



CONSUMERS' FORUM

PRESENTA



CONSUMEETING 2014

Il Consumatore consapevole nell'era digitale



CON L'ADESIONE DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Con il Patrocinio di:



CONSUMEETING 2014

Il Consumatore consapevole nell'era digitale

PROGRAMMA

9.00 Registrazione partecipanti

9,30 Tre tavoli tematici paralleli

 **Consumatore Consapevole**
modera
Ivo Ferrario
Direttore comunicazione e relazioni esterne Centromarca

 **Europa, Diritti e Garanzie**
modera
Gianni Trovati
Giornalista de Il Sole 24 Ore

 **Conciliazioni paritetiche**
modera
Roberto Tascini
Segretario nazionale ADOC

12,00 **Ripresa dei lavori in plenaria**
Sala del Parlamentino

Avvio dei lavori

Sintesi dei tre Workshop tematici

Relazione di
Nando Pagnoncelli
Presidente Ipsos Italia

Tavola Rotonda
Giovanni Calabrò
Direttore Generale per la Tutela del Consumatore - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

Paolo Coppola
Onorevole deputato consigliere per l'Agenda Digitale presso Ministero della Funzione Pubblica

Alessandro Mostaccio
Segretario Generale Movimento Consumatori

Annarosa Racca
Presidente Federfarma

Conclusioni
Fabio Picciolini
Presidente Consumers' Forum

14.00 **Light lunch**

Media Partner:





CONSUMERS' FORUM

presenta

Consumeeting 2014

**Il consumatore consapevole
nell'era digitale**

Il lavoro riflette esclusivamente le opinioni dei singoli Autori e non rappresenta le posizioni ufficiali di Consumers' Forum.

SOMMARIO

Prefazione	pag. 5
<i>a cura di Romolo Giacani, Vice - presidente Consumers' Forum</i>	
Introduzione	pag. 7
<i>a cura di Fabio Picciolini, Presidente Consumers' Forum</i>	
IL CONSUMATORE CONSAPEVOLE	pag. 9
Prosumer: un Consumatore pro-attivo nell'era digitale per lo sviluppo sostenibile	pag. 11
<i>Sintesi a cura del Gruppo di Lavoro Consumatore Consapevole di Consumers' Forum</i>	
Consummeeting 2014: il consumatore consapevole nell'era digitale	pag. 15
<i>Ricerca a cura di IPSOS</i>	
Sviluppo Sostenibile, Consumo Consapevole e Competitività di Impresa: una triangolazione possibile (nonché auspicabile)	pag. 37
<i>Università degli Studi di Siena - Dipartimento di Scienze della Formazione, Scienze Umane e della Comunicazione Interculturale</i>	
Bilancio di sostenibilità di settore	pag. 89
<i>a cura di Federdistribuzione</i>	
EUROPA, DIRITTI E GARANZIE	pag. 93
Europa e sviluppo delle Garanzie e dei Diritti dei consumatori	pag. 95
<i>Sintesi a cura del Gruppo di Lavoro Europa, Diritti e Garanzie di Consumers' Forum</i>	
Riferimenti normativi	pag. 101
CONCILIAZIONI PARITETICHE	pag. 111
Contributo alla riforma della giustizia civile	pag. 113
<i>Sintesi a cura del Gruppo di Lavoro Conciliazioni di Consumers' Forum</i>	
Quinto Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche	pag. 125
<i>Abstract a cura di Antonietta Boselli, Segretario generale Assoutenti</i>	
Direttiva 2013/11/UE e suo recepimento	pag. 135
Riferimenti normativi	pag. 165

PREFAZIONE

a cura di

Romolo Giacani

Vice - presidente di Consumers' Forum

Consumers' Forum - La costruzione del dialogo

Consumers' Forum, potremmo dire, è un luogo utopico: un posto che sembrerebbe non avere una sua collocazione. Il fatto di essere, da quindici anni, un'esperienza unica nel panorama europeo dice forse molto di più di tante cose si possano aggiungere. Un luogo dove convivono e lavorano insieme soggetti con organizzazioni, punti di vista, strutture, molto eterogenee fra loro. Realtà che hanno trovato però finalità comuni, sulla base delle quali hanno imparato a darsi degli obiettivi e lavorare insieme per realizzarli. Obiettivi comuni come la diffusione della cultura consumerista o il miglioramento del livello dell'informazione, la trasparenza, la qualità e la sicurezza dei prodotti e servizi. Questi sono quelli già presenti nello statuto. Ma il vero obiettivo, la scommessa, o sempre per rimanere nella metafora iniziale, l'utopia, è l'esistenza stessa di Consumers' Forum e il suo essere proiettata nel futuro. La crescita di questa associazione in questi anni, sia nei progetti realizzati, sia nel numero dei soggetti partecipanti che hanno arricchito i nostri tavoli ed i nostri gruppi di lavoro con esperienze e campi di interesse nuovi, ci dicono che la scommessa è stata vinta.

E, fra gli obiettivi comuni, non si può non citare la Conciliazione. Un modo di pensare, un abito mentale prima di tutto, che abbiamo sviluppato, diffuso, praticato all'interno dei nostri tavoli di lavoro. Un modo alternativo di gestire il contenzioso, le controversie. Grazie alle procedure di Conciliazione, che molti dei soggetti di Consumers' Forum hanno adottato, le controversie fra consumatori ed imprese da ragione di scontro sono diventate occasioni di confronto e di crescita, da motivo di conflitti sono diventate opportunità di miglioramento dei processi interni. Anche questa, se vogliamo, è la realizzazione di una gran bella utopia.

Consumers' Forum nei suoi quindici anni di storia è stato soprattutto il luogo del dialogo. Imprese che ascoltano i loro clienti e li rendono partecipi di progetti ed iniziative; Associazioni che rappresentano e rivendicano giusti diritti senza dover

ricorrere a denunce sui mezzi di informazione o nelle aule di tribunale. Questo è oggi Consumers' Forum. Un luogo per lavorare e migliorarsi insieme. Un luogo dove non si annacquano le differenze ed i contrasti, ma dove si lavora insieme per gestirli. Certo il lavoro da fare è enorme, si può dire che abbiamo appena iniziato. Abbiamo visto che il metodo funziona: tutto il resto è ancora da costruire, da verificare, da approfondire. Ma il metodo è giusto, dà dei risultati, utili per le imprese, per i consumatori, ma direi in generale, per il sistema Paese.

INTRODUZIONE

a cura di

Fabio Picciolini

Presidente di Consumers' Forum

Consumers' Forum realizza la II edizione di Consumeeting. Un evento che riunisce i maggiori attori del consumerismo italiano, associazioni dei consumatori e di impresa, singole imprese, istituzioni, authority, per discutere del consumerismo di oggi e di domani.

Consumers' Forum può realizzare queste iniziative in quanto unico vero laboratorio che riunisce tutti gli interlocutori e che si avvale della collaborazione dei più importanti atenei nazionali. Può realizzarle anche perché è il suo scopo istitutivo mai modificato e, con la totale certezza per il futuro, non modificabile, di promuovere una cultura condivisa di tutela del consumatore e di sviluppo del consumerismo.

L'esperienza della prima edizione fondamentale per la riuscita di Consumeeting 2014, ha modificato solo organizzativamente la natura dell'evento, lasciando inalterata la *vision* dell'iniziativa.

Tre gruppi di lavoro che hanno operato per oltre sei mesi su tre macro temi: Consumatore Consapevole, Europa - Diritti e Garanzie, Conciliazioni Paritetiche.

Gruppi di lavoro che oltre alle professionalità e alle peculiarità di ogni singolo partecipante delle associazioni e delle imprese, a partire dai tre responsabili, si sono potuti avvalere di studi e ricerche di società specializzate e di atenei in tema di consumatore consapevole nell'era digitale, quali IPSOS, l'Università degli Studi di Siena - Dipartimento di Scienze della Formazione, Scienze Umane e della Comunicazione Interculturale e l'Università degli Studi di Cassino e del Lazio meridionale.

In particolare il gruppo "Consumatore consapevole" ha lavorato su una doppia direttrice: la messa in comune delle esperienze di settori anche diversi come quello bancario, quello farmaceutico, quello dei trasporti, quelli dell'alimentazione e della distribuzione, nell'ottica del consumatore che si avvicina all'acquisto nelle forme tradizionali e in quelle ormai consolidate del digitale e degli acquisti on line.

Il Gruppo “Europa - diritti e garanzie” ha puntato la propria attenzione sulle nuove tutele che l’evoluzione dei mercati impone, alla luce dello sviluppo del mercato digitale. Il gruppo ha, in tale ottica, individuato una serie di temi su cui il legislatore comunitario è già intervenuto o dovrà certamente lavorare in futuro.

Il gruppo “Conciliazioni paritetiche”, infine, ha affrontato le tematiche che Consumers’ Forum fin dalla sua nascita ha posto al centro della propria azione. Il gruppo ha affrontato il tema anche alla luce della recente Direttiva europea 2013/11/UE e della legislazione nazionale che ha introdotto nuovi istituti per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Temi affrontati nella tavola rotonda conclusiva da qualificati interlocutori esperti di impresa, di consumerismo, della politica.

Infine, tutti i lavori hanno trovato una loro sistematizzazione nella consueta pubblicazione della collana delle attività svolte da Consumers’ Forum. Inoltre, come sempre, tutti i materiali saranno a disposizione degli interessati nel sito www.consumersforum.it.

Consumeeting 2014, quindi, vuole essere il ponte tra quanto oggi avviene sui mercati, nella legislazione per le tutele e quanto ci riserva un futuro per molti già presente.



Consumatore Consapevole

**Sintesi a cura del Gruppo di Lavoro
Consumatore Consapevole
di Consumers' Forum**

PROSUMER: UN CONSUMATORE PRO-ATTIVO NELL'ERA DIGITALE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Il Gruppo di Lavoro “Consumatore Consapevole” ha inteso animare la riflessione sul rapporto Azienda - Consumatore nella fase che precede l’atto di acquisto, con il fil rouge del tema del digitale, tema che accompagna la riflessione generale della seconda edizione di **Consumeeting**.

I lavori si sono concentrati in particolare su quattro settori, espressi e rappresentati nel Gruppo di Lavoro da alcuni tra i Soci di Consumers’ Forum (aziende e associazioni di consumatori): banche, farmaci, trasporti, food e distribuzione.

Dall’informazione trasparente e comunicazione corretta al Consumatore, all’educazione al consumo sostenibile e per un’alfabetizzazione finanziaria, dal corretto uso dei farmaci, alle *best practices* in tema di trasporti, sino alla lotta alla contraffazione e alle frodi per costruire e consolidare un mercato concorrenziale con regole certe e uguali, sino alla valorizzazione delle attività di Corporate Social Responsibility come asse strategico aziendale.

Il gruppo di Lavoro Consumatore Consapevole di Consumers’ Forum si è avvalso del supporto scientifico di due ricerche che si sono integrate e completate a vicenda. La prima, svolta in collaborazione con Ipsos, con cui Consumers’ Forum ha lunga consuetudine nell’ambito dell’*Osservatorio sugli stili e sulle tendenze di consumo dei consumatori*, è una ricerca quantitativa svolta in Italia, su un campione rappresentativo di Consumatori e Consumatrici, e ha indagato la loro opinione e abitudini d’acquisto nei settori sopracitati. La seconda, svolta in collaborazione con l’Università degli Studi di Siena - Dipartimento di Scienze della Formazione, Scienze Umane e della Comunicazione Intercolturale, ha indagato alcune delle più significative *best practices* in Europa nei quattro settori.

Ne esce, bene delineata da entrambe le ricerche, la figura del **cosiddetto “prosumer”, un Consumatore pro-attivo nell’era digitale per lo sviluppo sostenibile**. Un consumatore capace di interagire, ormai sempre di più, anche grazie alle tecnologie, con le aziende e addirittura di indirizzarne i comportamenti, essendone esso stesso influenzato. **Un Consumatore sempre più Consapevole.**

Ciò che ha permesso l'unità di intenti di un Gruppo di Lavoro così eterogeneo (da una parte aziende di settori tra loro diversissimi - banche, farmaci, food e distribuzione, trasporti - e associazioni dei consumatori dall'altra) è il comune obiettivo: **promuovere la cultura consumerista, concetto che è alla base della natura stessa di Consumers' Forum e alla base della sua ragion d'essere.**

Un Consumatore Consapevole, informato, educato a scegliere, fruitore di "buona pubblicità", che non si rivolge a prodotti contraffatti, orienta di fatto i propri atti d'acquisto premiando, spesso anche con un piccolo sovrapprezzo, le aziende virtuose. Le aziende che dialogano con lui, le aziende che pensano anche al suo futuro, che non inquinano, che sostengono il territorio e il sociale, che rispettano i propri lavoratori e lavoratrici, che mettono in campo politiche di protezione dei suoi diritti ancor prima che se ne crei il bisogno.

Un Consumatore consapevole è un bene comune, è un patrimonio dell'azienda e un cittadino informato, pronto a distinguere chi gli parla e pronto ad assumersi le proprie responsabilità nel momento della scelta di acquisto.

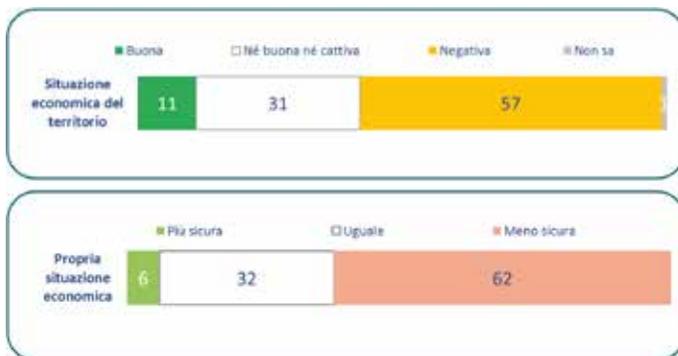
**“Consumeeting 2014: il consumatore
consapevole nell’era digitale”**

RICERCA IPSOS

ABSTRACT

LA SITUAZIONE ECONOMICA E GLI ACQUISTI DI PRODOTTI ALIMENTARI

La percezione della situazione economica del proprio territorio è poco incoraggiante; il 57% del campione intervistato la ritiene molto o abbastanza negativa e, conseguentemente, la propria situazione economica si avverte sempre più incerta (62%)



Negli ultimi 12 mesi il 69% dei rispondenti dichiara di essere stato colpito dalla crisi economica in relazione al lavoro. Un terzo degli intervistati (35%) ha avuto necessità di richiedere un supporto economico per affrontare questi momenti di particolare difficoltà.

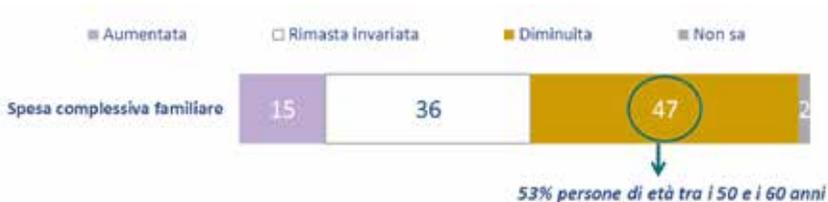
CR6) Lei o qualcuno del suo nucleo familiare o qualche suo conoscente è stato colpito dalla crisi negli ultimi 12 mesi riguardo il lavoro?



10.6) Nell'ultimo anno è capitato che, in momenti di particolare difficoltà, qualcuno abbia supportato economicamente la sua famiglia? (Risposta Singola)



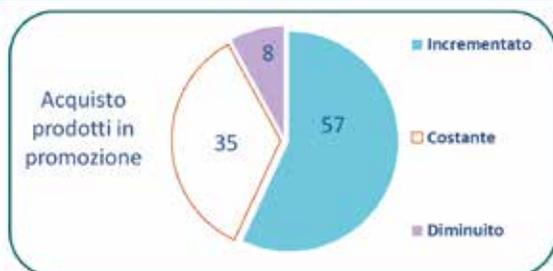
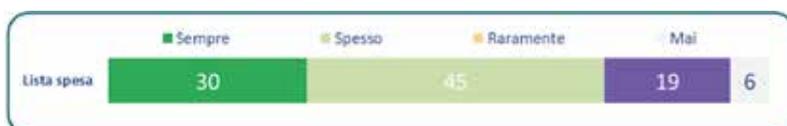
In un quadro generale in cui la situazione attuale non è delle più rosee, le famiglie intervistate cercano di fare economia: il 47% dichiara di aver diminuito la propria spesa familiare complessiva rispetto all'anno precedente (specie tra le persone più mature) e il 78% ha ridimensionato le proprie spese personali.



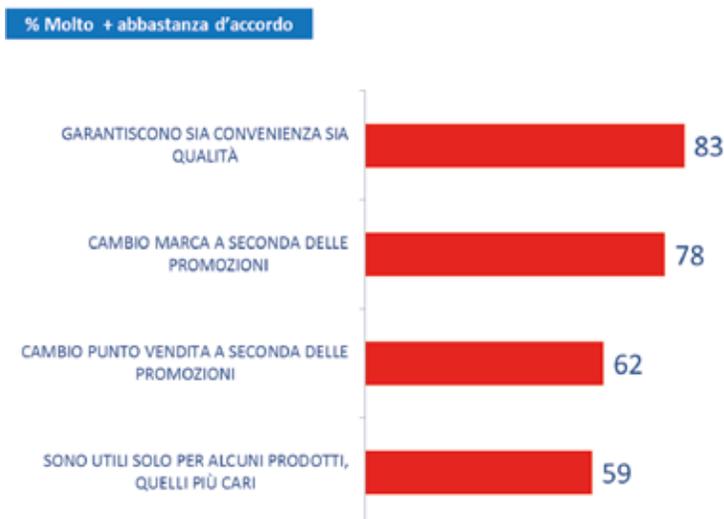
1.B. Lei, personalmente, negli ultimi mesi... (Risposta Singola)



Nell'ottica di un ridimensionamento della spesa, per l'acquisto dei generi alimentari, tre intervistati su 4 si prepara preventivamente una lista (75%); inoltre la quasi totalità del campione (96%) si avvale, nell'acquisto di generi alimentari di prodotti in offerta/promozione con una quota incrementale nel tempo (57%).



È opinione condivisa che i prodotti in offerta mantengano inalterata la qualità (83%) indipendentemente dal brand (78%). Circa due terzi del campione effettua una scelta del punto vendita in relazione alla presenza delle promozioni (62%)



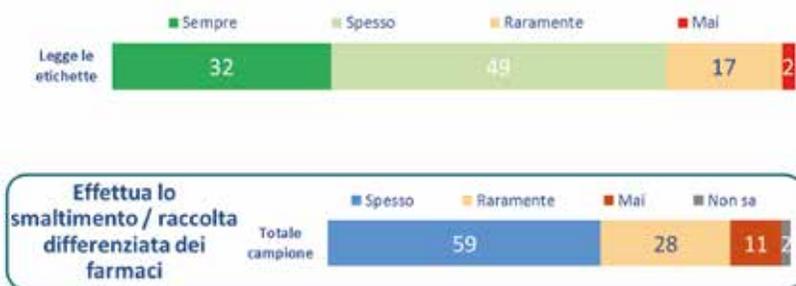
UN CONSUMATORE PIÙ PRAGMATICO MA ANCHE PIÙ ATTENTO

Secondo il rapporto **Waste Watcher 2013** (*) la percentuale degli italiani che sono attenti alla gestione del **cibo** ed evitano gli **sprechi alimentari** sarebbe salita di 7 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Un altro segnale importante viene dalla gestione del cibo entro le mura domestiche *“Oggi il 63% degli intervistati dichiara che, quando il cibo è scaduto, controlla se effettivamente è andato a male oppure è ancora buono, e cerca comunque di riutilizzarlo”*.

*fonte: Osservatorio sugli sprechi alimentari delle famiglie italiane Waste Watcher

Una crescente attenzione del consumatore che lo rende più consapevole sia in ambito alimentare (l'81% legge le etichette dei prodotti alimentari, in particolare la data di scadenza), ma anche in tema di mobilità sostenibile (car pooling e car sharing) *“un'ottima risposta alle nuove esigenze di mobilità, spesso last minute, della popolazione. Muoversi in maniera agile, smart, abbattendo le emissioni di CO2 e*

socializzando è una formula che sempre più persone scelgono per ogni viaggio.” e, non ultime, di buone pratiche di riciclo/ riutilizzo anche in tema di farmaci.



In tema di mobilità, l'autovettura rimane tuttavia il mezzo più utilizzato per gli spostamenti. Un tema ancora molto dibattuto è quello delle coperture; sia in termini territoriali che di orario.



LE NUOVE TECNOLOGIE COME PROCESSO DI CONSUMER EMPOWERMENT

Secondo i dati Istat (Fonte "Istat - cittadini e nuove tecnologie") nel 2013 la quota di famiglie che dispone di un accesso ad Internet da casa e di un personal computer ammonta rispettivamente al 61% e al 63%, in incremento rispetto al 2012.

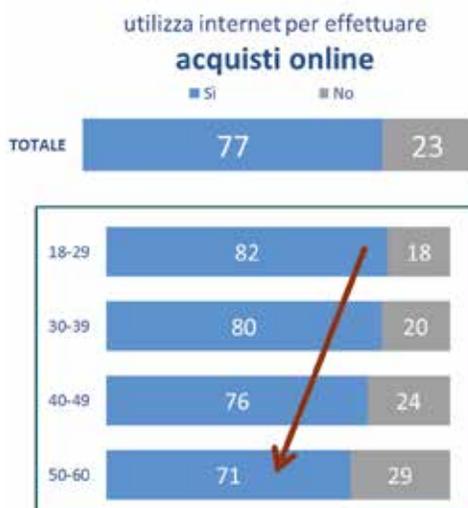
L'evoluzione di Internet ha condotto ad una spiccata crescita della interazione con

gli altri attraverso i social network ma anche per partecipare a consultazioni o votazioni, come pure per ottenere informazioni su beni e servizi o per effettuare acquisti online (specie tra i servizi turistici o tra i servizi bancari o assicurativi). Internet consente di “aprire un occhio sul mondo”, anche se il livello di diffusione delle tecnologie è, nel nostro paese fortemente condizionato dalla localizzazione geografica, dallo status sociale e dall’età.

Per quanto concerne la salute, secondo l’Istat nel 2013 si rileva un forte incremento dell’utilizzo di Internet per la ricerca di informazioni sanitarie (dal 45,1% del 2011 al 49,6%), specie tra le donne.

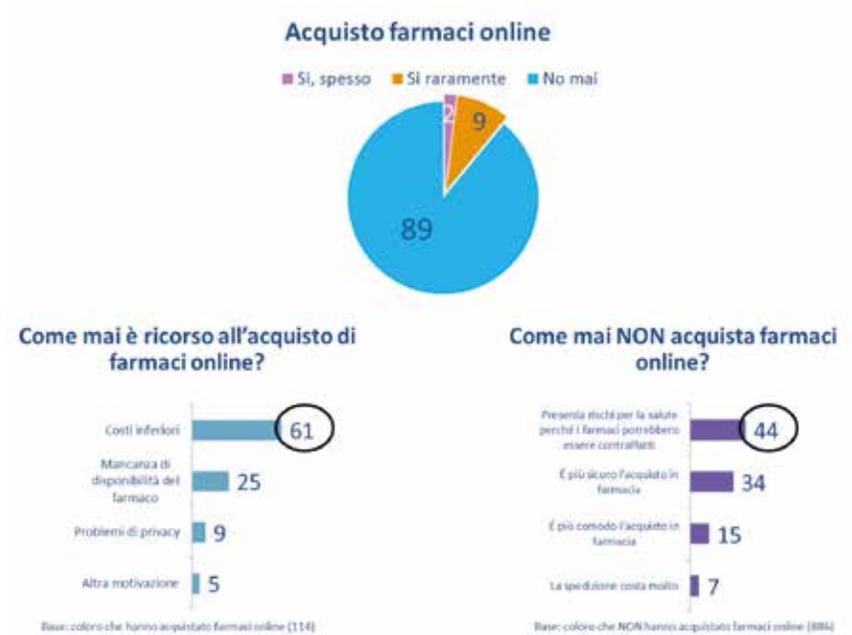
I dati Istat trovano riscontro nei risultati della ricerca.

Secondo il campione intervistato il 77% ha utilizzato internet per acquisti o online o operazioni finanziarie; in particolare tra i giovani.



Nonostante il più accentuato utilizzo della rete nella ricerca di informazioni inerenti la salute appare ancora residuale la quota di coloro che effettuano acquisti di farmaci online (11% del totale campione).

I motivi della reticenza sono legati principalmente al tema della sicurezza: 44% di chi non acquista infatti teme contraffazioni ed il 34% ritiene più sicuro l’acquisto in farmacia.

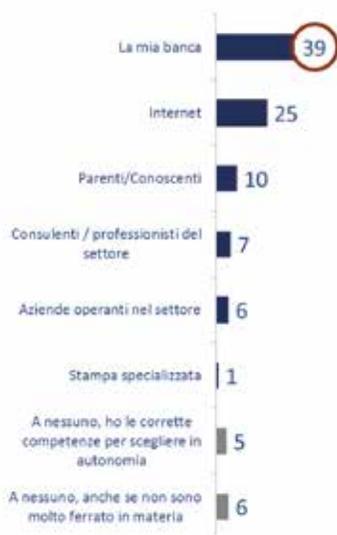


La figura del farmacista riveste infatti un ruolo importante tra gli intervistati: per ben 3 intervistati su 4 (74%) è presente un farmacista di fiducia cui rivolgersi per l'acquisto di farmaci.



Se in tema di salute la disintermediazione lascia il passo alla fiducia, riguardo i consigli in ambito finanziario i dati mostrano come, accanto alla fonte privilegiata costituita dalla propria banca, anche internet come fonte di autoconsultazione. E' altamente probabile che la diffusione delle nuove tecnologie sia stata propedeutica per un "improvement" della consapevolezza del consumatore; processo in fieri e tutt'altro che concluso.

A chi ci si rivolge per avere informazioni su argomenti di interesse bancario?





Il Consumatore consapevole nell'era digitale.

CONSUMEETING 2014

Roma, 9 ottobre 2014



Metodologia

Universo di riferimento:	<ul style="list-style-type: none"> Popolazione nazionale dai 18 ai 60 anni
Campione:	<ul style="list-style-type: none"> Campione popolazione 18 – 60 anni : stratificato e casuale, selezionato in base a quote per sesso, età, area geografica e titolo di studio
Metodologia:	<ul style="list-style-type: none"> CAWI (Computer assisted web interview)
Numero di interviste eseguite:	<ul style="list-style-type: none"> 1000 Interviste
Periodo di rilevazione:	7 Luglio – 14 Luglio 2014

NOTA:
Tutti i valori percentuali riportati nel presente report si riferiscono al dato ponderato, mentre le numerosità indicate (basi), corrispondono al dato NON ponderato, che rappresenta l'effettiva numerosità dei rispondenti.



IL CAMPIONE

Ipsos Public Affairs

Il campione

Valori Percentuali

Genere



Età

Età media: 40 anni



Area Geografica



Titolo di studio

LAUREATI	14
Master / Laurea specialistica	4
Laura breve / vecchio ordinamento	10
NON LAUREATI	86
Diploma di maturità	69
Licenza Diploma inferiore	17

Professione

OCCUPATI	56
Imprenditori, dirigenti, lib. Prof	9
Artigiani, commercianti, autonomi	7
Impiegati, insegnanti	32
Operai	9
NON OCCUPATI	44
Casalinghe	10
Disoccupati	22
Pensionati	4
Studenti	8

Base: Totale intervistati (1000)

Ipsos Public Affairs



Una situazione economica che non dà grandi speranze

Ipsos Public Affairs

La situazione economica del territorio in cui vive

Valori Percentuali

■ Molto - Abbastanza buona □ Né buona né cattiva ■ Abbastanza negativa ■ Molto negativa ■ Non sa

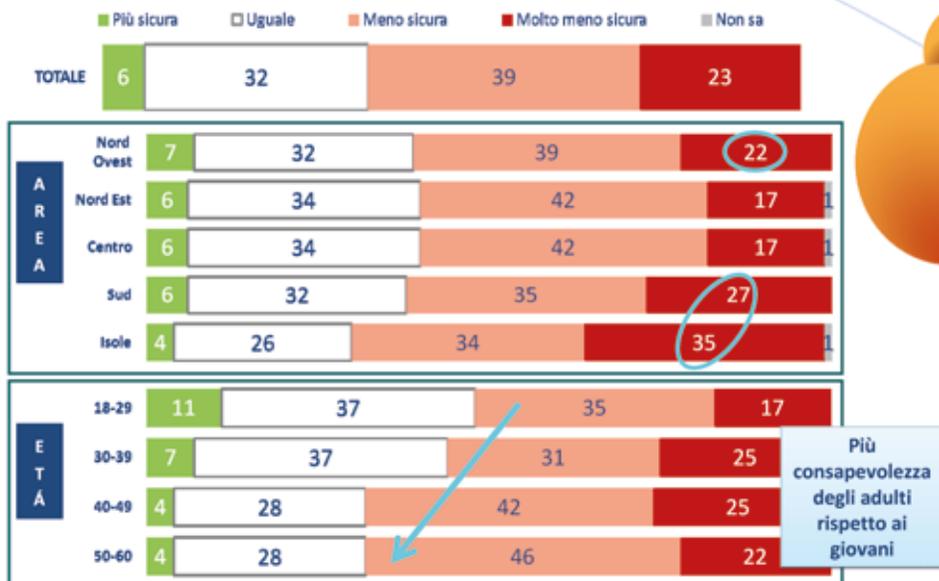


Base: Totale intervistati (1000)

Ipsos Public Affairs

La propria situazione economica: com'è rispetto all'anno scorso?

Valori Percentuali



Base: Totale intervistati (1000)

Ipsos Public Affairs

La crisi economica

Valori Percentuali

CR6) Lei o qualcuno del suo nucleo familiare o qualche suo conoscente è stato colpito direttamente dalla crisi negli ultimi 12 mesi riguardo il lavoro? (Risposta Multipla)



	Uomo	Donna	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud	Isole
No	35	28	29	39	33	25	33
Sì	65	72	71	61	67	75	67
è stato licenziato	33	31	33	26	32	34	31
ora ha delle condizioni peggiori (contratto, guadagno, orari)	30	39	36	32	32	40	31
non viene pagato da diversi mesi	11	13	14	10	11	12	11

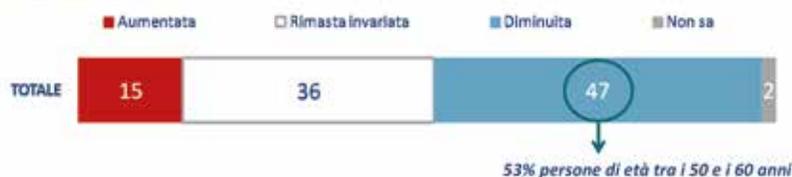
10.6) Nell'ultimo anno è capitato che, in momenti di particolare difficoltà, qualcuno abbia supportato economicamente la sua famiglia? (Risposta Singola)



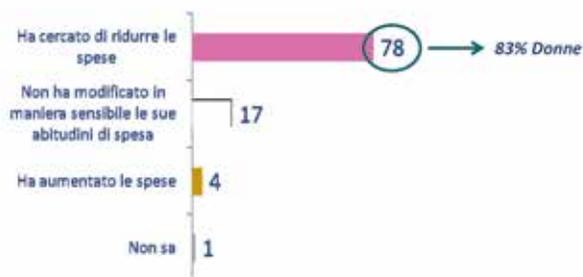
Base: Totale intervistati (1000)

Ipsos Public Affairs

10.2 bis - Nel 2013, rispetto all'anno precedente, la spesa complessiva della sua famiglia è aumentata, rimasta invariata oppure diminuita? (Risposta Singola)



1.B. Lei, personalmente, negli ultimi mesi... (Risposta Singola)



Base: Totale intervistati (1000)

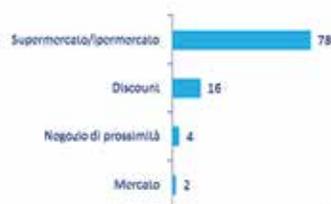
Ipsos Public Affairs



Un consumatore più accorto

Ipsos Public Affairs

F1) La sua famiglia / lei di solito per i generi alimentari si serve più spesso di:

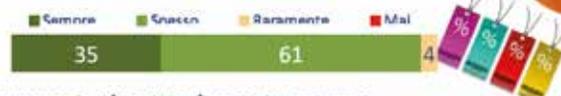


...che mette in atto misure volte a esercitare un controllo «smart» sull'esborso

F2) Quando va a fare la spesa lei prepara una lista di cose da acquistare?



F3) Lei acquista prodotti alimentari in offerta/ in promozione?



La «caccia» alla promozione è in incremento rispetto al passato e genera maggiore switch tra marche e nomadismo di insegna

F34) ... in riferimento alle promozioni/ offerte in merito di prodotti alimentari, lei direbbe che, rispetto a due o tre anni fa...



Base: Totale intervistati (1000)

% di «Molto + abbastanza d'accordo»

CAMBIO MARCA A SECONDA DELLE PROMOZIONI

78

CAMBIO PUNTO VENDITA A SECONDA DELLE PROMOZIONI

62

Ipsos Public Affairs

F6) Lei di solito, legge le etichette dei prodotti alimentari? (Risposta Singola)



	Data di scadenza	86
	Prezzo	67
	Luogo di provenienza e origine	67
	Ingredienti / peso	45
	Data di confezionamento	37
	Calorie/ valore energetico	27
	Modalità di conservazione	27

Base: Totale intervistati (1000)

Ipsos Public Affairs



Un consumatore informato sulle marche e sui prodotti

Ipsos Public Affairs

Un consumatore per cui la pubblicità è una delle molteplici fonti di informazioni cui accede e che utilizza intensamente **la rete**

Valori Percentuali

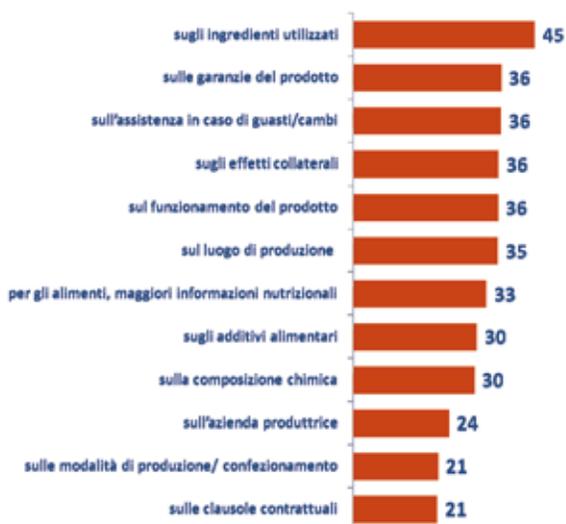
M1) Quali sono le fonti d'informazione sui prodotti di marca che acquista?



Base: Totale intervistati (1000)

Ipsos Public Affairs

M2) Di quale tipo di informazioni sente l'esigenza?



Base: Totale intervistati (1000)

Ipsos Public Affairs



Un cliente di servizi
finanziari in evoluzione

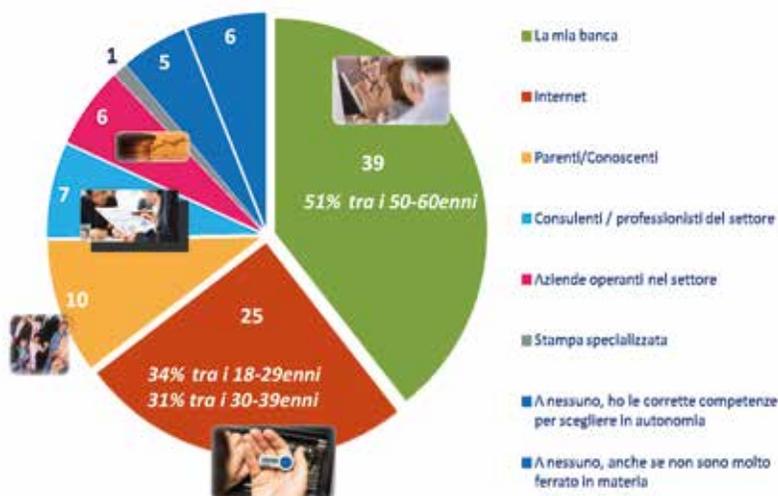
Ipsos Public Affairs



Lo sportello bancario mantiene la leadership in termini di autorevolezza informativa, ma è incalzato dalla rete, specie presso i clienti più giovani

Valori Percentuali

B1 Quando ha bisogno di una informazione su argomenti di interesse bancario/finanziario a chi si rivolge principalmente?



Base: Totale intervistati (1000)

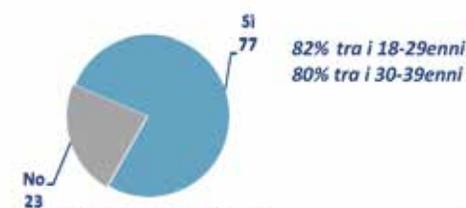
Ipsos Public Affairs



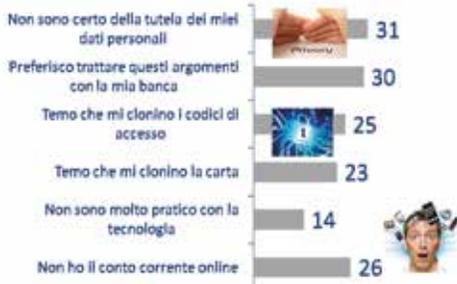
Le transazioni online fanno parte delle pratiche di 3 utenti su 4; privacy, sicurezza informatica e alfabetizzazione digitale sono le tre principali barriere

Valori Percentuali

B2 Lei utilizza internet per effettuare acquisti online tramite carta di credito, oppure operazioni finanziarie tramite il conto corrente online (es. bonifici, pagamenti, investimenti, ...)?

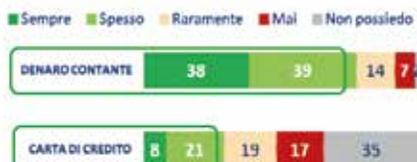


B3 Perché non usa internet per queste attività?



Base: Totale intervistati (1000)

E, per quanto digitalizzati, facciamo ancora frequente uso di danaro contante



Ipsos Public Affairs

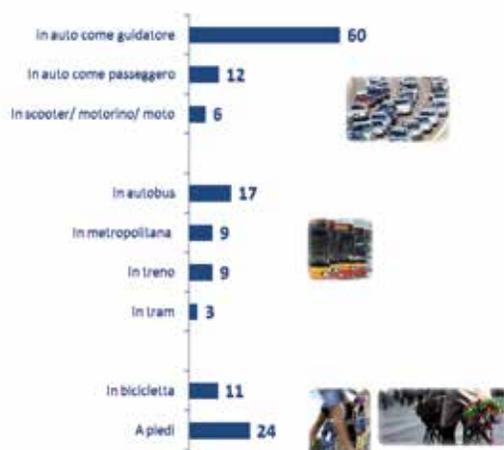


Un viaggiatore esigente (e un po' pigro?)

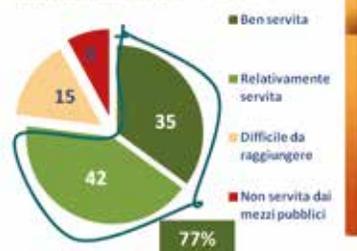
Ipsos Public Affairs

Un popolo di automobilisti: abitudine che non sembra trovare giustificazione in una carenza di servizi, né nella distanza percorsa

T2) Di solito come compie il suo spostamento più frequente?



T1) Parliamo di MEZZI PUBBLICI: Lei direbbe che la zona in cui vive è...?



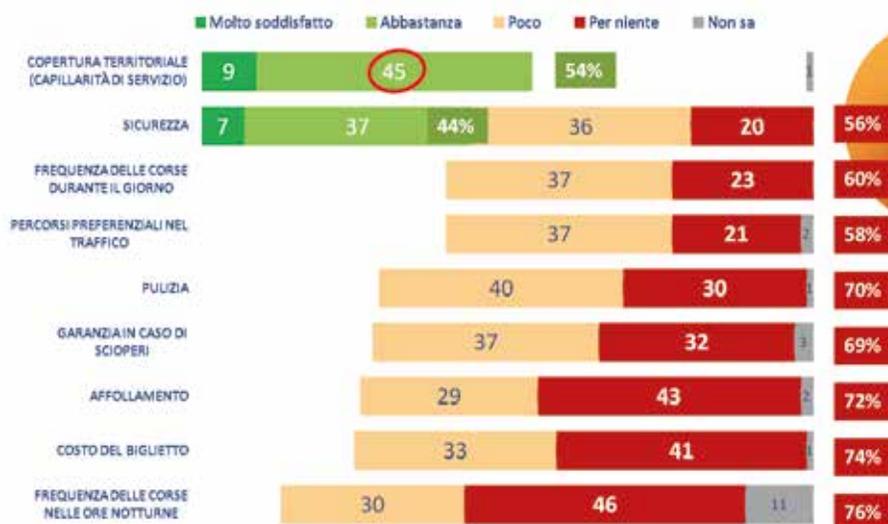
T3) Pensando sempre al suo spostamento più frequente, la sua destinazione finale si trova ...?



Base: Totale intervistati (1000)

Ipsos Public Affairs

T5) Pensi ai mezzi pubblici che di solito utilizza per i suoi spostamenti ed indichi il suo livello di soddisfazione per ciascuno di essi:



Base: coloro che utilizzano i mezzi pubblici (259)

Ipsos Public Affairs



Un paziente
prudente, legato
alla farmacia da un
rapporto di fiducia

Ipsos Public Affairs



Il farmacista è un riferimento sicuro. L'acquisto online è un'esperienza di nicchia, motivata essenzialmente dal risparmio. L'assenza di garanzie su salute e qualità, in assenza dell'intermediario di fiducia, agisce da barriera primaria

Valori Percentuali

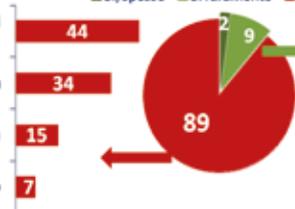


MOTIVI DI MANCATO ACQUISTO ONLINE

- Presenta rischi per la salute perché i farmaci potrebbero essere...
- È più sicuro l'acquisto in farmacia
- È più comodo l'acquisto in farmacia
- La spedizione costa molto

FA3) Le è capitato di acquistare farmaci online?

■ Sì, spesso ■ Sì raramente ■ No mai



MOTIVI DI ACQUISTO ONLINE

- Costi inferiori
- Mancanza di disponibilità del farmaco
- Problemi di privacy
- Altra motivazione

Base: Totale intervistati (1000)

Ipsos Public Affairs



La fiducia nel farmacista alimenta l'interesse ad aderire ad una più ampia gamma di servizi ...

Valori Percentuali

FA9) Indichi quanto sarebbe interessato ad utilizzare questi servizi in una farmacia.



Base: coloro che NON hanno usufruito del servizio

Ipsos Public Affairs

FAR] Indichi quanto è rimasto soddisfatto dei servizi di cui ha usufruito

Hanno usato

■ Molto soddisfatto ■ Abbastanza soddisfatto ■ Poco soddisfatto ■ Per niente soddisfatto

20%

PRENOTAZIONE VIA WEB DI VISITE / ESAMI CON PAGAMENTO TICKET E RITIRO REFERTO IN FARMACIA

39

57

4

16%

TEST DIAGNOSTICI, ANCHE CON FINALITÀ PREVENTIVE

32

63

5

11%

PARTECIPAZIONE A CAMPAGNE DI EDUCAZIONE SANITARIA E PREVENZIONE

26

66

6

7%

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

33

60

6

6%

CONSEGNA A DOMICILIO DEI FARMACI

37

52

11

Base: coloro che hanno usufruito del servizio

Ipsos Public Affairs

**“Sviluppo Sostenibile, Consumo Consapevole e
Competitività di Impresa: una triangolazione
possibile (nonché auspicabile)”**

**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SIENA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE, SCIENZE
UMANE E DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE**

ABSTRACT

a cura di di Maria Pia Maraghini, Professore Aggregato presso l'Università degli Studi di Siena (Dipartimento di Studi Aziendali e Giuridici)

Il mondo aziendale riveste un ruolo centrale per l'adozione di comportamenti sostenibili. In un certo senso potremmo spingerci ad affermare che le aziende rappresentano dei "media" della sostenibilità, ponendosi quale una sorta di "cuscinetto" tra la società e le istituzioni che determinano le traiettorie di sviluppo di una determinata area (Figura 1).

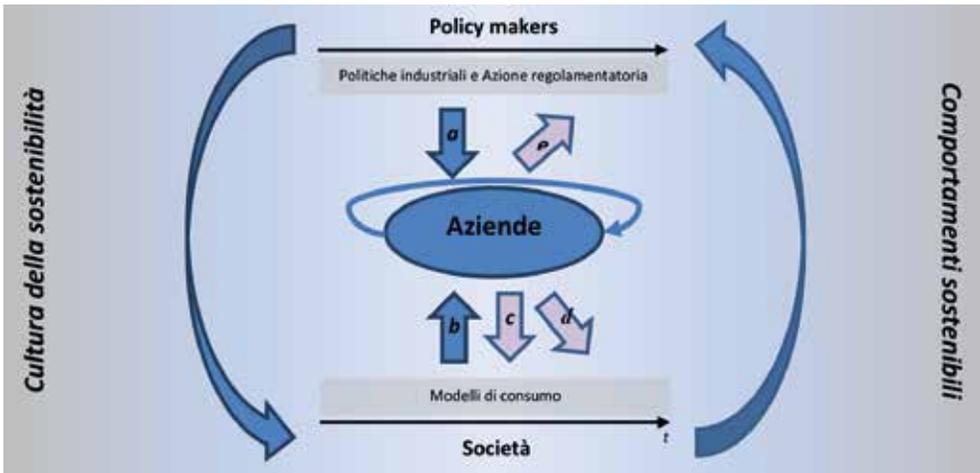


Figura 1. – Il ruolo delle imprese per lo sviluppo sostenibile

Si comprende, dunque, come, al fine di potenziare quanto più possibile la cultura della sostenibilità e, quindi, la diffusione di comportamenti sostenibili (e consapevoli), è bene riuscire a sfruttare in maniera adeguata il potenziale ruolo delle imprese, facendo sì che si qualificano sempre più come "amplificatori" dello sviluppo sostenibile e che non trasmettano, invece, un segnale distorto.

