in merito a tali modifiche.

2. Gli Stati membri che decidono di consentire le procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), garantiscono che gli organismi ADR che applicano tali procedure comunichino alle autorità competenti, oltre alle informazioni e alle dichiarazioni di cui al paragrafo 1, le informazioni necessarie a valutare la loro conformità ai requisiti specifici aggiuntivi di indipendenza e di trasparenza di cui all'articolo 6, paragrafo 3.
3. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR comunichino ogni due anni alle autorità competenti informazioni concernenti :
 - a) il numero di controversie ricevute e i tipi di reclami ai quali si riferiscono;
 - b) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte prima di raggiungere un risultato;
 - c) il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie ricevute;

- d) la percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
- e) eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti. Le informazioni comunicate al riguardo possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro;
- f) se del caso, una valutazione dell'efficacia della loro cooperazione all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere;
- g) se applicabile, la formazione fornita alle persone fisiche incaricate dell'ADR conformemente all'articolo 6, paragrafo 6;
- h) la valutazione dell'efficacia della procedura ADR offerta dall'organismo e di eventuali modi per migliorarla.

Articolo 20

Ruolo delle autorità competenti e della Commissione

1. Ogni autorità competente valuta, in particolare sulla base delle informazioni ricevute a norma dell'articolo 19, paragrafo 1, se gli organismi di risoluzione delle controversie a essa notificati si possono considerare organismi ADR che rientrano nell'ambito d'applicazione della presente direttiva e che rispettano i requisiti di qualità di cui al capo II e alle disposizioni nazionali di attuazione, incluse le disposizioni nazionali che fissano requisiti più rigorosi di quelli della presente direttiva, conformemente al diritto dell'Unione.
2. Ogni autorità competente, sulla base della valutazione di cui al paragrafo 1, fa un elenco di tutti gli organismi ADR che le sono stati notificati e che soddisfano le condizioni di cui al paragrafo 1.

Tale elenco comprende:

- a) il nome, le informazioni di contatto e i siti internet degli organismi ADR di cui al primo comma;
- b) le loro tariffe, se del caso;
- c) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui è svolta la procedura ADR;

- d) i tipi di controversie contemplati dalla procedura ADR;
- e) i settori e le categorie di controversie trattati da ciascun organismo ADR;
- f) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, compresa una dichiarazione dell'organismo ADR relativa alla possibilità di svolgere la procedura ADR in forma orale o scritta ;
- g) la natura vincolante o non vincolante dell'esito della procedura; e
- h) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 5, paragrafo 4 .

Ogni autorità competente notifica l'elenco di cui al primo comma del presente paragrafo alla Commissione. Qualora siano notificate all'autorità competente delle modifiche a norma dell'articolo 19, paragrafo 1, secondo comma, detto elenco è aggiornato senza indugio e le informazioni pertinenti sono trasmesse alla Commissione.

Se un organismo di risoluzione delle controversie inserito in elenco come organismo ADR ai sensi della presente direttiva non soddisfa più i requisiti di cui al paragrafo 1, l'autorità competente interessata lo contatta per segnalargli tale non conformità e invitarlo a ovviarvi immediatamente . Se allo scadere di un termine di tre mesi l'organismo di risoluzione delle controversie continua a non soddisfare i requisiti di cui al paragrafo 1, l'autorità competente sopprime l'organismo in questione dall'elenco di cui al primo comma del presente paragrafo. Detto elenco è aggiornato senza indugio e le informazioni pertinenti sono trasmesse alla Commissione.

3. Se uno Stato membro ha designato più di un'autorità competente, l'elenco e gli aggiornamenti di cui al paragrafo 2 sono trasmessi alla Commissione mediante il punto di contatto unico di cui all'articolo 18, paragrafo 1. Detto elenco e detti aggiornamenti si riferiscono a tutti gli organismi ADR stabiliti in quello Stato membro.
4. La Commissione elabora un elenco degli organismi ADR che le sono notificati a norma del paragrafo 2 e lo aggiorna qualora le siano notificate modifiche . La Commissione mette a disposizione del pubblico tale elenco e i suoi aggiornamenti sul suo sito web e su un supporto durevole. La Commissione trasmette detto elenco e i relativi aggiornamenti alle autorità competenti e agli Stati membri . Se uno Stato membro ha designato un punto di contatto unico conformemente all'articolo 18, paragrafo 1, la Commissione trasmette detto elenco e

i relativi aggiornamenti al punto di contatto unico.

5. Ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico l'elenco consolidato degli organismi ADR di cui al paragrafo 4 sul suo sito internet fornendo un link al pertinente sito internet della Commissione. Inoltre, ogni autorità competente mette a disposizione del pubblico tale elenco consolidato su un supporto durevole.
6. Entro ... ⁽²⁰⁾ e successivamente ogni quattro anni, ciascuna autorità competente pubblica e trasmette alla Commissione una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR. In particolare, tale relazione:
 - a) identifica le migliori prassi degli organismi ADR;
 - b) sottolinea le insufficienze, comprovate da statistiche, che ostacolano il funzionamento degli organismi ADR per le controversie sia nazionali che transfrontaliere, se del caso;
 - c) elabora raccomandazioni su come migliorare l'efficacia e l'efficienza del funzionamento degli organismi ADR, se del caso.
7. Se uno Stato membro ha designato più di un'autorità competente ai sensi dell'articolo 18, paragrafo 1, la relazione di cui al paragrafo 6 del presente articolo è pubblicata dal punto di contatto unico di cui all'articolo 18, paragrafo 1. Tale relazione si riferisce a tutti gli organismi ADR stabiliti in quello Stato membro.

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 21

Sanzioni

Gli Stati membri stabiliscono le norme riguardanti le sanzioni applicabili alle violazioni delle disposizioni di diritto interno adottate in particolare conformemente all'articolo 13 e adottano tutte le misure necessarie per garantirne l'applicazione. Le sanzioni previste devono essere effettive, proporzionate e dissuasive.

Articolo 22

Modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004

Nell'allegato del regolamento (CE) n. 2006/2004 è aggiunto il punto seguente:"

20. Direttiva 2013/.../UE⁽²¹⁾ del Parlamento europeo e del Consiglio, del ...⁽²²⁾ +, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (GU L ... del ..., pag. ...) ⁽²³⁾ ++: articolo 13. «

Articolo 23

Modifica della direttiva 2009/22/CE

Nell'allegato I della direttiva 2009/22/CE è aggiunto il punto seguente:"

14. Direttiva 2013/.../UE⁽²⁴⁾ del Parlamento europeo e del Consiglio, del ...⁽²⁵⁾ +, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (GU L ... del ..., pag. ...) ⁽²⁶⁾ ++: articolo 13. «

Articolo 24

Comunicazioni

1. Entro ...⁽²⁷⁾ gli Stati membri comunicano alla Commissione:
 - a) se del caso, i nomi e le informazioni di contatto degli organismi designati a norma dell'articolo 14, paragrafo 2; nonché
 - b) le autorità competenti, incluso eventualmente il punto unico di contatto, designate a norma dell'articolo 18, paragrafo 1.

Gli Stati membri informano la Commissione di qualsiasi cambiamento sopravvenuto in relazione a tali dati.

2. Entro ...⁽²⁸⁾ * gli Stati membri comunicano alla Commissione il primo elenco di cui all'articolo 20, paragrafo 2.
3. La Commissione comunica agli Stati membri le informazioni di cui al paragrafo 1, lettera a).

Articolo 25

Recepimento

1. Gli Stati membri mettono in vigore le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva entro ...⁽²⁹⁾ . Essi comunicano immediatamente alla Commissione il testo di tali disposizioni .

Quando gli Stati membri adottano tali disposizioni, queste contengono un riferimento alla presente direttiva o sono corredate di un siffatto riferimento all'atto della pubblicazione ufficiale. Le modalità di tale riferimento sono decise dagli Stati membri.

2. Gli Stati membri comunicano alla Commissione il testo delle disposizioni essenziali di diritto interno che essi adottano nel settore disciplinato dalla presente direttiva.