La prima, sicuramente più efficace, possibilità di supporto alla maggiore, nonché migliore, adozione di comportamenti sostenibili da parte delle aziende attiene alla diffusione di differenti abitudini di consumo, per così dire, più "consapevoli" e, quindi, di un maggior riconoscimento del comportamento responsabile da parte delle aziende. In questo modo, le imprese risulterebbero incentivate ad agire in modo "sostenibile" dall'incremento atteso del volume di affari e/o del fatturato che ri-

compenserebbe l'investimento necessario all'implementazione di un simile comportamento.

Tuttavia, un simile cambiamento nelle abitudini di consumo è ancora solamente nella sua fase iniziale e, soprattutto, non si presenta in maniera omogenea fra tutti i differenti settori. Inoltre, l'attuale momento di difficoltà economico-finanziaria, attribuisce un maggior peso relativo nelle scelte di consumo all'aspetto economico rispetto a quelli più propriamente di "sostenibilità".

Si rende pertanto auspicabile incentivare un'immediata, cospicua, diffusa e continua promozione ed adozione di interventi volti ad incidere sulle abitudini di consumo, riconoscendone le potenzialità ai fini dello sviluppo sostenibile. In tale ambito, le imprese possono rivestire un ruolo fondamentale, promuovendo esse stesse l'adozione di nuovi modelli di consumo maggiormente consapevoli.

Si individua così il ruolo di "prosumer" del consumatore, capace di indirizzare i comportamenti aziendali, dai quali però risulta esso stesso influenzato. È importante, tuttavia, che questa doppia influenza risulti positivamente indirizzata, attivando così un circolo virtuoso a favore dello sviluppo sostenibile, invertendo invece i negativi reciproci condizionamenti tra produzione e consumo che troppo spesso si sono manifestati in passato e che hanno contribuito alla produzione delle attuali tensioni (se non addirittura, devastazioni...).

Un sicuro supporto all'attivazione di efficaci flussi bidirezionali di influenza tra aziende e loro clienti/consumatori è rappresentato dalle moderne tecnologie di informazione e comunicazione, in particolare, dai nuovi canali on-line, in virtù delle loro caratteristiche di pervasività, facilità di accesso, e, soprattutto, interazione.

Le esperienze analizzate testimoniano come il mondo aziendale stia cercando di sfruttare le opportunità che le nuove tecnologie digitali mettono loro a disposizione per sviluppare e qualificare le proprie attività di informazione/comunicazione/educazione in materia di sostenibilità nei confronti dei propri stakeholder, consumatori in primis, così da renderli maggiormente consapevoli.

Una consapevolezza, quest'ultima, che li spingerà ad essere sempre più esigenti ed a richiedere prodotti e servizi realmente "sostenibili", nonché l'attivazione di processi produttivi sempre più performanti dal punto di vista economico, sociale ed

ambientale in una prospettiva integrata.

L'efficace governo di simili influenze richiede l'adozione da parte delle aziende di un approccio strategico alla sostenibilità e di appositi meccanismi gestionali capaci di operationalizzare le strategie definite in ottica "integrata", e questo sia in senso orizzontale (considerandone in maniera complementare le dimensioni economica, sociale ed ambientale), che verticale (ossia allineando strategie, piani operativi e comportamenti) e sia all'interno del perimetro aziendale, che nell'ambito del più vasto scenario socio-economico in cui l'impresa vive ed opera.

SVILUPPO SOSTENIBILE, CONSUMO CONSAPEVOLE E COMPETITIVITÀ DI IMPRESA: UNA TRIANGOLAZIONE POSSIBILE (NONCHÉ AUSPICABILE)

a cura di di Maria Pia Maraghini¹

Sommario:

1. Le aziende “media” dello sviluppo sostenibile
2. Competitività di impresa e sviluppo sostenibile
3. Imparare dall’esperienza: analisi di alcune iniziative di successo
 - 3.1 Il settore agroalimentare
 - 3.2 Il settore farmaceutico
 - 3.3 Il settore finanziario
 - 3.4 Il settore dei trasporti
4. Il “prosumer” nell’era digitale per lo sviluppo sostenibile

1. LE AZIENDE “MEDIA” DELLO SVILUPPO SOSTENIBILE

Lo sviluppo sostenibile sta assumendo una centralità crescente nel dibattito scientifico, sociale ed economico, nella consapevolezza che si tratta di un tema *che interessa tutti i Paesi e tutti i cittadini*.

Porre attenzione allo sviluppo sostenibile significa considerare molteplici questioni fra le quali il cambiamento climatico, le energie rinnovabili, la sicurezza agroalimentare, la qualità della vita e il benessere sociale, la valorizzazione del patrimonio culturale, ambientale e sociale, l’inclusione sociale e la disoccupazione giovanile e femminile, nonché i modelli di produzione, le materie prime e le risorse di base.

La portata e la complessità di simili questioni rendono chiaro come il tema dello sviluppo sostenibile non possa essere affrontato da singoli attori, bensì richiede l’impegno comune (ed integrato) di tutti: comunità internazionale, singoli governi, eterogenee istituzioni, università e mondo della ricerca, imprese e società civile in generale (*multi-stakeholder approach*).

¹ Professore Aggregato presso l’Università degli Studi di Siena (Dipartimento di Studi Aziendali e Giuridici), e-mail: mariapia.maraghini@unisi.it.

Riconoscendo ciò, le Nazioni Unite hanno lanciato nell'agosto del 2012 il *Sustainable Development Solution Network* (UN SDSN, unsdsn.org), diretto dal Prof. Jeffrey Sachs, una rete globale ed indipendente di centri di ricerca, università ed altre istituzioni ed organizzazioni della società civile concepita per trovare e diffondere soluzioni in grado di promuovere percorsi di sviluppo sostenibili. L'iniziativa si va strutturando in 12 gruppi tematici ed in una rete di Centri Regionali, nel riconoscimento che le modalità per realizzare gli obiettivi non possono essere le stesse in contesti sociali, economici e politici molto diversi².

In particolare, un gruppo tematico si rivolge ad approfondire e promuovere il ruolo delle imprese per lo sviluppo sostenibile (*Redefining the Role of Business for Sustainable Development*). In effetti, rispetto al Summit della Terra organizzato nel 1992 a Rio de Janeiro dall'UNCED (*United Nations Conference on Environment and Development*), nel quale il mondo aziendale ha rivestito un ruolo solamente marginale, nell'ultimo ventennio si è accresciuta la consapevolezza del ruolo delle imprese nella determinazione delle traiettorie di sviluppo di un territorio³. Al contempo, anche le imprese hanno acquisito maggiore coscienza delle proprie responsabilità rispetto tutti i molteplici portatori di interesse, nonché nei confronti delle più vaste tematiche ambientali.

Un numero crescente di aziende sta dunque liberamente cercando di adottare un comportamento che, oltre ad essere performante sotto l'aspetto economico-finanziario, sia anche rispettoso dell'ambiente e socialmente responsabile, monitorando e rispondendo alle aspettative di tutti gli stakeholders⁴. A testimonianza di ciò, vi sono:

- le oltre 10.000 aziende e organizzazioni di tutto il mondo che hanno sottoscritto il codice etico volontario del *Global Compact* (www.unglobalcompact.org), lo strumento delle Nazioni Unite che promuove l'adozione nel settore privato, in particolare da parte delle imprese, di comportamenti proattivi nel campo della tutela dei diritti umani, dell'ambiente, della sicurezza sul lavoro e della lotta alla

2 L'Università di Siena è stata incaricata di coordinare il primo di questi centri: il *Med Solutions* che fungerà da centro di riferimento di UN SDSN per tutta l'area del Mediterraneo (www.medunsdsn.unisi.it).

3 Cfr. Levy e Egan (2003).

4 "Enterprises should have in place a process to integrate social, environmental, ethical and human rights concerns into their business operations and core strategy in close collaboration with their stakeholders", *EU strategy for CSR 2011-2014*.

corruzione⁵;

- le numerosissime aziende che aderiscono ad altre normative e codici di comportamento che si propongono obiettivi analoghi (*OECD Guidelines for Multi-national Enterprises*; *ILO Tripartite declaration of principles concerning multinational enterprises and social policy*; *Global Reporting Initiative - GRI*; *Extractive Industries Transparency Initiative*; *Csr Europe*; *Emas*; *Iso 9001*; *SA8000* e altri).

Inoltre, nell'ultimo decennio, molte altre iniziative sono state attivate al fine di promuovere la diffusione in ambito aziendale di principi e pratiche sostenibili. Fra di esse citiamo, ad esempio, le attività svolte dal *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD – *business solutions for a sustainable world*, www.wbcsd.org), un'organizzazione di imprenditori e manager a guida di circa 200 aziende lungimiranti, che incoraggia e sostiene la comunità di business globale nell'adozione di comportamenti capaci di creare un futuro sostenibile per le imprese, la società e l'ambiente.

In effetti, il mondo aziendale riveste un ruolo centrale per l'adozione di comportamenti sostenibili. In un certo senso potremmo spingerci ad affermare che le aziende rappresentano dei “media” della sostenibilità, ponendosi quale una sorta di “cuscinetto” tra la società e le istituzioni che determinano le traiettorie di sviluppo di una determinata area. La *Figura 1* contiene una rappresentazione di un simile ruolo delle aziende per lo sviluppo sostenibile.

Da un lato, infatti, le aziende vengono ad essere i principali destinatari delle politiche industriali e dell'azione regolamentatoria dei *policy makers* in materia di sostenibilità (freccia *a* in *Figura 1*).

Al contempo, il mondo aziendale è anche il principale destinatario delle istanze provenienti dai consumatori; le imprese debbono dunque riuscire ad intervenire sui propri prodotti, processi e modelli organizzativi e gestionali per assecondare o anticipare (freccia *b*), nonché addirittura indurre nuovi modelli di consumo maggiormente sostenibili.

⁵ Nell'ambito del progetto *Global Compact*, dal 2011 ha avuto inizio il programma *LEAD*. Ad esso aderiscono le aziende ed organizzazioni che hanno una più lunga esperienza di partecipazione al *Global Compact* e che sono particolarmente attive sul fronte della responsabilità sociale d'azienda. Tramite il *LEAD*, tali aziende si impegnano a raggiungere gli obiettivi di sostenibilità aziendale delineati nel *Blueprint for Corporate Sustainability Leadership* adottato nel *Global Compact Leaders Summit* nel giugno 2010 e a condividere quanto appreso nella propria esperienza con la membership allargata del *Global Compact*. Attualmente sono una cinquantina le aziende ed organizzazioni coinvolte nel programma su scala globale, tra cui le imprese italiane *ENI* ed *ENEL*.

In questo senso sono le imprese stesse a farsi promotori di nuovi modelli di consumo, invertendo il flusso di influenza. In altri termini, le aziende da “ricettori” di istanze di cambiamento (freccie di colore scuro in *Figura 1*), hanno la possibilità di qualificarsi quali veri e propri “trasmettitori” (freccie di colore chiaro in *Figura 1*).

Le doppie frecce sincronica (freccia *c*) e diacronica (freccia *d*) stanno a significare il differente tempo nel quale una simile influenza delle imprese a favore di modelli di consumo più consapevoli può essere esercitata: o immediata, nel primo caso – qualora, ad esempio, vengono immessi sul mercato prodotti a minore impatto ambientale in sostituzione di altri – o mediante la continua ripetizione nel tempo, come nella circostanza della costante adozione da parte dell’impresa di pratiche di responsabilità sociale, che nel tempo aiuta a diffondere in tutti i soggetti operanti in e con l’azienda, la consapevolezza in merito alle aspettative di tutti i vari *stakeholders* aziendali (clienti, dipendenti, fornitori e la comunità locale di riferimento). Ed è proprio a quest’azione di trasmissione alla società che si rivolgono le varie iniziative di incentivazione alle imprese definite dai *policy makers*.

Al contempo, le imprese possono anche costituire un’area di influenza tale da influenzare la stessa azione dei *policy makers*, potendo così anche potenziare e meglio strutturare le richieste ricevute dai consumatori; in questo caso la freccia (freccia *e*) è solamente diacronica, potendosi l’influenza sviluppare solamente su di un arco di tempo medio-lungo (*lobby*).

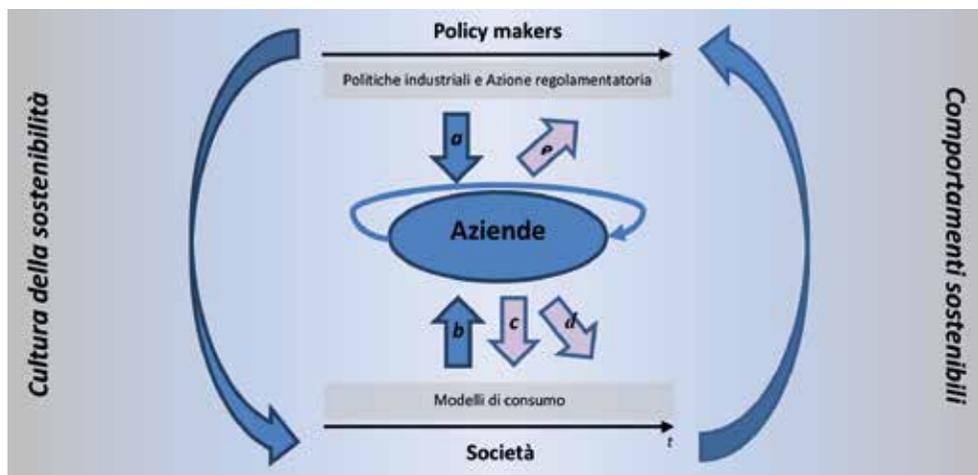


Figura 1. — Il ruolo delle imprese per lo sviluppo sostenibile

Si comprende, dunque, come, al fine di potenziare quanto più possibile la cultura della sostenibilità e, quindi, la diffusione di comportamenti sostenibili (e consapevoli), è bene riuscire a sfruttare in maniera adeguata il potenziale ruolo delle imprese, facendo sì che si qualificino sempre più come “amplificatori” dello sviluppo sostenibile e che non trasmettano, invece, un segnale distorto.

L’azione delle imprese a favore dello sviluppo sostenibile, tuttavia, è svolta non solo – e non tanto – in risposta alle specifiche istanze provenienti dai consumatori e/o policy makers, bensì sempre più quale vera e propria “strategia di *business*”.

2. COMPETITIVITÀ DI IMPRESA E SVILUPPO SOSTENIBILE

In questi ultimi anni, molti operatori ed analisti aziendali evidenziano che l’attenzione ai temi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale in una prospettiva integrata (*Integrated Thinking*)⁶ non è soltanto doverosa ed eticamente imprescindibile, ma anche possibile fonte di vantaggi competitivi⁷. Viene fatto riferimento, in particolare, a vantaggi in termini di:

- opportunità di business, specialmente in una prospettiva internazionale,
- efficienza interna,
- reputazione,
- crescita imprenditoriale e dimensionale,
- miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e dei cittadini delle aree di riferimento delle produzioni aziendali.

Al contempo, i rischi reputazionali, operativi e di mercato conseguenti a decisioni non adeguate in termini di sostenibilità sono molto elevati.

Sulla base delle precedenti riflessioni, la cosiddetta “*green economy*” (o, in maniera

6 Secondo il pensiero integrato (*integrated thinking*), soltanto rendendo coerenti fra loro le strutture di governance, i modelli di business, i drivers di performance e i risultati, le aziende possono assicurare il loro allineamento strategico rispetto agli obiettivi di creazione di valore responsabile. A tal fine, risulta fondamentale il ruolo della leadership, ed in particolare l’impulso fornito dai vertici, imprenditori e top manager, gli unici che, con il loro esempio e le loro indicazioni, possono far sì che i principi della sostenibilità siano considerati non solo in termini di compliance, ma che vengano rispettati anche all’interno dei meccanismi di programmazione, budgeting, capital budgeting, incentivazione, e, infine, reporting. In questo modo, il ruolo dei meccanismi operativi appena richiamati viene valorizzato e reso strategico, con evidenti vantaggi dell’impresa e del suo istituto finanziatore.

7 Un recente studio su tremila aziende tra il 2002 ed il 2011 mostra che esiste una correlazione positiva tra performance finanziaria e performance della sostenibilità (ambientale, sociale, di governance) a patto che l’innovazione sia molto spinta. Cfr. Eccles e Serafeim (2013).

forse meno fuorviante, “*sustainable economy*”) rappresenta certamente un’importante occasione per contrastare la crisi e per dare slancio all’economia.

Ad esempio, come anche evidenziato nell’ambito del Dossier Global Compact (dicembre 2010), un’indagine sponsorizzata dalla Commissione Europea ed effettuata dalla Scuola Superiore Sant’Anna di Pisa su 500 imprese della filiera moda in Italia, Spagna, Francia dimostra come le aziende che perseguono un percorso di responsabilità sociale siano anche quelle più capaci di innovare e di competere su nuovi mercati⁸.

Il miglioramento delle performance aziendali a seguito dell’adozione di pratiche di responsabilità sociale di impresa emerge anche da una recente indagine effettuata da Francesco Perrini, Ordinario di Economia e Gestione delle Imprese presso l’Università Bocconi. Dall’indagine risulta che quando le aziende si organizzano in modo coerente attorno a obiettivi di responsabilità sociale e diventano più sensibili ai cambiamenti dei contesti in cui operano, sono anche maggiormente portate a innovare, a posizionarsi in modo più competitivo e a cogliere opportunità di crescita. Inoltre acquisiscono un’immagine più positiva. Non solo, ma traggono vantaggi anche in termini di costi evitati: meno rischi, meno conflitti sul lavoro, maggiore accettazione e rapporti più costruttivi con le comunità locali, controllo più efficace della catena del valore. In sostanza, l’adozione di procedure di responsabilità sociale, come spiega Perrini, “non è un lusso, ma una strategia competitiva”.



Figura 2. — Sinergie positive fra competitività di impresa e sviluppo sostenibile

Le precedenti brevi considerazioni ben evidenziano l’esistenza di sinergie positive fra sviluppo sostenibile e sviluppo aziendale (Figura 2). Se da un lato infatti, come evidenziato nel precedente paragrafo, le aziende svolgono un potenziale ruolo propulsivo per lo sviluppo sostenibile, dall’altro la sostenibilità consente un affinamento della cultura aziendale e della qualità delle pratiche gestionali adottate, a fonda-

⁸ Cfr. www.cosmic.sssup.it/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=28.

mento dell'attivazione di efficaci percorsi di crescita e sviluppo⁹.

Le riflessioni sin qui condotte evidenziano la necessità/opportunità di intervenire, potenziandolo, sul rapporto fra imprese e sostenibilità, così da sfruttare ed incrementare le sinergie positive esistenti fra i due ambiti, ai fini dello sviluppo di un determinato territorio.

Nella prevalenza dei casi, tuttavia, l'adozione di pratiche di sostenibilità e, quindi, i sopracitati percorsi di sviluppo riguardano aziende di medio-grandi dimensioni, maggiormente attente alla comunicazione delle proprie attività e con più rilevanti disponibilità di competenze e risorse (umane, finanziarie e di tempo) da potervi dedicare. Minore è invece il coinvolgimento delle Piccole e Medie Imprese (PMI o *Small and Medium Enterprises, SMEs*), per le quali, però, le questioni della sostenibilità nelle sue diverse dimensioni hanno sempre avuto grande considerazione, insieme a quelle della coesione e del benessere sociale.

La maggiore consapevolezza in merito agli effetti dell'agire aziendale, non solo di natura economica, ma anche sociale ed ambientale, è infatti insita nella natura stessa delle PMI. In contesti del genere, infatti, l'impatto sulla comunità della propria attività è evidente, in quanto esiste un collegamento diretto con il territorio circostante. In altri termini, le piccole e medie aziende, sono naturalmente portate a investire nei rapporti con le comunità locali, a praticare la trasparenza contrattuale e a curare i rapporti con i consumatori e i dipendenti.

Esse, inoltre, sono anche maggiormente recettive delle azioni e progetti di responsabilità sociale intrapresi dalle aziende più strutturate, che per loro natura sono più in grado di anticipare e sperimentare innovazioni tecnico-organizzative. Nelle grandi società, tuttavia, si stempera molto il collegamento diretto con il territorio.

In sintesi, maggiore è la pressione sociale sulle realtà più piccole, che le rende più virtuose. Tale riconoscimento spinge ad affermare che "forse le PMI non sono consapevoli di muoversi spesso secondo criteri di sostenibilità, ma, seppur inconsciamente, lo fanno"¹⁰. Il limite è che tutto questo avviene in modo poco sistematico.

9 Infatti, come in parte già richiamato, l'integrazione fra sostenibilità economica, ambientale e sociale porta al miglioramento dei processi interni e ad assegnare maggiore centralità ai meccanismi della programmazione strategica, del budgeting, del capital budgeting, del risk management e del performance management.

10 Cfr. Mio (2012).

Una simile modalità, che può essere definita inconscia, di gestione della sostenibilità in azienda non consente infatti il completo sfruttamento di tutti i potenziali benefici connessi all'adozione di pratiche sostenibili, nonché il realizzarsi delle sinergie fra di essi esistenti. Ciò conduce ad un minore impatto per lo sviluppo sostenibile.

In definitiva, le già richiamate conseguenze positive di un'integrazione nel core business aziendale delle iniziative e dei programmi socio-ambientali costituiscono delle mere *potenzialità*, la cui effettiva espressione (sia nei modi, quanto nei tempi) dipende in larga parte dalle specifiche caratteristiche organizzative e culturali che l'azienda riuscirà a predisporre (Figura 3). In questo senso, le attese vanno innanzitutto dimensionate in relazione allo sforzo prodotto per preparare il contesto aziendale ad accogliere e sfruttare le opportunità messe a disposizione, nonché alla sua ripetizione nel corso del tempo.

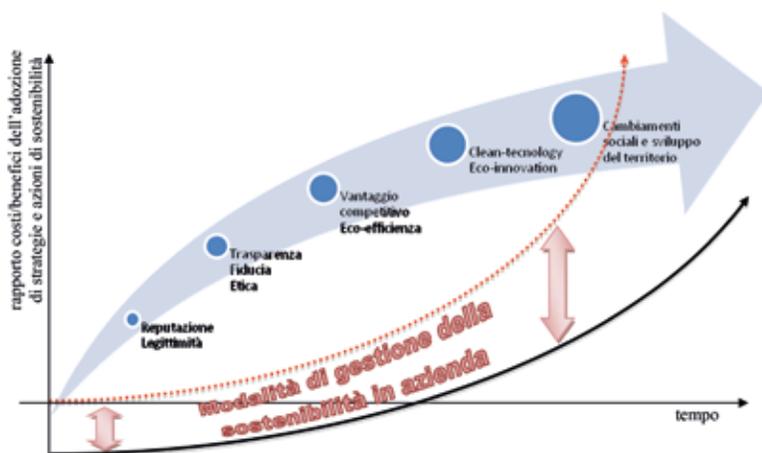


Figura 3. — Potenzialità dell'attivazione di iniziative di sostenibilità

Dunque, la necessaria promozione dello sviluppo sostenibile deve prevedere il sempre maggiore e fattivo coinvolgimento del mondo aziendale e, al suo interno, delle PMI, le quali debbono imparare ad approcciare il tema della sostenibilità in ottica maggiormente strategica e non più soltanto mediante l'inconsapevole adozione di attività spesso ispirate da ragioni filantropiche o semplicemente da un obbligo morale.

Il passo da compiere quindi è la determinazione di meccanismi gestionali e procedure specifiche per meglio definire ed implementare gli obiettivi di sostenibilità, anche dotandosi di differenti modelli di governo, sino a giungere alla redazione di veri

e propri bilanci sociali che documentino le azioni intraprese e gli impegni assunti.

A tal fine, risulta sicuramente utile poter disporre di conoscenze specifiche (*training*), di esperienze realizzate e/o di un insieme di “buone pratiche” (*communication*) che possano fungere da “ispirazione” nella definizione del percorso da intraprendere, la quale non può, e non deve, prescindere da un costante e continuo confronto con tutti i potenziali stakeholder (*networking*).

3. IMPARARE DALL'ESPERIENZA: ANALISI DI ALCUNE INIZIATIVE DI SUCCESSO

Prendendo avvio dalle precedenti considerazioni, il presente contributo contiene una serie di esperienze significative di adozione di pratiche volte a supportare lo sviluppo sostenibile da parte di aziende operanti nel contesto europeo, dando altresì testimonianza del *come* le imprese possono adottare, nonché avvantaggiarsi, di forme di *integrated reporting*, ovvero di adeguati sistemi di governo e controllo della sostenibilità.

In effetti, l'esperienza, nello specifico la sua osservazione e condivisione, è sicuramente una delle principali modalità, e forse la più efficace, attraverso cui apprendere e trasferire conoscenza. Essa, tuttavia, non sempre è facilmente accessibile ed osservabile, per cui risulta utile la sua esplicitazione mediante atti di comunicazione che si avvalgono di sistemi differenti quali, *in primis*, la narrazione, sia essa orale che scritta. Anche in ambito aziendale, l'attività di governo e controllo può beneficiare del confronto con altre esperienze, più o meno analoghe, da cui prendere spunto, nonché trarre delle utili indicazioni per riuscire a potenziare e meglio avvantaggiarsi degli effetti benefici connessi a tale attività, riducendo al minimo il sorgere di spiacevoli e dannose resistenze¹¹.

11 Sulla base di una simile consapevolezza, numerose sono le iniziative volte a collezionare e diffondere le esperienze già vissute dalle aziende in relazione a temi differenti, sia a livello nazionale che internazionale. In materia di sostenibilità citiamo, ad esempio, la “European CSR Award”, un’iniziativa promossa dalla Commissione Europea e realizzata da CSR Europe insieme a Business in the Community (BITC) con l’obiettivo di dare visibilità alle migliori partnership d’Europa fra imprese e stakeholder, con una speciale attenzione ai programmi che abbiano implementato la sostenibilità attraverso l’innovazione. Cfr. www.europeancsrwards.eu. In ambito nazionale, invece, può essere menzionato il Rapporto Green Italy, annualmente curato da Symbola e Unioncamere, contenente, fra l’altro, una rassegna, parziale ma significativa, delle principali esperienze realizzate in Italia per lo sviluppo sostenibile, seppur con un focus specifico sulla dimensione ambientale della sostenibilità.

Riconoscendo ciò, al fine di supportare l'accurata gestione in ambito aziendale del processo di adozione di pratiche maggiormente sostenibili, viene di seguito presentata una serie di casi commentati, così da poter disporre di *trend* e di buone pratiche su cui basare la discussione e la creazione di appositi momenti ed iniziative di *networking*.

Ovviamente, non essendo possibile in questa occasione offrire una raccolta esaustiva di tutte le esperienze significative al riguardo, ne è stata fatta un'accurata selezione (*Figura 4*).

In particolare, la scelta è stata anzitutto quella di focalizzare l'attenzione solamente su specifici settori, individuati nei seguenti:

1. Agroalimentare
2. Farmaceutico
3. Finanziario (Banche e Assicurazioni)
4. Trasporti

In secondo luogo, è stato deciso di concentrare l'analisi su di uno specifico tema, che potesse essere trasversale ai vari settori selezionati, così da consentire anche, ove possibile, l'attivazione di utili confronti. Il tema individuato riguarda il come le aziende stanno cercando di utilmente sfruttare le opportunità offerte dalla diffusione delle nuove tecnologie digitali per meglio perseguire gli obiettivi di sviluppo sostenibile. In particolare, viene fatto riferimento alle nuove possibilità di comunicazione/informazione oggi a disposizione in Rete. Indubbiamente, infatti, Internet rappresenta un canale che in tutti i settori può utilmente essere impiegato dalle imprese non soltanto per finalità commerciali e di comunicazione o per altre esigenze interne (può infatti aiutare a ridurre i costi e migliorare le capacità tecniche, per innovare), ma, soprattutto, per rispondere più efficacemente alle richieste della propria clientela, e dei propri *stakeholders* in generale, migliorando la qualità dell'interazione sotto molteplici aspetti.

In ultima istanza sono state selezionate solamente esperienze realizzate al di fuori dei confini nazionali, in particolare nell'ambito di contesti che presentano molte analogie con quello italiano, principalmente in Europa, così da stimolare un più proficuo processo di apprendimento. Se l'obiettivo, infatti, è quello di poter imparare

dall'esperienza, occorre poter disporre di esperienze non solamente positive, ma soprattutto nuove, ovvero differenti dal tradizionale modo di condurre gli affari, in grado di supportare le aziende nazionali a meglio competere – anche sui mercati esteri – nonché a meglio soddisfare le esigenze dei consumatori verso prodotti più coerenti con la crescente attenzione ad una società più sostenibile dal punto di vista sociale e ambientale.



Figura 4. — Le esperienze analizzate

Per ogni settore analizzato vengono quindi valutati e discussi i principali trend evolutivi in atto relativamente al tema selezionato, così da poter trarre degli utili elementi di riflessione e confronto da poter eventualmente impiegare per la revisione delle proprie strategie di sostenibilità.

Le principali evidenze emerse sono quindi raccolte e sintetizzate in coda al presente capitolo, avente lo specifico obiettivo di diffondere nelle imprese un'adeguata "cultura della sostenibilità integrata", supportandole anche nell'adozione dei principi dell'*Integrated Thinking*.

Infatti, la consapevolezza degli interessanti risultati in termini di redditività e competitività, nonché la comprensione delle modalità di sua adozione, si pongono alla base di una maggiore attenzione delle imprese ai temi della sostenibilità integrata e, dunque, alla diffusione di più numerose ed efficaci iniziative al riguardo, con indubbi vantaggi per il consumatore finale e la società in generale.

Come si è già avuto modo di evidenziare in apertura al presente capitolo, però, il

consumatore non rappresenta il semplice ricettore delle buone pratiche condotte dalle aziende, bensì ne può – o meglio, ne *deve* – promuovere esso stesso l’adozione. Per sottolineare questo ruolo del consumatore, viene sempre più spesso ripreso il termine “*prosumer*”¹².

In definitiva, il percorso verso uno sviluppo sostenibile non può prescindere dall’agire congiunto ed integrato di tutti i soggetti ad esso variamente coinvolti. Fra di essi, il presente contributo si concentra sulle imprese e sui loro clienti, sempre più chiamati a svolgere un ruolo attivo nell’indirizzare i comportamenti aziendali mediante un consumo maggiormente responsabile e consapevole.

3.1. Il settore agroalimentare

Primo settore oggetto di specifica osservazione è quello agroalimentare: ciò non soltanto in ossequio al tradizionale ordine alfabetico, ma anche per le sue particolari caratteristiche e per la sua rilevanza, nonché per l’attualità del dibattito ad esso inerente, anche stimolato dall’organizzazione di Expo Milano 2015 che, incentrandosi sul tema “Nutrire il Pianeta, Energia per la Vita”, si confronta con il problema del nutrimento dell’uomo e della Terra.

In effetti, facendo specifico riferimento all’oggetto di analisi del presente contributo, l’attenzione ai temi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale, sia nelle singole dimensioni che in una prospettiva integrata (*Integrated Thinking*) è sempre stata forte nel comparto, sia (a) a livello di sistema che (b) a livello aziendale.

a) A livello di sistema

A livello generale, risulta ormai chiaro l’effetto che ha l’alimentazione sulla salute umana: ciò ha condotto negli anni alla proposta di modelli alimentari da seguire, come la piramide alimentare, ideata in America nel 1992, rivista e aggiornata nel 2005, poi adattata nei vari contesti nazionali e per comprendere diversi tipi di regimi alimentari, come la dieta mediterranea¹³.

¹² *Espressione, coniata da Toffler (1980): è una crasi dei termini producer e consumer che indica un consumatore che è a sua volta produttore o, nell’atto stesso che consuma, contribuisce alla produzione. Enciclopedia della Scienza e della Tecnica (2008).*

¹³ *La piramide alimentare italiana è stata definita nel 2005 a cura della sezione di Scienza dell’alimentazione del Dipartimento di Fisiopatologia medica dell’Università Sapienza di Roma (cfr. www.piramidealimentare.it).*

Allo stesso tempo, ricerche più recenti hanno dimostrato che con la dieta mediterranea si riesce a conciliare la salute dell'uomo anche con quella del pianeta: ad esempio, gli studi condotti nell'ambito del Barilla Center for Food & Nutrition volti a misurare l'impatto sull'ambiente dei cibi presenti nella piramide alimentare comprovano che gli alimenti per i quali è consigliato un consumo maggiore, generalmente sono anche quelli che determinano gli impatti ambientali minori. Viceversa, gli alimenti per i quali viene raccomandato un consumo ridotto sono anche quelli che hanno maggior impatto sull'ambiente. Si ottiene così la "Doppia Piramide" Alimentare-Ambientale (BCFN, 2011) che dimostra l'integrazione fra sostenibilità sociale e sostenibilità ambientale.

Non solo, viene anche verificato come mangiare sano possa essere considerata una scelta sostenibile perfino dal punto di vista economico. Nel nostro Paese, ad esempio, "facendo riferimento alle rilevazioni dell'Osservatorio Prezzi del Ministero dello Sviluppo Economico, si scopre che seguire a tavola le indicazioni della piramide alimentare permette di ridurre il costo della spesa settimanale del 10% circa"¹⁴.

b) A livello aziendale

La sostenibilità è da sempre al centro delle strategie e dell'operatività quotidiana delle imprese del settore (la *Figura 5* individua e classifica tali imprese a seconda della fase in cui si collocano nell'ambito della filiera agroalimentare): è infatti insita nella loro stessa natura una maggiore consapevolezza in merito agli effetti dell'agire aziendale, non solo di natura economica, ma anche – e, oseremo affermare, soprattutto – ambientale e sociale. In effetti, in contesti del genere, l'impatto della propria attività sul territorio e sulla comunità è evidente, in quanto esiste un collegamento diretto con l'ambiente circostante.

Un simile ruolo risulta oggi ancor più riconosciuto e valorizzato, tantoché le aziende del settore agroalimentare sono oramai comunemente considerate quali "presidi fondamentali del territorio e del gusto, baluardi per la salvaguardia di beni collettivi,

¹⁴ Cfr. www.barillacfn.com. Lo studio rileva anche che "Negli altri paesi la situazione è un po' controversa: negli USA, per esempio una dieta a base di proteine animale può essere più economica, in Francia e Regno Unito i dati sono contrastanti (secondo alcuni studi il prezzo della dieta sostenibile è più basso, mentre per altri è più alto). Comunque, tenendo anche conto che in alcuni casi le differenze tra le posizioni sono determinate dai diversi sistemi di misurazione del rapporto tra cibo e denaro, è possibile affermare che la scelta di menù equilibrati dal punto di vista nutrizionale e a basso impatto ambientale non concorre ad aumentare in modo sostanziale le spese per le famiglie. Anzi, se si sa scegliere con attenzione gli alimenti giusti si può addirittura risparmiare qualcosa".

territori e paesaggi agricoli e per preservare la memoria storica” (INEA, 2013).

Per di più, recenti dati e statistiche evidenziano il ruolo trainante del settore agroalimentare nell’economia italiana e per l’occupazione dei giovani. In relazione al primo versante, l’agroalimentare si conferma un settore vitale, in confronto alla stagnazione generale della nostra economia: solo per citare alcune evidenze a supporto, il fatturato complessivo del comparto alimentare nel Paese è cresciuto del +10% nell’ultimo quinquennio (2009/2013) e del +1,5% nell’ultimo anno (2012/2013)¹⁵. Dal lato dell’occupazione, inoltre, il comparto agricolo del settore ha fatto registrare nell’anno l’aumento più elevato del numero di lavoratori dipendenti (+10,1%)¹⁶. Oltre ciò, il comparto si sta qualificando come la principale destinazione delle strategie di autoimpiego dei giovani. In effetti, i giovani imprenditori che investono in ambito agricolo sono in crescita: nel 2013 sono state quasi 12.000 le start up nate nel settore, di cui il 17% presentate da titolari d’età inferiore ai 30 anni¹⁷.

Fase produttiva	Agricoltura
	Industria alimentare di trasformazione
Fase distributiva e commerciale	Commercio all’ingrosso
	Dettaglio tradizionale (in esercizi specializzati)
	Distribuzione a libero servizio (in esercizi non specializzati)
	Ristorazione

Figura 5. — La filiera agroalimentare: le diverse fasi e gli attori

Se da un lato risultano chiare le dimensioni ambientale, sociale ed economica dell’agire delle aziende del settore agroalimentare, dall’altro i recenti accadimenti evidenziano ancor più la necessità di una maggiore integrazione fra i tre ambiti; facciamo riferimento, ad esempio, all’esonazione nel Trevigiano (Veneto), le cui cause sono da taluni attribuite alla riconversione di boschi e terreni seminativi alla monocoltura del prosecco operata da imprenditori allettati dai ritorni economici del vino DOP del Distretto di Conegliano-Valdobbiadene (72 milioni di bottiglie prodotte e un export che viaggia intorno al 42,7 per cento).

¹⁵ Dati della Federazione Italiana dell’Industria Alimentare (www.federalimentare.it).

¹⁶ Cfr. www.coldiretti.it.

¹⁷ Cfr. Nòva-Il Sole 24 Ore, 21 maggio 2014.

Dunque, il settore agroalimentare risulta tradizionalmente ispirato dai principi della sostenibilità, ma se questo in passato avveniva per lo più inconsciamente, oggi le imprese stanno cercando di incrementare e qualificare (ovvero assicurando l'adozione di un'ideale impostazione strategica e, quindi, la migliore strutturazione delle attività svolte) il loro impegno a favore dello sviluppo sostenibile, anche in virtù dell'accresciuta consapevolezza in merito ai benefici di una più intensa ed efficace gestione della sostenibilità in azienda. In particolare, nel caso specifico delle imprese agroalimentari, i vantaggi legati all'adozione di politiche di sostenibilità possono configurarsi nelle seguenti tipologie (Pulina, 2010; Unioncamere, 2007):

- consentono un migliore radicamento nel territorio; nel caso dell'impresa distributiva ciò avviene in particolare per quel che riguarda la condivisione dei valori portanti nei quali si identificano le comunità locali;
- assecondano e supportano il ruolo multifunzionale assegnato dalla collettività al settore agricolo ed alle attività connesse;
- rinsaldano il rapporto di fiducia con i consumatori, incrinatosi a seguito dei recenti scandali alimentari;
- garantiscono un più equo meccanismo di ripartizione dei guadagni tra gli operatori lungo la filiera;
- attivano meccanismi di controllo sulla catena di fornitura;
- rafforzano l'immagine dell'impresa, contribuendo a promuovere la fidelizzazione del cliente.

Numerose e variegata sono dunque le esperienze oggi esistenti – sia a livello macro che micro – in materia di sostenibilità nel settore, il quale si presenta particolarmente adatto ad evidenziare il ruolo di “*prosumer*” del consumatore finale.

In effetti, oggi più che mai, nel comparto agroalimentare risulta forte la pressione innovatrice proveniente dalla domanda, nell'ambito della quale il cittadino-consumatore si mostra “sempre più esigente e attento ai prodotti che mangia, alla loro provenienza, ai metodi di coltivazione, ai processi di produzione, alle proprietà nutrizionali, ma anche alla loro valenza ecologica, agli aspetti culturali, al contenuto etico e sociale delle produzioni” (INEA, 2013).

Al contempo, affinché tali principi e valori possano diffondersi ed “istituzionalizzarsi”, ovvero sedimentarsi nel codice culturale di un'intera comunità sociale, diviene

essenziale il flusso inverso di comunicazione (ovvero anziché *dal* consumatore, *di-retto al* consumatore) e la sua ripetizione nel tempo e nello spazio. Ciò soprattutto oggi, dal momento che “l’educazione alimentare viene ad essere sempre più un’attività che le famiglie non riescono più a svolgere come accadeva una volta: mancano il tempo, le competenze, le occasioni (considerato che è sempre più raro mangiare tutti insieme attorno alla tavola) e talvolta non c’è neanche la giusta motivazione”¹⁸. Quindi, occorre trovare altri canali per informare ed educare le persone (specialmente i più giovani) ai benefici che un’adeguata alimentazione apporta alla salute, all’ambiente e alla società in generale, qualora consideriamo il cibo non solamente e non semplicemente come una fonte di nutrizione, bensì anche come strumento per la produzione della vita della comunità, sistema attraverso il quale l’individuo può raccontare, riflettere, condividere: “il cibo come mezzo d’interazione sociale e simbolo d’identità” (Massari, 2013).

In definitiva, affinché possa realizzarsi una piena sostenibilità agroalimentare, una pre-condizione indispensabile risulta essere la diffusione tra tutti gli operatori del settore (dal campo alla forchetta e oltre) ed i singoli consumatori, di una base conoscitiva e un linguaggio condivisi. In questo scenario di condivisione, anche valoriale, il coinvolgimento, l’informazione e l’educazione dei cittadini al cibo, all’alimentazione e ai temi della sostenibilità in generale assumono un compito essenziale.

A tal fine, un sicuro aiuto può derivare dall’impiego delle nuove tecnologie digitali e di rete. In effetti, il loro progressivo inserimento nel mondo della produzione, trasformazione e consumo del cibo, risultano di fondamentale importanza. In particolare, le direzioni verso cui l’Information Communication Technologies (ICT) si sta muovendo sembrano essere (Massari, 2013):

- la trasparenza e la tracciabilità dei prodotti agroalimentari e la distribuzione degli stessi;
- la diffusione di informazione su cause ed effetti dell’alimentazione (fisici e psicologici, sociali e politici, economici e ambientali);
- la comunicazione del cibo come prodotto culturale, al fine di far comprendere e sostenere idee come la sostenibilità e la salute;
- l’inclusione sociale attraverso il cibo: la cooperazione, la collaborazione e la so-

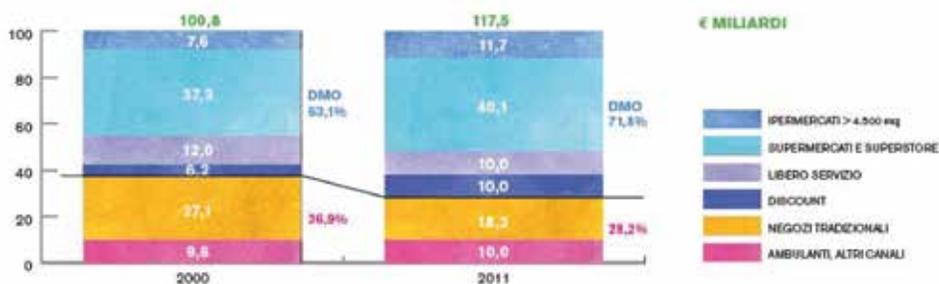
18

Cfr. www.barillacfn.com.

cializzazione degli individui nella comunità.

Inoltre, un ruolo di prim'ordine nell'ambito di tale attività di informazione/educazione può essere rivestito dalle catene della grande distribuzione, sia per la loro particolare collocazione nella filiera agroalimentare, che di fatto le qualifica come dei veri e propri "lason" fra le aziende produttrici ed i cittadini-consumatori, sia per la loro rilevanza e diffusione. In effetti, la quota di mercato ottenuta dalla DMO (distribuzione moderna organizzata) nel settore alimentare ha raggiunto il 71,8% (dato 2011) degli acquisti delle famiglie (Figura 6), occupando un ruolo di rilievo con le grandi superfici (ipermercati e supermercati) ma trovando anche una sua specifica collocazione nel commercio di prossimità, sviluppato attraverso punti vendita di dimensioni contenute (da 100 a 400 m²), spesso gestiti attraverso la formula del franchising (Federdistribuzione, 2013).

La responsabilità conseguente ad un simile collocamento nella filiera agroalimentare ed al peso rivestito al suo interno, è avvertita dalle imprese di distribuzione, le quali hanno da tempo inserito la sostenibilità al centro delle proprie strategie, nonché si stanno attivando per diffondere la cultura sostenibile sviluppata fra tutte le imprese della filiera definendo, ad esempio, nei propri processi di qualifica/selezione, negoziazione e gestione delle relazioni a monte e a valle della propria catena del valore, la verifica del rispetto di specifici criteri di sostenibilità. Per citare un'esperienza al riguardo nel settore agroalimentare, Coop, a partire dai primi anni 2000, applica un codice etico alla propria filiera produttiva.



Fonte: elaborazioni Federdistribuzione su fonti varie: Istat, Nielsen, Symphony IRI Group, GfK, Sita Ricerca

Figura 6. — Evoluzione del peso dei canali distributivi alimentari: quote di mercato su totale consumi commercializzabili alimentari

Sulla base delle precedenti considerazioni, le esperienze su cui si è deciso di foca-

lizzare l'attenzione riguardano l'impiego delle nuove tecnologie digitali e di rete da parte di imprese operanti nella distribuzione alimentare per informare/formare i cittadini-consumatori, così da promuoverne un consumo maggiormente responsabile.

The Online Field Trips of the TESCO Eat Happy project

La prima esperienza su cui concentriamo l'attenzione riguarda uno dei principali attori della distribuzione alimentare: TESCO, nel riconoscimento dell'impegno da anni posto dall'azienda nel tracciare la strada per la sostenibilità nei propri ambiti di competenza.

TESCO è una multinazionale inglese che opera nel settore della grande distribuzione, con particolare specializzazione in prodotti alimentari, abbigliamento ed elettronica (www.tesco.com). Nello specifico, TESCO, terza catena distributiva al mondo, operante in 70 Paesi, con 500.000 dipendenti e oltre 6.500 punti di vendita, negli ultimi anni si è più volte distinta per gli sforzi compiuti e le soluzioni adottate al fine di limitare il proprio impatto nello scenario socio-ambientale di riferimento, opportunamente rendicontate nel bilancio sociale che dal 2001 viene costantemente redatto dall'azienda.

Il coinvolgimento ormai di lunga data sui temi della sostenibilità ha consentito la sedimentazione dei valori di base ed il progressivo rafforzamento delle relative strategie e dei connessi comportamenti¹⁹. Una presa di responsabilità importante che, come afferma Josh Hardie, responsabile CSR di TESCO: “vede TESCO coinvolgere tutte le parti sociali: clienti, collaboratori, fornitori ed istituzioni”.

In particolare, il crescente riconoscimento del ruolo positivo assunto all'interno della società in cui opera ha condotto TESCO nel 2013 ad integrare i propri valori aziendali con un terzo principio, ovvero:

1. *no one tries harder for customers;*
2. *we treat everyone how we like to be treated;*
3. *we use our scale for good*²⁰.

¹⁹ Per un'analisi dell'evoluzione delle politiche di CSR in TESCO, in particolare fra il 2002 ed il 2007, si confronti, fra gli altri: Rana (2007).

²⁰ Come affermato da Philip Clarke, Chief Executive di Tesco: “Our scale gives us an opportunity to make a positive difference to some of the biggest challenges facing the world”.

Mossa da quest'ultima consapevolezza, TESCO ha quindi lanciato il programma di lungo periodo "Tesco and Society" mediante cui focalizza il proprio impegno in tre importanti aree strategiche collegate alla sostenibilità (Figura 7):

1. creare opportunità per i giovani;
2. aiutare clienti e collaboratori a vivere una vita più sana e attiva;
3. guidare l'intero settore alla riduzione gli sprechi alimentari.



Fonte: Tesco and Society Report, 2013

Figura 7. — Three big ambitions of TESCO

Per ciascuna area strategica sono definite specifiche azioni per l'*execution* dei vari obiettivi stabiliti, poi misurati e rendicontati in un apposito report (*Tesco and Society Report*).

Con riferimento a quello che è lo specifico obiettivo della presente raccolta di esperienze, ovvero indagare l'impiego delle nuove tecnologie digitali e di rete per informare/formare i cittadini-consumatori così da promuoverne un consumo maggiormente responsabile, è da segnalare l'iniziativa "*The Online Field Trips*" all'interno del "*TESCO Eat Happy project*" (www.eathappyproject.com), sviluppato nell'ambito della seconda area strategica in precedenza elencata.

Il Progetto ha il preciso obiettivo di educare i giovani ad avere un rapporto più sano e più felice con il cibo. A tal fine, vengono definiti sempre nuovi e differenti strumenti, anche innovativi, capaci di offrire ai bambini ulteriori opportunità per vivere una vita sana e prendere decisioni migliori su cosa mettere nei loro piatti quando crescono, nonché di ampliare i propri orizzonti culinari facendo cibo interessante, coinvolgente e divertente.

In particolare, l'ultimo strumento attivato riguarda proprio "The Online Field Trips", che, sfruttando le funzionalità offerte da Google+ Hangouts, porta le aziende della filiera agroalimentare in classe, con presentazioni di fornitori di prodotti alimentari di tutto il mondo - dai coltivatori di banane della Costa Rica ai pastai italiani - tramite video chat dal vivo che facilitano l'interazione con i giovani utenti (Figura 8)²¹.

Gli insegnanti possono poi integrare le attività svolte anche avvalendosi di piani di lezione, sussidi didattici, ricette, attività ed altre utili risorse messe loro a disposizione nel "Research Hub" appositamente costituito sempre nell'ambito del Progetto in questione (www.eathappyproject.com/resource-hub).



Figura 8. — Gli stakeholder del progetto

Si intuisce dunque il ruolo rilevante che può essere svolto per la prevenzione delle cosiddette *Non-communicable diseases* (NCDs), ovvero delle malattie non trasmissibili quali, in particolare, l'uso del tabacco, le diete non salutari e l'inattività fisica, causa di oltre il 60% delle 53 milioni di morti in tutto il mondo nel 2010²².

Fino a tempi relativamente recenti, se non addirittura da taluni ancora oggi, l'attuazione dei programmi di prevenzione di queste malattie è stata considerata di

²¹ Per una maggiore consapevolezza sul progetto, si veda il dietro le quinte del primo video realizzato: *Perfect Pasta* (www.eathappyproject.com/the-eat-happy-project).

²² Cfr. Aa.Vv. (2012).

esclusiva competenza dei governi. Tuttavia, l'aumento nel tempo dei rischi ad esse connessi dimostra l'inadeguata efficacia di quanto fino ad oggi realizzato, rendendo particolarmente auspicabile e necessario l'impegno congiunto e coordinato di tutti i differenti *stakeholder* (portatori di interesse). In questo ambito, le attività svolte da TESCO vengono a rappresentare delle iniziative sicuramente da promuovere, diffondere e sviluppare quali modalità innovative di educazione alimentare da affiancare ad ulteriori e differenti azioni finalizzate a completare la necessaria formazione. Un esempio sicuramente da promuovere di tali interventi aggiuntivi è rappresentato dal recente accordo siglato da venticinque grandi aziende di marca del settore agro-alimentare, aderenti al Consumer Goods Forum, volto a bloccare dal 2018 la pubblicità di alimenti e bevande nutrizionalmente poveri diretta ai minori di 12 anni²³.

3.2. Il settore farmaceutico

Anche il settore farmaceutico è per sua natura molto attento ai temi della sostenibilità. Numerosissime sono dunque le esperienze che potrebbero essere presentate, perfino limitando il campo di analisi allo specifico tema sul quale si è scelto di concentrare qui l'attenzione.

In effetti, Internet e la tecnologia digitale hanno portato grandi benefici per il settore farmaceutico e, in generale, per l'intero comparto della Sanità²⁴. Inoltre, è possibile evidenziare un numero crescente di esempi di tali vantaggi non solo (a) in ciascuna fase del processo produttivo delle industrie farmaceutiche, ma anche (b) lungo l'intera filiera farmaceutica.

a) Effetti nelle varie fasi del processo produttivo delle industrie farmaceutiche

²³ Tra le aziende che si sono assunte questo impegno, ci sono Kellogg, Nestlé, Coca-Cola, PepsiCo, Unilever e Mondelez International. I prodotti interessati sono quelli che non soddisfano determinati requisiti nutrizionali approvati dalla World Federation of Advertiser, basati su evidenze scientifiche e su linee guida nazionali e internazionali per una dieta corretta. Cfr. www.ilfattoalimentare.it/pubblcita-junk-food-bambini.html (pubblicato dalla Redazione de Il Fatto Alimentare il 23 giugno 2014).

²⁴ A conferma di ciò vi è la rapida proliferazione delle applicazioni di mobile health (mHealth) in tutte le loro forme, da quelle più semplici di reminder di appuntamenti, fino ad arrivare a quelle sviluppate per device in grado di monitorare lo stato di salute dei pazienti da remoto. Le app in ambito healthcare possono infatti essere sviluppate per varie finalità, il range delle possibilità spazia da app semplici che offrono suggerimenti sul corretto stile di vita, alle app che aiutano i pazienti ad assumere nel modo più idoneo i medicinali, fino ad arrivare a delle app "bidirezionali" che permettono ai medici di monitorare i segni vitali dei pazienti e che interagiscono con la loro cartella clinica. Si prospetta che nel 2016 il settore dei device per il monitoraggio dei pazienti arriverà a valere ben 20 miliardi di dollari (PricewaterhouseCooper, 2014). Per approfondimenti e continui aggiornamenti sugli impatti delle nuove tecnologie mobile sul settore sanitario si consulti: www.pwc.com/gx/en/healthcare/mhealth.

Trattando dei potenziali vantaggi delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione per le aziende farmaceutiche, il pensiero va immediatamente alle attività cosiddette ausiliarie del processo produttivo (amministrazione, marketing e commerciale, ecc.).

In altri termini, è facile cogliere le potenzialità messe a disposizione dal Web a supporto delle varie pratiche amministrative (gestione degli ordini, fatturazione elettronica, ecc.), per la migliore promozione dei prodotti/servizi offerti, nonché per una più efficace comunicazione con i propri *stakeholder*²⁵.

In secondo luogo, vengono poi menzionati i vantaggi ottenibili per la produzione vera e propria in termini, ad esempio, di una gestione dei magazzini meno onerosa e più sicura mediante l'uso di tecnologie di identificazione a radiofrequenza (RFID)²⁶.

Tuttavia, sempre più spesso oggi le aziende farmaceutiche stanno facendo ricorso alle nuove tecnologie ICT anche a supporto delle proprie attività di ricerca e sviluppo, sia in fase di iniziale definizione dei bisogni da soddisfare (*open innovation*), che nello svolgimento dei test clinici o per il finanziamento stesso della ricerca (*crowdfunding*)²⁷.

b) Effetti per la filiera del farmaco

L'impiego delle nuove tecnologie digitali è di particolare supporto nella gestione dei flussi di comunicazione, sia internamente al perimetro aziendale, che, soprattutto, nei confronti di tutti i vari portatori di interesse esterni, clienti *in primis*.

È facile comprendere, dunque, come l'economia digitale offra interessanti opportunità che si evidenziano lungo l'intera filiera del farmaco (*Figura 9*), specie in fase di distribuzione e messa in commercio del prodotto finito, consentendo anche la

25 Riconoscendo l'importanza di tali attività ed il particolare supporto che può essere offerto in tal senso dalle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, numerose sono le iniziative promosse a favore di una loro maggiore e più efficace diffusione nel settore farmaceutico e di quello sanitario in generale. Fra di esse, citiamo i Web Health Awards, il principale premio USA promosso dall'Health Information Resource Center – organismo associativo indipendente per i professionisti del mondo della salute – che da 16 anni valuta le soluzioni digitali più innovative del settore. Cfr. www.webaward.org. Nell'ultima edizione del premio, l'azienda biofarmaceutica italiana Dompé è risultata vincitrice della medaglia di bronzo nella categoria "Best Health Website" per il sito corporate del Gruppo.

26 Per approfondimenti in merito alle prospettive ed ai vantaggi dell'RFID nella filiera del farmaco in Italia si veda: www.wireless4innovation.it/approfondimenti/le-prospettive-dell-rfid-nella-filiera-del-farmaco-in-italia_436721568.htm

27 Per la descrizione di alcune app di aziende farmaceutiche che stanno sfruttando la tecnologia mobile per facilitare lo svolgimento dei test clinici per un più veloce ed efficace sviluppo di nuovi farmaci, si confronti: www.marketing-farmaceutico.com/mobile-pharma/2012/mobile-health-app.

razionalizzazione della spesa farmaceutica²⁸.

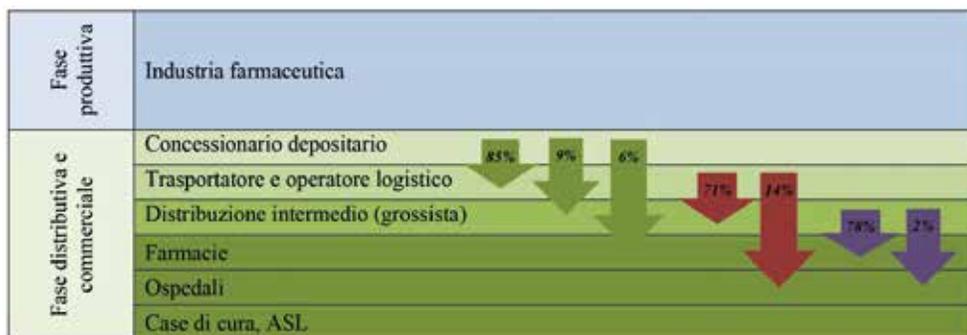


Figura 9. — La filiera farmaceutica: le diverse fasi, gli attori ed i flussi

In particolare, un ruolo sempre più centrale rispetto a tutti gli altri attori della filiera del farmaco è rivestito dalle farmacie (Benefanti, 2008). In effetti, i mutamenti in atto nel settore e le crescenti pressioni nei confronti dell'industria connesse, fra l'altro, a riduzioni e blocco dei prezzi o alla maggiore concorrenza nel mercato, stanno spingendo le aziende farmaceutiche a utilizzare i distributori intermedi soltanto come *logistic providers*, potenziando invece le vendite dirette ed avvicinandosi alle farmacie.

Numerose sono dunque le opportunità di sviluppo oggi aperte per le farmacie, le quali possono – o meglio, devono, se intendono adeguatamente perseguire i propri obiettivi di crescita e sviluppo sfruttando le opportunità presenti sul mercato – ridefinire i rapporti nei confronti di tutti i propri principali *stakeholder*, ovvero:

- pazienti-consumatori, nei confronti dei quali i farmacisti possono fornire informazioni sui farmaci e garantire un'offerta completa intorno al bene salute in termini di prodotti e servizi complementari, sviluppando relazioni, potenziando consigli e indicazioni e garantendo prezzi concorrenziali;
- il Servizio Sanitario Nazionale (SSN), per il contenimento della spesa, tramite il consiglio sui farmaci generici, potenziando tale ruolo dall'erogazione di preziose informazioni e di servizi per conto delle strutture sanitarie;
- le aziende farmaceutiche, con cui la farmacia potrà sviluppare rapporti di part-

²⁸ Ad esempio, la digitalizzazione del sistema sanitario e la diffusione delle cosiddette ricette elettroniche potrà consentire, fra l'altro, un'ulteriore contenimento della spesa farmaceutica convenzionata (già in continuo calo da oltre sette anni, cfr. www.federfarma.it) mediante il maggiore controllo che si rende possibile.

nership e di sviluppo del business e dalle quali avere sempre più informazioni e aggiornamenti sui farmaci;

- la distribuzione intermedia, con cui si potranno gestire promozioni sul punto vendita e dalla quale si riceve supporto per la gestione dell'azienda.

Le farmacie sono dunque chiamate oggi ad evolversi, diventando sempre più luogo di consulto, presidio sanitario sul territorio²⁹. Una fondamentale leva di cambiamento a supporto di tale evoluzione è rappresentata proprio dalle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, in particolare dalle possibilità oggi offerte da Internet. Tutti questi cambiamenti rappresentano una sicura opportunità per i consumatori, in termini di:

- maggiore accessibilità al farmaco, potendone vedere l'eventuale disponibilità in tempo reale, se non addirittura anche prenotarlo ed acquistarlo *on-line*, qualora ammesso;
- migliore visibilità dei prodotti, disponendo di più canali di informazione;
- convenienza dei prezzi, in virtù della maggiore concorrenza e confrontabilità;
- miglioramento dei servizi, con ordine telematico e avviso una volta disponibile il prodotto, o mediante attività di marketing personalizzate;
- ampliamento dei servizi offerti, come ad esempio servizi amministrativi e di *front office* (prenotazioni CUP, pagamento ticket e ritiro referti in farmacia) o servizi informativi (campagne per il corretto uso del farmaco, campagne vaccinali e *screening* di prevenzione).

Per consentire la concreta attuazione di simili benefici, Federfarma (Federazione nazionale che rappresenta le oltre 16.000 farmacie private convenzionate italiane) ha predisposto gli strumenti informatici necessari per mettere le farmacie in condizione di partire subito con la fornitura di nuovi servizi, assicurando una gestione semplice, controllata e sicura delle nuove attività³⁰.

²⁹ Le quasi 18.000 farmacie oggi attive in Italia costituiscono una rete capillare ed efficiente di presidi sanitari presenti su tutto il territorio nazionale. Tale rete, oltre a dispensare medicinali, è in grado di fornire un contributo importante al processo di potenziamento dell'assistenza territoriale, al fine di andare incontro alle esigenze della popolazione e di attuare progetti di assistenza e prevenzione a favore di particolari categorie di assistiti.

³⁰ Peraltro, le nuove piattaforme si integrano perfettamente con i programmi WebDPC e WebCare, già utilizzati sul territorio e finalizzati a una gestione informatizzata dell'erogazione rispettivamente di medicinali in regime di dispensazione per conto delle ASL e di prodotti di assistenza integrativa (presidi per diabetici, incontinenti, ecc.), consentendo un monitoraggio costante dei prodotti erogati. Il sistema WebCare, in particolare - attraverso il puntuale monitoraggio dei prodotti erogati e la possibilità per il cittadino di ritirare nella farmacia sotto casa di volta in volta i quantitativi effettivamente necessari - consente notevoli risparmi, come dimostra la netta differenza tra quantitativi prescritti e quantitativi effettivamente erogati, mediamente inferiori del 16%.

Fra tali servizi, è già operativo nelle farmacie italiane FARMASTAMPATI, il software che semplifica la gestione dei foglietti illustrativi (cosiddetto “bugiardino”) modificati dall’Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA). L’applicativo permette alle farmacie di stampare la versione aggiornata del foglietto, assicurando il corretto smaltimento delle confezioni ed evitando la distruzione di grandi quantitativi di medicinali non più utilizzabili solo a causa di modifiche, spesso minime, ai foglietti³¹.

Un ulteriore impulso allo sviluppo di simili servizi da parte delle farmacie è dato grazie ad un emendamento al cosiddetto “Decreto del Fare” (Legge n. 98 del 9 agosto 2013: “Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 recante *Disposizioni urgenti per il rilancio dell’economia*”), il quale istituisce (art. 17, comma 2-bis) il cosiddetto “dossier farmaceutico” quale parte specifica del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE).

Il dossier farmaceutico consentirà alla farmacia di registrare automaticamente tutta una serie di informazioni relative al consumo di medicinali e di altri prodotti e all’erogazione di servizi al singolo utente, strumento necessario anche per lo sviluppo di progetti di *pharmaceutical care* e per favorire l’aderenza alla terapia da parte dei pazienti cronici. In tale contesto potranno essere realizzati anche sistemi per ricordare al paziente (tramite smartphone o tablet, ad esempio) gli orari di assunzione dei farmaci, verificarne a distanza l’effettiva assunzione, consentire il rifornimento tempestivo dei farmaci necessari per la prosecuzione della terapia.

La normativa si limita a stabilire che il Dossier venga “aggiornato a cura della farmacia che effettua la dispensazione, al fine di favorire la qualità, il monitoraggio, l’appropriatezza nella dispensazione dei medicinali e l’aderenza alla terapia ai fini della sicurezza del paziente”. Niente di più viene indicato riguardo la sua attuazione, la quale viene dunque prevista sulla base del modello francese. Sono proprio i farmacisti francesi, infatti, che per primi hanno attivato in modo strutturato il progetto

A breve, sarà rilasciata la funzionalità delle piattaforme che permetterà di effettuare prenotazioni di prestazioni ambulatoriali e di gestire l’intervento di altri operatori socio-sanitari, come infermieri e fisioterapisti, a domicilio del cittadino. Il sistema consentirà anche di gestire la vendita on line di farmaci senza obbligo di ricetta medica, secondo quanto previsto dal decreto legislativo n. 17/2014 di recepimento della direttiva europea 62/2011.

³¹ *Quando il farmacista legge con lo scanner ottico il codice a barre del medicinale, il software - sviluppato da Farmadati sulla base di un accordo con Farminindustria, Assogenerici e Assosalute, con la collaborazione di Federfarma - visualizza sul monitor un “alert” che segnala l’esistenza di un foglietto illustrativo più recente rispetto a quello contenuto nella confezione. Con un clic il farmacista può visualizzare le modifiche (e così informare subito il paziente) e stampare il “bugiardino” aggiornato per consegnarlo insieme al medicinale.*

del “*dossier pharmaceutique*”³².

Cogliamo dunque l’occasione per meglio approfondire di seguito l’esperienza francese.

Le Dossier Pharmaceutique (DP) in Francia

Il *Dossier Pharmaceutique* (DP) è stato istituito in Francia con la Legge n. 127 del 30 gennaio 2007, relativa all’organizzazione di alcune professioni sanitarie.

Il DP svolge la funzione di tenere memoria dei farmaci dispensati nel tempo al titolare del *dossier*³³.

Sulla scorta delle precedenti esperienze – in particolare del fallimento della cartella clinica creata nel 1996, alla fine non utilizzata – per l’attuazione del Dossier, quale parte specifica del *Dossier Médical Personnel* - DMP (Legge del 13 agosto 2004), è stato fin da subito previsto:

- l’impiego delle nuove tecnologie dell’informazione e della comunicazione, mediante la creazione di appositi file elettronici e di un portale unico centralizzato (denominato, appunto, “Portale DP”, una raffigurazione del quale è contenuta in *Figura 10*);
- il coinvolgimento delle pratiche professionali, in particolare dei farmacisti, mediante lo specifico affidamento della responsabilità per l’implementazione del Dossier al Consiglio Nazionale dell’Ordine dei Farmacisti (*Conseil National de l’Ordre des Pharmaciens* - CNOP).

Mediante il DP, dunque, la tecnologia viene messa a servizio della pratica dei farmacisti nell’interesse dei pazienti/consumatori³⁴, i quali ottengono vantaggi in termini di:

- salute*: rendendo possibile la ricostruzione della storia farmacologica del paziente, il DP permette di individuare gli accumuli (evitando così duplicazioni) o le interazioni indesiderate fra trattamenti o altri inconvenienti analoghi³⁵;

32 Per approfondimenti: www.ordre.pharmacien.fr/Le-Dossier-Pharmaceutique.

33 I nomi del prescrittore e della farmacia in cui sono stati dispensati i farmaci non figurano invece nel DP.

34 Il DP è gratuito e facile da usare. La sua consultazione è veloce: i dati provengono per il farmacista in meno di tre secondi.

35 Per questo motivo, è importante che l’aggiornamento sia condotto dal farmacista, perché solo così è possibile tracciare sia le prescrizioni a carico del SSN, sia i farmaci acquistati direttamente dal paziente, si tratti di farmaci etici prescritti su ricetta

- b. *sicurezza*: informando in tempo reale sui ritiri di lotti di farmaci e di altre allerte sanitarie, il DP rende più sicura la dispensazione dei medicinali³⁶;
- c. *qualità delle cure*: offrendo una panoramica completa dei trattamenti, il DP può contribuire a migliorare il consiglio del farmacista, personalizzandolo alle specifiche esigenze del paziente, anche proponendo una continuità terapeutica, qualora necessaria ma non rispettata³⁷.

Assicurando una maggiore efficienza alla cura farmacologica, il DP consente anche di ridurre la spesa sanitaria dovuta ad errori nell'assunzione dei farmaci e disfunzioni nell'applicazione della terapia.

L'ottenimento di simili vantaggi richiede tuttavia un impegno congiunto da parte di tutti i soggetti variamente coinvolti, per il continuo aggiornamento e l'innovazione dei servizi offerti.

Sulla base di una simile consapevolezza, il DP è sempre stato oggetto di adeguamenti ed evoluzioni. Nel dicembre del 2011, ad esempio, è stata emanata una nuova Legge che consente, per motivi di salute pubblica, l'uso delle informazioni anonime presenti nel Portale DP per contribuire al monitoraggio della situazione sanitaria della popolazione francese. Dal febbraio 2013, inoltre, 200 farmacisti stanno sperimentando una nuova funzionalità che permette loro di segnalare problemi di approvvigionamento. L'attuale evoluzione riguarda invece il tentativo di ampliare l'uso anche agli altri professionisti della salute (medico curante, specialisti, strutture sanitarie, ecc.)³⁸.

bianca o di medicinali da banco.

36 *Dal luglio 2010, il Collegio dei Farmacisti può diffondere in pochi minuti un allarme sanitario a tutte le farmacie collegate al dossier farmaceutico, in Francia o in paesi stranieri. Il dispositivo funziona ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su 7. Il messaggio di avviso viene visualizzato su tutte le workstation di tutte le farmacie collegate. Per continuare l'attività corrente, i farmacisti sono tenuti in ogni postazione PC, a convalidare il messaggio affinché scompaia. Un apposito segnale viene quindi inviato al server di portale di DP per monitorare e misurare la considerazione dell'allarme sanitario. La medesima procedura viene impiegata dal novembre 2011 per le richiamate su lotti di farmaci.*

37 *Grazie al DP il farmacista può avviare un reale controllo dell'aderenza del paziente alle indicazioni del medico, dal momento che è possibile verificare se i medicinali vengono poi effettivamente dispensati in base alla necessità della terapia imposta dal curante o se le ricette restano nel cassetto del paziente. E questo, nelle parole del presidente della Fofi, Andrea Mandelli, promotore dell'emendamento che ha istituito il dossier farmaceutico anche in Italia, "indipendentemente dal fatto che il paziente si rechi prevalentemente nella stessa farmacia o si rivolga a più farmacie: anzi, quando si passerà alla ricetta elettronica sarà anche possibile la continuità della dispensazione anche senza ripetizione della ricetta. Come avviene in Svizzera, per esempio, il cittadino potrà entrare in qualsiasi farmacia, comunicare i suoi dati al farmacista, che in rete troverà la prescrizione, potrà consegnare il medicinale e riportarne la dispensazione sul dossier farmaceutico". Cfr. www.farmacista33.it/dossier-farmaceutico-mandelli-primo-passo-per-mettere-in-rete-i-professionisti-della-salute/politica-e-sanita/news-47481.html.*

38 *Dal mese di ottobre 2012, i farmacisti nelle farmacie all'interno delle strutture sanitarie (PUI) possono accedere al DP alle stesse condizioni previste per i farmacisti. Inoltre, dall'inizio del 2013 fino al dicembre 2014, un esperimento dà accesso al DP*

L'obiettivo è quello di usare il dossier farmaceutico come il primo passo per mettere in rete e far meglio interagire tali soggetti tra di loro.

In virtù di un simile costante impegno, significativi sono i dati inerenti la diffusione del DP in Francia oggi, a distanza di oltre sette anni dalla sua introduzione³⁹. Al 1 settembre 2014 si rilevano infatti:

- quasi 34 milioni di dossier creati;
- 22.301 farmacie (in francese *officine*) collegate al DP (98,8% del totale);
- 129 farmacie all'interno di strutture sanitarie (in francese PUI : *Pharmacie à usage intérieur*) collegate al DP (4,8% del totale).

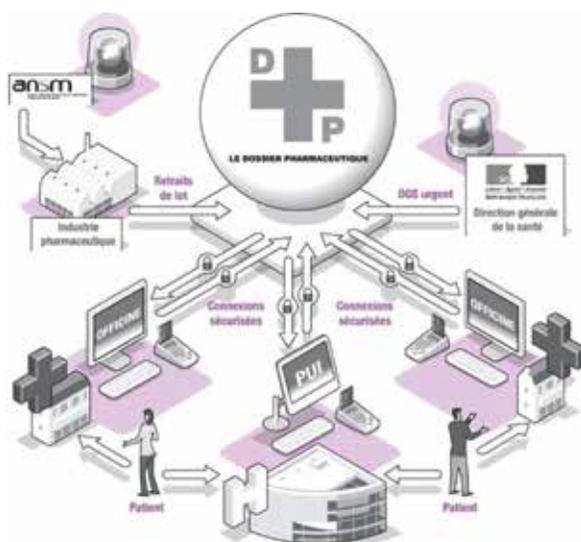


Figura 10. — Il "Portale DP"

Con l'adozione del DP, l'integrazione informativa (condivisione delle informazioni) e terapeutica (coordinamento delle cure) tra farmacia, medico di base e specialisti sta diventando una realtà.

In particolare, l'ampia partecipazione delle farmacie a curare la redazione dei dossier dimostra la capacità e la volontà dei farmacisti moderni di migliorare continuamente il corretto uso del farmaco e di aprirsi ai cambiamenti oggi richiesti alla loro

anche ad alcuni dei medici ospedalieri. Possono accedere gli anestesisti, medici nelle strutture di emergenza e le strutture di medicina geriatrica.

³⁹ Per maggiori approfondimenti si rinvia alla consultazione del "Rapport d'activité" inerente proprio il Dossier Pharmaceutique (CNOP, 2013).

professione, costruendo un nuovo servizio maggiormente orientato ai bisogni della popolazione, ma anche alla razionalizzazione della sanità territoriale e al contenimento della spesa sanitaria.

In tal senso, il DP rappresenta uno strumento prezioso soprattutto per i pazienti/consumatori, a supporto della presa di decisioni inerenti la propria spesa farmacologica maggiormente corrette e, dunque, responsabili.

3.3. Il settore finanziario

Le istituzioni finanziarie, e le banche in particolare, hanno un duplice impatto ambientale e sociale. Tale impatto ha valore interno, relativo ai processi interni gestionali, ed uno esterno, che si riferisce ai prodotti posti sul mercato (Jeucken, 2001). Per quanto attiene l'impatto relativo ad attività interne, secondo Jeucken e Bouma (2001), nell'ambito del settore bancario è relativamente limitato, se confrontato con altri settori. In merito al valore esterno, invece, alcune persone ancora oggi risultano piuttosto scettiche sulla possibilità che i mercati e le istituzioni finanziarie contribuiscano ad uno sviluppo sostenibile. In effetti, quest'ultimo comporta investimenti effettuati con un orizzonte di redditività a lungo termine, mentre di solito i mercati finanziari ragionano con un orizzonte di ritorno a breve termine. Di conseguenza, i mercati finanziari tendono normalmente a dare la preferenza ad imprese che realizzano utili consistenti nell'immediato, mentre per conseguire obiettivi di sviluppo sostenibile le imprese devono magari effettuare investimenti riducendo la redditività nel breve termine a favore di maggiori redditività potenziali future (Musu, 2002).

In linea con ciò, Jeucken (2001) sottolinea come il settore bancario abbia risposto più lentamente di altri settori alle nuove istanze della sostenibilità. In realtà, uno studio dello stesso anno condotto su 68 banche europee (si veda Giuseppi, 2001) dimostrava come numerose istituzioni stessero già applicando pratiche di sostenibilità interne ed esterne.

In effetti, la sostenibilità sta sempre più assumendo – e deve assumere – un ruolo centrale nelle strategie delle istituzioni finanziarie, anche per i numerosi pubblici

sociali ai quali deve rispondere⁴⁰. Già nel 1996 Schmideiny e Zorraquìn suggerivano che “gli agenti finanziari perderebbero opportunità se mancassero di considerare lo stretto legame che unisce la qualità ambientale (e sociale) e quella economico-finanziaria” (Schmideiny e Zorraquìn, 1996)⁴¹.

Ciò in virtù di un molteplice ordine di motivi. Innanzitutto, le istituzioni finanziarie possono essere ritenute responsabili per le pratiche irresponsabili dei propri clienti, per cui il rischio sopportato dal cliente è anche un rischio dell'azienda stessa (Peneda Saraiva e Serrasqueiro, 2007). Nell'esemplificazione di Jeucken e Bouma (2001), se la sopravvivenza di un cliente è minacciata da una nuova legislazione ambientale o sociale o dalla perdita di credibilità e immagine perché additato dall'opinione pubblica come reo di disastri ambientali o socialmente irresponsabile, la sopravvivenza del suo finanziatore ne risentirà ugualmente. Di qui i vari tentativi di rating ambientale e/o sociale oggettivi che permettano di individuare i rischi per l'investitore connessi al non rispetto per l'ambiente e la società⁴².

In secondo luogo, si comincia a vedere il successo di alcuni fondi che si basano nei loro investimenti su criteri di etica ambientale o di responsabilità sociale (Musu, 2002). In altri termini si osserva che può venire premiato anche dallo stesso risultato del mercato il mettere in discussione un'interpretazione restrittiva del concetto di prudenza e responsabilità fiduciaria, allargandolo per includervi anche considerazioni di natura ambientale e sociale. Ad evidenza di ciò, un recente studio a cura della Global Alliance for Banking on Values (GABV), rete internazionale di banche sostenibili alla quale aderisce anche l'italiana Banca Etica, che ha messo a confronto i dati finanziari chiave delle più grandi banche del mondo (le così dette banche di importanza sistemica globale) e un gruppo di significative banche sostenibili che operano in diversi Paesi del mondo, mostra che le banche sostenibili hanno risultati

40 Cfr. Achua (2008). *Le pressioni degli stakeholder, sempre più attenti alle tematiche socio-ambientali, sono evidenziate anche da Zappi (2007).*

41 *Nel riconoscimento di ciò, la banca statunitense Triodos, pubblica i propri servizi sottolineando il duplice vantaggio percepito dai correntisti, i quali oltre ad ottenere un beneficio in termini di tassi di interesse competitivi contribuiscono attivamente allo sviluppo economico e sociale del territorio. Cfr. Cowton e Thompson (2000).*

42 *In altri termini, l'accurata selezione dei destinatari delle proprie linee di credito consente all'istituto finanziario di qualificare maggiormente i propri clienti, con indubbi vantaggi sulle performance complessive aziendali. A conferma di ciò, lo studio di McGuire et al. (1998) dimostra come le imprese con limitati livelli di investimento in sostenibilità siano caratterizzate anche da ROA (Return on Asset) più limitati e siano penalizzate dai mercati finanziari. Tale osservazione, confermata da uno studio della Price Water-House Coopers del 2002, sembra alla base della nascita di numerosi strumenti finanziari sostenibili, che incorporino non solamente aspetti economico-finanziari, ma anche sociali ed ambientali.*

migliori anche sul piano degli andamenti finanziari⁴³.

Inoltre, l'attenzione ai temi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale in una prospettiva integrata (*Integrated Thinking*) da parte delle istituzioni finanziarie, sia al loro interno che nelle proprie decisioni di investimento, può condurre a dei vantaggi, anche rilevanti, in termini di:

- *integrità*: in quanto supporta la generazione della necessaria fiducia sul proprio operato;
- *responsabilità*: nel senso di equità nella concessione del credito (che non deve escludere determinate categorie sociali) e di elasticità nella riscossione delle quote di spettanza;
- *prossimità*: intesa nella volontà di avvicinare tra loro i titolari di depositi e coloro che ricorrono al credito (Cowton, 2002);
- *legittimazione*: mediante il preciso indirizzamento delle proprie decisioni di investimento, contribuiscono alla maggiore diffusione di una cultura della sostenibilità e, quindi, di una maggiore autoconsapevolezza imprenditoriale; infatti, l'integrazione fra sostenibilità economica, ambientale e sociale porta al miglioramento dei processi interni e ad assegnare maggiore centralità ai meccanismi della programmazione strategica, del *budgeting*, del *capital budgeting*, del *risk management* e del *performance management*; questo consente un affinamento della cultura aziendale e della qualità delle pratiche gestionali adottate, rilevante sia per le aziende sia per le istituzioni finanziarie.

In definitiva, come affermato da Musu (2002, p. 75): "Possiamo quindi azzardarci a concludere che la preoccupazione per uno sviluppo sostenibile e quella per

43 I risultati, frutto dell'aggiornamento di una ricerca svolta nel 2012, mostrano che:

- le banche eticamente orientate erogano circa il doppio del credito in proporzione agli attivi di bilancio rispetto alle banche di sistema (75,9% contro il 40,1%);

- i bilanci delle banche eticamente orientate si sostengono grazie alla raccolta di risparmio dalla clientela (73,1% per le banche eticamente orientate contro il 42,9% delle banche di sistema);

- le banche eticamente orientate mantengono un miglior livello di capitalizzazione, soprattutto se si misura il rapporto tra capitale e attivi totali (7,2 % contro 5,5%);

- le banche eticamente orientate offrono una redditività sul capitale investito (ROA) più elevata (0,53 % contro 0,37%), con bassi livelli di volatilità.

Rispetto alla versione precedente della ricerca, l'ultimo aggiornamento include inoltre un focus sugli istituti di credito europei. Le banche sostenibili in Europa hanno mostrato livelli più elevati di prestiti all'economia reale, un rafforzamento del capitale azionario e rendimenti migliori e meno volatili rispetto alle banche sistemiche europee. Simili evidenze conducono il direttore della Gabv, Peter Blom ad affermare: "È ormai chiaro che nel lungo termine le banche che mettono al centro i valori quali il rispetto delle persone e del pianeta, hanno dimostrato di essere più robuste e resistenti rispetto alle grandi banche di sistema". Cfr. "Banche a confronto: vince la finanza etica e sostenibile", di Banca Popolare Etica - 11 Ottobre 2013 (www.ilcambiamento.it).

l'efficienza dei mercati e delle istituzioni finanziarie procedono di pari passo; non dobbiamo cioè chiedere ai mercati e alle istituzioni finanziarie di rinunciare alla loro efficienza per raggiungere obiettivi di sostenibilità. I tempi sono cambiati; soltanto alcuni anni fa sostenere che le imprese o le banche o le istituzioni finanziarie avrebbero dovuto occuparsi di ambiente sarebbe apparsa un'interferenza nei principi economici della gestione. Oggi non è più così; è la stessa società a chiedere alle imprese e allo stesso mondo finanziario di occuparsi seriamente del problema ambientale, a punire chi non se ne occupa e a premiare chi se ne occupa. Al punto che ci si può spingere ad affermare che la sostenibilità può e deve oggi diventare uno dei criteri decisionali delle stesse scelte finanziarie”.

La finanza può così svolgere il suo ruolo nel contribuire ad affrontare le sfide sociali, ambientali ed economiche che diventano sempre più urgenti. L'integrazione dei criteri ambientali, sociali e di governance (ESG – *Environmental, Social and Governance*) nell'attività finanziaria non è tuttavia affatto semplice ed immediata. Al contrario, la sua efficacia molto dipende da come l'*Integrated Thinking* viene implementato ed operazionalizzato in azienda. Proprio per questo l'ABI ha recentemente organizzato (1 aprile 2014) un workshop volto a discutere le pratiche esistenti a livello internazionale e nazionale e le sfide da affrontare per integrare la sostenibilità nelle attività di credito e di investimento. L'esperienza di seguito analizzata prende spunto dal dibattito maturato in tale occasione.

L'esperienza del Gruppo “Caisse des Dépôts et Consignations”

La *Caisse des Dépôts et Consignations* (CDC), al pari della nostra Cassa Depositi e Prestiti (CDP) o della KfW in Germania (acronimo di *Kreditanstalt für Wiederaufbau*, la Banca della Ricostruzione), è una società - o meglio, un Gruppo - a prevalente capitale pubblico avente l'obiettivo di investire in progetti di interesse nazionale⁴⁴. Fin dal 1816 è al servizio dell'interesse generale e lo sviluppo economico della Francia ed è oggi uno dei leader incontrastati dell'intervento pubblico in Europa.

La sua particolare natura porta CDC ad essere particolarmente attenta ai temi dello sviluppo sostenibile, che cerca di promuovere sia mediante la definizione di politi-

44

Cfr. www.caissedesdepots.fr.

che di investimento responsabile (IR, *Investissement Responsable*), sia supportando lo sviluppo di politiche pubbliche, nonché la diffusione di pratiche maggiormente sostenibili dal punto di vista economico, sociale ed ambientale in una prospettiva integrata (*Integrated Thinking*), sia a livello nazionale ed internazionale che locale.

In particolare, con lo specifico fine di sensibilizzare e incoraggiare tra i professionisti finanziari la diffusione di pratiche di investimento responsabile, è stata costituita un'apposita società (*no-profit*) interna al Gruppo: Novethic. Essa è il principale istituto di ricerca e *media center* francese sul mercato degli investimenti responsabili in Europa, divenuto negli anni il punto di riferimento in materia.

Si rinvia pertanto alla consultazione del sito di Novethic (www.novethic.fr), nel quale, oltre a trovare numerose informazioni e statistiche inerenti l'argomento, è possibile accedere alla descrizione ed elencazione di differenti pratiche realizzate in Europa⁴⁵.

In questa sede ci preme invece sottolineare l'impegno di Novethic nel qualificare e rafforzare l'efficacia delle varie iniziative di investimento responsabile, promuovendo l'effettiva integrazione della Sostenibilità nei comuni sistemi e meccanismi gestionali delle aziende che le realizzano. Come già richiamato, infatti, la reale efficacia dell'adozione di pratiche sostenibili da parte delle aziende molto dipende dalle modalità della loro gestione e da come esse si integrano agli altri sistemi di governo implementati.

Consapevole di ciò, la stessa CDC ha rivisto i propri meccanismi gestionali interni, così da porre la sostenibilità al centro delle proprie attività e non relegandola a uno specifico ambito a se stante, con il rischio di non sfruttare appieno - se non addirittura limitare - le potenzialità ad essa connesse.

Ciò ha comportato, innanzitutto, la definizione dei principi guida da porre a fondamento della strategia di sostenibilità poi progettata ed eseguita. Tali principi sono stati individuati nei seguenti⁴⁶:

⁴⁵ Novethic (2012) raccoglie, ad esempio, le varie pratiche impiegate in Europa per la rendicontazione sociale ed ambientale di banche ed assicurazioni.

⁴⁶ Cfr. www.caissedesdepots.fr/fileadmin/PDF/03_developpement_durable/general_principles.pdf.

1. *Incorporation of Environmental, Social and Governance (ESG) subjects:*
 - For every investment decision.
 - Focus on materiality over long term investment performance and social value-creation.
2. *Active dialogue over a long term horizon:* monitor ESG issues and engage with investee company/project to improve practices, through votes and bilateral dialogue.
3. *Limited set of exclusions based on international norms:* sector based exclusions + country based exclusions when serious and sustained lack of concern for international law.

Sulla base di una simile policy, sono stati quindi coerentemente rivisti tutti i vari sistemi per il governo e controllo aziendale e quelli per la comunicazione d’impresa (Figura 11). In effetti, è giusto – nonché doveroso – che un’azienda che adotta dei sistemi strutturati di sostenibilità (meccanismi di governo, gestione e controllo) possa darne efficace e costante comunicazione a tutti i propri *stakeholder*, rendicontando non solamente i risultati ottenuti, ma anche gli obiettivi preposti per il futuro (più o meno prossimo) ed i modi mediante i quali si intendono raggiungere.

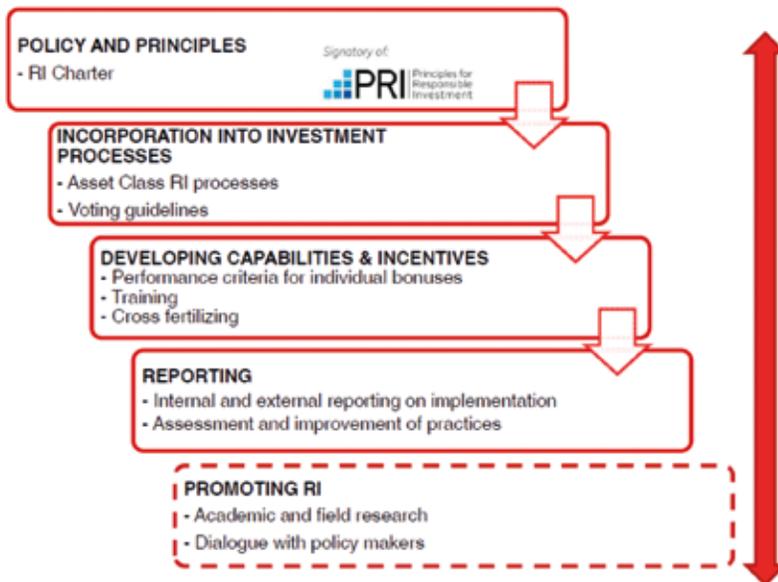


Figura 11. — Implementing the RI strategy in CDC

Spesso, invece, si assiste ad un processo opposto, secondo cui le aziende tendono ad approcciare il tema della sostenibilità partendo proprio dal rendicontare le attività già svolte in tale ambito. Tuttavia, la rendicontazione rappresenta l'ultima fase di un processo che si origina ben prima. Affinché la sostenibilità risulti effettivamente integrata, non solamente sotto l'aspetto formale o simbolico (ovvero inerente l'integrazione e lettura incrociata retrospettiva dei risultati economico-finanziari e non), bensì sostanziale, occorre parallelamente investire su un più ampio e profondo percorso di cambiamento della cultura organizzativa e, conseguentemente, dei meccanismi di governo aziendale, dei modelli di business e dei metodi di gestione, che si basino sul valore condiviso prodotto dall'organizzazione, per sé stessa e per la società in cui opera .

Occorre dunque supportare il passaggio “da una logica di rappresentazione” (*Reporting Integrato*) “ad una logica di processo” (*Management Integrato*). In effetti, Management e Reporting Integrato sono due facce della stessa medaglia: l'una è la causa o la conseguenza dell'altra ed entrambe si alimentano reciprocamente. Tipicamente, infatti, quando un'azienda inizia a redigere un bilancio di tipo integrato, tende a concepire un modo diverso di gestire il business, in coerenza non solo con gli obiettivi economico-finanziari, ma anche con quelli di diversa natura . In un certo senso, quindi, l'*Integrated Reporting* agisce da *driver* per un nuovo modo di gestire l'azienda.

L'esperienza CDC rappresenta un'esemplificazione di come viene operazionalizzata una simile logica di processo (*Management Integrato*), mediante la definizione di un innovativo sistema integrato di governo e controllo delle performance a supporto della creazione di valore sostenibile, che descrive e monitora le correlazioni esistenti tra azioni di sostenibilità e obiettivi di business.