Articolo 26

Relazione

Entro ...⁽³⁰⁾ * e successivamente ogni quattro anni, la Commissione presenta al Parlamento europeo, al Consiglio e al Comitato economico e sociale europeo una relazione sull'applicazione della presente direttiva. Tale relazione esamina lo sviluppo e l'utilizzo degli organismi ADR e l'impatto della presente direttiva sui consumatori e sui professionisti, in particolare sulla sensibilizzazione dei consumatori e il livello di adozione da parte dei professionisti. Detta relazione è corredata, se necessario, di proposte di revisione della presente direttiva.

Articolo 27

Entrata in vigore

La presente direttiva entra in vigore il ventesimo giorno successivo alla pubblicazione nella Gazzetta ufficiale dell'Unione europea.

Articolo 28

Destinatari

Gli Stati membri sono destinatari della presente direttiva.

Fatto a ..., il

Per il Parlamento Europeo

Il presidente

Per il Consiglio

Il presidente

-
- (1) GU C 181 del 21.6.2012, pag. 93.
 - (2) Posizione del Parlamento europeo del 12 marzo 2013.
 - (3) GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.
 - (4) GU L 109 del 19.4.2001, pag. 56.
 - (5) * GU: inserire il numero di serie del regolamento di cui al documento PE-CONS 80/12-2011/0374 (COD).
 - (6) ** GU: inserire la data del regolamento di cui al documento PE-CONS 80/12-2011/0374 (COD).
 - (7) GU L...
 - (8) GU L 88 del 4.4.2011, pag. 45.
 - (9) GU L 136 del 24.5.2008, pag. 3.
 - (10) GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.
 - (11) GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.
 - (12) GU L 266 del 9.10.1980, pag. 1 .
 - (13) GU L 136 del 2.6.2010, pag. 1.
 - (14) GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.
 - (15) GU L 110 dell'1.5.2009, pag. 30.
 - (16) GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.
 - (17) GU L 8 del 12.1.2001, pag. 1.
 - (18) GU C 136 dell'11.5.2012, pag. 1.
 - (19) * GU: inserire il numero di serie del documento PE-CONS 80/12.
 - (20) * GU inserire la data corrispondente a cinque anni dopo l'entrata in vigore della presente direttiva .
 - (21) + GU: inserire il numero di serie della presente direttiva.
 - (22) ** GU: inserire la data della presente direttiva.
 - (23) *** GU: inserire la data di pubblicazione della presente direttiva.
 - (24) * GU: inserire il numero di serie della presente direttiva.
 - (25) ** GU: inserire la data della presente direttiva.
 - (26) *** GU: inserire la data di pubblicazione della presente direttiva.
 - (27) * GU: inserire la data corrispondente a due anni dopo l'entrata in vigore della presente direttiva.
 - (28) ** GU: inserire la data corrispondente a due anni e sei mesi dopo l'entrata in vigore della presente direttiva.
 - (29) * GU: inserire la data corrispondente a due anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.
 - (30) ** GU: inserire la data corrispondente a sei anni dall'entrata in vigore della presente direttiva.



Glossario e Indirizzi Utili

GLOSSARIO

ADR: è l'acronimo di *Alternative Dispute Resolution* (Risoluzione Alternativa delle Controversie) e indica i diversi sistemi di risoluzione dei conflitti alternativi al ricorso alla giustizia civile.

Arbitrato (Rituale ed Irrituale): è una procedura diretta a porre fine ad una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti decidono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere. Si distinguono due forme di arbitrato: rituale ed irrituale o libero. Nel primo caso, la decisione finale dell'arbitro, detta lodo, segue le norme del codice di procedura civile ed equivale ad una vera e propria sentenza. Nel caso dell'arbitrato irrituale o libero la decisione finale è vincolante per le parti come un contratto.

Associazioni di consumatori: organizzazioni preposte alla tutela e alla promozione dei diritti dei cittadini-consumatori e alla rappresentanza dei loro interessi presso le sedi istituzionali. Il Codice del Consumo prevede requisiti per il loro riconoscimento, anche ai fini della composizione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Conciliazione paritetica per le controversie di consumo: procedura di risoluzione delle controversie attivabile grazie ad appositi accordi (protocolli) sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e l'azienda per la gestione di specifiche tipologie di controversie (riconducibili ad esempio alla violazione degli standard previsti dalle carte dei servizi, ecc.).

Conciliazione camerale: è una procedura di risoluzione delle controversie in base alla quale una terza persona imparziale, il conciliatore, assiste le parti in conflitto guidando la loro negoziazione e orientandole verso la ricerca di accordi vantaggiosi per entrambe. Presso ogni Camera di Commercio è possibile accedere alla procedura di conciliazione laddove vi sia una controversia tra imprese o tra impresa e consumatore. Nel regolamento di ciascuna Camera è indicato il tariffario, che è concepito a scaglioni in base al valore della controversia.

Commissione paritetica: è l'organismo deputato alla gestione della controversia ed è composto pariteticamente da un rappresentante dell'associazione dei consumatori e da un rappresentante dell'azienda; la Commissione ha il compito di formulare una proposta di soluzione della controversia da sottoporre alla valutazione del consumatore. Se la proposta viene accettata, entrambe le parti sottoscrivono un verbale che ha valore di accordo transattivo; al contrario se l'accordo non viene raggiunto non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti.

Domanda di conciliazione: in caso di mancata risposta al reclamo nei termini indicati (in genere 30 o 40 giorni) oppure in caso di risposta non soddisfacente da parte dell'azienda, il consumatore può inoltrare una domanda di Conciliazione Paritetica; la domanda può essere presentata rivolgendosi ad una delle associazioni che hanno sottoscritto il protocollo di conciliazione oppure in maniera autonoma attraverso la compilazione di appositi moduli disponibili online (tanto sui siti delle associazioni quanto su quello dell'azienda interessata). Ogni procedura ha una modulistica semplice, tarata sugli specifici servizi oggetto di lamentela e di facile compilazione anche da parte del singolo cittadino.

Mediazione civile e commerciale: il decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28 (pubblicato nella G.U. n.53 del 5 marzo 2010) sulla mediazione in materia civile e commerciale regola il procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie in numerose materie. Tale decreto definisce la mediazione come *l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa*. La conciliazione secondo il decreto è il risultato e cioè la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione.

ODR: è l'acronimo di *Online Dispute Resolution* e indica la risoluzione delle controversie attraverso Internet; è una procedura particolarmente indicata per la trattazione di controversie di consumo transfrontaliere. La Commissione Europea ha creato una rete transnazionale per garantire ai consumatori l'esercizio effettivo dei diritti "oltre frontiera" mediante il ricorso alla risoluzione alternativa delle controversie. Tale rete è costituita da una serie di punti CEC (centro europeo del consumatore) gestiti nei diversi paesi dalle associazioni di consumatori che facilitano l'invio del reclamo del consumatore ed attivano, se necessario, una procedura online di gestione della controversia.

Protocollo di conciliazione: accordo quadro tra associazione di consumatori e azienda attraverso il quale si individuano le modalità per la gestione delle controversie che dovessero insorgere tra consumatore e azienda. Vengono stabilite casistiche, tempi, eventuali indennizzi e modalità di trattazione della controversia. I protocolli e i relativi regolamenti sono aperti e sottoscrivibili dalle associazioni dei consumatori di cui all'art 137 del Codice del Consumo.

Reclamo: segnalazione formale trasmessa dal consumatore all'azienda a seguito di un disservizio subito. Il reclamo, che può essere formulato via e-mail, via fax o contattando numeri di telefono. L'azienda ha l'obbligo di rispondere nei tempi stabiliti dalle carte di servizio, dai contratti o dalle specifiche delibere delle Autorità di set-

tore (es. AGCOM, AEEG).

Tecniche di negoziazione: modalità per promuovere e favorire il confronto e la ricerca di un accordo condiviso tra le parti in conflitto.

Tentativo obbligatorio di conciliazione. In alcuni settori (es contratti bancari, assicurativi, liti condominiali, telecomunicazioni) è previsto l'obbligo di tentare una risoluzione delle controversie quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria. Non è obbligatorio accordarsi o trovare la soluzione ma è obbligatorio il tentativo presso le sedi riconosciute e accreditate (es organismi di mediazione e nel settore delle telecomunicazioni anche presso commissioni paritetiche attivate con i protocolli tra Associazioni di consumatori e aziende del settore).