3.4. Il settore dei trasporti

Last, but not the least, il settore dei trasporti è sicuramente il comparto maggiormente interessato ai temi dello sviluppo sostenibile, soprattutto per gli enormi impatti che genera sull'ambiente. In effetti, i trasporti sono una delle principali cause di emissione di CO2 nell'atmosfera: in Europa, ad esempio, essi generano circa un

quarto delle emissioni di gas serra complessivamente prodotte (Agenzia europea dell'ambiente, 2008).

Considerando che uno degli obiettivi che l'Europa si è posta per il prossimo futuro prevede proprio la riduzione delle emissioni di CO₂ dell'80% entro il 2050 rispetto al 1990, si comprende l'ingente impegno posto nell'incentivare l'adozione di pratiche maggiormente sostenibili da parte degli operatori del settore⁴⁷.

La stessa OECD (*Organisation for Economic Cooperation and Development*) ha promosso fra il 1995 ed il 2002 l'attuazione di un progetto di ampio respiro volto a definire delle strategie per il settore, in grado di invertire il trend evolutivo che stava – ma sta purtroppo tuttora – caratterizzando i trasporti, sicuramente insostenibile dal punto di vista ambientale (l'iniziativa a cui viene fatto riferimento riguarda il progetto EST: *Environmentally Sustainable Transport*).

In particolare, il report finale del progetto (consultabile alla pagina: www.oecd.org/environment/greening-transport) evidenzia come la reale efficacia delle misure proposte - riguardanti l'azione regolamentatoria che può essere svolta dai *policy makers* (Riforme fiscali, Permessi negoziabili, ...) o le politiche industriali da essi definite - dipende largamente dal grado di accettazione dell'effettiva necessità della loro esecuzione. Viene quindi proposta una serie di misure cosiddette “*soft*” (da affiancare a quelle “*hard*”, volte a valutare l'attuazione, nonché l'efficacia, delle misure appena richiamate), destinate a monitorare la realizzazione delle azioni necessarie a supportare il cambiamento culturale richiesto.

Numerose sono dunque le iniziative oggi attive con lo specifico scopo di favorire una migliore informazione/comunicazione/educazione nei confronti dei vari *stakeholder* volta a promuovere la sostenibilità come fattore prioritario per i trasporti, così da adeguatamente supportare e valorizzare l'efficacia delle politiche variamente definite sull'argomento, sia a livello macro che micro (ovvero aziendale).

Fra queste, citiamo in particolare la Settimana Europea della Mobilità, che, sulla base degli esiti del progetto EST, la Commissione Europea organizza dal 2002 con l'obiettivo di incoraggiare i cittadini all'utilizzo di mezzi di trasporto alternativi all'au-

⁴⁷ Per raggiungere l'obiettivo europeo, il consumo di petrolio nel settore dei trasporti dovrà ridursi di circa il 70% rispetto a quello attuale: ciò comporterà una vera rivoluzione per quanto riguarda i carburanti e il nostro modo di viaggiare. Cfr. http://ec.europa.eu/transport/strategies/facts-and-figures/putting-sustainability-at-the-heart-of-transport/index_it.htm.

to privata per gli spostamenti quotidiani. Nell'ambito di tale macro-obiettivo, ogni anno viene poi individuato uno specifico tema sul quale concentrare l'attenzione⁴⁸. All'iniziativa in questione possono aderire enti pubblici e privati, chiamati ad organizzare varie attività per promuovere il tema di volta in volta selezionato. Essi sono anche incoraggiati a lanciare e promuovere misure permanenti che supportano il tema⁴⁹.

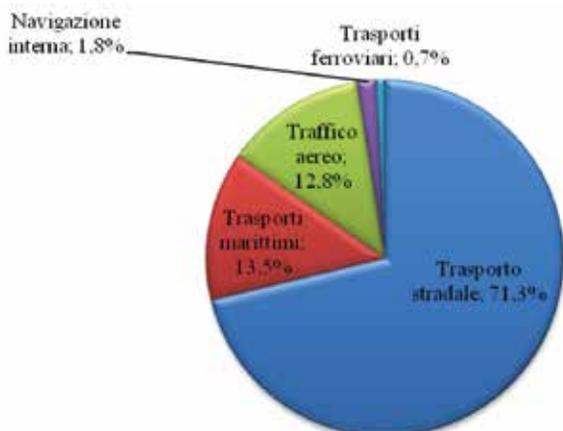
Anche le aziende risultano attivamente coinvolte in questa attività di informazione/comunicazione/educazione volta a promuovere la sostenibilità dei trasporti. Un ruolo, quest'ultimo, che le imprese del settore stanno sempre di più potenziando, nella consapevolezza che ciò non soltanto è doveroso – in quanto suggerito/imposto dai *policy makers* – e/o eticamente imprescindibile, ma è anche una possibile fonte di vantaggi competitivi (cfr. § 2).

La sostenibilità, dunque, è sempre più al centro delle strategie delle aziende in questione, la leva fondamentale su cui impostano le proprie attività di comunicazione e marketing. In linea con ciò, ad esempio, le aziende di trasporto ferroviario stanno fondando le proprie politiche commerciali sulla naturale vocazione ecologica del treno, cercando di rendere evidente come, nell'intero scenario della mobilità, il treno rappresenti la scelta migliore per proteggere l'ambiente ed innalzare la qualità dell'aria, oltre che della vita. In effetti, i trasporti ferroviari incidono per la minima parte sul totale delle emissioni di CO₂ generate dai trasporti in Europa (*Figura 12*)⁵⁰.

48 L'argomento focale scelto per la Settimana europea della mobilità sostenibile 2014 (16-22 settembre) è: "Our Streets, Our Choice", mirante a sensibilizzare la popolazione urbana sul legame tra le proprie scelte di mobilità, e quindi il traffico motorizzato e l'inquinamento atmosferico nelle aree urbane, e un migliore utilizzo degli spazi cittadini.

49 Ogni anno all'iniziativa in questione vengono inoltre associati dei premi (European Mobility Week Awards) volti a gratificare i soggetti e le aree che meglio hanno operato in relazione al tema prescelto.

50 Dunque, ogni passeggero che viaggia sui binari produce in media il 76% di gas serra in meno rispetto a chi usa l'aereo e il 66% in meno di chi usa l'auto. Ciò significa che, viaggiando in treno da Londra a Bruxelles, si produce una quantità di emissioni per passeggero, per ogni chilometro percorso, di circa nove volte inferiore rispetto alla quantità emessa affrontando lo stesso viaggio in aereo (Agenzia europea dell'ambiente, 2007). E anche sul fronte del risparmio energetico, la superiorità del treno è innegabile: consuma il 91% in meno rispetto al viaggio aereo, il 77% in meno del camion e il 68% in meno della macchina.



Fonte: Agenzia europea dell'ambiente, 2008

Figura 12. — Distribuzione delle emissioni complessive di CO2 generate dai trasporti in Europa

In definitiva, le aziende del settore dei trasporti sono chiamate, prima e più di altre, ad intervenire sulle proprie attività di comunicazione, così da renderle maggiormente idonee a supportare il perseguimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile (la *Figura 13* riporta, ad esempio, gli obiettivi in termini di comunicazione che si è posta per il periodo 2013-2018 la società di trasporto ferroviario del Galles - ARRIVA Trains Wales – nell’ambito della propria strategia di sostenibilità).

Providing information to the public, passengers and stakeholders on the benefits of Rail as a sustainable transport solution Embedding a culture of sustainability through communicating the strategy and business benefits to staff Measuring, monitoring and reporting publicly on our progress towards rail sustainability			
1. Proving the benefits of rail To work with key stakeholders to provide information on our sustainability performance and that of the wider rail industry, to prove the benefits of rail as a sustainable transport solution	2. Staff sustainability awareness To provide training and other communications to enable staff to understand the sustainability strategy and to deliver leading sustainability performance and business benefits	3. Performance measured To determine, and keep under review, appropriate key performance indicators (KPIs) to measure and monitor our sustainability performance To ensure senior managers are held to account for performance against agreed targets To monitor KPIs within appropriate forums to enable corrective actions to be taken should performance not deliver continual improvement	4. Transparent reporting To report performance internally to enable staff to understand and deliver changes to the businesses culture and performance To work with key stakeholders to determine appropriate sustainability indicators for external reporting, both industry-wide and publicly

Figura 13. — The Communication objectives of the Arriva's 2013–2018 Sustainability Strategy

Il potenziamento delle attività in questione avviene per lo più sfruttando i tradizionali canali a disposizione (reportistica aziendale *in primis*), anche mediante modalità innovative. Ne costituisce un esempio il biglietto ferroviario ecologico, da alcuni anni in uso nel nostro Paese. Dalla primavera del 2010, infatti, i biglietti FS riportano, oltre ai dati del viaggio, anche i risparmi energetici. Aumenta così la consapevolezza dei passeggeri che possono quindi sapere quante emissioni in CO2 risparmiano all'ambiente, scegliendo il treno⁵¹.

È indubbio, tuttavia, come un simile potenziamento delle attività di comunicazione svolte dalle aziende di trasporti a supporto degli obiettivi di sviluppo sostenibile possa enormemente beneficiare della diffusione delle tecnologie digitali e, in particolare, dell'uso di Internet, grazie alle sue caratteristiche di pervasività, facilità di accesso, e, soprattutto, interazione. La costruzione di apposite piattaforme *on-line* può dunque promuovere, sempreché adeguatamente gestito, il flusso bidirezionale di informazione/comunicazione sui temi della sostenibilità fra le aziende di trasporti ed i loro consumatori/passeggeri, potenziandone così il ruolo attivo di "prosumer" al riguardo.

L'attuale evoluzione dei servizi *on-line* offerti dalle imprese del settore sta ancora poco sfruttando questo genere di opportunità e ciò principalmente per due ordini di motivi. Da un lato, le aziende in questione stanno ancora dedicando il proprio impegno ed i propri investimenti ICT per il miglioramento delle attività di *core-business*, sicuramente prioritarie per il miglioramento del servizio offerto al cliente. In altri termini, è normale che gli sforzi vengano innanzitutto dedicati allo sviluppo dei servizi di *e-commerce*, *media-marketing* e di supporto alla gestione dei processi amministrativi e industriali/operativi.

Dall'altro lato, con particolare riferimento alla sostenibilità, alla luce anche delle numerose iniziative attive a livello macro con lo specifico scopo di favorire una migliore informazione sul tema, le singole aziende preferiscono concentrare la propria comunicazione al riguardo, sulle proprie strategie di responsabilità socio-ambientale e sulle azioni condotte in merito. In linea con ciò, molte delle imprese in questione stanno dedicando a questi temi una specifica sezione del proprio portale, finalizzata alla

⁵¹ L'energia risparmiata può poi essere convertita in punti verdi con tanto di premi in biglietti gratuiti, sconti e cambi classe.

migliore rendicontazione delle attività svolte a supporto dello sviluppo sostenibile⁵².

Ampio spazio resta dunque aperto per la sperimentazione di nuove iniziative che, sfruttando le potenzialità offerte dai canali di comunicazione *on-line*, possano andare alla ricerca del maggiore e sempre più attivo coinvolgimento di tutti i soggetti potenzialmente interessati alle attività ora in esame, consumatori/passeggeri *in primis*.

4. IL “PROSUMER” NELL’ERA DIGITALE PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

La sfida dello sviluppo sostenibile è oggi improcrastinabile. Gli impatti che l’economia mondiale ha generato negli anni - e sta tuttora generando - per l’ambiente e la società sono devastanti e non oltre sostenibili. E’ necessario dunque promuovere una maggiore attenzione ai temi della sostenibilità economica, sociale ed ambientale in una prospettiva integrata (*Integrated Thinking*) e, quindi, comportamenti maggiormente rispettosi e responsabili.

Il presente contributo ha preso avvio dalla considerazione del ruolo rivestito dalle aziende in tale ambito, qualificandole come “media” o “amplificatori” dello sviluppo sostenibile.

Riconoscendo ciò e alla luce dell’urgenza di potenziare quanto più possibile la cultura della sostenibilità e, quindi, la diffusione di comportamenti sostenibili (e consapevoli), i *policy makers* stanno definendo differenti e nuovi meccanismi di riconoscimento dell’adozione di pratiche responsabili da parte delle aziende, così da promuoverne la diffusione. Essi possono riguardare, anzitutto, la previsione di una remunerazione delle esternalità positive o, in maniera analoga, del pagamento di quelle negative generate dal comportamento sostenibile (o meno, nel secondo caso) adottato dalle aziende. In altri termini, si tratta di creare un “mercato della sostenibilità”, che rilevi il beneficio/costo generato dalle singole pratiche poste in essere o da quelle non realizzate, consentendone quindi la loro incorporazione nel prezzo dei beni e servizi realizzati⁵³. Tuttavia, la monetizzazione dei benefici/costi di

⁵² Fra di esse citiamo la SJ (*Statens Järnvägar*), maggiore operatore ferroviario in Svezia (www.sj.se), oppure, estendendo oltre i confini europei, la Aurizon, il più grande operatore di trasporto merci su rotaia dell’Australia (www.aurizon.com.au), o la Norfolk Southern, azienda leader di trasporti del Nord America (www.nscorp.com), la quale dedica un apposito sito alla rendicontazione delle proprie strategie di sostenibilità (<http://nssustainability.com>).

⁵³ Così come avviene, ad esempio, per le emissioni di elementi di inquinamento, per le quali è definito un sistema di mec-

tali iniziative costituisce un'operazione di notevole complessità.

Considerate le difficoltà esistenti nella creazione e messa a regime di un simile mercato, il sostegno alla sostenibilità sta riguardando più spesso anziché la fase di *output* dei processi produttivi, quella di *input*, prevedendo, ad esempio, la definizione di incentivi, premi e contributi alle imprese che intraprendono percorsi e azioni sostenibili⁵⁴. Simili condotte di aiuto hanno rivestito e continuano a rivestire un ruolo indubbiamente positivo nel supporto all'adozione di comportamenti sostenibili in ambito aziendale. Almeno nella fase di *start up*, infatti, i processi innovativi per lo sviluppo della sostenibilità hanno necessità di consistenti sostegni pubblici, anche erogati in forma di benefici fiscali e tributari. Tali forme di supporto, tuttavia, riguardano solamente determinate azioni di sostenibilità e non sempre risultano estendibili nel lungo termine. In effetti, dovrebbero avere proprio la funzione di incentivare un certo comportamento, il quale dovrebbe poi auto-sostenersi⁵⁵.

Si comprende dunque come la prima, sicuramente più efficace, possibilità di supporto alla maggiore, nonché migliore, adozione di comportamenti sostenibili da parte delle aziende attiene alla *diffusione di differenti abitudini di consumo*, per così dire, più "consapevoli" e, quindi, di un maggior riconoscimento del comportamento responsabile da parte delle aziende. In questo modo, le imprese risulterebbero incentivate ad agire in modo "sostenibile" dall'incremento atteso del volume di affari e/o del fatturato che ricompenserebbe l'investimento necessario all'implementazione di un simile comportamento.

Già oggi, in Italia così come in Europa e nelle economie più avanzate in generale, si registra una maggiore attenzione da parte dei consumatori nei confronti di prodotti/servizi "sostenibili" e/o offerti da aziende che adottano comportamenti ritenuti tali. Ad esempio, una recente indagine curata dal Global compact network Italia

canismi flessibili per l'acquisizione di crediti da parte dei Paesi aderenti al cosiddetto protocollo di Kyoto (trattato internazionale in materia ambientale riguardante il riscaldamento globale sottoscritto nella città giapponese l'11 dicembre 1997).

⁵⁴ Fra di essi citiamo, a mero titolo di esempio, il Conto Energia, ovvero il programma nazionale che incentiva in conto esercizio l'energia elettrica prodotta da impianti fotovoltaici connessi alla rete elettrica, oppure l'abbattimento dell'IRAP dello 0,50% previsto dalla Regione Toscana per le imprese certificate SA8000. Numerosi altri sono, tuttavia, gli incentivi ed i premi associati all'adozione di specifiche iniziative di sostenibilità da parte delle imprese.

⁵⁵ Ad esempio, nel settore energia, che ha beneficiato dal 2005 del già richiamato Conto Energia, alcuni studi recenti, quale la ricerca condotta da Arturo Lorenzani, professore associato presso il Dipartimento di Ingegneria Elettrica dell'Università degli Studi di Padova, dimostrano come il nostro Paese stia proprio adesso raggiungendo la condizione di grid parity. Tale situazione si realizza quando il prezzo dell'energia autoprodotta con un impianto fotovoltaico corrisponde a quello dell'energia acquistata dalla rete elettrica nazionale con fonti convenzionali.

dimostra che, al primo posto della classifica di chi spinge maggiormente le imprese all'adozione di un comportamento responsabile, vi sono i consumatori. Le Istituzioni, in passato al primo posto, oggi sono "solo" al terzo, scavalcate, addirittura dai manager, secondi dietro ai consumatori.

Tuttavia, un simile cambiamento nelle abitudini di consumo è ancora solamente nella sua fase iniziale e, soprattutto, non si presenta in maniera omogenea fra tutti i differenti settori. Inoltre, l'attuale momento di difficoltà economico-finanziaria, attribuisce un maggior peso relativo nelle scelte di consumo all'aspetto economico rispetto a quelli più propriamente di "sostenibilità".

Si rende pertanto auspicabile incentivare un'immediata, cospicua, diffusa e continua promozione ed adozione di interventi volti ad incidere sulle abitudini di consumo, riconoscendone le potenzialità ai fini dello sviluppo sostenibile. In tale ambito, le imprese possono rivestire un ruolo fondamentale, promuovendo esse stesse l'adozione di nuovi modelli di consumo maggiormente consapevoli.

Si individua così il ruolo di "prosumer" del consumatore, capace di indirizzare i comportamenti aziendali, dai quali però risulta esso stesso influenzato. È importante, tuttavia, che questa doppia influenza risulti positivamente indirizzata, attivando così un circolo virtuoso a favore dello sviluppo sostenibile, invertendo invece i negativi reciproci condizionamenti tra produzione e consumo che troppo spesso si sono manifestati in passato e che hanno contribuito alla produzione delle attuali tensioni (se non addirittura, devastazioni...).

Un sicuro supporto all'attivazione di efficaci flussi bidirezionali di influenza tra aziende e loro clienti/consumatori è rappresentato dalle moderne tecnologie di informazione e comunicazione, in particolare, dai nuovi canali *on-line*, in virtù delle loro caratteristiche di pervasività, facilità di accesso, e, soprattutto, interazione.

Le esperienze analizzate testimoniano come il mondo aziendale stia cercando di sfruttare le opportunità che le nuove tecnologie digitali mettono loro a disposizione per sviluppare e qualificare le proprie attività di informazione/comunicazione/educazione in materia di sostenibilità nei confronti dei propri *stakeholder*, consumatori *in primis*, così da renderli maggiormente consapevoli.

Una consapevolezza, quest'ultima, che li spingerà ad essere sempre più esigenti ed

a richiedere prodotti e servizi realmente “sostenibili”, nonché l’attivazione di processi produttivi sempre più performanti dal punto di vista economico, sociale ed ambientale in una prospettiva integrata.

L’efficace governo di simili influenze richiede l’adozione da parte delle aziende di un approccio strategico alla sostenibilità e di appositi meccanismi gestionali capaci di operationalizzare le strategie definite in ottica “integrata”, e questo sia in senso orizzontale (considerandone in maniera complementare le dimensioni economica, sociale ed ambientale), che verticale (ossia allineando strategie, piani operativi e comportamenti) e sia all’interno del perimetro aziendale, che nell’ambito del più vasto scenario socio-economico in cui l’impresa vive ed opera.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

Aa.Vv. (2012), "Global and regional mortality from 235 causes of death for 20 age groups in 1990 and 2010: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2010", *The Lancet*, 380(9859): pp. 2095-2128, 15 December.

Achua J.K. (2008), "Corporate social responsibility in Nigerian banking system", *Society and Business Review*, 3(1): pp. 57-71.

Agenzia europea dell'ambiente - *European Environment Agency*, EEA (2008), *Greenhouse gas emission trends and projections in Europe*, Rapporto n. 5.

Agenzia europea dell'ambiente - *European Environment Agency*, EEA (2007), *Climate for a transport change*. TERM 2007: indicators tracking transport and environment in the European Union.

Benefanti, L. (2008), "Una macchina in discesa", *PuntoEffe*, n. 5: pp. 28-32.

BFCN – *Barilla Center for Food & Nutrition* (2011), *La doppia piramide alimentare*.

CNOP (2013), "Le Dossier Pharmaceutique. Direction des technologies en santé", *Rapport d'activité 2013*.

Cowton, C.J. (2002), "Integrity, responsibility and affinity: three aspects of ethics in banking", *Business Ethics: A European Review*, 11(4): pp. 393-400.

Cowton, C.J.; Thompson, P. (2000), "Do codes make a difference? The case of bank lending and the environment", *Journal of Business Ethics*, 24(2): pp. 165-178.

Eccles, R.G.; Serafeim, G. (2013), "La frontiera delle performance. Innovare per una strategia sostenibile", in *Havard Business Review Italia*, n. 5, Maggio: pp. 74-84.

Federdistribuzione (2013), *Bilancio di sostenibilità di settore 2012*.

Giuseppi, J. (2001), "Assessing the triple bottom line: social and environmental practices in the European Banking Sector", in Bouma, J.J.; Juecken, M.; Klinkers, L. (eds), *Sustainable Banking: The Greening of Finance*, Sheffield: Greenleaf Publishing and Deloitte & Touche, pp. 96-113.

INEA – *Istituto Nazionale di Economia Agraria* (2013), *Verso un'agricoltura e un*

consumo sostenibili.

Jeucken, M. (2001), "Sustainable finance and banking – slow starters are gaining pace", Working paper, *Sustainability in Finance*, pp. 1–7.

Jeucken, M.; Bouma, J.J. (2001), "The changing environment of banks", in Bouma, J.J.; Juecken, M.; Klinkers, L. (eds), *Sustainable Banking: The Greening of Finance*, Sheffield: Greenleaf Publishing and Deloitte & Touche, pp. 24-38.

Levy, D.L.; Egan, D. (2003), "A Neo-Gramscian Approach to Corporate Political Strategy: Conflict and Accommodation in the Climate Change Negotiations", in *Journal of Management Studies*, 40(4), June: pp. 803-829.

Massari (2013), "Nuove tecnologie, alimenti e sostenibilità ambientale", in INEA – Istituto Nazionale di Economia Agraria, *Verso un'agricoltura e un consumo sostenibili*.

McGuire, J.B.; Sundgren, A.; Schneeweis, T. (1988), "Corporate social responsibility and firm financial performance", *Academy of Management Journal*, 31(4): pp. 854-872.

Mio C. (2012), "Pmi attuano sostenibilità senza saperlo", in *ETicaNews*, 7 marzo.

Musu I. (2002), "Sviluppo sostenibile, economia di mercato e banche", *Studi e note di economia*, Quanderni, n. 8: pp. 69-75.

Novethic (2012), *RSE et communication responsable: pratiques des banques et assurances européennes*.

Paneda Saraiva P.; Serrasqueiro M.S. (2007), "Corporate Sustainability in the Portuguese Financial Institutions", *Social Responsibility Journal*, 3(2): pp. 82-94.

Pulina P. (2010), "Etica e responsabilità sociale delle imprese della grande distribuzione alimentare", *Agriregionieuropa*, 6(20).

PwC – PricewaterhouseCooper (2014), *Emerging mHealth: Paths for growth*, Global mHealth outlook.

Rana, D. (2007), "A case study of TESCO corporate social responsibility practices through analysis of TESCO reports and press coverage during the years 2002 and 2007", MSc International Business, edissertations.nottingham.

ac.uk/1508/1/07MADevinaRana.pdf.

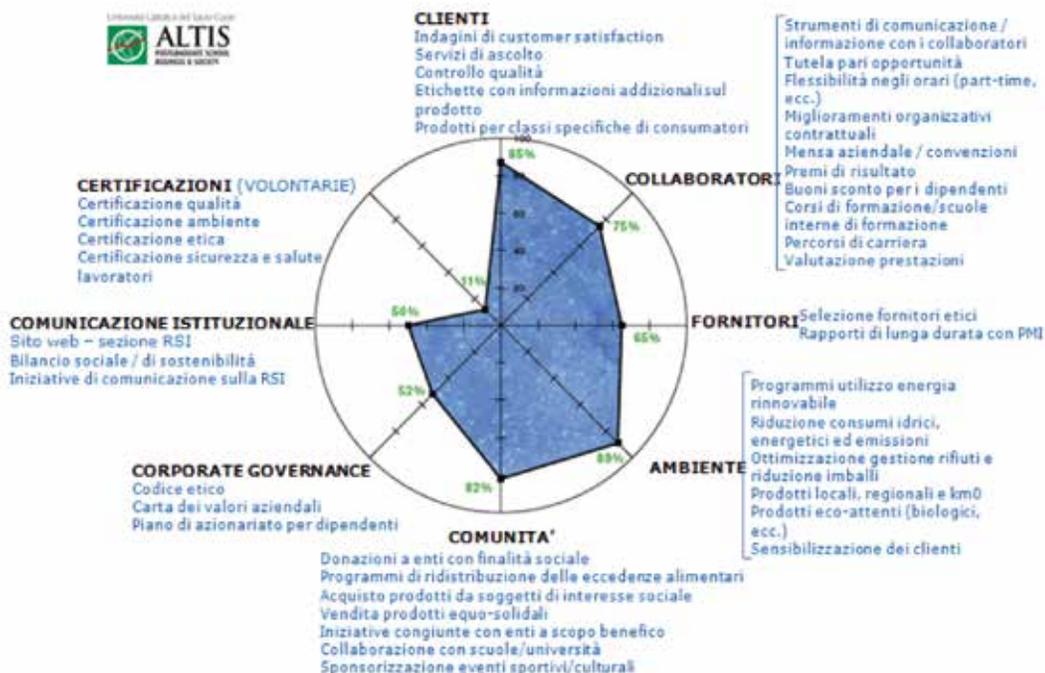
Schmideiny, S.; Zorraquín., F.J.L. (1996), *Financing Change – The Financial Community, Eco-Efficiency, and Sustainable Development*, Cambridge, MA: The MIT Press.

Toffler, A. (1980), *The third wave*, London: Pan Books Ltd in association with William Collins Sons & Co. Ltd.

Unioncamere (2007), *Studio sulla qualità etico-sociale nel settore agro-alimentare*, Cons. Dintec.

Zappi G. (2007), “Corporate responsibility in the Italian banking industry: creating value through listening to stakeholders”, *Corporate Governance*, 7(4): pp. 471-475.

Bilancio di sostenibilità di settore di Federdistribuzione



Aziende più del fare che del comunicare



L'esigenza di elaborare un **Bilancio di Sostenibilità di Settore (BSS)**, unico nel suo genere in Italia, è emersa per poter raccontare al pubblico il settore della **Distribuzione Moderna Organizzata (DMO)**, un mondo con cui i consumatori si relazionano tutti i giorni, senza conoscerne a fondo tutte le caratteristiche.

Federdistribuzione, la principale associazione che riunisce e rappresenta le imprese della DMO in Italia, ha ritenuto importante dare l'avvio a un nuovo progetto corale, sviluppando uno strumento innovativo che potesse comunicare tutte le azioni che

ogni giorno le aziende della DMO mettono in pratica e che hanno ricadute importanti sull'economia italiana, sull'occupazione, sull'ambiente, sui collaboratori e sulla comunità in generale.

Il BSS ha il duplice merito di aver fatto emergere da un lato il contributo che il settore della DMO apporta al "Sistema Paese", mostrando ai consumatori e alle Istituzioni la creazione di valore che ne deriva, dall'altro una riflessione per le stesse aziende in merito a quali siano le aree che richiedono un sempre maggior impegno per una sostenibilità crescente.

È previsto che il Bilancio di Sostenibilità di Settore sia pubblicato ogni due anni. L'**edizione del 2014** conterrà alcune novità rispetto a quella del 2012, la più importante è l'introduzione di nuovi indicatori di Responsabilità Sociale d'Impresa e l'elaborazione di un trend sugli indicatori comuni con il 2012. Il trend è uno strumento utile per iniziare un percorso che promuove un'evoluzione continua dell'attività delle aziende sui temi della responsabilità sociale e ambientale. Il BSS 2014 sarà anche arricchito di casi concreti suddivisi per tema e raccontati dalle stesse aziende protagoniste e da testimonianze di partner della sostenibilità.



Europa Diritti e Garanzie

**Sintesi a cura del Gruppo di Lavoro
Europa, Diritti e Garanzie
di Consumers' Forum**

EUROPA E SVILUPPO DELLE GARANZIE E DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI

Il workshop intende stimolare un riflessione sullo stato di recepimento delle direttive comunitarie che interessano i consumatori. Lo scopo di questo approfondimento è di guardare al futuro cercando di indagare nuove chiavi di lettura per iniziare a riflettere su nuove forme di mercato.

Per comprendere a pieno le modifiche che sono intervenute nel mercato dobbiamo necessariamente partire dal fatto che la crisi ha modificato i modelli comportamentali di consumo.

Abbiamo davanti un consumatore più attento “affamato” di informazioni che vuole sentirsi parte del mercato, che sa dare un peso diverso ai suoi acquisti, che deve necessariamente fare economia pur preservando il livello di qualità dei servizi e dei prodotti acquistati.

Il lavoro del gruppo parte dalla consapevolezza che la normativa europea è in grado di incidere e modificare le dinamiche del mercato e lo stile dei consumi con la conseguenza che una normativa europea non correttamente recepita e mal applicata rischia di produrre effetti devastanti soprattutto se lascia spazio a distorsioni in ambito applicativo.

È un rischio che si può evitare se tutti gli attori del mercato fossero in grado di individuare temi comuni in grado di indirizzare il legislatore comunitario.

Con questo spirito, e con un occhio rivolto alle nuove opportunità legate al mondo digitale, il gruppo di lavoro ha individuato una serie di temi che possono rappresentare un nuovo stimolo per il mercato e una straordinaria opportunità per i consumatori.

Rispetto al tema della legislazione europea, pur confermando pieno sostegno per tutte le misure volte a garantire un elevato livello di tutela al consumatore e a migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, è necessario che il legislatore europeo definisca quadri di riferimento certi ai quali sia effettivamente possibile dare operatività negli Stati membri. È necessario considerare le condizioni specifiche dei settori che si vanno normando per assicurare l'effettiva applicabilità delle misure introdotte. Nell'ambito dei trasporti, per esempio, il Regolamento 1371/2007 discipli-

na diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario introducendo prescrizioni applicate indiscriminatamente a tutti i servizi ferroviari anche se, in molti casi, di difficile applicazione ai servizi locali. Ciò comporta una serie di difficoltà a carico delle imprese, nell'implementazione della norma. E' necessario poi che il legislatore nazionale intervenga per superare le eventuali incertezze interpretative, sovrapposizioni con norme nazionali e difficoltà operative e dare effettivo sostegno all'implementazione della legislazione, intervenendo in direzione di un allineamento ed armonizzazione tra la normativa europea, la normativa regionale e le prassi messe in atto dagli Enti affidanti, nella gestione dei rapporti con le aziende di servizio.

Inoltre, un ruolo chiave dall'Europa può essere giocato nello scambio di informazioni tra i Paesi membri attraverso l'identificazione di buone pratiche, iniziative, strumenti e misure applicati nei diversi Stati a sostegno del consumatore, del suo rapporto con l'azienda e della qualità dei servizi. Tali benchmark dovrebbero prendere in esame anche il ruolo delle Istituzioni nel superamento di alcune barriere e nella promozione di strumenti ed iniziative particolarmente virtuose, identificando una serie di richieste chiave da indirizzare ai decisori politico-istituzionali nelle sedi di confronto.

Guardando al settore delle TLC rileviamo alcuni elementi significativi di riflessione che ci consentono di avanzare ipotesi di miglioramento della regolazione attuale. Il primo tema riguarda il prezzo finale e le tariffe che in questo settore non sono soggette ad una regolazione specifica tranne alcune importanti componenti come il *roaming* internazionale. Questa ultima componente del prezzo è stata recentemente oggetto di attenzione da parte della Commissione e del Parlamento europeo che hanno stabilito entro la fine del 2015 la fine del trattamento differenziato tra tariffe extra per le telefonate e internet mobile fuori dai confini nazionali ma all'interno dell'Unione Europea. Al momento attuale però l'Italia propone un rinvio per l'entrata in vigore della norma che allontana l'ipotesi di poter navigare e telefonare con una tariffa unica europea.

Altro tema che merita qualche approfondimento è quello della qualità del servizio che rappresenta uno dei valori essenziali di un mercato effettivamente basato sulla concorrenza. Nel settore delle TLC, caratterizzato da una forte evoluzione tecnologica, sono molti i profili che determinano la qualità del servizio: qualità della

customer care o della vendita, qualità del servizio offerto, tempi di intervento in caso di disservizio. Esistono poi numerosi sistemi di monitoraggio dei servizi a cui si aggiungono i sistemi di misurazione della *performance* del servizio (misura internet). Tuttavia oggi notiamo come, attraverso la multicanalità, la *Customer care*, si apre a nuovi sistemi di interazione con il cliente che ci portano a riflettere sulla efficacia degli attuali sistemi di monitoraggio e su eventuali proposte di modifica della regolazione settoriale.

I sistemi di assistenza al cliente attualmente in uso posso essere ricondotti a due categorie: quelli tradizionali, come ad esempio i *call center* e gli sportelli fisici, e quelli innovativi, come ad esempio i servizi *web based* tradizionali e 2.0.

Tra le innovazioni più significative che tendono a rappresentare una forte apertura verso i consumatori, vale la pena segnalare le recenti *chat line* attraverso le quali le aziende, superando il meccanismo dei *call center*, sono in contatto diretto con il cliente. A questo si aggiungono i *forum*, le *app*, etc: la base di partenza è un servizio *self* attraverso il quale si accede ad un'area di assistenza guidata.

Il punto da analizzare è duplice, infatti come è stato per i *call center* è bene valutare se si tratta di sistemi che evidenziano un'apertura assoluta o solamente parziale, ma soprattutto se gli attuali sistemi di monitoraggio sul servizio sono in grado di cogliere l'effettivo livello di qualità reso.

Guardando sempre alle sfide tecnologiche, notiamo come la strategia di intervento italiana in materia di agenda digitale è in linea con l'Europa anche se i benefici di questi interventi si percepiscono poco, soprattutto in tema di digitalizzazione e smaterializzazione. Questo ci obbliga ad approfondire anche il livello di innovazione degli strumenti di pagamento.

Come sappiamo i modelli di pagamento "*pay*" hanno avuto una certa difficoltà ad affermarsi per problemi di natura normativa ma anche per problemi di carattere storico-culturale. A questo si sono aggiunte difficoltà di natura tecnica che hanno riguardato la circolazione online dei flussi monetari in maniera tecnicamente e giuridicamente sicura.

Le più recenti novità sul fronte delle modalità di pagamento riguardano le recenti iniziative per il servizio di pagamento "*contactless*".

Più nello specifico, un tema di interesse per i trasporti pubblici ma non solo, sul quale è auspicabile un confronto europeo è quello della dematerializzazione dei titoli di viaggio: in tema di evasione tariffaria e modalità dei pagamenti, infatti, si rende necessario facilitare l'acquisto dei titoli di viaggio usufruendo delle moderne tecnologie, con la conseguente esigenza di un'adeguata standardizzazione dei sistemi e dei supporti, nonché aggiornamenti normativi che preservino sia il cliente finale che le aziende. Un altro benchmark europeo potrebbe invece prevedere un approfondimento sull'impatto della spesa per il trasporto collettivo sui conti pubblici, da intendere come investimento e da valutare a fronte dei corrispondenti benefici, per esempio sociali ed ambientali.

L'analisi delle tematiche e il confronto sviluppato nel corso di questi ultimi mesi ci ha dato evidenza del fatto che molte aziende già mettono in atto politiche rivolte ai consumatori di cui raramente si percepisce l'utilità. Il senso di sfiducia, il non sentirsi protagonista delle scelte aziendali, porta i consumatori a perdere le opportunità del mercato. Dobbiamo recuperare questo rapporto. Per far ciò, le aziende devono iniziare ad immaginare nuove forme di comunicazione e in questo le associazioni sono chiamate ad offrire il loro contributo. C'è ancora una sostanziale differenza di linguaggio che si può e si deve superare.

Riferimenti normativi

Art. 50.

Requisiti formali per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali

1. Per quanto riguarda i contratti negoziati fuori dei locali commerciali il professionista fornisce al consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Dette informazioni devono essere leggibili e presentate in un linguaggio semplice e comprensibile.
2. Il professionista fornisce al consumatore una copia del contratto firmato o la conferma del contratto su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole, compresa, se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore in conformità all'articolo 59, comma 1, lettera o).
3. Se un consumatore vuole che la prestazione dei servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia esplicita richiesta su un supporto durevole.
4. Per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali in cui il consumatore ha chiesto espressamente i servizi del professionista ai fini dell'effettuazione di lavori di riparazione o manutenzione e in virtù dei quali il professionista e il consumatore adempiono immediatamente ai propri obblighi contrattuali e l'importo a carico del consumatore non supera i 200 euro: a) il professionista fornisce al consumatore, prima che questi sia vincolato dal contratto, le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere b) e c), e le informazioni concernenti il prezzo o le modalità di calcolo del prezzo, accompagnate da una stima del prezzo totale, su supporto cartaceo o, se il consumatore è d'accordo, su un altro mezzo durevole. Il professionista fornisce le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), h) ed m), ma può scegliere di non fornirle su formato cartaceo o su un altro mezzo durevole se il consumatore ha espressamente acconsentito; b) la conferma del contratto fornita conformemente al comma 2 del presente articolo contiene tutte le informazioni di

cui all'articolo 49, comma 1.

Art. 51.

Requisiti formali per i contratti a distanza

1. Per quanto riguarda i contratti a distanza il professionista fornisce o mette a disposizione del consumatore le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, in modo appropriato al mezzo di comunicazione a distanza impiegato in un linguaggio semplice e comprensibile. Nella misura in cui dette informazioni sono presentate su un supporto durevole, esse devono essere leggibili.

2. Se un contratto a distanza che deve essere concluso con mezzi elettronici impone al consumatore l'obbligo di pagare, il professionista gli comunica in modo chiaro ed evidente le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, lettere a), e), q) ed r), direttamente prima che il consumatore inoltri l'ordine. Il professionista garantisce che, al momento di inoltrare l'ordine, il consumatore riconosca espressamente che l'ordine implica l'obbligo di pagare. Se l'inoltro dell'ordine implica di azionare un pulsante o una funzione analoga, il pulsante o la funzione analoga riportano in modo facilmente leggibile soltanto le parole "ordine con obbligo di pagare" o una formulazione corrispondente inequivocabile indicante che l'inoltro dell'ordine implica l'obbligo di pagare il professionista. Se il professionista non osserva il presente comma, il consumatore non è vincolato dal contratto o dall'ordine.

3. I siti di commercio elettronico indicano in modo chiaro e leggibile, al più tardi all'inizio del processo di ordinazione, se si applicano restrizioni relative alla consegna e quali mezzi di pagamento sono accettati.

4. Se il contratto è concluso mediante un mezzo di comunicazione a distanza che consente uno spazio o un tempo limitato per visualizzare le informazioni, il professionista fornisce, su quel mezzo in particolare e prima della conclusione del contratto, almeno le informazioni precontrattuali riguardanti le caratteristiche principali dei beni o servizi, l'identità del professionista, il prezzo totale, il diritto di recesso, la durata del contratto e, nel caso di contratti a tempo indeterminato, le condizioni di risoluzione del contratto, conformemente all'articolo 49, comma 1, lettere a), b), e), h) e q). Le altre informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, sono fornite dal professionista in un modo appropriato conformemente al comma 1 del presente articolo.

5. Fatto salvo il comma 4, se il professionista telefona al consumatore al fine di concludere un contratto a distanza, all'inizio della conversazione con il consumatore egli deve rivelare la sua identità e, ove applicabile, l'identità della persona per conto della quale effettua la telefonata, nonché lo scopo commerciale della chiamata e l'informativa di cui all'articolo 10 del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 178. 6. Quando un contratto a distanza deve essere concluso per telefono, il professionista deve confermare l'offerta al consumatore, il quale è vincolato solo dopo aver firmato l'offerta o dopo averla accettata per iscritto; in tali casi il documento informatico può essere sottoscritto con firma elettronica ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e successive modificazioni. Dette conferme possono essere effettuate, se il consumatore acconsente, anche su un supporto durevole.

7. Il professionista fornisce al consumatore la conferma del contratto concluso su un mezzo durevole, entro un termine ragionevole dopo la conclusione del contratto a distanza e al più tardi al momento della consegna dei beni oppure prima che l'esecuzione del servizio abbia inizio. Tale conferma comprende: a) tutte le informazioni di cui all'articolo 49, comma 1, a meno che il professionista non abbia già fornito l'informazione al consumatore su un mezzo durevole prima della conclusione del contratto a distanza; e b) se del caso, la conferma del previo consenso espresso e dell'accettazione del consumatore conformemente all'articolo 59, lettera o).

8. Se un consumatore vuole che la prestazione di servizi ovvero la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, o di teleriscaldamento inizi durante il periodo di recesso previsto all'articolo 52, comma 2, il professionista esige che il consumatore ne faccia richiesta esplicita.

9. Il presente articolo lascia impregiudicate le disposizioni relative alla conclusione di contratti elettronici e all'inoltro di ordini per via elettronica conformemente agli articoli 12, commi 2 e 3, e 13 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70, e successive modificazioni.

Art. 52.

Diritto di recesso

1. Fatte salve le eccezioni di cui all'articolo 59, il consumatore dispone di un periodo di quattordici giorni per recedere da un contratto a distanza o negoziato fuori dei locali commerciali senza dover fornire alcuna motivazione e senza dover sostenere costi diversi da quelli previsti all'articolo 56, comma 2, e all'articolo 57.

2. Fatto salvo l'articolo 53, il periodo di recesso di cui al comma 1 termina dopo quattordici giorni a partire: a) nel caso dei contratti di servizi, dal giorno della conclusione del contratto;

b) nel caso di contratti di vendita, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dei beni o: 1) nel caso di beni multipli ordinati dal consumatore mediante un solo ordine e consegnati separatamente, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo bene; 2) nel caso di consegna di un bene costituito da lotti o pezzi multipli, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico dell'ultimo lotto o pezzo; 3) nel caso di contratti per la consegna periodica di beni durante un determinato periodo di tempo, dal giorno in cui il consumatore o un terzo, diverso dal vettore e designato dal consumatore, acquisisce il possesso fisico del primo bene; c) nel caso di contratti per la fornitura di acqua, gas o elettricità, quando non sono messi in vendita in un volume limitato o in quantità determinata, di teleriscaldamento o di contenuto digitale non fornito su un supporto materiale, dal giorno della conclusione del contratto.

3. Le parti del contratto possono adempiere ai loro obblighi contrattuali durante il periodo di recesso. Tuttavia, nel caso di contratti negoziati fuori dei locali commerciali, il professionista non può accettare, a titolo di corrispettivo, effetti cambiari che abbiano una scadenza inferiore a quindici giorni dalla conclusione del contratto per i contratti di servizi o dall'acquisizione del possesso fisico dei beni per i contratti di vendita e non può presentarli allo sconto prima di tale termine.

Art. 56.

Obblighi del professionista nel caso di recesso

1. Il professionista rimborsa tutti i pagamenti ricevuti dal consumatore, eventualmente comprensivi delle spese di consegna, senza indebito ritardo e comunque en-

tro quattordici giorni dal giorno in cui e' informato della decisione del consumatore di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 54. Il professionista esegue il rimborso di cui al primo periodo utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore per la transazione iniziale, salvo che il consumatore abbia espressamente convenuto altrimenti e a condizione che questi non debba sostenere alcun costo quale conseguenza del rimborso. Nell'ipotesi in cui il pagamento sia stato effettuato per mezzo di effetti cambiari, qualora questi non siano stati ancora presentati all'incasso, deve procedersi alla loro restituzione. E' nulla qualsiasi clausola che preveda limitazioni al rimborso nei confronti del consumatore delle somme versate in conseguenza dell'esercizio del diritto di recesso.

2. Fatto salvo il comma 1, il professionista non è tenuto a rimborsare i costi supplementari, qualora il consumatore abbia scelto espressamente un tipo di consegna diversa dal tipo meno costoso di consegna offerto dal professionista.

3. Salvo che il professionista abbia offerto di ritirare egli stesso i beni, con riguardo ai contratti di vendita, il professionista può trattenere il rimborso finché non abbia ricevuto i beni oppure finché il consumatore non abbia dimostrato di aver rispedito i beni, a seconda di quale situazione si verifichi per prima.

Art. 9

Disponibilità di biglietti, biglietti globali e prenotazioni

1. Le imprese ferroviarie e i venditori di biglietti offrono, ove disponibili, biglietti, biglietti globali e prenotazioni.

2. Fatto salvo il paragrafo 4, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti ai passeggeri almeno attraverso uno dei seguenti punti vendita:

a) biglietterie o distributori automatici;

b) per telefono, su siti Internet o tramite qualsiasi altra tecnologia dell'informazione avente ampia diffusione;

c) a bordo dei treni.

3. Fatti salvi i paragrafi 4 e 5, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso almeno uno dei seguenti punti vendita:

a) biglietterie o distributori automatici;

b) a bordo dei treni.

4. Le imprese ferroviarie offrono la possibilità di ottenere biglietti per il rispettivo servizio a bordo del treno, salvo qualora ciò sia limitato o negato per motivi di sicurezza o di politica antifrode o a causa dell'obbligo di prenotazione o per ragionevoli ragioni commerciali.

5. In mancanza di biglietteria o distributore automatico nella stazione ferroviaria di partenza, i viaggiatori sono informati in stazione:

a) della possibilità di acquistare un biglietto per telefono, via Internet o a bordo del treno, e delle modalità di tale acquisto;

b) della stazione ferroviaria o del luogo più vicini in cui sono disponibili biglietterie e/o distributori automatici.

ROAMING INTERNAZIONALE

Allo stato, la regolamentazione roaming si compone dei regolamenti della Commissione Europea nonché di alcune *guidelines* del BEREC.

Regolamento (UE) n. 531/2012 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 giugno 2012 relativo al roaming sulle reti pubbliche di comunicazioni mobili all'interno dell'Unione

Regolamento di Esecuzione (UE) n. 1203/2012 della Commissione del 14 dicembre 2012 sulla vendita separata di servizi di roaming al dettaglio regolamentati all'interno dell'Unione

BEREC BoR (13)15 Guidelines on Roaming Regulation (EC) n. 531/2012 (Excluding articles 3, 4 and 5 on wholesale access and separate sale of services).

BEREC BoR (13)15 Traduzione in italiano a cura dell'ufficio (la traduzione, rilasciata per facilitare la lettura e la diffusione del regolamento, non costituisce una interpretazione autentica del regolamento)

BEREC BoR (12)107 Guidelines on the application of Article 3 of the Roaming Regulation – Wholesale Roaming Access

BEREC BoR (13)82 Guidelines on the application of Article 4 and Article 5 - Separate sale of services

ALLEGATO A ALLA DELIBERA 79/09/CSP

Definizioni:

- 1) "Tempo di navigazione": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene completata correttamente la selezione del numero del servizio telefonico di contatto e quello in cui può essere selezionata dall'utente chiamante la scelta che consente di parlare con un addetto, per presentare un reclamo;
- 2) "Tempo di attesa": intervallo di tempo intercorrente tra il momento in cui viene selezionata dall'utente la scelta di parlare con un addetto del call center all'interno del sistema interattivo di risposta (IVR) e l'effettivo inizio della conversazione;
- 3) "Tasso di risoluzione dei reclami": percentuale di reclami risolti senza che l'uten-

te abbia la necessità di effettuare solleciti.

Metodi di rilevazione dei dati:

Definizione 1): censuaria - ad ogni modifica dell'IVR.

Definizione 2): censuaria - tutte le chiamate telefoniche entranti generate da terminali fissi e mobili ai servizi di assistenza clienti con risposta da parte di un addetto nel periodo di rilevazione.

Definizione 3): censuaria.

N.B. Per la definizione 2), sono inclusi i tempi trascorsi in attesa di parlare con l'addetto. Non sono inclusi i tempi di trattamento della chiamata da parte dell'addetto (per esempio il periodo di colloquio tra addetto e utente). Quando un operatore servizi di comunicazione elettronica affida il servizio di contatto telefonico a terzi, mantiene comunque la responsabilità di fornitura dei dati sulla qualità, ma può affidare la misurazione al soggetto incaricato del servizio, il quale dovrà fare misure separate per ciascun operatore con cui ha contratti.

ALLEGATO B ALLA DELIBERA 79/09/CSP

Modello elettronico di cui all'art. 5, comma 1, lett. b) della delibera n. 79/09/CSP del 14 maggio 2009

CAMERA DEI DEPUTATI N. 1928 - PROPOSTA DI LEGGE: "DISPOSIZIONI CONCERNENTI LA LIMITAZIONE DELL'USO DEL CONTANTE E LA PROMOZIONE DELL'IMPIEGO DI STRUMENTI DI PAGAMENTO ELETTRONICI".



Conciliazioni Paritetiche

**Sintesi a cura del Gruppo di Lavoro
Conciliazioni di Consumers' Forum**

CONTRIBUTO ALLA RIFORMA DELLA GIUSTIZIA CIVILE

La riforma della giustizia è in atto e le Associazioni dei Consumatori e le Imprese non possono ridursi a spettatori. Dei dodici punti illustrati dal Governo 3 riguardano direttamente la giustizia civile:

- 1) Riduzione dei tempi (un anno in primo grado);
- 2) Dimezzamento dell'arretrato;
- 3) Corsia preferenziale per impresa e famiglia;

In prospettiva si deve scommettere sulla via stragiudiziale per dare un taglio alle liti e ricondurre dalla patologia alla fisiologia gli attuali dati statistici sulla giustizia civile.

L'Italia è ancora ultima nell'Ue per numero di processi civili e commerciali pendenti. A dirlo è la Commissione europea, nell'ultimo rapporto annuale sui sistemi giudiziari dell'Unione. Attualmente gli indicatori sono tutti negativi: 7,4 anni la durata media del giudizio di merito (tre anni in primo grado e oltre quattro in appello) e oltre 5 milioni le cause pendenti. Contestualmente lievitano i costi, basti pensare che il contributo unificato per l'accesso alla giurisdizione è aumentato di oltre il 55% per il solo primo grado, mentre in Appello ha subito un aumento del 119% e in Cassazione del 182%. Questi dati negativi alimentano il fenomeno della giustizia negata, perché quando le controversie sono di lieve entità, proprio a causa dei tempi dilatati e dei costi eccessivi, il cittadino /consumatore rinuncia a far valere i propri diritti.

Il potenziamento degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, su cui il Ministero della Giustizia sta opportunamente puntando, rappresenta una delle soluzioni più efficaci per ridurre il numero dei procedimenti giudiziari. Bisogna garantire un contesto pluralista, la pluralità dei modelli di ADR è la prospettiva per risolvere rapidamente i potenziali contenziosi e recuperare la fiducia degli operatori economici. L'obiettivo primario della Direttiva 2013/11/UE sulle ADR per i consumatori è proprio quello di favorire la libera circolazione di beni e servizi rafforzando la fiducia dei consumatori nel Mercato.

La Direttiva si applica alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, riguardanti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti operanti nell'Unione e consumatori

residenti nell'Unione attraverso l'intervento di un organismo ADR.

La Direttiva definisce 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'art. 20, paragrafo 2" della Direttiva stessa. L'elenco degli organismi ADR è redatto dall'Autorità competente che verifica la loro conformità ai requisiti di qualità prescritti. Spetta agli Stati membri individuare l'autorità competente incaricata di selezionare gli organismi ADR.

Nella Comunicazione del 13 aprile 2011 intitolata "Atto per il Mercato Unico-dodici leve per stimolare la crescita e rafforzare la fiducia" la Commissione ha identificato la legislazione ADR nel novero delle dodici leve.

La Commissione Europea parte dalla constatazione che nonostante le Raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE le ADR non si sono sviluppate in modo adeguato e soltanto una esigua percentuale di cittadini europei conosce queste opportunità e sa come presentare un reclamo ad un organismo ADR. Proprio la scarsa conoscenza di questi strumenti rappresenta un freno per lo sviluppo del Mercato in quanto "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". Lo stesso Parlamento Europeo il 25 ottobre 2011 ha auspicato uno sviluppo dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile, commerciale e familiare. E ha richiamato l'attenzione sulla «Conciliazione paritetica» italiana quale esempio di migliore prassi, basata su un protocollo stipulato e sottoscritto dall'Azienda e dalle Associazioni di Consumatori, in cui l'Azienda si impegna in anticipo a ricorrere all'ADR per risolvere le eventuali controversie che possono sorgere nei settori contemplati dal protocollo.

La Commissione ha, in più di una circostanza, espresso la volontà d'incoraggiare il ricorso alle modalità alternative di risoluzione delle controversie, in quanto accessibili, rapide, efficaci e moderate nei costi, nonché idonee a consentire l'instaurarsi e il mantenimento di relazioni commerciali, economiche, sociali di qualità. Tali procedure contribuiscono a diffondere un elevato livello di fiducia tra i consumatori e favoriscono il delinarsi di situazioni che presentano vantaggi per entrambe le parti rispetto all'attuale prassi giudiziaria.

Il modello della Conciliazione paritetica è un modello di giustizia coesistenziale che non si pone alla ricerca di torti o ragioni; esso mira piuttosto a ristabilire un clima di fiducia reciproco, senza quindi vincitori o vinti, presentando alle parti una possibile ed accettabile proposta di soluzione della controversia. Un gioco a somma positiva che crea ricchezza e vantaggi reciproci.

Oggi il quadro delle ADR nel nostro Paese è piuttosto articolato e qualitativamente apprezzabile anche se migliorabile, ma con un forte handicap: è ancora non sufficientemente conosciuto dai cittadini/consumatori.

Attualmente per la risoluzione extragiudiziale delle controversie i consumatori hanno a disposizione diversi strumenti, tra le più significative ricordiamo: la Mediazione Civile e Commerciale delle Camere di Commercio e quella prevista dal D.Lgs. 28/2010, i Corecom, il Servizio Conciliazioni dell'Autorità dell'Energia, l'Arbitro Bancario Finanziario, la Camera di Conciliazione e Arbitrato Consob, l'Ombudsman bancario, la Conciliazione paritetica. Un quadro variegato che si è andato sviluppando e stratificando nel corso degli anni a volte in maniera disorganica. Adesso la Riforma della Giustizia Civile e il recepimento della Direttiva europea sulle ADR sono le due occasioni per mettere ordine nel settore e valorizzare quelle procedure ADR che hanno dimostrato di essere efficaci, veloci e poco onerose.

Le finalità della Direttiva 2013/11/2013 meritano di essere pienamente accolte nel percorso di riforma della giustizia civile. Gli stessi due nuovi strumenti conciliativi introdotti nell'ordinamento, ovvero la mediazione civile e la negoziazione assistita dovrebbero servire a questi fini. Tuttavia la mediazione civile, per come è stata costruita con il Decreto del Fare, rendendo obbligatoria la presenza dell'avvocato in ogni passaggio della procedura, non è in grado di rispondere alle finalità perseguite dalla Direttiva in ragione del suo costo. Nella stessa condizione pensiamo venga a trovarsi la Negoziazione assistita, dove si parla di gratuità ma solo per gli aventi diritto al patrocinio gratuito. Inoltre la Negoziazione assistita sarà obbligatoria, a pena di improcedibilità, in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti e in caso di domanda di pagamento a qualsiasi titolo di somme non eccedenti cinquantamila euro (articolo 3 comma 1). Oltre all'obbligatorietà l'altra arma a disposizione di questo nuovo istituto è l'efficacia esecutiva del titolo infatti l'accordo da stipularsi in forma scritta costituirà titolo esecutivo per l'iscrizione dell'ipoteca

giudiziale.

Tuttavia lo scopo della presente proposta riguarda un ambito che la Negoziazione assistita non prende in considerazione e strutturalmente non è in grado di gestire.

Si tratta della vasta area delle controversie con contenzioso di importo modesto magari “bagatellare” per le quali gli strumenti e gli interventi oggi in campo sono inadeguati provocando il fenomeno diffuso dei casi di contenzioso non affrontati e per i quali si perpetua l’antico principio giuridico del danno che giace dove cade perché i soggetti colpiti non sono in grado di sostenere i costi per ottenere giustizia.

Negli ultimi 25 anni hanno affrontato questa problematica con risultati certo positivi le Camere di Commercio e le Autorità e un contributo fortemente innovativo è arrivato anche dai protocolli di Conciliazione paritetica gestiti insieme dalle Associazioni dei Consumatori e dalle Aziende.

Bisogna tuttavia prendere atto che la Conciliazione paritetica sta segnando, oggettivamente, il passo per povertà di risorse ma anche per perdita progressiva della spinta propulsiva iniziale.

Il rilancio può avvenire attraverso il recupero delle motivazioni culturali e dalla introduzione di alcuni correttivi tecnico/procedurali che esaltino ancora di più gli elementi di terzietà/indipendenza della Commissione paritetica. A tal riguardo una possibile soluzione, da valutare, potrebbe essere il passaggio dalla attuale procedura paritetica ad una gestione strutturata e organizzata, anch’essa pariteticamente, della stessa procedura che consentirebbe di conseguire tre obiettivi:

- a) La costruzione non di una procedura ma di un vero e proprio organismo ADR.
- b) La realizzazione piena della Conciliazione paritetica con il definitivo superamento delle residuali asimmetrie esistenti.
- c) Il riconoscimento esplicito ed ufficiale della Conciliazione paritetica, obiettivo al quale si era da sempre puntato senza mai raggiungerlo e che ora è finalmente a portata di mano. Infatti la Conciliazione paritetica espressa da un organismo ADR compiutamente paritario consente più agevolmente l’aggancio diretto alla Direttiva 2013/11/ UE.

Ecco perché l'impegno prioritario in questo momento è la costruzione di strumenti e interventi che facendo diretto riferimento alla Direttiva 2013/11/UE siano riconosciuti anche formalmente ai sensi di essa e ne consentano la declinazione in Italia inverandone fedelmente le finalità sintetizzate felicemente all'art.2 punto 3 : “ La presente Direttiva stabilisce requisiti organizzativi di qualità in materia di organismi 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” e al n. 41 dei “considerando”：“le procedure dovrebbero essere preferibilmente gratuite. Qualora siano applicati eventuali costi la procedura ADR dovrebbe essere accessibile, attraente, e poco onerosa. A tal fine, i costi non dovrebbero superare un importo simbolico”.

Sempre il legislatore europeo individua un altro aspetto da potenziare per rafforzare la diffusione e l'efficacia delle ADR: migliorare la qualità dei professionisti che operano in questo ambito come conciliatori. Questo vuol dire più Formazione di qualità che esalti non solo e non tanto i contenuti e le competenze giuridico-economiche quanto gli aspetti relazionali e le competenze negoziali.

Bisogna essere chiari su questa prospettiva: le finalità della Direttiva qui richiamate meritano di essere pienamente accolte nel percorso di riforma della giustizia civile.

Certo sono in grado di fare proprie le finalità citate della Direttiva le Camere di Commercio, i Corecom, il Servizio di Conciliazione dell'Autorità per l'Energia e le altre tipologie citate precedentemente.

Il dato che rappresenta la “riserva strategica” per il recepimento della Direttiva 2013/11/UE, è rappresentato dall' “apparato” a dimensioni nazionali, della Conciliazione paritetica e con questo documento lo dimostriamo agevolmente.

A rilevarlo è anche una ragione interna alla Direttiva stessa. Infatti essa propone agli stati membri: art.2, paragrafo 2, lettera a) di consentire tali procedure (come quelle di Conciliazione paritetica Ndr) come procedure ADR ai sensi della presente direttiva e siano rispettati i requisiti specifici di indipendenza e trasparenza di cui all'art. 6 paragrafo 3.

Il paragrafo 3 è determinante perché alla lettera a (le altre lettere enunciano problemi importanti e tutti risolvibili) stabilisce: “le persone fisiche incaricate della

risoluzione delle controversie siano nominate, o facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero uguale di rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori e di rappresentanti del professionista e siano nominati a seguito di una procedura trasparente”.

La portata innovativa della Direttiva 2013/11/Ce sta per l'Italia nell'aver predisposto questa porta aperta alla Conciliazione paritetica che è dimostrato rappresenta il modello ADR più originale ed innovativo degli ultimi 25 anni.

La Conciliazione paritetica per entrare nella Direttiva ed essere da essa riconosciuta ha bisogno che il Governo Italiano eserciti l'opzione richiesta.

Il Parlamento sta ultimando la normativa per proporre al governo di compiere nei tempi stabiliti la scelta della opzione in questione.

A tal proposito ecco il testo definitivo, approvato dal Senato il 17 settembre scorso, dell'art.8 della Legge di Delegazione Europea-secondo semestre, che reca i principi e i criteri direttivi da adottare per il recepimento della Direttiva 2013/11/UE. Articolo che si prefigge lo scopo di disciplinare, valorizzare e riconoscere come procedure ADR anche le Conciliazioni paritetiche svolte sulla base di protocolli ed accordi fra Imprese ed Associazioni dei Consumatori.

Articolo 8

(Principi e criteri direttivi per il recepimento della direttiva 2013/11/UE, 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)

“1. Nell'esercizio della delega per l'attuazione della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, il Governo è tenuto a seguire, oltre ai principi e criteri direttivi di cui all'articolo 1, comma 1, anche i seguenti principi e criteri direttivi specifici:

a) esercitare l'opzione di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), della direttiva, secondo cui rientrano tra le procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) utili ai fini dell'applicazione della medesima direttiva anche le 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, già consentite ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;

b) prevedere espressamente, ai fini dell'opzione di cui alla lettera a), che in tal caso le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero eguale di rappresentanti delle organizzazioni di consumatori e di rappresentanti del professionista e siano nominate a seguito di una procedura trasparente.

2. Dall'attuazione del presente articolo non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. Le autorità interessate provvedono agli adempimenti di cui al presente articolo con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente”.

Un elemento importante, del quale si dovrà tener conto nella fase di recepimento della Direttiva 2013/11/UE.

Riteniamo che il riconoscimento della Conciliazione paritetica sia in dirittura di arrivo.

Rimangono, comunque, delle opzioni da compiere da parte di 4 soggetti distinti:

IL Consiglio Nazionale dei Consumatori ed Utenti, le Associazioni dei Consumatori, le Imprese, il Ministero dello Sviluppo Economico (di intesa con il Ministero della Giustizia).

1) IL RUOLO DEL CNCU

In tema di ADR, resta decisivo l'art. 140, comma 2 “le associazioni di cui al comma 1, nonché i soggetti di cui all'art. 139, comma 2 possono attivare, prima del ricorso al giudice, le procedure di conciliazione dinanzi alle camere di commercio... competenti per territorio, a norma dell'art. 2 , comma 4 lettera a) della legge 29 dicembre 1993, n. 580, nonché agli altri organismi di composizione extragiudiziale per la composizione delle controversie in materia di consumo a norma dell'art. 141.

Pertanto, nel nuovo contesto normativo, le associazioni dei consumatori e il CNCU

sono i soggetti protagonisti (certo con le Imprese disponibili) di questi “altri Organismi”. Il CNCU ha predisposto da tempo le motivazioni, le analisi e le proposte, per realizzare il riconoscimento della Conciliazione paritetica ai sensi della Direttiva 2013/11/UE. Lo dimostra il documento redatto e validato dal GDL sulla Conciliazione paritetica del 15 gennaio 2009 poi approvato alla unanimità dal Consiglio Nazionale degli Utenti e Consumatori e le reiterate proposte al MISE di attuazione dell’art. 141 del Codice del Consumo.

Proprio la Direttiva 2013/11/UE introduce un fatto nuovo. Nel CNCU per anni abbiamo proposto al MISE di attuare l’art. 141 suggerendo di fare riferimento al Decreto 223 del 23 luglio 2004 del Ministero della Giustizia (inerente gli organismi ADR coordinati dal Ministero) per attuare il “decreto di natura non regolamentare”.

Ma non siamo arrivati al risultato che ci eravamo proposti. Adesso la stessa Direttiva può facilitare la stesura di tale decreto di natura non regolamentare. Infatti all’art. 19 afferma: “gli organismi ADR che intendono essere considerati organismi ADR ai sensi della Direttiva (da inserire pertanto nell’elenco previsto dall’art. 141 del Codice del consumo N.d.R) conformemente all’art. 20 paragrafo 2, trasmettono alla Autorità competente (il MISE):

- 1) Nome, cognome, indirizzo di contatto, sito Web.
- 2) Informazioni sulla loro struttura, e sul loro funzionamento comprese le informazioni sulle persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie, sulla loro retribuzione, sul loro mandato, sul loro datore di lavoro.
- 3) Le proprie norme procedurali (Il regolamento NDR).
- 4) Le tariffe se del caso.
- 5) La durata media delle procedure delle controversie.
- 6) La lingua o le lingue usate.
- 7) Una dichiarazione sui tipi di controversie trattate mediante le procedure di risoluzione delle controversie. (Il Report. Annuale)
- 8) I motivi per i quali un organismo di risoluzione delle controversie può rifiutare il trattamento di una determinata controversia.

Possiamo pertanto sostenere che è la stessa Direttiva a fornire la Linea Guida per l'elaborazione del decreto attuativo richiesto per l'attuazione dell'art.141 del Codice del Consumo.

Il decreto di natura non regolamentare (art. 141 comma 2 del Codice del Consumo) che il Ministro dello Sviluppo Economico, d'intesa con il Ministro della Giustizia, avrebbe dovuto emanare per dare attuazione all'articolo 141 del Codice del Consumo, serve per la raccolta, il riconoscimento, il monitoraggio e il controllo degli organismi, a questo punto riconosciuti ai sensi della Direttiva in oggetto e quest'ultima indica come costruire tale elenco;

IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI E DELLE IMPRESE.

Non è difficile intuire che coloro che hanno contribuito alla elaborazione della Direttiva avevano presente l'esperienza italiana della Conciliazione paritetica. Frutto questo del lavoro convergente di singole Imprese, impegnate a rappresentare il loro operato nella Conciliazione paritetica come "buona pratica", di Consumers' Forum impegnato a far riconoscere ai sensi della normativa comunitaria l'esperienza ADR italiana basata sul protagonismo diretto e paritario di Associazioni e Imprese. Per le stesse ragioni va dato merito alla direzione del CNCU e al suo Presidente facente funzione.

Si tratta ora di compiere il più possibile unitariamente il tratto finale precedentemente indicato che porta alla definizione di organismi ADR paritetici inequivocabilmente ai sensi della nuova Direttiva U.E.

Va inoltre ricordato, per il suo rilievo e valore istituzionale, che il modello che può e deve essere di riferimento esemplare è lo schema di protocollo di intesa sulla Conciliazione paritetica, contenuto nell'Accordo, sancito dalla Conferenza Unificata il 26 settembre 2013, per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei Consumatori, ai sensi dell'art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244. Tale Accordo è stato pubblicato nel Supplemento ordinario n. 72 alla Gazzetta Ufficiale n.254 del 29 ottobre 2013.

Sono questi esempi in grado di attuare pienamente quanto proposto e richiesto dall'art. 8 della Legge di Delegazione Europea-secondo semestre, prima riportato.

2) IL RUOLO DEL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

“L'accasamento” del CNCU presso il Mise, con l'impegno prima sottolineato della direzione e della presidenza dello stesso, è servito per un interessamento concreto del percorso di affermazione della Conciliazione paritetica come modello ADR, nel quale Associazioni e Imprese giocano un ruolo diretto, efficace ed equilibrato.

Pensiamo soprattutto alla costruzione del Fondo Conciliazioni paritetiche e al suo significato e ruolo (superamento della proposta di versamento diretto di risorse dalle imprese alle associazioni per sostenere i costi della Conciliazione paritetica).

Ora l'attuazione, pienamente matura, dell'art. 141 del Codice del Consumo deve consentire, come propone da tempo il CNCU, accanto all'elenco sollecitato anche dalla Direttiva 2013/11/UE l'inserimento del Fondo oggi gestito da Invitalia.

Infatti la soluzione Invitalia ha bisogno di una stabilizzazione, deve diventare strutturale e tutto ciò non può che essere realizzato attraverso l'attuazione convinta, motivata e piena dell'art. 141 del Codice del Consumo.

Del resto questa soluzione è in piena sintonia con il considerando 46 della Direttiva 2013/11/UE nel quale si afferma che per ottenere un funzionamento efficiente gli organismi ADR debbono disporre di risorse umane, materiali e finanziarie sufficienti. E pertanto invita gli Stati membri a stabilire forme adeguate di finanziamento ricorrendo a fondi pubblici e privati.

Questa proposta complessiva riteniamo possa inserirsi a pieno titolo nel dibattito in corso sulla Riforma della Giustizia Civile.

Tale dibattito ha come presupposto Associazioni dei Consumatori e Imprese che credono in una cultura della responsabilità sociale d'impresa, in una economia civile, in un mercato dove prevalgano il confronto, il dialogo, la trasparenza e la correttezza in modo tale da fornire risposte concrete alle condizioni delle persone e in particolare ai cittadini consumatori e utenti e alle famiglie in forte difficoltà di fronte all'attuale crisi economica.

Quinto Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche

ABSTRACT - giugno 2014

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. Si ringrazia la dott.ssa Cristina Montagni per l'elaborazione statistica dei dati.

PREFAZIONE

a cura di Fabio Picciolini, Presidente Consumers' Forum

La procedura di Conciliazione paritetica trova la sua legittimazione nelle Raccomandazioni 1998/257/CE e 2001/310/CE, nonché nella Risoluzione del Parlamento europeo che sui metodi alternativi di controversie in materia civile e commerciale ha riconosciuto la validità della Conciliazione paritetica italiana, quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori.

Il rapporto annuale sulle procedure di conciliazioni paritetiche esistenti in Italia, prodotto da *Consumers' Forum*, vuole essere il momento in cui lo stato dell'arte è portato a conoscenza di un'ampia platea: un elemento di conoscenza del loro successo e un'importante occasione di confronto e di valutazione, utile per un loro accrescimento in termini di metodologia e di ampliamento come soggetti e settori coinvolti.

A fronte della normativa sopra richiamata e del successo della procedura, deve essere ricordata la Direttiva 2013/11/CE, che a differenza delle Raccomandazioni, ha valore cogente, da recepire entro il 9 luglio 2015 nella legislazione degli Stati membri.

La Direttiva è indirizzata soprattutto al rafforzamento delle *Alternative Dispute Resolutions*, organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, anche se la sua lettura sembra confermare la possibilità per gli Stati membri di conservare altre procedure, quale appunto la Conciliazione paritetica, a condizione che rispettino le previsioni della normativa: trasparenza, terzietà, indipendenza e autonomia finanziaria dell'organismo e un diverso ruolo dei conciliatori.

L'esegesi del testo da parte di vari commentatori ha portato a interpretazioni diverse: l'obbligo di creare specifici organismi, la riforma dell'attuale struttura delle conciliazioni paritetiche inserendo un soggetto terzo, obbligatorio o da chiamare in causa solo in caso di disaccordo dei conciliatori, la trasformazione in accordi contrattuali.

A fronte di una Direttiva che pone molti limiti alla procedura di Conciliazione anche le posizioni di istituzioni, imprese e associazioni dei consumatori sono diversificate: chi si è già di fatto adattato al "nuovo", come ad esempio l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico, con la creazione di uno specifico organismo presso

l'Acquirente unico, e come chi invece vuole difendere la struttura procedurale utilizzata sino a oggi. L'aspetto fondamentale non è però nelle diverse interpretazioni della normativa, ma nell'univoca volontà di non disperdere il patrimonio che da oltre venti anni consente nel nostro Paese una forma innovativa, specifica e di successo, di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Si discute la forma da adottare, ma nessuno mette in discussione l'importanza che ha avuto e deve continuare ad avere l'incontro della cultura imprenditoriale con quella consumerista nella risoluzione rapida, gratuita, equitativa, stragiudiziale delle controversie tra impresa e consumatore.

Conseguentemente la volontà di non disperdere il grande successo delle conciliazioni paritetiche, sostanzialmente in ogni settore merceologico: energia, telecomunicazioni, credito, servizi.

È quindi necessario trovare un momento di sintesi delle varie posizioni per riprendere il percorso affinché la Conciliazione paritetica continui a essere un patrimonio comune per imprese e consumatori, passando dall'essere una *best practice* a norma, in Italia ed anche nel resto d'Europa.

Con tutte le riserve e le verifiche del caso, è vicina una possibilità di fare questo passaggio: il recepimento della Direttiva europea 2013/11/CE.

Una possibile soluzione è la scelta del Parlamento, come fatto in altre occasioni (ad esempio nel recepimento della Direttiva 48/08 relativa al credito ai consumatori), di inserire nel decreto legislativo di recepimento una norma che, rispettando la sostanza dei principi introdotti dalla Direttiva, non muti "geneticamente" la procedura come sino ad oggi conosciuta.

La Conciliazione paritetica potrebbe così divenire il primo strumento normativo in cui imprese e associazioni dei consumatori, con il contributo fondamentale di accademici, (nella pratica la compagine sociale di *Consumers' Forum*), incidono in maniera determinante nella risoluzione stragiudiziale delle controversie e, conseguentemente, al decongestionamento della giustizia ordinaria.

Un ottimo viatico perché *Consumers' Forum* continui nel percorso, avviato ormai da quindici anni, di collaborazione tra soggetti tanto diversi tra loro.

QUINTO RAPPORTO SULLE CONCILIAZIONI PARITETICHE

a cura di Antonietta Boselli, Segretario generale Assoutenti

L'analisi metodologica e statistica dei dati relativi alle conciliazioni paritetiche presentate nel V rapporto è stata condotta con l'intento di manifestare una successione rispetto ai dati del quarto rapporto sul 2012, presentati nel 2013.

L'attuale indagine è condotta sulla base di un panel costituito da 23 aziende appartenenti ai settori: *Telecom Italia, Wind, Vodafone, Teletu, Fastweb, H3G, Poste Mobile, Acea, Enel, Eni, A2A, Unogas, AcegasAps, Edison, LineaPiù, BancoPosta, Intesa Sanpaolo, Poste Italiane, Autostrade, Trenitalia, Alitalia, Acqualatina e Gori*. Rispetto all'esperienza raccolta nel 2012, quest'anno si è proceduto ad "accumulare" un buon numero di informazioni utili che integrano quelle del 2012 e per tali motivi offre una versione più aggiornata, giacché si avvale di un questionario più in linea con le richieste volute dalle stesse aziende.

Lo studio 2014 è perciò più "affinato" e robusto, infatti sono stati valorizzati alcuni aspetti qualitativi e quantitativi secondo i diversi settori produttivi.

Il sondaggio ha valutato e messo a confronto i due anni contigui (2012-2013). Ciò ha reso possibile l'extrapolazione dei maggiori punti di forza con un sistema di interpretazione più chiara nella globalità.

Nel 2013 le aziende avevano riscontrato difficoltà a rispondere al questionario, si è quindi ritenuto opportuno modificare la base tecnico-metodologica dello stesso, riconsiderando e rimodulando parte delle domande.

Si è quindi avviato ai *missing values* e si è deciso unanimemente di differenziare le domande in base ai diversi comparti di appartenenza delle Aziende sopra specificate.

Le griglie sono composte principalmente da una "batteria" di domande chiuse e solo una aperta in comune a tutte le aziende, per dare la possibilità di commentare in modo libero ed autonomo i principali vantaggi riscontrati nella applicazione dello strumento conciliativo.

Differenziare i questionari, ha permesso alle aziende di classificare le varie tipologie di controversie per cui vengono richieste le conciliazioni dai consumatori.

Quindi, per la prima volta in assoluto, sono stati proposti **6 questionari** diversi alle aziende a seconda del settore merceologico di appartenenza: **Telecomunicazioni, Energia e servizi idrici, Servizi bancari e finanziari, Servizi postali, Trasporti**, ed un ultimo questionario generico riferito ai comparti **assicurativo, turismo, condominio e pubblici esercizi**.

Per la trattazione sistematica delle domande somministrate al *panel*, si illustra quanto segue:

- **Dati generali sulle domande di conciliazione paritetica considerando la serie storica 2009-2013.**
- **Le procedure di conciliazione trattate nel 2013.**
- **Le domande pervenute nel 2012 ma trattate e concluse nel 2013 dalle Commissioni di Conciliazione.**
- **Le domande pervenute nel 2013 ma ancora non trattate alla data del 1° gennaio 2014.**
- **Gli esiti delle conciliazioni riferiti ad ogni settore produttivo.**

In dettaglio la distribuzione totale delle domande di conciliazione nei diversi settori, comparate dal 2009 al 2013, anno di riferimento del presente rapporto, hanno sottolineato il seguente andamento:

Settori	Domande di Conciliazione pervenute nel:				
	2009	2010	2011	2012	2013
Telecomunicazioni	16.249	11.750	12.097	12.038	13.106
Servizi bancari/ finanziari	11.414	6.289	356	405	245
Servizi postali	863 //	917 //	836 418**	1.340 21**	879
Energia e Gas	787	2.051	2.680	2.876	2.930
Servizi Idrici	//	//	//	//	321
Mobilità/trasporti	385	499*	508	946	914

*il dato comprende anche una esperienza di conciliazione collettiva

**il dato fa riferimento ai disservizi verificatisi presso gli Uffici Postali (c.d. black out)

Tabella 3 Consumers' Forum 2014

Il totale delle domande di conciliazione pervenute nel corso del 2013 alle Segreterie di Conciliazione risultano pari a 18.395, in aumento rispetto alle 17.626 domande pervenute nel 2012 ed alle 16.895 del 2011. Le 18.395 domande pervenute nel 2013 sono suddivise in: **71%** riferite nel comparto delle **telecomunicazioni**, il **16%** nel comparto dell'**energia e gas**, il **4,8%** in quello dei **servizi postali**, il **5%** in quello dei **trasporti e mobilità**, l'**1,3%** in quello dei **servizi bancari e finanziari** e l'**1,7%** dei **servizi idrici**. (vedi fig.A)

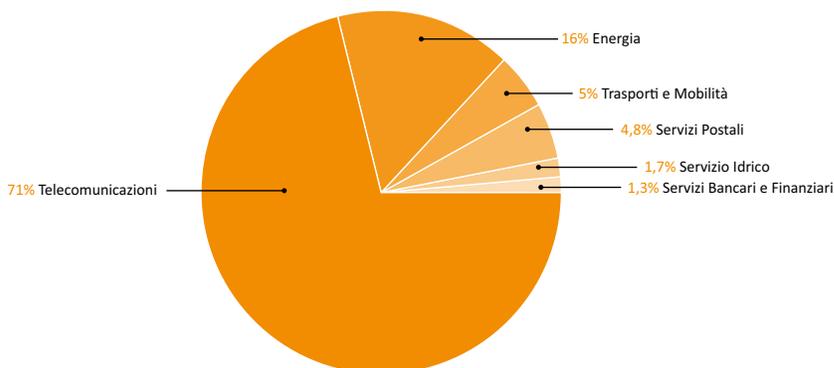


fig. A - DISTRIBUZIONE DOMANDE DI CONCILIAZIONE NEI DIVERSI COMPARTI PRODUTTIVI NEL 2013

Al fine di valutare in modo puntuale tutte le procedure di conciliazione trattate nel 2013, alle **18.395** domande di conciliazione vanno aggiunte le **1.978** domande pervenute nel 2012 ma trattate e concluse nel 2013 dalle Commissioni di Conciliazione. Sulle **20.373** domande sono state trattate dalle commissioni **17.731** domande (al netto delle **2.642** domande pervenute nel 2013 ma ancora non trattate alla data del 1° gennaio 2014).

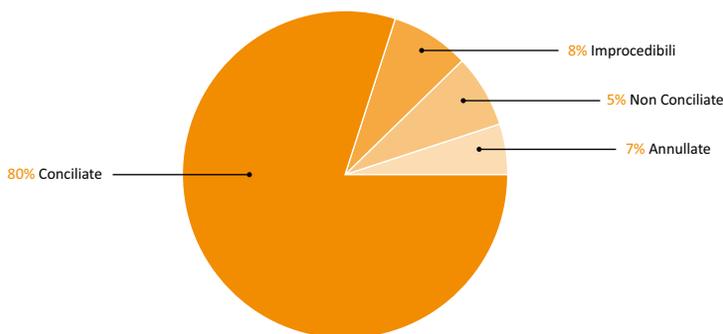


fig. B - ESITI IN PERCENTUALE DELLE CONCILIAZIONI TRATTATE NEL 2013

I dati riferiti al 2012 erano pari a : 82% **conciliate**, il 6% **non conciliate**, il 7% quelle dichiarate **improcedibili** ed infine il 5% le **annullate**. La percentuale delle domande conciliate suddivise per i singoli settori oggetto dell'indagine è la seguente: l'86% nel settore delle telecomunicazioni, il 57% nel settore energia, il 41% nel settore bancario & finanziario, il 65% nei servizi postali, il 74% nel settore trasporti e mobilità, ed il 60% nei servizi idrici.

I conciliatori delle associazioni, presenti su tutto il territorio nazionale attraverso una capillare rete di sportelli, seguono qualificati corsi di formazione e di aggiornamento, ai quali partecipano anche i conciliatori delle aziende. Si può infatti individuare la popolazione dei conciliatori impegnati nel territorio Italiano in un ammontare totale di 3.919 conciliatori suddivisi in 3.071 direttamente impegnati nelle associazioni, e 848 nelle aziende.

In conclusione possiamo affermare che le **18.395** domande di conciliazione presentate nel 2013 continuano a dimostrare che **la conciliazione paritetica rappresenta una esperienza di successo per la risoluzione delle controversie come pure indicato dalla UE. Un sistema rapido, efficace, gratuito o poco oneroso per gli utenti, capace di diffondere la cultura della mediazione come strumento di coinvolgimento e di partecipazione civica, una *best practice* a livello europeo.**

Il 21 maggio 2013 l'UE ha infatti adottato la **Direttiva 11/2013** sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (ADR) ed ha emanato il **Regolamento n. 524/2013** relativo alla risoluzione delle controversie online (ODR). Gli Stati membri dovranno recepire la Direttiva entro il **9 luglio 2015** ed il Regolamento ODR diventerà operativo nei sei mesi successivi al periodo di recepimento.

In conclusione, possiamo sostenere, in linea con quanto già esposto lo scorso anno, che **lo strumento della conciliazione paritetica, sia pure in un panorama che si arricchisce di nuove opportunità concorrenti, è tuttora un valido strumento di risoluzione delle controversie adattabile alle diverse esigenze ed in continua evoluzione, principalmente in un momento di grave crisi economica. Dalle statistiche si dimostra ampiamente che è un'attività molto diffusa ed apprezzata, meritevole di essere sostenuta e valorizzata anche per l'impegno dimostrato dalle maggiori imprese italiane e delle associazioni dei consumatori.**

LE CONCILIAZIONI PARITETICHE

Le conciliazioni paritetiche hanno iniziato il loro cammino in Italia il 28 febbraio 1989 con la sottoscrizione di un protocollo d'intesa che stabiliva la reciproca collaborazione secondo criteri di correttezza e trasparenza tra alcune Associazioni dei Consumatori e la monopolista SIP (oggi Telecom Italia). Il 10 marzo 2004 veniva sottoscritto un nuovo protocollo tra Telecom Italia e le Associazioni dei Consumatori, adottando la procedura di conciliazione paritetica monofasica.

Da allora molte aziende, sia a livello nazionale sia regionale, hanno sottoscritto con le Associazioni dei Consumatori protocolli di conciliazione paritetica ed i relativi regolamenti. I comparti merceologici interessati riguardano, principalmente, la Telefonia, l'Energia, i Servizi Bancari e Finanziari, i Servizi Postali, i Servizi Idrici, i Trasporti, le Assicurazioni ed il Turismo.

Per la risoluzione delle controversie in materia di consumo la conciliazione paritetica rappresenta un modello alternativo alla giustizia ordinaria, che sconta l'annoso problema della lentezza e dei costi del procedimento, impedendo a volte al consumatore di trovare una soluzione alla lite e, quindi, di esercitare un proprio diritto. Il modello è anche alternativo alla mediazione civile, rispetto alla quale può vantare maggiori risultati in termini di accettazione della proposta di conciliazione da parte del consumatore proprio grazie alla sua sottostante natura convenzionale.

I conciliatori delle associazioni, presenti su tutto il territorio nazionale attraverso una capillare rete di sportelli, seguono qualificati corsi di formazione e di aggiornamento, ai quali partecipano anche i conciliatori delle aziende.

La controversia è gestita da una commissione paritetica composta da due conciliatori, uno nominato dall'Impresa e uno dall'Associazione dei Consumatori, in rappresentanza del cliente.

La procedura è generalmente gratuita.

Direttiva 2013/11/UE e suo recepimento

DIRETTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 21 maggio 2013

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)

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 facili, 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

1 GU C 181 del 21.6.2012, pag. 93.

2 Posizione del Parlamento europeo del 12 marzo 2013 (non ancora pubblicata nella Gazzetta ufficiale) e decisione del Consiglio del 22 aprile 2013.

3 GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.

4 GU L 109 del 19.4.2001, pag. 56.

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 onli-

ne (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. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori ⁽⁵⁾, costituiscono due strumenti legislativi interconnessi e complementari. Il regolamento (UE) n. 524/2013 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 ⁽⁶⁾.

(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.

⁵ Cfr. pagina 1 della presente Gazzetta ufficiale.

⁶ GU L 88 del 4.4.2011, pag. 45.

(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 ⁽⁷⁾, 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 ai 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 rifiu-

tare 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 impedi-

re 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 ⁽⁸⁾.

(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 garanti-

scano 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 divulgino 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) ⁽⁹⁾, 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 ⁽¹⁰⁾, 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

9 *GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.*

10 *GU L 266 del 9.10.1980, pag. 1.*

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 profes-

sionali, 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 ⁽¹¹⁾.

(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 ⁽¹²⁾ («regolamento sulla cooperazione per la tutela dei consumatori»), 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 provvedi-

¹¹ *GU L 136 del 2.6.2010, pag. 1.*

¹² *GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.*

menti inibitori a tutela degli interessi dei consumatori ⁽¹³⁾ (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 ⁽¹⁴⁾, 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 ⁽¹⁵⁾, il garante europeo della protezione dei dati è stato consultato e ha espresso un parere il 12 gennaio 2012 ⁽¹⁶⁾,

HANNO ADOTTATO LA PRESENTE DIRETTIVA:

CAPO I 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 in-

¹³ GU L 110 dell'1.5.2009, pag. 30.

¹⁴ GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

¹⁵ GU L 8 del 12.1.2001, pag. 1.

¹⁶ GU C 136 dell'11.5.2012, pag. 1.

caricate 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.

CAPO II

ACCESSO E REQUISITI APPLICABILI AGLI ORGA-

NISMI 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. 524/2013; 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 risol-

vere 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 giu-

risdizionale 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.

CAPO III

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 intese 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.

CAPO IV

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 va-

lutazione 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 avviargli 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 9 luglio 2018 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 sta-

biliti in quello Stato membro.

CAPO V

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 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63): 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 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63): articolo 13.»

Articolo 24

Comunicazioni

1. Entro 9 luglio 2015 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 relazio-

ne a tali dati.

2. Entro 9 gennaio 2016 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 9 luglio 2015. 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 9 luglio 2019 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 Strasburgo,
il 21 maggio 2013

Per il Parlamento europeo

Il presidente

M. SCHULZ

Per il Consiglio

Il presidente

L. CREIGHTON

ARTICOLO 8 DELLA LEGGE DI DELEGAZIONE EUROPEA 2013 - SECONDO SEMESTRE

ARTICOLO 8

Principi e criteri direttivi per il recepimento della direttiva 2013/11/UE, 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)

1. Nell'esercizio della delega per l'attuazione della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, il Governo è tenuto a seguire, oltre ai principi e criteri direttivi di cui all'articolo 1, comma 1, anche i seguenti principi e criteri direttivi specifici:

a) esercitare l'opzione di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), della direttiva, secondo cui rientrano tra le procedure di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) utili ai fini dell'applicazione della medesima direttiva anche le 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, già consentite ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;

b) prevedere espressamente, ai fini dell'opzione di cui alla lettera a), che in tal caso le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero eguale di rappresentanti delle organizzazioni di consumatori e di rappresentanti del professionista e siano nominate a seguito di una procedura trasparente.

2. Dall'attuazione del presente articolo non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica. Le autorità interessate provvedono agli adempimenti di cui al presente articolo con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente.

SCHEDA DI LETTURA SULLE FINALITÀ DELLA DIRETTIVA 2013/11/UE

a cura del

Servizio Studi del Dipartimento Affari Comunitari e della Segreteria Generale
Ufficio Rapporti con l'Unione Europea

L'obiettivo della direttiva **2013/11/UE** 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 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.

L'AMBITO DI APPLICAZIONE

La 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.

NON APPLICABILITÀ

La Direttiva non si applica:

- 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;
- alle procedure presso sistemi di trattamento dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista; - ai servizi non economici d'interesse generale;
- alle controversie fra professionisti;
- alla negoziazione diretta tra consumatore e professionista;
- 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;

- alle procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore;
- 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;
- agli organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua.

ADR

La direttiva definisce “*organismi ADR*” tutti quegli organismi, istituiti su base permanente, che offrono la possibilità di avvalersi di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, nel rispetto dei requisiti dalla stessa previsti.

Gli Stati membri garantiscono che le persone fisiche incaricate dell’ADR: possiedano le competenze necessarie e i requisiti di indipendenza e imparzialità; rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in qualsiasi altro modo essi ritengano appropriato, forniscono informazioni chiare e facilmente comprensibili riguardanti modalità di contatto, la competenza, l’imparzialità e l’indipendenza delle persone fisiche incaricate della ADR, i tipi di controversie per le quali sono competenti, le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami, gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere.

AUTORITÀ COMPETENTE

In merito, la direttiva stabilisce che gli Stati membri designino **un’autorità competente incaricata di valutare che gli organismi ADR** rientrino nell’ambito di applicazione della stessa direttiva, verificando la loro conformità ai requisiti di qualità prescritti.

NORMATIVA EUROPEA

Alcuni atti giuridici dell’Unione Europea già contengono disposizioni relative alle procedure ADR; in particolare si richiama l’attenzione sulla direttiva 2008/52/CE, del 21 maggio 2008, relativa alla mediazione delle controversie transfrontaliere in materia civile e commerciale, rispetto alla quale la direttiva in argomento ha una

più ampia portata.

STRUMENTI ADR ESISTENTI NELL'ORDINAMENTO ITALIANO

Il **decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28** sulla **mediazione in materia civile e commerciale** ha previsto, in talune materie, forme obbligatorie di mediazione nelle controversie civili e commerciali attuando, al contempo, la direttiva dell'Unione europea n. 52 del 2008.