Verbale di conciliazione paritetica: è il documento che sancisce la conclusione di una procedura di conciliazione. Il verbale si considera positivo quando la Commissione individua una proposta accettata dal consumatore; al contrario è da intendersi negativo quando il consumatore rifiuta la proposta o quando la Commissione non individua alcuna proposta da sottoporre alla valutazione del consumatore. Il valore giuridico dei verbali di conciliazione sottoscritti è di accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile.

Indirizzi utili per approfondire il funzionamento dei singoli protocolli di conciliazione ai quali si riferiscono i dati del Quarto Report.

AZIENDE

Agos Ducato

www.agosducatoweb.it

<http://www.agosducato.it/noi-e-i-consumatori/>

Intesa SanPaolo

www.intesasanpaolo.com

http://www.intesasanpaolo.com/script/bve/retail20/RetailIntesaSanpaolo/ita/footer_pagine/reclami/ita_reclami.jsp

Eni

www.eni.com

http://www.eni.com/it_IT/associazione-consumatori/conciliazione/conciliazione.shtml

Acegas

<http://www.acegas-aps.it>

<http://www.gruppo.acegas-aps.it/cms/751/attivazione-della-conciliazione.html>

A2a

<http://www.a2a.eu/gruppo/cms/a2a/it/>

<http://www.a2a.eu/gruppo/cms/a2a/it/clienti/conciliazione/>

Telecom

<http://www.telecomitalia.it/>

<http://www.telecomitalia.it/assistenza/info-consumatori/conciliazione>

Wind

<http://www.windgroup.it>

http://www.windgroup.it/it/consumatori/conciliazione_paritetica/pg1.phtml

Edison

<http://www.edison.it/>

<http://clienti.edisonenergia.it/contatti/conciliazione/index.html>

Sorgenia

www.sorgenia.it

www.sorgenia.it/area-informativa/clienti/conciliazione-paritetica

Alitalia

http://www.alitalia.com/IT_IT/home/index.aspx
http://www.alitalia.com/IT_IT/your_travel/passenger-rights/conciliazione_paritetica/index.aspx

Poste Italiane

<http://www.poste.it/index.shtml>
<http://www.poste.it/azienda/chisiamo/conciliazione.shtml>

Poste Mobile

<http://www.postemobile.it/Pagine/HomePage.aspx>
<http://www.postemobile.it/ChiSiamo/Pagine/Conciliazione.aspx>

H3g

<http://www.tre.it/>
<http://www.tre.it/assistenza/servizio-clienti/procedure-documenti/conciliazione-online>

Vodafone

<http://www.vodafone.it/>
http://assistenza.vodafone.it/per_il_consumatore/le_conciliazioni

Teletu

<http://www.teletu.it/>
<http://supporto.teletu.it/il-contratto/domande-frequenti/9-conciliazione/24-conciliazione-paritetica/>

Enel

<http://www.enel.it/it-IT/>
<http://www.enel.it/conciliazione/consumatori.shtml>

Trenitalia

<http://www.trenitalia.com/>
<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=860a50288944e110VgnVCM1000003f16f90aRCRD>

Fastweb

<http://www.fastweb.it/portale/>
<http://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/conciliazioni-paritetiche/>

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

ACU

Via Padre Luigi Monti, 20/c – 20162 Milano
Tel. 02/6615411 – Fax 02/6425293
Website: www.associazioneacu.org
Email: reclami@associazioneacu.org

ADICONSUM

Viale Degli Ammiragli n. 91
00136 Roma
Tel. 06/4417021
Website: www.adiconsum.it
Email: assistenza.consumatori@adiconsum.it

ADOC

Via di Tor Fiorenza, 35 – 00199 Roma
Tel. 06/45420928 – 06/86398975 – 06/86367211 – Fax 06/86329611
Website: www.adocnazionale.it
Email: info@adoc.org

ADUSBEF

Via Farini, 62 -00185 Roma
Tel. 06/4818632 – Fax 06/4818633
Website: www.adusbef.it
Email: info@adusbef.it