Dopo una declaratoria d'incostituzionalità per eccesso di delega (sentenza n. 272/2012) il decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 (cd. decreto "del fare", convertito in legge 9 agosto 2013 n. 98) ha, in particolare ripristinato il tentativo di mediazione obbligatoria come condizione di procedibilità dell'azione. Il tentativo di mediazione – ora obbligatorio per le azioni in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari - è tuttavia escluso per alcuni tipi di controversie, tra cui quelle (rilevanti per numero) in materia di risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti. Il D.L. 69/2013 - oltre a prevedere che il tentativo di mediazione avviene con la necessaria assistenza dell'avvocato - ha introdotto una serie di disposizioni tendenti alla valorizzazione del ruolo dello stesso avvocato all'interno del procedimento (tra l'altro, gli avvocati iscritti all'albo sono di diritto mediatori, con obblighi di specifica formazione in materia).

Una ulteriore integrazione introdotta alla disciplina della mediazione prevede che la disciplina del tentativo obbligatorio di mediazione ha efficacia per quattro anni dalla sua data di entrata in vigore (il termine cade al 21 agosto 2017). Al termine di due anni dalla medesima data (al 21 agosto 2015) è attivato, su iniziativa del Ministero della giustizia, il monitoraggio degli esiti di tale sperimentazione.

Una ulteriore incentivazione dell'ADR deriva dal sempre maggior utilizzo della rete Internet, anche sul presupposto che il web sembra essere il canale naturale delle ADR se si considerano il basso costo e la maggiore immediatezza delle comunicazioni. La ODR (**Online Dispute Resolution**) può riguardare qualunque controversia, ma per il commercio elettronico rappresenta il naturale sbocco in caso di contenzioso.

Il **decreto legislativo 70/2003**, attuativo della direttiva sul commercio elettronico, introduce una prima forma di ODR all'art. 19, relativo alla composizione delle controversie; la norma prevede che *"in caso di controversie, prestatore e destinatario del servizio della società dell'informazione possono adire anche organi di composizione extragiudiziale che operano anche per via telematica"*. Gli ODR, se operano in conformità ai principi previsti dall'ordinamento comunitario e da quello nazionale, sono notificati, su loro richiesta, alla Commissione dell'Unione Europea per l'inserimento nella *Rete europea di composizione extragiudiziale delle controversie*.

Infine, nel **settore commerciale, bancario e finanziario**, si può accennare - come strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie - alle camere di conciliazione e arbitrato presso le Camere di Commercio, all'Ombudsman Giurì Bancario, all'Associazione Conciliatore Bancario e Finanziario, alla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob e all'Arbitro Bancario.

RECEPIMENTO

Gli Stati membri adottano le disposizioni legislative, regolamentari e amministrative necessarie per conformarsi alla presente direttiva **entro il 9 luglio 2015**.

Riferimenti normativi

DECRETO-LEGGE 12 SETTEMBRE 2014, N. 132

Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile.

(14G00147) CAPO I E CAPO II (GU N.212 DEL 12-9-2014)

CAPO I

Eliminazione dell'arretrato e trasferimento in sede arbitrale dei procedimenti civili pendenti

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 77 e 87 della Costituzione;

Ritenuta la straordinaria necessità ed urgenza di emanare disposizioni in materia di degiurisdizionalizzazione e adottare altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile, nonché misure urgenti per la tutela del credito e la semplificazione e accelerazione del processo di esecuzione forzata;

Considerata la finalità di assicurare una maggiore funzionalità ed efficienza della giustizia civile mediante le predette urgenti misure;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 29 agosto 2014;

Sulla proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri e del Ministro della giustizia, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze;

Emana

il seguente decreto-legge:

Art. 1

Trasferimento alla sede arbitrale di procedimenti pendenti dinanzi all'autorità giudiziaria

1. Nelle cause civili dinanzi al tribunale o in grado d'appello pendenti alla data di entrata in vigore del presente decreto, che non hanno ad oggetto diritti indisponibili e che non vertono in materia di lavoro, previdenza e assistenza sociale, nelle quali

la causa non è stata assunta in decisione, le parti, con istanza congiunta, possono richiedere di promuovere un procedimento arbitrale a norma delle disposizioni contenute nel titolo VIII del libro IV del codice di procedura civile.

2. Il giudice, rilevata la sussistenza delle condizioni di cui al comma 1, ferme restando le preclusioni e le decadenze intervenute, dispone la trasmissione del fascicolo al presidente del Consiglio dell'ordine del circondario in cui ha sede il tribunale ovvero la corte di appello per la nomina del collegio arbitrale. Gli arbitri sono individuati, concordemente dalle parti o dal presidente del Consiglio dell'ordine, tra gli avvocati iscritti da almeno tre anni all'albo dell'ordine circondariale che non hanno avuto condanne disciplinari definitive e che, prima della trasmissione del fascicolo, hanno reso una dichiarazione di disponibilità al Consiglio stesso.

3. Il procedimento prosegue davanti agli arbitri. Restano fermi gli effetti sostanziali e processuali prodotti dalla domanda giudiziale e il lodo ha gli stessi effetti della sentenza.

4. Quando la trasmissione a norma del comma 2 è disposta in grado d'appello e il procedimento arbitrale non si conclude con la pronuncia del lodo entro centoventi giorni dall'accettazione della nomina del collegio arbitrale, il processo deve essere riassunto entro il termine perentorio dei successivi sessanta giorni. Quando il processo è riassunto il lodo non può essere più pronunciato. Se nessuna delle parti procede alla riassunzione nel termine, il procedimento si estingue e si applica l'articolo 338 del codice di procedura civile. Quando, a norma dell'articolo 830 del codice di procedura civile, è stata dichiarata la nullità del lodo pronunciato entro il termine di centoventi giorni di cui al primo periodo o, in ogni caso, entro la scadenza di quello per la riassunzione, il processo deve essere riassunto entro sessanta giorni dal passaggio in giudicato della sentenza di nullità.

5. Nei casi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4, con decreto regolamentare del Ministro della giustizia possono essere stabilite riduzioni dei parametri relativi ai compensi degli arbitri. Nei medesimi casi non si applica l'articolo 814, primo comma, secondo periodo, del codice di procedura civile.

CAPO II

Procedura di negoziazione assistita da un avvocato

Art. 2

Convenzione di negoziazione assistita da un avvocato

1. La convenzione di negoziazione assistita da un avvocato è un accordo mediante il quale le parti convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia tramite l'assistenza di avvocati iscritti all'albo anche ai sensi dell'articolo 6 del decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 96.

2. La convenzione di negoziazione deve precisare:

a) il termine concordato dalle parti per l'espletamento della procedura, in ogni caso non inferiore a un mese;

b) l'oggetto della controversia, che non deve riguardare diritti indisponibili.

3. La convenzione è conclusa per un periodo di tempo determinato dalle parti, fermo restando il termine di cui al comma 2, lettera a).

4. La convenzione di negoziazione è redatta, a pena di nullità, in forma scritta.

5. La convenzione è conclusa con l'assistenza di un avvocato.

6. Gli avvocati certificano l'autografia delle sottoscrizioni apposte alla convenzione sotto la propria responsabilità professionale.

7. È dovere deontologico degli avvocati informare il cliente all'atto del conferimento dell'incarico della possibilità di ricorrere alla convenzione di negoziazione assistita.

Art. 3

Improcedibilità

1. Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti deve, tramite il suo avvocato, invitare l'altra parte a stipulare una convenzione di negoziazione assistita. Allo stesso modo deve procedere, fuori dei casi previsti dal periodo precedente e

dall'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, chi intende proporre in giudizio una domanda di pagamento a qualsiasi titolo di somme non eccedenti cinquantamila euro. L'esperimento del procedimento di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice quando rileva che la negoziazione assistita è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 2 comma 3. Allo stesso modo provvede quando la negoziazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la comunicazione dell'invito. Il presente comma non si applica alle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti conclusi tra professionisti e consumatori.

2. Quando l'esperimento del procedimento di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale la condizione si considera avverata se l'invito non è seguito da adesione o è seguito da rifiuto entro trenta giorni dalla sua ricezione ovvero quando è decorso il periodo di tempo di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a).

3. La disposizione di cui al comma 1 non si applica:

- a) nei procedimenti per ingiunzione, inclusa l'opposizione;
- b) nei procedimenti di consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite, di cui all'articolo 696-bis del codice di procedura civile;
- c) nei procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione relativi all'esecuzione forzata;
- d) nei procedimenti in camera di consiglio;
- e) nell'azione civile esercitata nel processo penale.

4. L'esperimento del procedimento di negoziazione assistita nei casi di cui al comma 1 non preclude la concessione di provvedimenti urgenti e cautelari, nè la trascrizione della domanda giudiziale.

5. Restano ferme le disposizioni che prevedono speciali procedimenti obbligatori di

conciliazione e mediazione, comunque denominati.

6. Quando il procedimento di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda, all'avvocato non è dovuto compenso dalla parte che si trova nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, ai sensi dell'articolo 76 (L) del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 2002, n. 115 e successive modificazioni. A tale fine la parte è tenuta a depositare all'avvocato apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo avvocato, nonché a produrre, se l'avvocato lo richiede, la documentazione necessaria a comprovare la veridicità di quanto dichiarato.

7. La disposizione di cui al comma 1 non si applica quando la parte può stare in giudizio personalmente.

8. Le disposizioni di cui al presente articolo acquistano efficacia decorsi novanta giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.

Art. 4

Non accettazione dell'invito e mancato accordo

1. L'invito a stipulare la convenzione deve indicare l'oggetto della controversia e contenere l'avvertimento che la mancata risposta all'invito entro trenta giorni dalla ricezione o il suo rifiuto può essere valutato dal giudice ai fini delle spese del giudizio e di quanto previsto dagli articoli 96 e 642, primo comma, del codice di procedura civile.

2. La certificazione dell'autografia della firma apposta all'invito avviene ad opera dell'avvocato che formula l'invito.

3. La dichiarazione di mancato accordo è certificata dagli avvocati designati.

Art. 5

Esecutività dell'accordo raggiunto a seguito della convenzione e trascrizione

1. L'accordo che compone la controversia, sottoscritto dalle parti e dagli avvocati

che le assistono, costituisce titolo esecutivo e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

2. Gli avvocati certificano l'autografia delle firme e la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico.

3. Se con l'accordo le parti concludono uno dei contratti o compiono uno degli atti previsti dall'articolo 2643 del codice civile, per procedere alla trascrizione dello stesso la sottoscrizione del processo verbale di accordo deve essere autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

4. Costituisce illecito deontologico per l'avvocato impugnare un accordo alla cui redazione ha partecipato.

Art. 6

Convenzione di negoziazione assistita da un avvocato per le soluzioni consensuali di separazione personale, di cessazione degli effetti civili o di scioglimento del matrimonio, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.

1. La convenzione di negoziazione assistita da un avvocato può essere conclusa tra coniugi al fine di raggiungere una soluzione consensuale di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio nei casi di cui all'articolo 3, primo comma, numero 2), lettera b), della legge 10 dicembre 1970, n. 898, e successive modificazioni, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.

2. Le disposizioni di cui al presente articolo non si applicano in presenza di figli minori, di figli maggiorenni incapaci o portatori di handicap grave ovvero economicamente non autosufficienti.

3. L'accordo raggiunto a seguito della convenzione produce gli effetti e tiene luogo dei provvedimenti giudiziali che definiscono, nei casi di cui al comma 1, i procedimenti di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio e di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio. L'avvocato della parte è obbligato a trasmettere, entro il termine di dieci giorni, all'ufficiale dello stato civile del Comune in cui il matrimonio fu iscritto o trascritto, copia, autenticata dallo stesso, dell'accordo munito delle certificazioni di

cui all'articolo 5.

4. All'avvocato che viola l'obbligo di cui al comma 3, secondo periodo, è applicata la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 5.000 ad euro 50.000. Alla irrogazione della sanzione di cui al periodo che precede è competente il Comune in cui devono essere eseguite le annotazioni previste dall'articolo 69 del decreto del Presidente della Repubblica 3 novembre 2000, n. 396.

5. Al decreto del Presidente della Repubblica 3 novembre 2000, n. 396 sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 49, comma 1, dopo la lettera g), è aggiunta la seguente lettera:« g-bis) gli accordi raggiunti a seguito di convenzione di negoziazione assistita da un avvocato conclusi tra coniugi al fine di raggiungere una soluzione consensuale di cessazione degli effetti civili del matrimonio e di scioglimento del matrimonio;»;

b) all'articolo 63, comma 1, dopo la lettera g), è aggiunta la seguente lettera:« g-bis) gli accordi raggiunti a seguito di convenzione di negoziazione assistita da un avvocato conclusi tra coniugi al fine di raggiungere una soluzione consensuale di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio, nonché di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.»;

c) all'articolo 69, comma 1, dopo la lettera d), è aggiunta la seguente lettera:« d-bis) gli accordi raggiunti a seguito di convenzione di negoziazione assistita da un avvocato conclusi tra coniugi al fine di raggiungere una soluzione consensuale di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio;».

Art. 7

Conciliazione avente per oggetto diritti del prestatore di lavoro

1. All'articolo 2113 del codice civile, al quarto comma, dopo le parole "del codice di procedura civile" sono aggiunte le seguenti: «o conclusa a seguito di una procedura di negoziazione assistita da un avvocato».

Art. 8

Interruzione della prescrizione e della decadenza

1. Dal momento della comunicazione dell'invito a concludere una convenzione di negoziazione assistita ovvero della sottoscrizione della convenzione si producono sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data è impedita, per una sola volta, la decadenza, ma se l'invito è rifiutato o non è accettato nel termine di cui all'articolo 4, comma 1, la domanda giudiziale deve essere proposta entro il medesimo termine di decadenza decorrente dal rifiuto, dalla mancata accettazione nel termine ovvero dalla dichiarazione di mancato accordo certificata dagli avvocati.

Art. 9

Obblighi dei difensori e tutela della riservatezza

1. I difensori non possono essere nominati arbitri ai sensi dell'articolo 810 del codice di procedura civile nelle controversie aventi il medesimo oggetto o connesse.

2. È fatto obbligo agli avvocati e alle parti di comportarsi con lealtà e di tenere riservate le informazioni ricevute. Le dichiarazioni rese e le informazioni acquisite nel corso del procedimento non possono essere utilizzate nel giudizio avente in tutto o in parte il medesimo oggetto.

3. I difensori delle parti e coloro che partecipano al procedimento non possono essere tenuti a deporre sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite.

4. A tutti coloro che partecipano al procedimento si applicano le disposizioni dell'articolo 200 del codice di procedura penale e si estendono le garanzie previste per il difensore dalle disposizioni dell'articolo 103 del medesimo codice di procedura penale in quanto applicabili.

Art. 10

Antiriciclaggio

1. All'articolo 12, comma 2, del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, dopo

le parole: «compresa la consulenza sull'eventualità di intentare o evitare un procedimento,» sono inserite le seguenti: «anche tramite una convenzione di negoziazione assistita da un avvocato ai sensi di legge,».

Art. 11

Raccolta dei dati

1. I difensori che sottoscrivono l'accordo raggiunto dalle parti a seguito della convenzione sono tenuti a trasmetterne copia al Consiglio dell'ordine circondariale del luogo ove l'accordo è stato raggiunto, ovvero al Consiglio dell'ordine presso cui è iscritto uno degli avvocati.

2. Con cadenza annuale il Consiglio nazionale forense provvede al monitoraggio delle procedure di negoziazione assistita e ne trasmette i dati al Ministero della giustizia.



DISEGNO DI LEGGE

presentato dal Presidente del Consiglio dei ministri (RENZI)

e del Ministro della giustizia (ORLANDO)

di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze (PADOAN)

COMUNICATO ALLA PRESIDENZA IL 12 SETTEMBRE 2014

Conversione in legge del decreto-legge 12 settembre 2014, n. 132, recante misure urgenti di degiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile

INDICE

Relazione	Pag.	3
Relazione tecnica	»	19
Analisi tecnico-normativa	»	30
Disegno di legge	»	36
Decreto-legge	»	37

ONOREVOLI SENATORI. - Il presente intervento normativo introduce nell'ordinamento disposizioni idonee a consentire, da un lato, la riduzione del contenzioso civile, attraverso la possibilità del trasferimento in sede arbitrale di procedimenti pendenti dinanzi all'autorità giudiziaria e, d'altro lato, la promozione, in sede stragiudiziale, di procedure alternative alla ordinaria risoluzione delle controversie nel processo. In particolare, la risoluzione dei conflitti e delle controversie in via stragiudiziale viene favorita dall'introduzione di un nuovo istituto che si aggiunge a quelli già esistenti nell'ordinamento con finalità analoghe: si tratta della procedura di negoziazione assistita da un avvocato.

Complementari finalità di contrazione dei tempi del processo civile fondano le misure per la funzionalità del medesimo processo, quali: la limitazione delle ipotesi in cui il giudice può compensare le spese del processo e la previsione di uno speciale tasso moratorio a carico del debitore, per il periodo successivo alla proposizione della domanda giudiziale.

Il medesimo obiettivo di spinta nel senso della funzionalità del sistema giudiziario è perseguito dalle ulteriori misure per la semplificazione e l'accelerazione del processo di esecuzione forzata e delle procedure concorsuali.

Quanto ai presupposti di necessità ed urgenza del provvedimento illustrato, ancorché debba essere considerato che, per effetto delle riforme attuate negli ultimi anni, nel rapporto *Doing Business* della Banca Mondiale l'Italia ha scalato ben 37 posizioni nella classifica sull'efficienza della giustizia («*ranking enforcing contracts*») passando dal 140° al 103° posto, resta il dato del rile-

vantissimo contenzioso pendente, soprattutto in appello e della sistematica violazione del termine di ragionevole durata del processo di cui all'articolo 6, paragrafo 1, della Convenzione per la salvaguardia dei diritti dell'uomo e delle libertà fondamentali, ratificata ai sensi della legge 4 agosto 1955, n. 848.

Si aggiunga che l'attuale gravissimo contesto economico rende indilazionabile la risoluzione del problema della giustizia civile ed impone l'adozione di misure finalizzate ad attuare un'inversione di tendenza nella durata dei procedimenti, così trasformando quello che attualmente è un fattore di appesantimento della crisi in un possibile volano per la crescita economica.

L'intervento proposto, con l'obiettivo di superare le criticità sopra indicate, prende le mosse dalla scelta politica di valorizzare quanto più possibile la professionalità e le competenze del mondo dell'Avvocatura, quale attore primario nel contesto dell'amministrazione della Giustizia, chiamato alla responsabilità di un fattivo concorso alla deflazione preventiva del contenzioso civile mediate gli strumenti allo scopo introdotti.

Di seguito l'illustrazione delle singole misure proposte che sono contenute in un articolato strutturato in sette capi e che si compone di ventitre articoli.

Il capo I reca disposizioni riguardanti il trasferimento alla sede arbitrale di procedimenti pendenti dinanzi all'autorità giudiziaria con finalità di eliminazione dell'arretrato.

Si valorizza in tal modo la natura propriamente giurisdizionale e sostitutiva dell'arbitrato in particolare rituale, come di recente sottolineata anche dalle Sezioni unite della Suprema Corte di cassazione (Cassazione, Sezioni unite, n. 24153 del 25 ottobre 2013).

Viene previsto (articolo 1) che, sia nelle cause civili pendenti in primo grado che in grado d'appello, le parti possano congiuntamente richiedere di promuovere un procedimento arbitrale (secondo le ordinarie regole dell'arbitrato contenute nel codice di procedura civile espressamente richiamate).

Le cause che consentono il trasferimento alla sede arbitrale non devono avere ad oggetto diritti indisponibili, né vertere in materia di lavoro, previdenza e assistenza sociale.

È quindi introdotto un requisito temporale che scrimina le cause interessate dall'istituto: il trasferimento in sede arbitrale è possibile solo ove la causa non sia stata assunta in decisione.

Al giudice che riceve la richiesta congiunta delle parti è rimessa la sola valutazione sulla sussistenza dei presupposti ora esaminati. Egli, effettuata tale verifica, trasmette il fascicolo al presidente del Consiglio dell'ordine circondariale forense in cui si trova l'ufficio giudiziario innanzi al quale è incardinato il giudizio per la nomina di un collegio arbitrale, ove le parti non provvedano esse stesse alla loro designazione. Gli arbitri devono essere individuati tra gli avvocati iscritti all'albo del circondario da almeno tre anni e che si siano resi disponibili con dichiarazione fatta al Consiglio dell'ordine circondariale.

Trasmesso il fascicolo all'arbitro, il procedimento prosegue dinanzi allo stesso e sono fatti salvi gli effetti sostanziali e processuali prodotti dalla domanda giudiziale, mentre, in via generale, è previsto che il lodo abbia gli stessi effetti della sentenza.

Nell'ipotesi in cui la *traslatio* sia disposta in grado d'appello, è previsto un tempo di centoventi giorni, entro il quale la soluzione stragiudiziale della controversia deve avvenire; in mancanza il processo deve essere riassunto entro i successivi sessanta giorni. Solo quando il processo è riassunto il lodo non può più essere pronunciato. È espressamente prevista l'estinzione del processo ove, nel caso di mancata pronuncia del

lodo, non si faccia luogo alla riassunzione. Sono quindi richiamati, sempre nell'ipotesi in cui la *traslatio* in sede arbitrale avvenga in appello, il regime degli effetti dell'estinzione del procedimento di impugnazione sulla sentenza impugnata di cui all'articolo 338 del codice di procedura civile. Ancora, è specificamente fissato in sessanta giorni il termine per la riassunzione del giudizio a seguito di declaratoria del lodo pronunciato a seguito del trasferimento. Naturalmente la previsione è riferita al caso in cui alla declaratoria di nullità del lodo non si accompagni una decisione nel merito della controversia. Il previsto termine decorre dal passaggio in giudicato della sentenza che pronuncia la nullità del lodo arbitrale.

In chiave di incentivo si è previsto che nei casi in parola, con decreto regolamentare del Ministro della giustizia possono essere stabilite riduzioni dei parametri relativi ai compensi degli arbitri, e non si applicherà la solidarietà stabilita dall'articolo 814, primo comma, secondo periodo, del codice di procedura civile.

Il capo II dello schema regola la procedura di negoziazione assistita da un avvocato.

Rifacendosi all'esperienza di istituto noto dell'ordinamento francese, viene regolata una procedura cogestita dagli avvocati delle parti e volta al raggiungimento di un accordo conciliativo che, da un lato, eviti il giudizio e che, dall'altro, consenta la rapida formazione di un titolo esecutivo stragiudiziale. Per talune materie, essa è tuttavia strutturata come condizione di procedibilità e ciò per accrescerne l'efficacia in chiave deflattiva e (per la diversità delle materie) in funzione complementare alla mediazione.

L'articolo 2 del decreto-legge definisce quindi la convenzione di negoziazione assistita da un avvocato come un accordo mediante il quale le parti, che non abbiano adito un giudice o si siano rivolte ad un arbitro, convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere la controver-

sia tramite l'assistenza dei propri avvocati in via amichevole.

Contenuto essenziale del predetto accordo è costituito dal termine per l'espletamento della procedura (in ogni caso non inferiore ad un mese) e dall'oggetto della controversia. È previsto in generale che l'accordo, analogamente a quanto previsto per l'arbitrato, non possa riguardare diritti indisponibili.

Nel senso della valorizzazione della figura del professionista avvocato, va considerata la rilevante disposizione (articolo 2, comma 6) che conferisce allo stesso avvocato il potere di autentica delle sottoscrizioni apposte alla convenzione, per la quale è prevista (comma 4), a pena di nullità, la forma scritta.

La convenzione di negoziazione assistita può essere stipulata esclusivamente con l'assistenza di un avvocato iscritto all'albo, ivi inclusi gli avvocati stabiliti a norma del decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 96.

L'articolo 3 della proposta normativa illustrata detta il regime di improcedibilità delle domande giudiziali quando sia in corso una procedura di negoziazione assistita in determinate materie.

In particolare, l'esperimento del procedimento di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale per chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti e, fuori dei predetti casi e di quelli previsti dall'articolo 5, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (di mediazione obbligatoria), costituisce altresì condizione di procedibilità per chi intende proporre in giudizio una domanda di pagamento a qualsiasi titolo di somme non eccedenti 50.000 euro. In forza di quanto disposto dalla direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (cosiddetta direttiva ADR per i consumatori) che esclude

che il consumatore coinvolto in una procedura di ADR debba essere assistito da un difensore, dall'operatività della norma sono escluse le controversie relative ad obbligazioni contrattuali derivanti da contratti conclusi tra professionisti e consumatori, posto che l'articolo 8 della predetta direttiva prevede che le parti che hanno accesso alla procedura di ADR non possono essere obbligate a ricorrere ad un avvocato o a un consulente legale.

Sul piano processuale, è riproposta la disciplina già contenuta nel decreto legislativo n. 28 del 2010 sulla mediazione quanto alla rilevanza, anche d'ufficio, entro la prima udienza, della improcedibilità qui regolata e sul meccanismo di differimento dell'udienza in caso di negoziazione non ultimata o da espletare.

La condizione di procedibilità si considera avverata se l'invito non è seguito da adesione o è seguito da rifiuto entro trenta giorni dalla sua ricezione ovvero quando è decorso il tempo concordato dalle parti.

Sono sempre procedibili, per l'evidente esigenza di assicurare tutela in tali procedimenti, azioni monitorie, cautelari, *ex* articolo 696-*bis* del codice di procedura civile, possessorie, di convalida di sfratto o licenza, opposizioni esecutive, camerali e azioni civili nel processo penale. L'esperimento del procedimento di negoziazione assistita non preclude la trascrizione della domanda giudiziale. Anche questa norma trova nell'ordinamento un precedente nell'articolo 5, comma 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, in materia di mediazione.

È stabilita la gratuità della prestazione dell'avvocato quando questi assista una parte che si trova nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato (disposizione in linea con l'articolo 17, comma 5-*bis*, del decreto legislativo n. 28 del 2010).

In chiave sistematica e in coerenza con la natura conciliativa dell'istituto, viene previsto, quindi, che il procedimento di negoziazione assistita non possa essere obbligatorio

quando la parte può stare in giudizio personalmente.

In chiave transitoria si prevede che le disposizioni contenute nell'articolo 3 acquistino efficacia decorsi novanta giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.

Col comma 5 si adegua il regime della normativa (di cui agli articoli 49 e 69 del regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 3 novembre 2000, n. 396) delle annotazioni negli atti di nascita e degli atti di matrimonio al nuovo istituto della separazione personale e divorzio consensuali, derivanti da un accordo contenuto in una convenzione di negoziazione assistita. Invece, la modifica dell'articolo 63 del decreto del Presidente della Repubblica n. 396 del 2000 risponde a specifiche esigenze di conservazione degli atti con cui si producono gli effetti della separazione e del divorzio consensuali.

L'articolo 4 regola gli effetti dell'invito a stipulare la convenzione (non seguito da risposta o rifiutato).

È previsto che l'invito a stipulare una convenzione che l'avvocato di una parte rivolge all'altra debba contenere, oltre all'indicazione dell'oggetto della controversia, lo specifico avvertimento che la mancata risposta all'invito entro trenta giorni dalla ricezione o il suo rifiuto può essere valutato dal giudice ai fini delle spese del giudizio e di quanto previsto dagli articoli 96 e 642, primo comma, del codice di procedura civile. Si tratta di norma finalizzata con evidenza a favorire la serietà del tentativo di conclusione dell'accordo.

Poteri di certificazione dell'autografia della firma apposta all'invito avviene ad opera dell'avvocato che formula l'invito e di certificazione della dichiarazione di mancato accordo sono espressamente conferiti agli avvocati designati per la negoziazione.

È previsto che l'accordo raggiunto all'esito dell'attivazione della procedura di negoziazione assistita, sottoscritto dalle parti e

dagli avvocati che li assistono, costituisca titolo esecutivo e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale (articolo 5). Agli avvocati che hanno assistito le parti è dato il potere di attestazione dell'autografia delle firme e di verifica e attestazione della conformità dell'accordo stesso alle norme imperative ed all'ordine pubblico. Inoltre, per gli atti soggetti a trascrizione ai sensi dell'articolo 2643 del codice civile necessita invece autenticazione delle sottoscrizioni del processo verbale da parte di un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

L'articolo 6 regola le convenzioni di negoziazione assistita da un avvocato per le soluzioni consensuali in tema di separazione personale, di cessazione degli effetti civili o di scioglimento del matrimonio (nei casi di avvenuta separazione personale), di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.

È esclusa l'applicazione della procedura di negoziazione assistita, nei predetti casi, in presenza di figli minori o di figli maggiorenni portatori di *handicap* grave (con parificazione di regime ai figli minorenni analogamente a quanto previsto all'articolo 337-septies, secondo comma, del codice civile).

L'accordo raggiunto a seguito di negoziazione assistita da avvocati, sottoscritto dalle parti e dagli stessi avvocati, nonché certificato, quanto all'autografia delle firme e alla conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico ai sensi dell'articolo 2, è equiparato ai provvedimenti giudiziali che definiscono i menzionati procedimenti di separazione personale, di cessazione degli effetti civili o di scioglimento del matrimonio, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.

Venuto meno, nei casi ora illustrati, ogni rapporto con l'ufficio giudiziario, nella più volte evidenziata finalità di valorizzazione della funzione dell'avvocatura, viene previsto che l'avvocato, il quale, mediante la convenzione di negoziazione assistita, abbia dato luogo all'accordo in tema di separa-

zione o divorzio, è obbligato a trasmettere all'ufficiale dello stato civile, nel termine di dieci giorni, copia autentica e certificata dell'accordo. Per la violazione di tale obbligo da parte dell'avvocato è prevista una sanzione amministrativa pecuniaria da euro 5.000 ad euro 50.000, per la cui irrogazione è competente il comune ove devono essere eseguite le annotazioni negli atti di matrimonio previste dall'articolo 69 dell'ordinamento dello stato civile.

La mancanza di un'udienza di comparizione dei coniugi nell'ipotesi di separazione consensuale tramite negoziazione assistita da un avvocato impone la modifica dell'articolo 3 della legge sul divorzio, prevedendo che il termine ivi previsto per la proposizione della domanda di scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio decorra dalla data certificata nell'accordo di separazione raggiunto a seguito di convenzione di negoziazione assistita.

È quindi inserito nell'articolo 69, comma 1, dell'ordinamento dello stato civile di cui al decreto del Presidente della Repubblica n. 396 del 2000, la lettera *d-bis*) al fine di prevedere l'annotazione negli atti di matrimonio degli accordi raggiunti a seguito di convenzione di negoziazione assistita da un avvocato conclusi tra coniugi per la soluzione consensuale di separazione o divorzio.

L'articolo 7 contiene una specifica disciplina della conciliazione che ha per oggetto diritti del prestatore del lavoro, prevedendo che non si applicano le disposizioni dell'articolo 2113 del codice civile, quando l'accordo è concluso a seguito della procedura di negoziazione assistita. Per effetto di detta norma, quindi, questo tipo di conciliazione è equiparato alla conciliazione giudiziale (articolo 185 del codice di procedura civile), a quella conclusa innanzi alla commissione di conciliazione (articolo 410 del codice di procedura civile), a quella disciplinata dai contratti collettivi (articolo 412-*ter* del codice di procedura civile) e, infine, a quella che ha luogo innanzi al collegio di concilia-

zione e arbitrato irrituale disciplinato dall'articolo 412-*quater* del codice di procedura civile. L'equiparazione si giustifica perché gli avvocati, a norma dell'articolo 5, comma 2, hanno l'obbligo di verificare «la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico».

All'articolo 8 del decreto-legge sono regolati gli effetti sulla prescrizione del diritto fatto valere determinati dall'invito a stipulare la convenzione di negoziazione assistita, equiparando il predetto invito alla domanda giudiziale. Dalla stessa data della comunicazione dell'invito, e per una sola volta, è impedita la decadenza dall'azione. Tuttavia, se l'invito non è accettato nel termine stabilito dall'articolo 4, comma 1, o è rifiutato, la domanda giudiziale, perché non operi la decadenza prevista dalla legge, deve essere proposta entro il medesimo termine decadenziale, che decorre dal rifiuto, dalla mancata accettazione nel termine ovvero dalla certificazione di mancato accordo certificata dagli avvocati.

L'articolo 9 individua gli obblighi specifici dei difensori cui è affidata la procedura di negoziazione assistita (divieto di essere nominati arbitri e obblighi di riservatezza).

Con la norma contenuta nell'articolo 10 è modificato l'articolo 12, comma 2, del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, in tema di antiriciclaggio nel senso di escludere in capo all'avvocato l'obbligo di segnalazione di operazioni sospette, imposto ai professionisti dalla predetta legge, anche nell'ipotesi di consulenza sull'eventualità di intentare o evitare un procedimento, nella quale si sia innestata la procedura di negoziazione assistita come illustrata.

L'articolo 11 reca norme in materia di raccolta dei dati concernenti le procedure di negoziazione assistita illustrate. È previsto in particolare:

– che i difensori siano tenuti a trasmettere copia degli accordi raggiunti mediante la procedura di negoziazione assistita al

Consiglio dell'ordine circondariale del luogo ove l'accordo stesso è stato raggiunto ovvero al consiglio a cui è iscritto uno degli avvocati che hanno prestato assistenza nella convenzione di negoziazione assistita, al fine di coprire il caso in cui l'accordo venga concluso fuori dal territorio nazionale;

- che il Consiglio nazionale forense provveda, con cadenza annuale, al monitoraggio delle procedure di negoziazione assistita e trasmette i dati significativi delle medesime procedure al Ministero della giustizia, al fine di una compiuta valutazione dell'efficacia dell'istituto.

Il capo III contiene un unico articolo (articolo 12) che prevede ulteriori disposizioni per la semplificazione dei procedimenti di separazione personale e di divorzio.

Si prevede cioè che i coniugi possano comparire innanzi all'ufficiale dello stato civile, del Comune di residenza di uno dei coniugi ovvero del Comune presso cui è stato iscritto o trascritto l'atto di matrimonio, per concludere un accordo di separazione, o di scioglimento del matrimonio, o di cessazione degli effetti civili o, infine, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.

L'assistenza dei difensori non è obbligatoria.

Si tratta di una modalità semplificata a disposizione dei coniugi che intendano consensualmente separarsi o porre fine al vincolo matrimoniale, apprestata dall'ordinamento per alcuni casi ben delimitati. In primo luogo, la comparizione innanzi all'ufficiale dello stato civile (e non davanti al tribunale) può aver luogo solo quando non vi sono figli minori, o portatori di *handicap* grave o economicamente non autosufficienti. La insussistenza di tali condizioni ostative sarà rappresentata dalle parti all'ufficiale dello stato civile innanzi al quale si concluderà l'accordo nelle forme dell'autodichiarazione a norma degli articoli 46 e 47 del testo unico delle disposizioni legislative e re-

golamentari in materia di documentazione amministrativa, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445.

Un'ulteriore condizione richiesta per la comparizione innanzi all'ufficiale dello stato civile è costituita dal fatto che l'accordo tra i coniugi non può contenere atti con cui si dispone il trasferimento di diritti patrimoniali: questa limitazione si giustifica con la considerazione che sono estranee al bagaglio professionale dell'ufficiale dello stato civile le conoscenze tecniche necessarie per compiere le attività richieste dal complesso sistema normativo che regola la circolazione dei beni.

In presenza dei predetti presupposti, per la separazione o il divorzio o la modifica delle relative condizioni i coniugi potranno avvalersi delle seguenti facilitazioni. In primo luogo, potranno (come già detto) comparire innanzi all'ufficiale dello stato civile, senza difensore. Inoltre, potranno scegliere il Comune che preferiscono (purché sia il medesimo per entrambi). Infine, e soprattutto, gli effetti dell'accordo avranno luogo (anche ai fini del triennio necessario per il divorzio) dalla data dell'atto contenente l'accordo tra i coniugi, e non più dalla comparizione innanzi al tribunale.

Col comma 5 si adegua il regime della normativa (di cui agli articoli 49 e 69 del decreto del Presidente della Repubblica n. 396 del 2000) delle annotazioni negli atti di nascita e degli atti di matrimonio al nuovo istituto dell'accordo di separazione personale e di divorzio innanzi all'ufficiale dello stato civile. Invece, la modifica dell'articolo 63 del decreto del Presidente della Repubblica n. 396 del 2000 risponde a specifiche esigenze di conservazione degli atti con cui si producono gli effetti della separazione e del divorzio consensuali.

Con altra disposizione, contenuta nel comma 6, viene modificata la tabella D allegata alla legge 8 giugno 1962, n. 604, stabilendo che il diritto fisso spettante ai comuni

per la ricezione degli accordi di separazione o divorzio non può superare l'imposta fissa di bollo prevista per le pubblicazioni di matrimonio.

Il capo IV contiene misure per la funzionalità del processo civile di cognizione

Compensazione delle spese (articolo 13)

Nonostante le modifiche restrittive introdotte negli ultimi anni, nella pratica applicativa si continua a fare larghissimo uso del potere discrezionale di compensazione delle spese processuali, con conseguente incentivo alla lite, posto che la soccombenza perde un suo naturale e rilevante costo, con pari danno per la parte che risulti aver avuto ragione.

Con la funzione di disincentivare l'abuso del processo è previsto che la compensazione possa essere disposta dal giudice solo nei casi di soccombenza reciproca ovvero di novità della questione decisa o mutamento della giurisprudenza.

Stante il particolare affidamento che la parte che introduce il giudizio fa nel regime delle spese, si è ritenuto opportuno stabilire che la previsione in parola si applichi ai procedimenti introdotti a decorrere dal trentesimo giorno successivo all'entrata in vigore della legge di conversione del decreto.

Passaggio dal rito ordinario al rito sommario di cognizione (articolo 14)

L'intervento è volto a consentire, per le cause meno complesse e per la cui decisione è idonea un'istruttoria semplice, il passaggio d'ufficio, previo contraddittorio anche mediante trattazione scritta, dal rito ordinario di cognizione al rito sommario, garantendo così una piena intercomunicabilità tra i due modelli di trattazione, che, secondo la vigente disciplina processuale, è consentita, per le cause ad elevato tasso di complessità, esclusivamente nel senso inverso a quello proposto.

Dichiarazioni rese al difensore (articolo 15)

Con la finalità di accelerare e razionalizzare le procedure di assunzione delle prove (prospettiva che si assume complementare all'ampio spazio concesso nel presente intervento normativo alla risoluzione stragiudiziale delle controversie), si propone di introdurre - nel capo II del titolo I del libro sul processo di cognizione del codice di procedura civile - una specifica norma mediante la quale si realizza la tipizzazione delle dichiarazioni scritte rese al difensore, quali fonti di prova che la parte può produrre in giudizio sui fatti rilevanti che ha l'onere di provare.

Queste dichiarazioni, che possono essere rilasciate al difensore anche (ed auspicabilmente soprattutto) prima del giudizio, sono destinate all'utilizzazione nel processo, fermo il potere del giudice di esercitare sempre il suo prudente apprezzamento e di disporre l'escussione del dichiarante come teste.

Nel quadro di un intervento tendente a valorizzare la professionalità dell'avvocato, il nuovo articolo 257-ter del codice di procedura civile rimette al difensore che raccoglie la dichiarazione il compito di identificare il teste, ai sensi dell'articolo 252 del codice di procedura civile, e di attestare l'autenticità della dichiarazione resa.

Così configurate, le dichiarazioni scritte al difensore trovano sostanziale corrispondenza, pur nella diversità del contesto ordinamentale, nell'*affidavit*, quale istituto consolidato ed impiegato con successo non solo nelle procedure ispirate alla *common law*, ma praticato anche in altri ordinamenti continentali (come per l'istituto delle *attestations* regolato dall'articolo 200 e seguenti, nel Titolo dedicato alla «*administration judiciaire de la preuve*» dal *Nouveau code de procédure civile* francese).

L'entrata in vigore della norma è retta dal principio generale del *tempus regit actum*.

L'articolo 16 riduce, al comma 1, il termine di sospensione feriale dei termini processuali, portandoli dagli originari 45 giorni (dal 1^a agosto al 15 settembre) agli attuali 25 giorni (e cioè dal 6 agosto al 31 agosto).

Il medesimo articolo, al comma 2, che modifica la legge 2 aprile 1979, n. 97, che reca disposizioni riguardanti il personale di magistratura e gli avvocati dello Stato, fissa il periodo annuale di ferie per i magistrati ordinari, amministrativi, contabili e militari, nonché per gli avvocati e procuratori dello Stato in trenta giorni. Rimangono ferme le disposizioni che prevedono, per tutti i dipendenti civili e militari delle pubbliche amministrazioni, il recupero delle festività sopresse.

Il comma 3 dell'articolo in parola reca una disposizione transitoria in forza della quale si prevede che la riduzione del termine di sospensione feriale dei termini processuali e delle ferie dei magistrati e degli avvocati e procuratori dello Stato produrranno effetto a decorrere dall'anno 2015.

Ne consegue, quanto alle ferie dei magistrati e degli avvocati dello Stato, quale precipitato necessario del principio costituzionale di tutela dei diritti quesiti, che il montante ferie maturato nell'annualità 2014 va computato secondo la disciplina previgente.

È stata infine introdotta specifica disposizione che rimette agli organi di governo delle magistrature e dell'avvocatura dello Stato l'adozione delle misure organizzative conseguenti all'applicazione delle disposizioni dell'articolo illustrato, in particolare quelle volte ad assicurare l'effettività del godimento del periodo di ferie come ridisegnato in questa sede.

Il capo V contiene misure per la tutela del credito, nonché la semplificazione e l'accelerazione del processo di esecuzione forzata e delle procedure concorsuali, oltre alle misure finanziarie e relative all'entrata in vigore delle norme (articoli 17-20).

Misure per il contrasto del ritardo nei pagamenti (articolo 17)

Al fine di evitare che i tempi del processo civile diventino una forma di finanziamento al ribasso (in ragione dell'applicazione del tasso legale d'interesse) e dunque che il processo stesso venga a tal fine strumentalizzato, si prevede, in coordinamento con la disciplina comunitaria sui ritardi nei pagamenti relativi alle operazioni commerciali (attuata con decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, recentemente modificato), uno specifico incremento del saggio di interesse moratorio durante la pendenza della lite. Allo scopo è integrato l'articolo 1284 del codice civile con l'aggiunta di due nuovi commi: il primo prevede che, laddove le parti non abbiano esse stesse previsto la misura del tasso d'interesse moratorio, dal momento della proposizione della domanda giudiziale il tasso degli interessi legale deve considerarsi pari a quello previsto dalle richiamate disposizioni in tema di ritardo dei pagamenti nelle transazioni commerciali; l'ulteriore comma aggiunto specifica che alla domanda giudiziale è equiparato l'atto con il quale si promuove il procedimento arbitrale.

Iscrizione a ruolo del processo esecutivo per espropriazione (articolo 18)

Si introduce l'obbligo di depositare, nei processi esecutivi per espropriazione forzata, la nota di iscrizione a ruolo.

La ragione di tale innovazione è la seguente.

La formazione dei fascicoli dei processi esecutivi, sia mobiliari che immobiliari, costituisce da sempre il primo, rilevante «collo di bottiglia» nell'attività dei tribunali. Le cancellerie a ciò deputate devono infatti far fronte ad un numero relevantissimo di esecuzioni provvedendo autonomamente all'iscrizione a ruolo della procedura. È sufficiente considerare che a livello nazionale il numero complessivo dei procedimenti per espropria-

zione forzata sopravvenuti è stato pari a 491.165 (nel 2009), 510.915 (nel 2010) e 527.304 (nel 2011), e quindi notevolmente superiore a quello delle cause di contenzioso ordinario (pari, rispettivamente, a 488.647, 446.283 e 389.390).

Il personale di cancelleria adibito alle esecuzioni individuali è, però, minore di quello destinato alle sezioni civili.

In considerazione dell'imminente obbligatorietà del deposito telematico degli atti (a partire dal 30 giugno 2014, ai sensi dell'articolo 16-bis del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221), sembra indifferibile un adeguato intervento normativo sul piano processuale.

Infatti, sia per le esecuzioni immobiliari che per quelle mobiliari presso il debitore, il codice di procedura civile dispone che il pignoramento sia trasmesso direttamente dall'ufficiale giudiziario in cancelleria. Ne consegue che il fascicolo dell'esecuzione deve essere formato dal cancelliere, che, come già rilevato, deve quindi provvedere anche all'iscrizione nell'apposito registro informatico.

Avviene di frequente, peraltro, che, per i motivi più disparati (pagamento satisfattivo o accordo per la rateizzazione, intervenuto successivamente al pignoramento), il creditore decida di non dare corso all'esecuzione, non depositando l'istanza di vendita, con conseguente estinzione del processo esecutivo. Ciò comporta che alla iniziale iscrizione nel registro del procedimento non segue alcuna ulteriore attività e, conseguentemente, neanche alcuna annotazione.

Per accelerare l'iscrizione dei processi per espropriazione forzata e consentire il recupero di importanti risorse di personale di cancelleria è indispensabile avvalersi sia delle potenzialità dello strumento informatico, sia della collaborazione del creditore precedente.

Va pertanto introdotta la nota di iscrizione a ruolo (che attualmente è disciplinata

solo nel processo di cognizione: articolo 168 del codice di procedura civile), prevedendo (articolo 159-bis delle disposizioni per l'attuazione del codice di procedura civile) gli elementi che la stessa deve contenere, così come avviene per il giudizio di cognizione (articoli 71 e 72 delle disposizioni per l'attuazione del codice di procedura civile).

È però anche necessario modificare le disposizioni che prevedono che il pignoramento (atto con cui inizia l'esecuzione: si veda l'articolo 491 del codice di procedura civile) sia trasmesso in cancelleria direttamente ad opera dell'ufficiale giudiziario precedente, prescrivendo che quest'ultimo provveda a consegnare l'atto al creditore procedente, chiamato a predisporre la nota d'iscrizione a ruolo e a presentarla unitamente al pignoramento, al titolo esecutivo ed al precetto. Al fine di agevolare la conoscenza da parte del debitore dei dati contenuti nel pignoramento e funzionali all'esercizio di importanti poteri processuali a quest'ultimo riservati (ad esempio la presentazione dell'istanza di riduzione del pignoramento o di conversione) è previsto che sino al deposito dell'istanza di vendita l'ufficiale giudiziario precedente conservi una copia del pignoramento mobiliare a disposizione dell'esecutato.

Con gli interventi normativi proposti, si consentirà alla cancelleria di iscrivere a ruolo automaticamente i processi esecutivi, quando il creditore trasmette telematicamente la nota di iscrizione a ruolo, su un apposito atto strutturato (XSD). A norma, infatti, dell'articolo 16-bis del decreto-legge n. 179 del 2012 a decorrere dal 30 giugno 2014 l'obbligo di deposito telematico riguarderà tutti gli atti endoprocessuali nei procedimenti incardinati dopo la predetta data. In forza della modifica che col presente provvedimento si introduce all'articolo 16-bis, comma 2, si dispone quindi il deposito telematico della nota di iscrizione a ruolo a partire dal 31 marzo 2015. Fino a tale data, l'intervento normativo comunque spie-

gherà effetti, posto che la nota di iscrizione sarà oggetto di lettura automatica (col sistema del codice a barre) con conseguente, immediato sgravio dell'attività di cancelleria.

È previsto che la non tempestiva iscrizione a ruolo dell'esecuzione ad opera del creditore precedente determina l'inefficacia del pignoramento (tale disposizione mutua la logica propria del processo di cognizione, ove è previsto che la ritardata costituzione delle parti determina la cancellazione della causa dal ruolo: si veda l'articolo 171 del codice di procedura civile). Il termine all'uopo assegnato al creditore precedente è di dieci giorni per l'espropriazione mobiliare presso il debitore e l'espropriazione immobiliare, mentre è di trenta giorni per l'espropriazione presso terzi al fine di consentire al creditore precedente di apprendere il contenuto della dichiarazione del terzo pignorato (fuori dai casi in cui la stessa deve essere resa in udienza) prima di valutare se procedere all'iscrizione a ruolo della procedura.

L'ambito applicativo dell'intervento non comprende l'esecuzione per consegna o rilascio e quella degli obblighi di fare e non fare, posto che in tali procedure l'intervento del giudice dell'esecuzione (GE) è eventuale, essendo previsto:

dall'articolo 610 del codice di procedura civile, quando «sorgono difficoltà»;

dall'articolo 611 del codice di procedura civile, quando è necessaria la liquidazione delle spese.

Il procedimento di ricorso al GE è peraltro del tutto deformalizzato (l'articolo 610 del codice di procedura civile prevede che la parte possa rivolgersi al GE «anche verbalmente»), e, come tale, non compatibile con l'obbligo di deposito della nota di iscrizione a ruolo.

In considerazione del numero e della eterogeneità degli elementi ai quali occorre dare rilievo anche ai fini di elaborazione sta-

tistica degli stessi, con riguardo in particolare alla complessità dei dati identificativi dei beni pignorati (soprattutto dei beni immobili, identificati sulla base delle coordinate catastali), è previsto che con proprio decreto, avente natura non regolamentare, il Ministro della giustizia possa individuare elementi della nota di iscrizione a ruolo del processo esecutivo ulteriori rispetto a quelli indicati nell'articolo 159-bis delle disposizioni per l'attuazione del codice di procedura civile.

La disposizione contiene poi due norme transitorie:

a) con la prima, si dispone che l'obbligo di deposito della nota di iscrizione a ruolo (e in generale tutte le modifiche normative conseguenti) si applicano «ai procedimenti esecutivi iniziati a decorrere dal trentesimo giorno successivo all'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto-legge»;

b) con la seconda, si prevede che il deposito della nota di iscrizione a ruolo deve essere effettuato con modalità telematiche a decorrere dal 31 marzo 2015.

Considerato che il creditore deve allegare alla nota di iscrizione a ruolo alcuni atti (precetto, titolo esecutivo e pignoramento) e dovendo trasmetterli telematicamente, si è espressamente conferito al difensore, in coerenza con le più recenti scelte legislative, il potere di attestare la conformità all'originale delle copie informatiche dei predetti atti e documenti, da inviare con modalità telematiche.

Modifica dei criteri di competenza territoriale per l'espropriazione di crediti (articolo 19)

La proposta è volta in primo luogo a modificare il criteri di competenza territoriale per i procedimenti di espropriazione forzata di crediti, attualmente governato dalla regola

inderogabile dell'articolo 26 del codice di procedura civile.

È evidente che l'interesse tutelato dal criterio dettato dal citato articolo 26 va identificato con quello del terzo chiamato a rendere la dichiarazione: l'interesse di un soggetto, cioè, che non è parte dell'espropriazione.

Già con la riforma dell'esecuzione forzata del 2006, è previsto che il terzo, nell'assoluta maggioranza dei casi, può rendere la dichiarazione a mezzo lettera raccomandata indirizzata al creditore precedente. Con l'intervento in esame viene definitivamente eliminato l'obbligo del terzo di comparire in udienza anche per i crediti retributivi: in tal caso la dichiarazione sarà resa a mezzo raccomandata ovvero mediante posta elettronica certificata.

Per i soggetti diversi dalle amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 viene meno dunque ogni funzione del criterio di competenza territoriale connesso al luogo di residenza del terzo debitore (articolo 26 del codice di procedura civile). Ne consegue che tale criterio può essere sostituito con una regola che garantisca la simultaneità del processo di espropriazione di crediti, a prescindere dal luogo di residenza dei terzi pignorati.

La concentrazione presso un unico foro dei procedimenti di espropriazione di crediti a carico di un unico debitore e rivolti a più terzi debitori muove dall'esigenza di garantire un adeguato livello di tutela dell'esecutato consentendogli un pieno ricorso all'istituto della riduzione del pignoramento ai sensi dell'articolo 546, secondo comma, del codice di procedura civile, che presuppone la pendenza dei procedimenti espropriativi presso un unico giudice. Tale esigenza è destinata ad acuirsi a seguito dell'introduzione della ricerca telematica dei beni da pignorare ai sensi dell'articolo 492-*bis* del codice di procedura civile, introdotto dell'articolo 19 del presente decreto-legge, perché aumente-

ranno le fonti di informazione del creditore precedente.

Inoltre, il *simultaneus processus* nell'espropriazione forzata di crediti evita ulteriori inconvenienti, quali la necessità di notificare molteplici atti di precetto in presenza di più terzi pignorati in forza di un credito vantato nei confronti di unico debitore, nonché l'onere per il debitore di proporre tante opposizioni per quanti sono i processi esecutivi generati da un'unica azione di recupero del credito.

L'esposta modifica dei criteri di competenza territoriale dell'espropriazione di crediti non intercetta in alcun modo il tema del riparto della giurisdizione esecutiva tra giudici apparenti a Stati diversi, posto che il criterio della residenza del terzo di cui all'articolo 26 del codice di procedura civile non rileva quale indice di collegamento ai sensi della legge 31 maggio 1995, n. 218, tenuto conto che il terzo pignorato non è colui che subisce l'azione esecutiva. Peraltro, la giurisprudenza di legittimità con la sentenza n. 5827 del 5 novembre 1981, relatore Schermi, ha stabilito che nel settore dell'esecuzione forzata il modo di localizzazione territoriale è, per i crediti, quello del luogo in cui l'obbligazione è sorta o deve eseguirsi. Con la conseguenza che la giurisdizione italiana sussiste «se il credito oggetto dell'obbligazione è sorta o deve essere soddisfatto, con l'adempimento dell'obbligazione, nel territorio dello Stato italiano».

Per i motivi che precedono, per tutti i soggetti diversi dalle amministrazioni pubbliche la competenza per i procedimenti di espropriazione forzata di crediti viene radicata presso il tribunale del luogo di residenza, domicilio, dimora o sede del debitore.

A tale regola generale fa eccezione l'ipotesi in cui il debitore è una pubblica amministrazione: in tal caso rimane invariata la regola vigente che lega la competenza del giudice dell'esecuzione al luogo di residenza del terzo pignorato. La *ratio* di tale opzione

normativa risiede nell'esigenza di evitare che i tribunali di alcune grandi città, tipicamente sedi di pubbliche amministrazioni, siano gravati da un eccessivo numero di procedimenti di espropriazione presso terzi. Sono espressamente fatte salve le disposizioni contenute in leggi speciali che fissano diversi criteri di competenza esecutiva per l'espropriazione contro le pubbliche amministrazioni, quali, ad esempio quella di cui all'articolo 14, comma 1-bis, secondo periodo, della legge 31 dicembre 1966, n. 669.

Ricerca con modalità telematiche dei beni da pignorare (articolo 19)

L'intervento in materia di ricerca dei beni da pignorare è volto a migliorare l'efficienza dei procedimenti di esecuzione mobiliare presso il debitore e presso terzi in linea con i sistemi ordinamentali di altri Paesi europei, tenuto conto che nei Paesi scandinavi i compiti di ricerca dei beni da pignorare sono demandati ad un'agenzia pubblica appositamente costituita e che in Spagna, Austria, Slovenia ed Estonia il creditore ha diritto di interrogare le banche dati pubbliche tramite l'ufficiale giudiziario anche prima di promuovere l'esecuzione (analogamente a quanto si propone in questa sede). In Germania è addirittura previsto il «registro dei debitori» (cosiddetta «*Schwarze Liste*» o «Lista nera») che crea una «lista di proscrizione» nei confronti del debitore, accessibile da chiunque. Una «lista nera» esiste anche in Belgio, ma in questo caso l'accesso è consentito soltanto a coloro che sono muniti di un titolo esecutivo.

La strada seguita è quella dell'implementazione dei poteri di ricerca dei beni dell'ufficiale giudiziario, colmando l'asimmetria informativa esistente tra i creditori e il debitore in merito agli *asset* patrimoniali appartenenti a quest'ultimo.

Tale «deficit» informativo viene controblanciato consentendo all'ufficiale giudiziario l'accesso diretto nelle banche dati pubbliche

contenenti informazioni rilevanti ai fini dell'esecuzione, in primo luogo l'anagrafe tributaria, ivi compreso il cosiddetto archivio dei rapporti finanziari. È previsto che l'accesso dell'ufficiale giudiziario alle banche dati possa aver luogo esclusivamente su autorizzazione del presidente del tribunale o di un giudice da lui delegato, al fine di soddisfare le esigenze di tutela della riservatezza connesse a tale operazione di ricerca dei beni da pignorare. La competenza è radicata nel tribunale del luogo di residenza, domicilio, dimora o sede del debitore, che costituisce un criterio che prescinde dalla localizzazione territoriale dell'*asset* da aggredire. Il procedimento ripercorre lo schema già previsto dall'articolo 15 della legge n. 3 del 2012, in materia di composizione delle crisi da sovraindebitamento del debitore civile, per l'accesso nelle banche dati pubbliche degli organismi di composizione della crisi.

Si prevede che, terminate le operazioni di accesso alle banche dati, l'ufficiale giudiziario acceda ai luoghi appartenenti al debitore nei quali si trovano i beni emersi dall'interrogazione delle banche dati per procedere al pignoramento. Se la consultazione delle banche dati ha fatto emergere l'esistenza di più crediti, la scelta è rimessa al creditore, anche in questo caso replicando il modello generale che governa il pignoramento presso terzi. Spetta al creditore l'individuazione dei beni da sottoporre ad esecuzione nel caso in cui l'accesso alle banche dati ha consentito di rilevare l'esistenza sia di crediti che di cose. A tal fine è previsto che il creditore possa chiedere di partecipare alle operazioni di pignoramento a norma del vigente articolo 165 delle disposizioni per l'attuazione del codice di procedura civile e che l'ufficiale giudiziario, concluse le operazioni di ricerca telematica dei beni e prima di accedere ai luoghi, comunichi al precedente il relativo verbale invitandolo ad esercitare la scelta. In caso di inerzia

del creditore, la richiesta di pignoramento diviene inefficace.

L'apposizione del vincolo d'indisponibilità sui crediti del debitore o sulle cose di quest'ultimo che sono in possesso di terzi ha luogo per mezzo della notificazione al debitore e al terzo del verbale che dà atto delle operazioni di ricerca e individuazione dei beni. Si introduce in tal modo nell'ordinamento il pignoramento di crediti e cose del debitore nella disponibilità di terzi in forme analoghe a quelle del pignoramento diretto: ciò è qui reso possibile dalle informazioni apprese dalle banche dati consultate, tali da consentire l'individuazione «virtuale» dei beni. Quando le strutture tecnologiche necessarie a consentire l'accesso diretto alle predette banche dati non sono funzionanti, viene previsto che il creditore possa, previa autorizzazione da parte del presidente del tribunale, ottenere dai gestori delle predette banche dati le informazioni rilevanti.

La modifica dell'articolo 543 del codice di procedura civile è il precipitato necessario dell'introduzione delle nuove modalità di pignoramento dei crediti e delle cose appartenenti al debitore nella disponibilità di terzi individuate nelle banche dati.

L'introduzione di un nuovo procedimento per l'autorizzazione alla ricerca telematica dei beni da sottoporre ad esecuzione rende necessaria una specifica previsione relativa al contributo unificato dovuto, nonché l'individuazione del momento procedimentale in cui sorge l'obbligo di versamento. È espressamente esclusa l'applicazione dell'articolo 30 del decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 2002, n. 115 in tema di anticipazione forfettaria, in considerazione dell'assenza di notificazioni officiose da effettuare.

I due commi aggiunti all'articolo 122 del decreto del Presidente della Repubblica 15 dicembre 1959, n. 1229, introducono, con finalità incentivanti, una nuova modalità di retribuzione degli ufficiali giudiziari per il caso in cui si procede alle operazioni di pignoramento presso terzi a norma dell'arti-

colo 492-bis del codice di procedura civile e mobiliari.

È previsto che una quota pari al 60 per cento delle somme riscosse a detto titolo vengano attribuite, a cura dell'ufficiale giudiziario dirigente l'ufficio, in favore dell'ufficiale giudiziario o del funzionario che ha concretamente proceduto alle operazioni di pignoramento e che la residua quota del 40 per cento delle medesime somme sia distribuita, in parti uguali e sempre a cura del predetto ufficiale giudiziario dirigente, in favore di tutti gli altri ufficiali giudiziari e funzionari che sono addetti al servizio esecuzioni.

In sostanza all'ufficiale giudiziario o al funzionario che ha apposto il vincolo sulle cose o sui crediti (questi ultimi soltanto se individuati mediante le ricerche nelle banche dati) si riconosce un compenso calcolato in percentuale sul valore di assegnazione o sul prezzo di vendita dei beni pignorati. Tale compenso rientra tra i crediti privilegiati ai sensi dell'articolo 2755 del codice civile ed è a carico della somma ricavata nell'esecuzione iniziata con il pignoramento posto in essere dall'ufficiale giudiziario che beneficerà del compenso. La liquidazione del compenso spetta al giudice dell'esecuzione e il pagamento avverrà in sede distributiva (al pari di quanto ha luogo per il pagamento del compenso del custode e degli altri ausiliari del giudice).

Al fine di contenere i costi dell'esecuzione, è comunque previsto un limite massimo per il compenso dell'ufficiale giudiziario dovuto a norma del novellato articolo 122, ultimo comma, stabilito nella misura del 5 per cento del credito per cui si procede.

Eliminazione dei casi in cui la dichiarazione del terzo debitore va resa in udienza (articolo 19)

In materia di espropriazione presso terzi in generale si è provveduto, quale diretta

conseguenza dell'introduzione dell'articolo 26-bis, ad eliminare i casi in cui il terzo tenuto al pagamento di somme di denaro deve comparire in udienza per rendere la dichiarazione (crediti retributivi). Ne consegue che la dichiarazione sarà resa dal terzo in ogni caso a mezzo lettera raccomandata o posta elettronica certificata. Tale misura incrementa la competitività del sistema economico, dal momento che evita ad imprese di grandi dimensioni o a pubbliche amministrazioni le inefficienze connesse alla necessità di comparire in udienza.

Obbligo di ordinare la liberazione dell'immobile con la pronuncia dell'ordinanza di vendita (articolo 19)

Il provvedimento contiene la modifica dell'articolo 560, terzo comma, del codice di procedura civile, diretta ad introdurre l'obbligo per il giudice dell'esecuzione immobiliare di ordinare la liberazione dell'immobile pignorato (non più «quando provvede all'aggiudicazione o all'assegnazione», bensì) quando autorizza la vendita.

L'intervento è volto a conseguire la massima efficacia delle vendite forzate, ponendo l'immobile pignorato nella situazione di fatto e di dritto il più possibile analoga a quella di un immobile posto in vendita sul libero mercato. L'acquirente non sarà più esposto, quindi, alle incertezze legate ai tempi ed ai costi del procedimento di esecuzione per rilascio (articolo 605 del codice di procedura civile) perché l'immobile sarà liberato da colui che lo occupa senza titolo prima dell'esperimento del tentativo di vendita.

Provvedimenti circa i mobili estranei all'esecuzione per rilascio (articolo 19)

In merito alle esecuzioni per rilascio viene riformulato l'articolo 609 del codice di procedura civile delineando uno specifico procedimento che, in sede di rilascio, l'ufficiale giudiziario deve seguire al fine di libe-

rare l'immobile dai beni mobili in esso eventualmente rinvenuti e che non debbono essere consegnati. È previsto che l'ufficiale giudiziario provveda ad intimare alla parte tenuta al rilascio o a colui al quale risulta che i beni appartengono l'asporto entro un termine perentorio all'uopo assegnato. In mancanza si provvederà alla vendita coattiva degli stessi in presenza di una specifica istanza della parte istante e del pagamento anticipato delle spese ad opera di quest'ultima ovvero, in mancanza, alla distruzione e smaltimento dei beni, salvo in caso non sia evidente l'utilità della vendita. Qualora vengano rinvenuti documenti inerenti lo svolgimento dell'attività imprenditoriale o professionale si prevede una specifica modalità di custodia degli stessi. La somma ricavata dalla vendita del bene è impiegata per il pagamento delle spese e dei compensi di custodia e di asporto. L'eventuale eccedenza è impiegata per il pagamento dell'esecuzione per rilascio, quando i beni appartengono alla parte esecutata. Se i beni appartengono ad un terzo che non li ha rivendicati prima della vendita secondo le modalità previste quanto eccede il pagamento delle spese di custodia e trasporto è immediatamente versata al terzo.

Infruttuosità dell'esecuzione (articolo 19)

È introdotta una fattispecie di chiusura anticipata del processo esecutivo per infruttuosità (articolo 164-bis disp. att. del codice di procedura civile) quando risulta che non è più possibile conseguire un ragionevole soddisfacimento delle pretese dei creditori, anche tenuto conto dei costi necessari per la prosecuzione della procedura, delle probabilità di liquidazione del bene e del presumibile valore di realizzo. Il giudice dell'esecuzione sarà chiamato a compiere una specifica valutazione a riguardo evitando che vadano avanti (con probabili pregiudizi erariali anche a seguito di azioni risarcitorie per danno da irragionevole durata del processo)

procedimenti di esecuzione forzata pregiudizievoli per il debitore ma manifestamente non idonei a produrre il soddisfacimento degli interessi dei creditori in quanto generatori di costi processuali più elevati del concreto valore di realizzo degli *asset* patrimoniali pignorati. L'ordinanza di chiusura anticipata per infruttuosità sarà impugnabile nelle forme dell'opposizione agli atti esecutivi.

Monitoraggio delle procedure esecutive individuali e concorsuali e deposito della nota di iscrizione a ruolo con modalità telematiche (articolo 20)

Per la procedura fallimentare, di concordato preventivo con cessione dei beni e per le procedure esecutive individuali su beni immobili è prevista - a cura del curatore, del liquidatore o del commissario giudiziale - l'obbligo di elaborazione e di deposito del rapporto riepilogativo finale, da redigere in conformità a quanto già previsto dall'articolo 33, quinto comma, della legge fallimentare (regio decreto 16 marzo 1942, n. 267). In caso di concordato con continuità aziendale, è introdotto anche l'obbligo del commissario giudiziale di redigere il rapporto riepilogativo periodico, già previsto per il concordato liquidatorio. I rapporti, sia periodici che finali, vanno obbligatoriamente redatti attenendosi ai modelli che saranno adottati con decreti del Ministero della giustizia e depositati in cancelleria con modalità telematiche.

L'intervento è finalizzato a consentire al giudice di esercitare un controllo efficace sullo stato delle procedure, evitando le numerosissime condanne per violazione della ragionevole durata del processo; inoltre, i giudici avranno a disposizione dati utilissimi per il conferimento degli incarichi ai professionisti, con indubbio incremento della trasparenza delle procedure esecutive stesse.

Inoltre si potrà conseguire l'obiettivo di far emergere, sul piano nazionale, di dati

statistici indispensabili per una verifica dell'efficienza delle procedure esecutive individuali e concorsuali. In particolare, i rapporti riepilogativi finali e periodici consentiranno di far emergere e di comparare a livello nazionale i tempi di definizione delle procedure, le somme disponibili per la distribuzione ai creditori, il numero e il valore degli incarichi conferiti ai legali, la percentuale di soddisfacimento dei crediti, distinti per tipologie, i costi delle procedure e il rapporto con il ricavato.

Col comma 2 dell'articolo si prevede che un'analogha attività di monitoraggio sia svolta dal Ministero dello sviluppo economico quale autorità che vigila sulle procedure di amministrazione straordinaria. A tal fine, si è previsto che il commissario straordinario rediga con cadenza semestrale una relazione di aggiornamento che consentirà di estrarre i dati rilevanti ai fini statistici ma anche, e soprattutto, alla competente direzione generale di esercitare con efficacia l'attività di controllo dell'operato degli organi delle procedure.

Il capo VI contiene misure per una più efficiente organizzazione degli uffici giudiziari.

La previsione dell'articolo 21 è infatti diretta a realizzare l'obiettivo di ridurre al massimo i tempi di copertura dei posti vacanti, all'esito delle procedure di tramutamento orizzontale. Restano quindi fuori dall'ambito applicativo della disposizione che in questa sede si introduce il conferimento di incarichi direttivi e semidirettivi, nonché il conferimento delle funzioni ai magistrati di prima nomina.

Attualmente i magistrati trasferiti prendono possesso del nuovo ufficio non contestualmente, ma di volta in volta, cioè quando i singoli decreti di nomina del Ministro della giustizia sono registrati dal competente organo di controllo e successivamente pubblicati nel bollettino ufficiale. Da ciò consegue che un ufficio dal quale sono stati trasferiti, a fronte del medesimo bando, più

magistrati, potrebbe essere destinato a permanere in una condizione di scopertura di organico per tutto il tempo necessario affinché i magistrati che hanno ottenuto, in relazione al medesimo bando, il trasferimento presso lo stesso ufficio prendano effettivamente possesso.

Al fine di evitare che gli uffici giudiziari che abbiano una forte scopertura (non inferiore al 35 per cento) aumentino la predetta carenza di personale di magistratura per effetto delle delibere di tramutamento in parola, è previsto che la stessa delibera non abbia effetto sino a quando il Consiglio superiore della magistratura non ha deliberato la copertura del posto lasciato vacante. È co-

munque stabilito che la sospensione degli effetti cessa decorsi sei mesi dall'adozione della delibera, stabilendo così un termine massimo di inefficacia del provvedimento di trasferimento. Nella stessa logica, è stabilito che la disposizione non si applichi quanto l'ufficio di destinazione ha una scopertura uguale o superiore alla percentuale di scopertura dell'ufficio di provenienza.

Il Capo VII contiene previsioni finanziarie e inerenti alla entrata in vigore.

L'articolo 22 reca in particolare le disposizioni finanziarie.

Infine, l'articolo 23 disciplina l'entrata in vigore.

RELAZIONE TECNICA

E' stato esaminato il contenuto delle disposizioni inserite nel testo dello schema del decreto legge di cui all'oggetto, tese in particolare allo smaltimento dell'arretrato civile, all'introduzione di strumenti stragiudiziali volti alla riduzione del contenzioso civile, nonché alla semplificazione e all'accelerazione del processo di esecuzione forzata e, al riguardo, si procede all'analisi degli articoli per valutare l'impatto finanziario recato dal provvedimento:

Articolo 1

(Trasferimento alla sede arbitrale di procedimenti pendenti dinanzi all'autorità giudiziaria)

Le norme dispongono la promozione di procedimenti arbitrali per talune tipologie di cause civili, con esclusione delle materie che hanno come oggetto diritti indisponibili, vertenze in materia di lavoro, previdenza e assistenza sociale, pendenti dinanzi il tribunale o la corte di appello, per le quali non è stata ancora assunta la decisione.

Non si rilevano effetti finanziari negativi in termini di minor gettito per l'erario, in quanto, trattandosi di procedimenti già iscritti a ruolo, sono stati già assolti dalle parti gli obblighi di versamento del contributo unificato.

Con particolare riferimento ai collegi arbitrali di cui al comma 2, si rappresenta che la norma non comporta maggiori oneri a carico del bilancio dello Stato in virtù dell'applicazione delle disposizioni recate dal Libro IV Titolo VIII del codice di procedura civile Art. 814 (diritti degli arbitri), secondo cui gli arbitri hanno diritto al rimborso delle spese e all'onorario per l'opera prestata e le parti sono tenute solidalmente al pagamento, salvo rivalsa tra loro.



Articolo 2

(Convenzione di negoziazione assistita da un avvocato)

Le norme sono volte a favorire accordi tra le parti per risolvere in via amichevole le controversie, che non devono riguardare diritti indisponibili, tramite l'assistenza dei propri avvocati, con potere di autentica, da parte degli stessi, delle sottoscrizioni apposte alla convenzione.

Articolo 3

(Improcedibilità)

La convenzione di negoziazione assistita costituisce condizione di procedibilità del ricorso per via giudiziale, per chi intende esercitare un'azione relativa a controversie disciplinate, a una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti e fuori dei casi già previsti dalla mediazione obbligatoria di cui al D.Lgs. 28/2010, per chi intende proporre in giudizio la domanda di pagamento a qualsiasi titolo di somme non eccedenti 50mila euro. Sul piano processuale è riproposta la disciplina già contenuta nel Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Le disposizioni sono tese, pertanto, a deflazionare consistentemente il contenzioso giudiziario con evidenti effetti di risparmio in termini di risorse umane, finanziarie e strumentali, connesse allo svolgimento dei procedimenti civili.

Purtuttavia, la procedura di negoziazione assistita potrebbe determinare effetti di minor gettito per mancato introito del contributo unificato, nei casi in cui il raggiungimento dell'accordo tra le parti esclude il ricorso alla controversia per via giudiziaria.

In mancanza di dati analitici utili a valutare con sufficiente attendibilità i possibili effetti finanziari sopra evidenziati, si stima prudenzialmente in circa 3,5 milioni di euro, in ragione d'anno, il minor gettito derivante dall'introduzione delle disposizioni in esame, tenuto conto dell'impossibilità di stabilire a priori il numero di procedimenti che potranno essere definiti attraverso la procedura della negoziazione assistita e che non saranno iscritti a ruolo, determinando effetti di minor gettito per l'erario.

Purtuttavia si è ipotizzato che un numero pari a circa 35.000 procedimenti all'anno saranno definiti con la procedura della negoziazione assistita, calcolando un importo medio del contributo



unificato di 100 euro, che corrisponde, arrotondato, all'importo del secondo scaglione di valore del contributo stesso (98 euro). Pertanto si determina il seguente importo $35.000 \times 100 \text{ euro} = 3.500.000,00 \text{ euro}$.

Con riferimento al comma 6, quando il procedimento di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda, si prevede la gratuità della prestazione dell'avvocato quando questi assista una parte che si trova nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato (in linea con l'art. 17, comma 5-bis del decreto legislativo n. 28 del 2010).

Articolo 4

(Non accettazione dell'invito e mancato accordo)

Con la norma si disciplinano le condizioni e le modalità dell'invito a stipulare una convenzione e la dichiarazione del mancato accordo certificata dagli avvocati designati, con effetti di neutralità finanziaria.

Articolo 5

(Esecutività dell'accordo raggiunto a seguito della convenzione e trascrizione)

Con la norma si fissa l'esecutività degli accordi raggiunti, disponendo per quelli ai sensi dell'art. 2643 del c.c. l'obbligo di autenticazione delle sottoscrizioni del processo verbale da parte di un pubblico Ufficiale a ciò autorizzato. Non si rinviengono profili di onerosità a carico del Bilancio dello Stato.

Articolo 6

(Convenzione di negoziazione assistita da un avvocato per le soluzioni consensuali di separazione personale, di cessazione degli effetti civili o di scioglimento del matrimonio, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio)

Le norme prevedono la convenzione di negoziazione assistita da un avvocato nei citati procedimenti, disciplinati dal libro IV del Codice di procedura civile, e l'inapplicabilità dell'istituto in presenza di figli minori o figli maggiorenni portatori di handicap grave.



Dai dati statistici in possesso di questo Ufficio, risulta che il numero complessivo di procedimenti sopravvenuti in materia di separazione e divorzio consensuali, ammontano a n. 80.624 casi, dei quali circa il 50% avviene con presenza di figli minori. Il numero dei procedimenti astrattamente esperibili mediante l'istituto della convenzione della negoziazione assistita da un avvocato, ammonta, pertanto, a n. 40.312 casi e si ipotizza un numero di casi pari a circa n. 10.000 in ragione d'anno che aderiranno all'istituto della negoziazione assistita di un avvocato, mentre altri 7.000 casi si può prevedere l'utilizzo delle disposizioni contenute nel successivo art. 12 (*Separazione consensuale, richiesta congiunta di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio e modifica delle condizioni di separazione o di divorzio innanzi all'ufficiale dello stato civile*).

La stima di 10.000 procedimenti riveste carattere di prudenzialità ed è stata determinata sulla base del 2,5% dei procedimenti iscritti in materia di separazione personale e di cessazione degli effetti civili del matrimonio rilevati nel periodo 2012, senza la presenza di figli minori ($40.312 \times 25 : 100 =$ circa 10.000).

Considerato che, per tale tipologia di procedimenti, il contributo unificato dovuto dalle parti ammonta a 43,00 euro e che non è dovuto il diritto forfettario di notifica, di cui all'art. 30 del D.P.R. 115/2002, il minor gettito per l'erario è stato valutato in circa euro 430.000,00.

Si prevede, altresì, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria, da euro 5mila a euro 50mila, per l'avvocato inadempiente agli obblighi di trasmissione, nel termine di 10 giorni, all'Ufficiale dello stato civile, della copia autentica e certificata dell'accordo.

Articolo 7

(Conciliazione avente per oggetto diritti del prestatore di lavoro)

Articolo 8

(Interruzione della prescrizione e della decadenza)

Articolo 9

(Obblighi dei difensori e tutela della riservatezza)

Articolo 10

(Antiriciclaggio)



Articolo 11*(Raccolta dei dati)*

Gli articoli da 7 a 11 riguardano elementi che vanno dalla prescrizione, alla decadenza, all'obbligo dei difensori della riservatezza, all'antiriciclaggio, alla raccolta dei dati inerenti il numero dei provvedimenti di omologazione, a cura del Consiglio Nazionale Forense, per la successiva trasmissione al Ministero della Giustizia con finalità di monitoraggio e di valutazione di efficacia dell'istituto, senza determinare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

Articolo 12*(Separazione consensuale, richiesta congiunta di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio e modifica delle condizioni di separazione o di divorzio innanzi all'ufficiale dello stato civile)*

Le norme prevedono la richiesta congiunta di scioglimento innanzi all'ufficiale dello stato civile, disciplinati dal libro IV del Codice di procedura civile, e l'inapplicabilità dell'istituto in presenza di figli minori o figli maggiorenni portatori di handicap grave.

Come già indicato per l'art. 6, dai dati statistici in possesso di questo Ufficio, risulta che il numero complessivo di procedimenti sopravvenuti in materia di separazione e divorzio consensuali, ammontano a n. 80.624 casi, dei quali circa il 50% avviene con presenza di figli minori. Il numero dei procedimenti astrattamente esperibili mediante il ricorso alle disposizioni previste dal presente articolo ammonta, pertanto, a n. 40.312 casi e si ipotizza ragionevolmente un numero di casi pari a circa n. 7.000 in ragione d'anno che potrebbero avvalersi di tale istituto.

Considerato che, per tale tipologia di procedimenti, il contributo unificato dovuto dalle parti ammonta a 43,00 euro e che non è dovuto il diritto forfettario di notifica, di cui all'art. 30 del D.P.R. 115/2002, il minor gettito per l'erario è stato valutato in circa euro 301.000,00.

La norma prevede, altresì, al comma 6, il "diritto fisso" da esigere, da parte dei Comuni, all'atto della conclusione dell'accordo di separazione, di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio, nonché di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio, in misura



non superiore all'imposta fissa di bollo prevista per le pubblicazioni di matrimonio, ai sensi del D.P.R. 26 ottobre 1972, n. 642, ammontante ad euro 16 per ogni foglio. Tale introito per i Comuni potrà essere utilizzato a compensare le spese di funzionamento per l'espletamento dei nuovi adempimenti connessi all'articolo in esame.

Articolo 13

(Modifiche al regime della compensazione delle spese)

La norma, tesa a disincentivare il contenzioso civile, incide sull'istituto della compensazione delle spese processuali, largamente utilizzato nella pratica applicativa, nel senso che il giudice può disporre la compensazione solo nei casi di soccombenza reciproca, ovvero di novità della questione decisa o mutamento della giurisprudenza.

Articolo 14

(Passaggio dal rito ordinario a rito sommario di cognizione)

La norma interviene sui procedimenti civili di minore complessità, per la cui decisione è sufficiente una semplice istruttoria, attraverso il passaggio d'ufficio dal rito ordinario di cognizione al rito sommario, con evidenti risultati in termini di più efficiente razionalizzazione delle risorse umane e strumentali negli uffici giudiziari.

Articolo 15

(Dichiarazioni rese al difensore)

La norma è finalizzata ad accelerare e a razionalizzare le procedure dell'assunzione delle prove, quali le dichiarazioni scritte rese al difensore, anche prima del giudizio, per l'utilizzo, nel corso del processo, fermo restando il potere del giudice di disporre l'escussione del dichiarante come teste. L'autenticità delle dichiarazioni può essere attestata dal difensore stesso.

Articolo 16

(Modifiche alla legge 7 ottobre 1969, n. 742)



La norma, attraverso la modifica del regime di sospensione dei termini processuali nel periodo feriale, dal 1° agosto - 15 settembre di ciascun anno, al 6 agosto - 31 agosto di ciascun anno, è tesa ad accelerare la definizione dei procedimenti ordinari, senza determinare effetti finanziari negativi a carico del bilancio di questa amministrazione.

La disposizione, inoltre, fissa a 30 giorni il periodo annuale di ferie dei magistrati ordinari, amministrativi, contabili e militari, nonché degli avvocati e procuratori dello Stato, a decorrere dall'anno 2015, con effetti di sostanziale neutralità finanziaria.

Articolo 17

(Misure per il contrasto del ritardo nei pagamenti)

La disposizione interviene sulla disciplina del tasso di interesse moratorio durante la pendenza della lite, nel senso che, nel caso di mancanza di specifica previsione, la misura del predetto tasso deve considerarsi pari a quella prevista dalle disposizioni in materia di ritardo dei pagamenti nelle transazioni commerciali, attuata con Decreto Legislativo 231/2002.

Articolo 18

(Iscrizione a ruolo del processo esecutivo per espropriazione)

La norma in esame prevede l'obbligo di depositare, nei processi esecutivi per espropriazione forzata, una autonoma nota di iscrizione a ruolo attraverso l'utilizzo di apposito atto strutturato (XSD) che, a decorrere dal 31 marzo 2015, in coerenza con la graduale introduzione delle disposizioni di cui all' art. 16-bis del D.L. n. 179 del 2012 in materia di processo civile telematico, consentirà al creditore la trasmissione telematicamente della suddetta nota di iscrizione a ruolo.

L'introduzione della specifica procedura informatizzata per la gestione dei processi di esecuzione mobiliare ed immobiliare, connessa, in particolare, all'introduzione di specifici forms da utilizzare con le dotazioni informatiche già in uso presso gli uffici giudiziari, comporta un onere quantificato prudenzialmente in euro 150.000,00.

Tale quantificazione è stata fornita dalla Direzione generale dei sistemi informativi automatizzati di questa amministrazione e valutata sulla base di analoghi interventi implementativi



degli applicativi in uso presso gli uffici giudiziari, già realizzati dalla stessa Direzione generale, che hanno comportato le seguenti spese:

- | | |
|---|-----------------------|
| - Studio di fattibilità e progettazione | 5% del costo stimato |
| - Realizzazione delle modifiche al Software applicativo | 70% del costo stimato |
| - Collaudo ed assistenza all'installazione presso gli uffici giudiziari | 25% del costo stimato |

Articolo 19

(Misure per l'efficienza e la semplificazione del processo esecutivo)

La disposizione è tesa a migliorare l'efficienza dei procedimenti di esecuzione mobiliare attraverso la possibilità, da parte dell'ufficiale giudiziario, di accedere alle banche dati pubbliche contenenti informazioni patrimoniali e dei rapporti finanziari rilevanti ai fini dell'esecuzione.

Si prevede, al comma 2 lettera a), che l'accesso da parte dell'ufficiale giudiziario alle predette banche dati sia gratuito, ciò in applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 50, comma 2, del "Codice dell'amministrazione digitale" di cui al Decreto Legislativo n. 82/2005, secondo il quale le amministrazioni rendono disponibili le proprie banche dati alle altre amministrazioni richiedenti, per lo svolgimento dei compiti istituzionali, senza oneri a carico di queste ultime.

L'accesso a tale procedura può essere autorizzata dal giudice su istanza del creditore procedente e prevede il pagamento di un contributo unificato alternativo al contributo unificato dovuto per l'istanza per l'assegnazione o la vendita dei beni pignorati (articolo 14, comma 1, D.P.R. 115/2002) pari ad euro 43,00 (in linea con le recenti disposizioni in materia di contributo unificato).

Da una analisi dei dati in possesso a questa amministrazione, è possibile stimare in circa n. 100.000 all'anno le procedure di ricerca con modalità telematica dei beni da pignorare. Il relativo gettito potrebbe attestarsi gradualmente in circa euro 4.300.000,00 all'anno (100.000 x 43,00 = 4.300.000,00 euro).

Si precisa, al riguardo, che il contributo unificato dovuto per l'istanza di ricerca con modalità telematica dei beni da pignorare, non è alternativo al contributo unificato dovuto per l'istanza per l'assegnazione o la vendita dei beni pignorati (Art. 14, comma 1 del D.P.R. 115/2002).

In tal senso, il gettito che scaturisce dalla disposizione in esame, costituisce una nuova entrata per il Bilancio dello Stato, che può essere utilizzata a compensare adeguatamente il minor



gettito derivante dalle disposizioni di cui agli articoli 3, 6 e 12, in relazione ai quali è ragionevole ritenere analoghe dinamiche di gradualità degli effetti finanziari.

Con particolare riferimento alla istituzione del Registro cronologico denominato "Modello ricerca beni", si rappresenta che i relativi oneri connessi, valutati di modesta entità, potranno essere sostenuti con gli ordinari stanziamenti di bilancio previsti a legislazione vigente sui pertinenti capitoli di bilancio per la spesa informatica, gestiti dalla Direzione generale dei sistemi informativi automatizzati di questa amministrazione.

Si rappresenta, infine, la neutralità finanziaria per il Bilancio dello Stato delle disposizioni tese ad attribuire dei compensi aggiuntivi a favore dell'ufficiale giudiziario o funzionario che ha proceduto all'interrogazione delle banche dati o al pignoramento, in quanto, rientranti tra le spese di esecuzione e posti ordinariamente a carico delle parti interessate alle relative procedure.

Articolo 20

(Monitoraggio delle procedure esecutive individuali e concorsuali e deposito della nota di iscrizione a ruolo con modalità telematiche)

La norma prevede l'introduzione di rapporti riepilogativi finali con modalità telematica delle procedure esecutive, concorsuali e fallimentari, allo scopo di fornire dati statistici unitari, anche su base nazionale, necessari a verificare l'esito e l'efficienza delle citate procedure.

I dati risultanti dai rapporti riepilogativi, saranno estratti ed elaborati a cura del ministero della giustizia ed inseriti nell'ambito delle rilevazioni statistiche nazionali.

Gli interventi connessi alla realizzazione e alla gestione del sistema centralizzato ai fini del monitoraggio, richiedono attività di analisi (5% del costo stimato), progettazione (5% del costo stimato), realizzazione e messa in produzione di un'applicazione per la raccolta dei dati dalle fonti locali (registri di cancelleria) e la loro analisi aggregata (70% del costo stimato). Il sistema deve, altresì, comprendere un meccanismo di estrazione, trasformazione, elaborazione, con relativa base di dati (10% del costo stimato), nonché una interfaccia di gestione e monitoraggio ed un front-end di reportistica dinamica (10% del costo stimato).

Si può stimare un onere quantificato in euro 400.000,00 per il 2014 per la realizzazione del sistema centralizzato di raccolta e analisi dei dati ai fini del monitoraggio, nonché un onere di euro



100.000,00 a regime per il funzionamento e la manutenzione del predetto sistema. Tale quantificazione è stata fornita dalla Direzione generale dei sistemi informativi automatizzati di questa amministrazione e valutati sulla base di analoghi interventi già realizzati dalla stessa Direzione generale.

Riepilogo oneri

INTERVENTO	2014 (euro)	2015 e a regime (euro)
Art. 18 - Introduzione di nuovi atti telematici ed adattamento dell'infrastruttura per la loro accettazione e gestione	150.000,00	
Art. 20 - Realizzazione del sistema centralizzato di raccolta e di analisi dei dati ai fini del monitoraggio	400.000,00	
Art. 20 - Spese di funzionamento, aggiornamento e manutenzioni dei sistemi		100.000,00
Totale	550.000,00	100.000,00

ART. 21

(Disposizioni in tema di tramutamenti successivi dei magistrati)

Si tratta di una semplificazione delle procedure tese a ridurre i tempi dei posti vacanti all'esito delle procedure di tramutamento orizzontale dei magistrati, senza determinare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica.

Articolo 22

(Disposizioni finanziarie)

Ai fini della copertura finanziaria degli articoli 18 e 20 dell'intervento in esame, si provvede facendo riferimento alla norma finanziaria già contenuta nel disegno di legge collegato alla Legge di Stabilità 2014 (art. 7, A.C. 2092 "Delega al Governo recante disposizioni per l'efficienza del processo civile, la riduzione dell'arretrato, il riordino delle garanzie mobiliari, nonché altre disposizioni per la semplificazione e l'accelerazione del processo di esecuzione), ritirato dal



Ministro della giustizia, che prevedeva per la medesima finalità una copertura dell'onere mediante corrispondente riduzione del Fondo per interventi strutturali di politica economica, di cui all'art. 10, comma 5, del Decreto Legge 29 novembre 2004, n. 282, convertito con modificazioni, dalla Legge 27 dicembre 2004, n. 307.

Inoltre, al comma 2 si prevede che alle minori entrate derivanti dalle disposizioni di cui agli articoli 3, 6 e 12, valutate in 4,3 milioni di euro, si provvede con le maggiori entrate derivanti dall'articolo 19.

La verifica della presente relazione tecnica, effettuata ai sensi e per gli effetti dell'art. 17, comma 3, della legge 31 dicembre 2009, n. 196, ha avuto esito

 POSITIVO NEGATIVO

Il Ragioniere Generale dello Stato


11 SET. 2014

ANALISI TECNICO-NORMATIVA

PARTE I. ASPETTI TECNICO-NORMATIVI DI DIRITTO INTERNO

1) Obiettivi e necessità dell'intervento normativo. Coerenza con il programma di governo.

Il presente intervento normativo, che riveste i requisiti costituzionali di straordinaria necessità e urgenza, introduce nell'ordinamento disposizioni idonee a consentire, da un lato, la riduzione del contenzioso civile, attraverso la possibilità del trasferimento in sede arbitrale di procedimenti pendenti dinanzi all'autorità giudiziaria, d'altro lato, la promozione, in sede stragiudiziale, di procedure alternative alla ordinaria risoluzione delle controversie nel processo. In particolare, la risoluzione dei conflitti e delle controversie in via stragiudiziale viene favorita dall'introduzione di un nuovo istituto che si aggiunge a quelli già esistenti nell'ordinamento con finalità analoghe: si tratta della procedura di negoziazione assistita da un avvocato.

Nell'ambito della negoziazione assistita è espressamente prevista la possibilità di concludere un accordo per la separazione personale dei coniugi, per il divorzio e per la modifica delle condizioni di separazione: si tratta di una modalità alternativa di soluzione consensuale della controversia, che prescinde dall'omologazione e, quindi, dall'intervento del tribunale attualmente necessario.

Complementari finalità di contrazione dei tempi del processo civile fondano le misure per la funzionalità del processo civile, quali la tipizzazione delle dichiarazioni rese al difensore, l'assegnazione al giudice del potere di adeguare il rito alla complessità della controversia, disponendo il passaggio, in presenza di cause "semplici", dal rito ordinario a quello sommario di cognizione, nonché, anche in chiave dissuasiva del contenzioso, la limitazione delle ipotesi in cui il giudice può compensare le spese del processo.