ALTROCONSUMO

Via Valassina, 22 – 20159 Milano
Tel. 02/668901 – Fax 02/66890288
Website: www.altroconsumo.it
Email: pr@altroconsumo.it

ASSO-CONSUM

Via Lombardia, 30 - 00187 Roma
Tel. 06 42009318 – Fax 06 42009322
Website : www.asso-consum.it
Email: assoconsum@gmail.com

ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli, 10 – 00186 Roma
Tel. 06/6833617 – Fax 06/6867434
Website: www.assoutenti.it
Email: segreteria@assoutenti.it

CASA DEL CONSUMATORE

Via Bobbio, 6 – 20144 Milano
Tel. 02/76316809 – Fax 02/76392450
Website: www.casadelconsumatore.it
Email: direzione@casadelconsumatore.it; info@casadelconsumatore.it

VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL – CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI

Via Dodiciville, 2 – 39100 Bolzano
Tel. 0471/975597 – Fax 0471/979914
Website: www.centroconsumatori.it; www.assicurarsibene.it
Email: info@consumer.bz.it

CITTADINANZATTIVA

Via Flaminia, 53 – 00196 Roma
Tel. 06/367181 – Fax 06/36718333
Website: www.cittadinanzattiva.it
Email: mail@cittadinanzattiva.it

CODACONS

Viale Mazzini, 73 – 00195 Roma
Email: codacons3@tin.it; presnazcodacons@tiscalinet.it
Viale Abruzzi, 11 – 20121 Milano
Email: codacons.milano@libero.it
M. Schipa, 41 – 84133 Salerno
Website: www.codacons.it
Email codacons.campania@gmail.com
Call Center Nazionale: 892007

CODICI

Viale Guglielmo Marconi, 94 – 00146 Roma
Tel. 06/55301808 – Fax 0655307081
Website: www.codici.org
Email: segreteria_nazionale@codici.org

CONFCONSUMATORI

Viale G. Mazzini, 43 – 43121 Parma
Tel. 0521/231846 – Fax 0521/285217
Website: www.confconsumatori.com
Email: segreteria@confconsumatori.it

FEDERCONSUMATORI

Via Palestro, 11 – 00185 Roma
Tel. 06/42020755 - Fax 06/47424809
Website: www.federconsumatori.it
Email: federconsumatori@federconsumatori.it

LEGA CONSUMATORI

Via delle Orchidee, 4/a – 20147 Milano
Tel. 02/48303659 – 02/41291224 Fax 02/48302611
Website: www.legaconsumatori.it
Email: info@legaconsumatori.it; atupertu@legaconsumatori.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via Piemonte, 39/a – 00187 Roma
Tel. 06/4880053 – Fax 06/4820227
Website: www.movimentoconsumatori.it
Email: info@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Via Quintino Sella, 41 – 00187 Roma
Tel. 06/4881891 - Fax 06/4820227
Website: www.mdc.it
Email: info@mdc.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Via Duilio, 13 – 00192 Roma
Tel. 06/32600239 - Fax 06/3234616
Website: www.consumatori.it
Email: info@consumatori.it

Associazioni di Consumatori



Istituzioni



Università



Imprese e loro associazioni di categoria





Consumers' Forum è un'associazione indipendente che dal 1999 riunisce imprese e consumatori per facilitare il dialogo, promuovere le politiche consumeriste e migliorare la qualità di vita dei cittadini.

Fanno parte di Consumers' Forum le più importanti associazioni di consumatori, istituzioni, università, numerose imprese industriali e di servizi e le loro rappresentanze.

L'associazione è luogo di confronto sui diritti dei consumatori e favorisce il "dialogo aperto" tra i diversi attori sociali, con l'obiettivo di produrre una costruttiva «coevoluzione» di politiche consumeriste e di politiche per il miglioramento della qualità della vita dei cittadini.

Consumers' Forum

Via degli Scipioni, 8 00192 Roma RM
tel. 06-39725486 fax 06-39887519
segreteria@consumersforum.it

www.consumersforum.it
www.facebook.com/consumforum
twitter.com/ConsumForum
www.youtube.com/user/consumersforumtv