Il periodo di sospensione feriale dei termini processuali è stato stabilito dal 6 al 31 agosto, e quindi è stato notevolmente ridotto quello sinora previsto dal 1° agosto al 15 settembre (pari a 45 giorni). Questo intervento consentirà un notevole incremento dell'efficienza degli uffici giudiziari, che potranno tenere udienza, per gli affari non urgenti, per 20 giorni in più all'anno (e cioè: dal 1 al 5 agosto e dal 1° al 15 settembre).

Con l'obiettivo di realizzare una maggiore razionalizzazione dei tempi processuali, in termini di rimodulazione del calendario giudiziario, sono previste disposizioni volte a ridurre da 45 a 30 giorni il periodo annuale di ferie dei magistrati e degli avvocati e procuratori dello Stato.

Inoltre, gli interventi proposti sul processo esecutivo si prefiggono l'analogo obiettivo di efficienza, agendo su più versanti.

In primo luogo garantendo, in applicazione del principio di economicità processuale, il simultaneo processo di espropriazione di crediti, attraverso la modifica dei criteri di competenza territoriale.

Una misura specificamente diretta ad incrementare le possibilità di soddisfacimento coattivo dei crediti pecuniari è costituita dalla introduzione della ricerca dei beni da pignorare con modalità telematiche. L'accesso da parte dell'ufficiale giudiziario alle banche dati accessibili alle pubbliche amministrazioni farà emergere l'esistenza di beni (cose e crediti) del debitore e che potranno quindi essere utilmente assoggettati al pignoramento. Si eviteranno pertanto procedure esecutive a contenuto



essenzialmente (e necessariamente) esplorativo, specie quelle che hanno ad oggetto il pignoramento di crediti. Il creditore potrà quindi promuovere l'espropriazione forzata di cose o crediti su cui dispone già di informazioni idonee a consentirgli di stabilire se il loro valore giustifica l'avvio di una procedura. Ne deriverà una notevole contrazione dei costi di recupero del credito ed una maggiore celerità delle procedure.

Nel processo di espropriazione presso terzi, al fine di agevolare l'attività del terzo debitore, chiamato a collaborare con il creditore per il soddisfacimento della pretesa di quest'ultimo, viene generalizzata la modalità di trasmissione della dichiarazione delle somme dovute a mezzo di lettera raccomandata e di posta elettronica certificata. Viene eliminato pertanto l'obbligo di rendere la dichiarazione in udienza anche nel caso di pignoramento di crediti retributivi.

Con lo scopo di consentire che le procedure esecutive per espropriazione completamente inidonee a soddisfare la pretesa creditoria possano essere chiuse anticipatamente senza generare ulteriori costi per le parti, viene riconosciuto al giudice dell'esecuzione di provvedere in tal senso.

Al fine di contrarre i tempi di definizione delle procedure di rilascio ed incrementare l'effettività è stato previsto un più efficace procedimento per la liberazione degli immobili dai beni mobili in essi rinvenuti.

Al fine di garantire una conduzione efficiente e trasparente delle procedure esecutive individuali e concorsuali, ivi comprese quelle di amministrazione straordinaria regolate dalla l. n. 270 del 1999, si propone di istituire i rapporti riaprogativi (periodici e finali) in modo da consentire al giudice e al Ministero dello sviluppo economico la possibilità di esercitare un controllo effettivo sui professionisti incaricati (curatore, commissario giudiziale, liquidatore, professionista delegato, ecc.).

Quanto alla necessità dell'intervento, va rilevato che il 17 marzo 2014 è stato pubblicato dalla Commissione UE lo *scoreboard* dei sistemi di giustizia nella UE per il 2014, da cui risulta che, a fronte di una riduzione dell'arretrato di cause in materia civile e commerciale, dovuta sia alla riduzione delle sopravvenienze (nel 2012 rispetto al 2010), sia al costante incremento della produttività dei magistrati italiani (dal 120% al 130% dal 2010 al 2012), i tempi di definizione delle medesime controversie continuano ad allungarsi passando da 500 giorni del 2010 ai 600 giorni nel 2012.

Infine, sono state introdotte alcune disposizioni dirette al miglioramento dell'organizzazione giudiziaria. Con la prima, si dispone che il trasferimento di tutti magistrati deliberato all'esito di un bando indetto dal CSM sia disposto dal Ministro della giustizia con un unico decreto. Pertanto, a norma dell'art. 10 dell'Ordinamento giudiziario, tutti i magistrati prenderanno possesso dei rispettivi nuovi uffici nel medesimo termine. Attualmente, invece, i magistrati trasferiti prendono possesso del nuovo ufficio non contestualmente, ma di volta in volta, cioè quando i singoli decreti di nomina del Ministro della giustizia sono registrati dal competente organo di controllo e successivamente pubblicati nel bollettino ufficiale. Da ciò consegue che un ufficio dal quale sono stati trasferiti, a fronte del medesimo bando, più magistrati, potrebbe essere destinato a permanere in una condizione di copertura di organico per tutto il tempo necessario affinché i magistrati che hanno ottenuto, in relazione al medesimo bando, il trasferimento presso lo stesso ufficio prendano effettivamente possesso.

La nuova disposizione, quindi, consentirà di evitare che l'ufficio a cui apparteneva il magistrato trasferito si trovi in situazione di sofferenza, per tutto il tempo necessario perché prenda possesso, nello stesso ufficio, un altro magistrato che colà abbia chiesto di recarsi, in forza del medesimo bando.

Con la seconda disposizione, il legislatore si è fatto carico della situazione di uffici che presentano una particolare copertura (pari o superiore al 35% dell'organico). Sempre al fine di evitare disfunzioni nell'attività giudiziaria, si è previsto che la delibera del CSM non ha effetto sino a quando il Consiglio non ha deliberato la copertura del posto lasciato vacante. E' comunque stabilito che la sospensione degli affetti cessa, decorsi sei mesi dall'adozione della delibera, stabilendo così un termine massimo di inefficacia del provvedimento di trasferimento. Nella stessa logica, è stabilito che la disposizione non si applichi quando l'ufficio di destinazione ha una copertura uguale o superiore alla percentuale di copertura dell'ufficio di provenienza.



L'intervento normativo, in coerenza con il programma di governo, mira dunque a superare le criticità evidenziate nel senso dell'abbattimento dell'arretrato e della deflazione del contenzioso mediante la riduzione dei flussi in entrata, anche nel senso della incentivazione degli investimenti attualmente frenati dalle condizioni della giustizia civile rilevate in sede europea.

2) Analisi del quadro normativo nazionale.

Il quadro normativo nazionale in tema di risoluzione stragiudiziale delle controversie è rappresentato dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione.

Sia la negoziazione assistita che il procedimento preliminare al contenzioso civile costituiscono modelli alternativi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, che si affiancano alla mediazione, quale strumento già esistente nell'ordinamento ed avente analoga finalità.

In particolare, il procedimento di negoziazione assistita è previsto che sia esperito, come condizione di procedibilità della domanda giudiziale, in materie diverse da quelle che impongono il tentativo di mediazione, ma con la medesima finalità di raggiungere una composizione stragiudiziale della controversia capace di concludersi in un accordo risolutivo del conflitto.

La procedura di negoziazione assistita da un avvocato integra - nelle ipotesi di assenza di figli minori o di maggiorenni incapaci o portatori di handicap grave - la disciplina della separazione personale, della cessazione degli effetti civili o di scioglimento del matrimonio, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio, consentendo una modalità alternativa di soluzione consensuale della controversia, che prescinde dall'omologazione e, quindi, dall'intervento del tribunale attualmente necessario.

Si prevede che i coniugi possano concludere un accordo di separazione personale o di divorzio anche innanzi all'ufficiale dello stato civile.

Per adeguare il rito alla complessità della causa viene assegnato al giudice il potere di mutarlo non solo da sommario ad ordinario di cognizione, come già previsto dall'art. 702-ter c.p.c., ma anche l'inverso.

La norma sulla riduzione del periodo di sospensione feriale dei termini processuali incide sull'art. 1 della legge 742/69, che allo stato prevede che tale periodo si protrae dal 1° agosto al 15 settembre di ciascun anno, contraendolo in 25 giorni (compresi tra il 6 e il 31 agosto). Allo stesso obiettivo di razionalizzazione e di incremento dell'efficienza degli uffici giudiziari risponde la norma che ha ridotto da 45 a 30 giorni il periodo annuale di ferie per magistrati e avvocati e procuratori dello Stato.

Nel settore del processo esecutivo individuale, l'intervento normativo si propone di aumentare il tasso di effettività delle procedure di recupero del credito, migliorando l'attività di ricerca dei beni da pignorare e, in particolare, consentendo al creditore di ottenere che l'ufficiale giudiziario interroghi le banche dati accessibili alle pubbliche amministrazioni, per individuare cose e crediti assoggettabili ad esecuzione. Vengono qui mutati gli schemi di disposizioni contenute nell'art. 15 dell'l. n. 3 del 2012 in materia di composizione delle crisi da sovraindebitamento e nell'art. 7 del D.P.R. n. 605 del 1973.

Con riferimento alle procedure esecutive, poi, sono state evidenziate ulteriori criticità, quali:

- l'inefficienza del criterio che individua il foro per l'espropriazione di crediti nel giudice di residenza del terzo, in quanto rende difficoltoso il ricorso all'istituto della riduzione del pignoramento, che presuppone l'unicità del giudice competente;
- l'inefficienza dell'obbligo del terzo di comparire in udienza per rendere la dichiarazione relativa a crediti retributivi;
- la prosecuzione *in situ* delle procedure esecutive che hanno ad oggetto beni non appetibili (con indubbe conseguenze negative in termini di impegno degli uffici giudiziari per esecuzioni che non possono garantire un ragionevole soddisfacimento delle pretese del creditore);
- la facoltatività dell'apporto dei beni mobili pignorati (con conseguenti difficoltà per farli visionare ai terzi interessati all'acquisto)
- la non efficiente prassi di ordinare la liberazione dell'immobile al momento dell'aggiudicazione e dunque dopo che il bene era stato collocato sul mercato



- i tempi occorrenti per la definizione delle procedure esecutive individuali e concorsuali, in violazione del principio di ragionevole durata del processo, dovuti alla mancanza di informazioni necessarie per una efficace conduzione della procedura stessa.

3) Incidenza delle norme proposte sulle leggi e i regolamenti vigenti.

La proposta normativa incide: sul codice di procedura civile, sulle disposizioni di attuazione del medesimo codice, sul RD n. 1368/1941, sul d.P.R. n. 115/2002, sul DL n. 179/2012, nonché sull'art. 16 della legge n. 742 del 1969 e la legge n. 97/1979.

4) Analisi della compatibilità dell'intervento con i principi costituzionali.

L'intervento non configge con precetti costituzionali.

5) Analisi della compatibilità dell'intervento con le competenze e le funzioni delle regioni ordinarie e a statuto speciale nonché degli enti locali.

Il provvedimento non presenta aspetti di interferenza o di incompetibilità con le competenze costituzionali delle regioni, incidendo su materia (norme dell'ordinamento civile) riservata alla competenza legislativa dello Stato.

6) Verifica della compatibilità con i principi di sussidiarietà, differenziazione ed adeguatezza sanciti dall'articolo 118, primo comma, della Costituzione.

Le disposizioni contenute nell'intervento esaminato sono compatibili e rispettano i principi di cui all'articolo 118 della Costituzione, in quanto non prevedono né determinano, sia pure in via indiretta, suoni o più onerosi adempimenti a carico degli enti locali.

7) Verifica dell'assenza di rilegificazioni e della piena utilizzazione delle possibilità di delegificazione e degli strumenti di semplificazione normativa.

L'intervento normativo attiene alla materia processualistica civile e riveste, pertanto, il necessario rango primario e non pone prospettive di delegificazione od ulteriori possibilità di semplificazione normativa.

8) Verifica dell'esistenza di progetti di legge vertenti su materia analoga all'esame del Parlamento e relativo stato dell'iter.

E' pendente presso la Camera dei Deputati la proposta di legge AC 1474, recante Disposizioni concernenti l'istituzione delle camere arbitrali dell'avvocatura presso gli ordini forensi, la disciplina della procedura di negoziazione assistita da un avvocato e misure di liberalizzazione e semplificazione del passaggio di proprietà di beni immobili.

E' altresì pendente presso la Camera dei Deputati il DDL d'iniziativa governativa c.d. collegato giustizia alla legge di stabilità 2014 (AC.2092).

9) Indicazioni delle linee prevalenti della giurisprudenza ovvero della pendenza di giudizi di costituzionalità sul medesimo o analogo oggetto.

Le disposizioni contenute nel provvedimento non contrastano con i principi fissati in materia dalla giurisprudenza anche costituzionale. Né risultano giudizi di costituzionalità pendenti sul medesimo oggetto.

PARTE II. CONTESTO NORMATIVO COMUNITARIO E INTERNAZIONALE

10) Analisi della compatibilità dell'intervento con l'ordinamento europeo.

Il provvedimento non presenta aspetti di interferenza o di incompetibilità con l'ordinamento europeo.



11) Verifica dell'esistenza di procedure di infrazione da parte della Commissione Europea sul medesimo o analogo oggetto.

Non risultano procedure di infrazione da parte della Commissione Europea sul medesimo o analogo oggetto.

12) Analisi della compatibilità dell'intervento con gli obblighi internazionali.

L'intervento è pienamente compatibile con gli obblighi internazionali.

13) Indicazioni delle linee prevalenti della giurisprudenza ovvero della pendenza di giudizi innanzi alla Corte di Giustizia delle Comunità europee sul medesimo o analogo oggetto.

Non risultano pendenti giudizi innanzi alla Corte di Giustizia dell'Unione europea sul medesimo o analogo oggetto.

14) Indicazioni delle linee prevalenti della giurisprudenza ovvero della pendenza di giudizi innanzi alla Corte Europea dei Diritti dell'uomo sul medesimo o analogo oggetto.

Non risultano pendenti giudizi innanzi alla Corte Europea dei Diritti dell'uomo sul medesimo o analogo oggetto.

15) Eventuali indicazioni sulle linee prevalenti della regolamentazione sul medesimo oggetto da parte di altri Stati membri dell'Unione Europea.

La procedura di negoziazione assistita da un avvocato è nota all'ordinamento francese ed è stata introdotta nel codice civile francese a seguito dell'approvazione da parte dell'assemblea nazionale della legge n. 20010-1609 del 22 dicembre 2010.

I criteri di competenza fissati per l'espropriazione di crediti e per la ricerca dei beni con modalità telematiche si pongono in linea con quanto previsto dal § 802e, primo comma, ZPO (codice di procedura civile tedesco) nel testo in vigore dal 1 gennaio 2013, che attribuisce la competenza a ricevere le informazioni sul patrimonio del debitore e la dichiarazione in luogo di giuramento all'ufficiale giudiziario presso l'Amtsgericht nella cui circoscrizione il debitore risiede o dimora.

PARTE III. ELEMENTI DI QUALITÀ SISTEMATICA E REDAZIONALE DEL TESTO

1) Individuazione delle nuove definizioni normative introdotte dal testo, della loro necessità, della coerenza con quelle già in uso.

Viene introdotta la nuova definizione normativa di "convenzione di negoziazione assistita da un avvocato" corrispondente ad istituto di nuova introduzione.

2) Verifica della correttezza dei riferimenti normativi contenuti nel progetto, con particolare riguardo alle successive modificazioni ed integrazioni subite dai medesimi.

I riferimenti normativi che figurano nello schema di atto normativo sono corretti.

3) Ricorso alla tecnica della novella legislativa per introdurre modificazioni ed integrazioni a disposizioni vigenti.

Si è fatto ricorso alla tecnica della novella legislativa per le modifiche ed integrazioni al Codice di procedura civile, alle relative disposizioni per l'attuazione, alla legge 1° dicembre 1970, n. 898 e al D.L. 179/2012, nonché al RD n. 1368/1941, al d.P.R. n. 115/2002, alla l. n. 742 del 1969 e alla legge n. 97 del 1979.

4) Individuazione di effetti abrogativi impliciti di disposizioni dell'atto normativo e loro traduzione in norme abrogative espresse nel testo normativo.

L'intervento normativo non comporta effetti abrogativi impliciti; all'interno del testo normativo sono presenti abrogazioni esplicite. (art. 26, secondo comma, c.p.c. e 492, settimo comma, c.p.c.).



5) Individuazione di disposizioni dell'atto normative aventi effetto retroattivo o di reviviscenza di norme precedentemente abrogate o di interpretazione autentica o derogatorie rispetto alla normativa vigente.

Non sono presenti disposizioni aventi effetto retroattivo o di reviviscenza di norme precedentemente abrogate o di interpretazione autentica o derogatorie rispetto alla normativa vigente.

6) Verifica della presenza di deleghe aperte sul medesimo oggetto, anche a carattere integrativo o correttivo.

E' presente la delega aperta relativa alla ricerca telematica dei beni da pignorare (cfr. il citato DDL e.d. collegato giustizia alla legge di stabilità 2014)

7) Indicazione degli eventuali atti successivi attuativi; verifica della congruenza dei termini previsti per la loro adozione.

Il provvedimento prevede l'adozione di atti successivi attuativi e cioè:

- il decreto del Ministro della giustizia per stabilire i dati, da inserire nella nota di iscrizione a ruolo nel processo esecutivo per espropriazione, ulteriori rispetto a quelli già previsti dall'art. 159-bis disp. att. cpc, introdotto dall'art. 18, comma 2, del provvedimento)
- il decreto del Ministro della giustizia, di concerto col Ministro dell'economia e delle finanze e del Ministro dell'Interno, per la individuazione dei casi, dei limiti e delle modalità di esercizio della facoltà di accesso alle banche dati per la ricerca telematica dei beni da pignorare (art. 155-quarter disp. att. cpc, introdotto dall'art. 19, comma 2, del provvedimento)
- il provvedimento del Direttore della Direzione generale per i sistemi informativi automatizzati, con cui saranno stabilite le specifiche tecniche per la redazione dei rapporti riepilogativi nelle procedure esecutive individuali e concorsuali (art. 16-bis, comma 9-sexies, del DL 179/12, introdotto dall'art. 20, comma 1 del provvedimento)
- il decreto, non avente natura regolamentare, con cui il Ministro dello sviluppo economico stabilisce i modelli *standard* per la relazione periodica e per il bilancio finale della procedura e del conto della gestione (art. 40, comma 1-bis e art. 75, comma 1, secondo periodo, introdotti con l'art. 20, comma 2, del provvedimento).

8) Verifica della piena utilizzazione e dell'aggiornamento di dati e di riferimenti statistici attinenti alla materia oggetto del provvedimento, ovvero indicazione della necessità di commissionare all'Istituto nazionale di statistica apposite elaborazioni statistiche con correlata indicazione nella relazione economico-finanziaria della sostenibilità dei relativi costi.

Per la predisposizione dell'intervento normativo sono stati utilizzati dati e riferimenti statistici già in possesso presso l'Amministrazione proponente.

Vi è la necessità di verificare gli effetti delle modifiche in termini di recupero di efficienza del processo civile anche di esecuzione e di deflazione del contenzioso civile mediante ricorso a modelli di risoluzione stragiudiziale dei conflitti e delle controversie. Occorrerà inoltre verificare da parte del Ministero della giustizia e del Ministero dello sviluppo economico la maggiore efficienza delle procedure esecutive individuali e concorsuali, a seguito dell'introduzione dei rapporti riepilogativi.

Non vi è necessità di ricorrere all'Istituto nazionale di statistica, perché il Ministero può acquisire i dati necessari apportando le opportune modifiche ai registri informativi.



DISEGNO DI LEGGE

Art. 1.

1. È convertito in legge il decreto-legge 12 settembre 2014, n. 132, recante misure urgenti di degiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile.

2. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale*.

Decreto-legge 12 settembre 2014, n. 132, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 212 del 12 settembre 2014.

Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 77 e 87 della Costituzione;

Ritenuta la straordinaria necessità ed urgenza di emanare disposizioni in materia di degiurisdizionalizzazione e adottare altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile, nonché misure urgenti per la tutela del credito e la semplificazione e accelerazione del processo di esecuzione forzata;

Considerata la finalità di assicurare una maggiore funzionalità ed efficienza della giustizia civile mediante le predette urgenti misure;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 29 agosto 2014;

Sulla proposta del Presidente del Consiglio dei Ministri e del Ministro della giustizia, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze;

EMANA

il seguente decreto-legge:

CAPO I

ELIMINAZIONE DELL'ARRETRATO E TRASFERIMENTO IN SEDE ARBITRALE DEI PROCEDIMENTI CIVILI PENDENTI

Articolo 1.

(Trasferimento alla sede arbitrale di procedimenti pendenti dinanzi all'autorità giudiziaria)

1. Nelle cause civili dinanzi al tribunale o in grado d'appello pendenti alla data di entrata in vigore del presente decreto, che non hanno ad oggetto diritti indisponibili e che non vertono in materia di lavoro, previdenza e assistenza sociale, nelle quali la causa non è stata assunta

in decisione, le parti, con istanza congiunta, possono richiedere di promuovere un procedimento arbitrale a norma delle disposizioni contenute nel titolo VIII del libro IV del codice di procedura civile.

2. Il giudice, rilevata la sussistenza delle condizioni di cui al comma 1, ferme restando le preclusioni e le decadenze intervenute, dispone la trasmissione del fascicolo al presidente del Consiglio dell'ordine del circondario in cui ha sede il tribunale ovvero la corte di appello per la nomina del collegio arbitrale. Gli arbitri sono individuati, concordemente dalle parti o dal presidente del Consiglio dell'ordine, tra gli avvocati iscritti da almeno tre anni all'albo dell'ordine circondariale che non hanno avuto condanne disciplinari definitive e che, prima della trasmissione del fascicolo, hanno reso una dichiarazione di disponibilità al Consiglio stesso.

3. Il procedimento prosegue davanti agli arbitri. Restano fermi gli effetti sostanziali e processuali prodotti dalla domanda giudiziale e il lodo ha gli stessi effetti della sentenza.

4. Quando la trasmissione a norma del comma 2 è disposta in grado d'appello e il procedimento arbitrale non si conclude con la pronuncia del lodo entro centoventi giorni dall'accettazione della nomina del collegio arbitrale, il processo deve essere riassunto entro il termine perentorio dei successivi sessanta giorni. Quando il processo è riassunto il lodo non può essere più pronunciato. Se nessuna delle parti procede alla riassunzione nel termine, il procedimento si estingue e si applica l'articolo 338 del codice di procedura civile. Quando, a norma dell'articolo 830 del codice di procedura civile, è stata dichiarata la nullità del lodo pronunciato entro il termine di centoventi giorni di cui al primo periodo o, in ogni caso, entro la scadenza di quello per la riassunzione, il processo deve essere riassunto entro sessanta giorni dal passaggio in giudicato della sentenza di nullità.

5. Nei casi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4, con decreto regolamentare del Ministro della giustizia possono essere stabilite riduzioni dei parametri relativi ai compensi degli arbitri. Nei medesimi casi non si applica l'articolo 814, primo comma, secondo periodo, del codice di procedura civile.

CAPO II

PROCEDURA DI NEGOZIAZIONE ASSISTITA DA UN AVVOCATO

Articolo 2.

(Convenzione di negoziazione assistita da un avvocato)

1. La convenzione di negoziazione assistita da un avvocato è un accordo mediante il quale le parti convengono di cooperare in buona fede e

con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia tramite l'assistenza di avvocati iscritti all'albo anche ai sensi dell'articolo 6 del decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 96.

2. La convenzione di negoziazione deve precisare:

a) il termine concordato dalle parti per l'espletamento della procedura, in ogni caso non inferiore a un mese;

b) l'oggetto della controversia, che non deve riguardare diritti indisponibili.

3. La convenzione è conclusa per un periodo di tempo determinato dalle parti, fermo restando il termine di cui al comma 2, lettera *a)*.

4. La convenzione di negoziazione è redatta, a pena di nullità, in forma scritta.

5. La convenzione è conclusa con l'assistenza di un avvocato.

6. Gli avvocati certificano l'autografia delle sottoscrizioni apposte alla convenzione sotto la propria responsabilità professionale.

7. È dovere deontologico degli avvocati informare il cliente all'atto del conferimento dell'incarico della possibilità di ricorrere alla convenzione di negoziazione assistita.

Articolo 3.

(Improcedibilità)

1. Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di risarcimento del danno da circolazione di veicoli e natanti deve, tramite il suo avvocato, invitare l'altra parte a stipulare una convenzione di negoziazione assistita. Allo stesso modo deve procedere, fuori dei casi previsti dal periodo precedente e dall'articolo 5, comma 1-*bis*, del decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, chi intende proporre in giudizio una domanda di pagamento a qualsiasi titolo di somme non eccedenti cinquantamila euro. L'esperimento del procedimento di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. L'improcedibilità deve essere eccepita dal convenuto, a pena di decadenza, o rilevata d'ufficio dal giudice, non oltre la prima udienza. Il giudice quando rileva che la negoziazione assistita è già iniziata, ma non si è conclusa, fissa la successiva udienza dopo la scadenza del termine di cui all'articolo 2 comma 3. Allo stesso modo provvede quando la negoziazione non è stata esperita, assegnando contestualmente alle parti il termine di quindici giorni per la comunicazione dell'invito. Il presente comma non si applica alle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti conclusi tra professionisti e consumatori.

2. Quando l'esperimento del procedimento di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale la condizione si considera avverata se l'invito non è seguito da adesione o è seguito da rifiuto

entro trenta giorni dalla sua ricezione ovvero quando è decorso il periodo di tempo di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a).

3. La disposizione di cui al comma 1 non si applica:

- a) nei procedimenti per ingiunzione, inclusa l'opposizione;
- b) nei procedimenti di consulenza tecnica preventiva ai fini della composizione della lite, di cui all'articolo 696-*bis* del codice di procedura civile;
- c) nei procedimenti di opposizione o incidentali di cognizione relativi all'esecuzione forzata;
- d) nei procedimenti in camera di consiglio;
- e) nell'azione civile esercitata nel processo penale.

4. L'esperimento del procedimento di negoziazione assistita nei casi di cui al comma 1 non preclude la concessione di provvedimenti urgenti e cautelari, né la trascrizione della domanda giudiziale.

5. Restano ferme le disposizioni che prevedono speciali procedimenti obbligatori di conciliazione e mediazione, comunque denominati.

6. Quando il procedimento di negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda, all'avvocato non è dovuto compenso dalla parte che si trova nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, ai sensi dell'articolo 76 (L) del testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 2002, n. 115 e successive modificazioni. A tale fine la parte è tenuta a depositare all'avvocato apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo avvocato, nonché a produrle, se l'avvocato lo richiede, la documentazione necessaria a comprovare la veridicità di quanto dichiarato.

7. La disposizione di cui al comma 1 non si applica quando la parte può stare in giudizio personalmente.

8. Le disposizioni di cui al presente articolo acquistano efficacia decorsi novanta giorni dall'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.

Articolo 4.

(Non accettazione dell'invito e mancato accordo)

1. L'invito a stipulare la convenzione deve indicare l'oggetto della controversia e contenere l'avvertimento che la mancata risposta all'invito entro trenta giorni dalla ricezione o il suo rifiuto può essere valutato dal giudice ai fini delle spese del giudizio e di quanto previsto dagli articoli 96 e 642, primo comma, del codice di procedura civile.

2. La certificazione dell'autografia della firma apposta all'invito avviene ad opera dell'avvocato che formula l'invito.

3. La dichiarazione di mancato accordo è certificata dagli avvocati designati.

Articolo 5.

(Esecutività dell'accordo raggiunto a seguito della convenzione e trascrizione)

1. L'accordo che compone la controversia, sottoscritto dalle parti e dagli avvocati che le assistono, costituisce titolo esecutivo e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

2. Gli avvocati certificano l'autografia delle firme e la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico.

3. Se con l'accordo le parti concludono uno dei contratti o compiono uno degli atti previsti dall'articolo 2643 del codice civile, per procedere alla trascrizione dello stesso la sottoscrizione del processo verbale di accordo deve essere autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

4. Costituisce illecito deontologico per l'avvocato impugnare un accordo alla cui redazione ha partecipato.

Articolo 6.

(Convenzione di negoziazione assistita da un avvocato per le soluzioni consensuali di separazione personale, di cessazione degli effetti civili o di scioglimento del matrimonio, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio)

1. La convenzione di negoziazione assistita da un avvocato può essere conclusa tra coniugi al fine di raggiungere una soluzione consensuale di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio nei casi di cui all'articolo 3, primo comma, numero 2), lettera b), della legge 10 dicembre 1970, n. 898, e successive modificazioni, di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.

2. Le disposizioni di cui al presente articolo non si applicano in presenza di figli minori, di figli maggiorenni incapaci o portatori di *handicap* grave ovvero economicamente non autosufficienti.

3. L'accordo raggiunto a seguito della convenzione produce gli effetti e tiene luogo dei provvedimenti giudiziali che definiscono, nei casi di cui al comma 1, i procedimenti di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio e di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio. L'avvocato della parte è obbligato a trasmettere, entro il termine di dieci giorni, all'ufficiale dello stato civile del Comune in cui il matrimonio fu iscritto o trascritto, copia, autenticata dallo stesso, dell'accordo munito delle certificazioni di cui all'articolo 5.

4. All'avvocato che viola l'obbligo di cui al comma 3, secondo periodo, è applicata la sanzione amministrativa pecuniaria da euro 5.000 ad euro 50.000. Alla irrogazione della sanzione di cui al periodo che precede è competente il Comune in cui devono essere eseguite le annotazioni previste dall'articolo 69 del decreto del Presidente della Repubblica 3 novembre 2000, n. 396.

5. Al decreto del Presidente della Repubblica 3 novembre 2000, n. 396 sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 49, comma 1, dopo la lettera g), è aggiunta la seguente: «*g-bis*) gli accordi raggiunti a seguito di convenzione di negoziazione assistita da un avvocato conclusi tra coniugi al fine di raggiungere una soluzione consensuale di cessazione degli effetti civili del matrimonio e di scioglimento del matrimonio;»;

b) all'articolo 63, comma 1, dopo la lettera g), è aggiunta la seguente: «*g-bis*) gli accordi raggiunti a seguito di convenzione di negoziazione assistita da un avvocato conclusi tra coniugi al fine di raggiungere una soluzione consensuale di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio, nonché di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.»;

c) all'articolo 69, comma 1, dopo la lettera d), è aggiunta la seguente: «*d-bis*) gli accordi raggiunti a seguito di convenzione di negoziazione assistita da un avvocato conclusi tra coniugi al fine di raggiungere una soluzione consensuale di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio;».

Articolo 7.

(Conciliazione avente per oggetto diritti del prestatore di lavoro)

1. All'articolo 2113 del codice civile, al quarto comma, dopo le parole "del codice di procedura civile" sono aggiunte le seguenti: «o conclusa a seguito di una procedura di negoziazione assistita da un avvocato».

Articolo 8.

(Interruzione della prescrizione e della decadenza)

1. Dal momento della comunicazione dell'invito a concludere una convenzione di negoziazione assistita ovvero della sottoscrizione della convenzione si producono sulla prescrizione gli effetti della domanda giudiziale. Dalla stessa data è impedita, per una sola volta, la decadenza, ma se l'invito è rifiutato o non è accettato nel termine di cui all'articolo 4, comma 1, la domanda giudiziale deve essere proposta entro il medesimo termine di decadenza decorrente dal rifiuto, dalla mancata accettazione

nel termine ovvero dalla dichiarazione di mancato accordo certificata dagli avvocati.

Articolo 9.

(Obblighi dei difensori e tutela della riservatezza)

1. I difensori non possono essere nominati arbitri ai sensi dell'articolo 810 del codice di procedura civile nelle controversie aventi il medesimo oggetto o connesse.

2. È fatto obbligo agli avvocati e alle parti di comportarsi con lealtà e di tenere riservate le informazioni ricevute. Le dichiarazioni rese e le informazioni acquisite nel corso del procedimento non possono essere utilizzate nel giudizio avente in tutto o in parte il medesimo oggetto.

3. I difensori delle parti e coloro che partecipano al procedimento non possono essere tenuti a deporre sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite.

4. A tutti coloro che partecipano al procedimento si applicano le disposizioni dell'articolo 200 del codice di procedura penale e si estendono le garanzie previste per il difensore dalle disposizioni dell'articolo 103 del medesimo codice di procedura penale in quanto applicabili.

Articolo 10.

(Antiriciclaggio)

1. All'articolo 12, comma 2, del decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231, dopo le parole: «compresa la consulenza sull'eventualità di intentare o evitare un procedimento,» sono inserite le seguenti: «anche tramite una convenzione di negoziazione assistita da un avvocato ai sensi di legge,».

Articolo 11.

(Raccolta dei dati)

1. I difensori che sottoscrivono l'accordo raggiunto dalle parti a seguito della convenzione sono tenuti a trasmetterne copia al Consiglio dell'ordine circondariale del luogo ove l'accordo è stato raggiunto, ovvero al Consiglio dell'ordine presso cui è iscritto uno degli avvocati.

2. Con cadenza annuale il Consiglio nazionale forense provvede al monitoraggio delle procedure di negoziazione assistita e ne trasmette i dati al Ministero della giustizia.

CAPO III

ULTERIORI DISPOSIZIONI PER LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCEDIMENTI DI SEPARAZIONE PERSONALE E DI DIVORZIO

Articolo 12.

(Separazione consensuale, richiesta congiunta di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio e modifica delle condizioni di separazione o di divorzio innanzi all'ufficiale dello stato civile)

1. I coniugi possono concludere, innanzi all'ufficiale dello stato civile del comune di residenza di uno di loro o del comune presso cui è iscritto o trascritto l'atto di matrimonio, un accordo di separazione personale ovvero, nei casi di cui all'articolo 3, primo comma, numero 2), lettera b), della legge 10 dicembre 1970, n. 898, di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio, nonché di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.

2. Le disposizioni di cui al presente articolo non si applicano in presenza di figli minori, di figli maggiorenni incapaci o portatori di *handicap* grave ovvero economicamente non autosufficienti.

3. L'ufficiale dello stato civile riceve da ciascuna delle parti personalmente la dichiarazione che esse vogliono separarsi ovvero far cessare gli effetti civili del matrimonio o ottenerne lo scioglimento secondo condizioni tra di esse concordate. Allo stesso modo si procede per la modifica delle condizioni di separazione o di divorzio. L'accordo non può contenere patti di trasferimento patrimoniale. L'atto contenente l'accordo è compilato e sottoscritto immediatamente dopo il ricevimento delle dichiarazioni di cui al presente comma. L'accordo tiene luogo dei provvedimenti giudiziali che definiscono, nei casi di cui al comma 1, i procedimenti di separazione personale, di cessazione degli effetti civili del matrimonio, di scioglimento del matrimonio e di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio.

4. All'articolo 3, al secondo capoverso della lettera b) del numero 2 del primo comma della legge 1° dicembre 1970, n. 898, dopo le parole «trasformato in consensuale» sono aggiunte le seguenti: «, ovvero dalla data certificata nell'accordo di separazione raggiunto a seguito di convenzione di negoziazione assistita da un avvocato ovvero dalla data dell'atto contenente l'accordo di separazione concluso innanzi all'ufficiale dello stato civile.».

5. Al decreto del Presidente della Repubblica 3 novembre 2000, n. 396 sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 49, comma 1, dopo la lettera *g-bis*), è aggiunta la seguente: «*g-ter*) gli accordi di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio ricevuti dall'ufficiale dello stato civile;»;

b) all'articolo 63, comma 1, dopo la lettera g), è aggiunta la seguente: «g-ter) gli accordi di separazione personale, di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio ricevuti dall'ufficiale dello stato civile, nonché di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio;»;

c) all'articolo 69, comma 1, dopo la lettera d-bis), è aggiunta la seguente: «d-ter) gli accordi di separazione personale, di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio ricevuti dall'ufficiale dello stato civile;».

6. Alla Tabella D), allegata alla legge 8 giugno 1962, n. 604, dopo il punto 11 delle norme speciali inserire il seguente punto: «11-bis) Il diritto fisso da esigere da parte dei comuni all'atto della conclusione dell'accordo di separazione personale, ovvero di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio, nonché di modifica delle condizioni di separazione o di divorzio, ricevuto dall'ufficiale di stato civile del comune non può essere stabilito in misura superiore all'imposta fissa di bollo prevista per le pubblicazioni di matrimonio dall'articolo 4 della tabella allegato A) al decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 642».

7. Le disposizioni del presente articolo si applicano a decorrere dal trentesimo giorno successivo all'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.

CAPO IV

ALTRE MISURE PER LA FUNZIONALITÀ DEL PROCESSO CIVILE DI COGNIZIONE

Articolo 13.

(Modifiche al regime della compensazione delle spese)

1. All'articolo 92 del codice di procedura civile, il secondo comma è sostituito dal seguente:

«Se vi è soccombenza reciproca ovvero nel caso di novità della questione trattata o mutamento della giurisprudenza, il giudice può compensare, parzialmente o per intero, le spese tra le parti.».

2. La disposizione di cui al comma 1 si applica ai procedimenti introdotti a decorrere dal trentesimo giorno successivo all'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.

Articolo 14.

(Passaggio dal rito ordinario al rito sommario di cognizione)

1. Dopo l'articolo 183 del codice di procedura civile è inserito il seguente:

«183-bis (*Passaggio dal rito ordinario al rito sommario di cognizione*). - Nelle cause in cui il tribunale giudica in composizione monocratica, il giudice nell'udienza di trattazione, valutata la complessità della lite e dell'istruzione probatoria, può disporre, previo contraddittorio anche mediante trattazione scritta, con ordinanza non impugnabile, che si proceda a norma dell'articolo 702-ter e invita le parti ad indicare, a pena di decadenza, nella stessa udienza i mezzi di prova, ivi compresi i documenti, di cui intendono avvalersi e la relativa prova contraria. Se richiesto, può fissare una nuova udienza e termine perentorio non superiore a quindici giorni per l'indicazione dei mezzi di prova e produzioni documentali e termine perentorio di ulteriori dieci giorni per le sole indicazioni di prova contraria.».

2. La disposizione di cui al comma 1 si applica ai procedimenti introdotti a decorrere dal trentesimo giorno successivo all'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.

Articolo 15.

(Dichiarazioni rese al difensore)

1. Al codice di procedura civile, dopo l'articolo 257-bis è aggiunto il seguente:

«257-ter (*Dichiarazioni scritte*). - La parte può produrre, sui fatti rilevanti ai fini del giudizio, dichiarazioni di terzi, capaci di testimoniare, rilasciate al difensore, che, previa identificazione a norma dell'articolo 252, ne attesta l'autenticità.

Il difensore avverte il terzo che la dichiarazione può essere utilizzata in giudizio, delle conseguenze di false dichiarazioni e che il giudice può disporre anche d'ufficio che sia chiamato a deporre come testimone.».

Articolo 16.

(Modifiche alla legge 7 ottobre 1969, n. 742 e riduzione delle ferie dei magistrati e degli avvocati e procuratori dello Stato)

1. All'articolo 1 della legge 7 ottobre 1969, n. 742 le parole «dal 1° agosto al 15 settembre di ciascun anno» sono sostituite dalle seguenti: «dal 6 al 31 agosto di ciascun anno».

2. Alla legge 2 aprile 1979, n. 97, dopo l'articolo 8, è aggiunto il seguente:

«Art. 8-bis (*Ferie dei magistrati e degli avvocati e procuratori dello Stato*). – Fermo quanto disposto dall'articolo 1 della legge 23 dicembre 1977, n. 937, i magistrati ordinari, amministrativi, contabili e militari, nonché gli avvocati e procuratori dello Stato hanno un periodo annuale di ferie di trenta giorni.».

3. Le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 acquistano efficacia a decorrere dall'anno 2015.

4. Gli organi di autogoverno delle magistrature e l'organo dell'avvocatura dello Stato competente provvedono ad adottare misure organizzative conseguenti all'applicazione delle disposizioni dei commi 1 e 2.

CAPO V

ALTRE DISPOSIZIONI PER LA TUTELA DEL CREDITO NONCHÈ PER LA SEMPLIFICAZIONE E L'ACCELERAZIONE DEL PROCESSO DI ESECUZIONE FORZATA E DELLE PROCEDURE CONCORSUALI

Articolo 17.

(Misure per il contrasto del ritardo nei pagamenti)

1. All'articolo 1284 del codice civile dopo il terzo comma sono aggiunti i seguenti:

«Se le parti non ne hanno determinato la misura, da quando ha inizio un procedimento di cognizione il saggio degli interessi legali è pari a quello previsto dalla legislazione speciale relativa ai ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali.

La disposizione del quarto comma si applica anche all'atto con cui si promuove il procedimento arbitrale.».

2. Le disposizioni del comma 1 producono effetti rispetto ai procedimenti iniziati a decorrere dal trentesimo giorno successivo all'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.

Articolo 18.

(Iscrizione a ruolo del processo esecutivo per espropriazione)

1. Al libro terzo del codice di procedura civile sono apportate le seguenti modificazioni:

a) l'articolo 518, sesto comma, è sostituito dal seguente:

«Compite le operazioni, l'ufficiale giudiziario consegna senza ritardo al creditore il processo verbale, il titolo esecutivo e il precetto. Il creditore deve depositare nella cancelleria del tribunale competente per l'esecuzione la nota di iscrizione a ruolo, con copie conformi degli atti di cui al periodo precedente, entro dieci giorni dalla consegna. Il cancelliere al momento del deposito forma il fascicolo dell'esecuzione. Sino alla scadenza del termine di cui all'articolo 497 copia del processo verbale è conservata dall'ufficiale giudiziario a disposizione del debitore. Il pignoramento perde efficacia quando la nota di iscrizione a ruolo e le copie degli atti di cui al primo periodo del presente comma sono depositate oltre il termine di dieci giorni dalla consegna al creditore.»;

b) l'articolo 543, quarto comma, è sostituito dal seguente:

«Eseguita l'ultima notificazione, l'ufficiale giudiziario consegna senza ritardo al creditore l'originale dell'atto di citazione. Il creditore deve depositare nella cancelleria del tribunale competente per l'esecuzione la nota di iscrizione a ruolo, con copie conformi dell'atto di citazione, del titolo esecutivo e del precetto, entro trenta giorni dalla consegna. Il cancelliere al momento del deposito forma il fascicolo dell'esecuzione. Il pignoramento perde efficacia quando la nota di iscrizione a ruolo e le copie degli atti di cui al primo periodo sono depositate oltre il termine di trenta giorni dalla consegna al creditore.»;

c) l'articolo 557 è sostituito dal seguente:

«Art. 557 (*Deposito dell'atto di pignoramento*). – Eseguita l'ultima notificazione, l'ufficiale giudiziario consegna senza ritardo al creditore l'atto di pignoramento e la nota di trascrizione restituitagli dal conservatore dei registri immobiliari.

Il creditore deve depositare nella cancelleria del tribunale competente per l'esecuzione la nota di iscrizione a ruolo, con copie conformi del titolo esecutivo, del precetto, dell'atto di pignoramento e della nota di trascrizione entro dieci giorni dalla consegna dell'atto di pignoramento. Nell'ipotesi di cui all'art. 555, ultimo comma, il creditore deve depositare la nota di trascrizione appena restituitagli dal conservatore dei registri immobiliari.

Il cancelliere forma il fascicolo dell'esecuzione. Il pignoramento perde efficacia quando la nota di iscrizione a ruolo e le copie dell'atto di pignoramento, del titolo esecutivo e del precetto sono depositate oltre il termine di dieci giorni dalla consegna al creditore.».

2. Alle disposizioni per l'attuazione del codice di procedura civile, dopo l'articolo 159 è inserito il seguente:

«Art. 159-bis (*Nota d'iscrizione a ruolo del processo esecutivo per espropriazione*). – La nota d'iscrizione a ruolo del processo esecutivo per espropriazione deve in ogni caso contenere l'indicazione delle parti, nonché le generalità e il codice fiscale, ove attribuito, della parte che iscrive la causa a ruolo, del difensore, della cosa o del bene oggetto di pignoramento. Il Ministro della giustizia, con proprio decreto avente natura non regolamentare, può indicare ulteriori dati da inserire nella nota di iscrizione a ruolo.»;

3. Le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 si applicano ai procedimenti esecutivi iniziati a decorrere dal trentesimo giorno successivo all'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto-legge.

4. All'articolo 16-bis, comma 2, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, sono aggiunti, in fine, i seguenti periodi:

«A decorrere dal 31 marzo 2015, il deposito nei procedimenti di espropriazione forzata della nota di iscrizione a ruolo ha luogo esclusivamente con modalità telematiche, nel rispetto della normativa anche regolamentare concernente la sottoscrizione, la trasmissione e la ricezione dei documenti informatici. Unitamente alla nota di iscrizione a ruolo sono depositati, con le medesime modalità, le copie conformi degli atti indicati dagli articoli 518, sesto comma, 543, quarto comma e 557, secondo comma, del codice di procedura civile. Ai fini del presente comma, il difensore attesta la conformità delle copie agli originali, anche fuori dai casi previsti dal comma 9-bis.».

Articolo 19.

(Misure per l'efficienza e la semplificazione del processo esecutivo)

1. Al codice di procedura civile sono apportate le seguenti modificazioni:

- a) l'articolo 26, secondo comma, è abrogato;
- b) dopo l'articolo 26 è inserito il seguente:

«Art. 26-bis (*Foro relativo all'espropriazione forzata di crediti*). – Quando il debitore è una delle pubbliche amministrazioni indicate dall'articolo 413, quinto comma, per l'espropriazione forzata di crediti è competente, salvo quanto disposto dalle leggi speciali, il giudice del luogo dove il terzo debitore ha la residenza, il domicilio, la dimora o la sede.

Fuori dei casi di cui al primo comma, per l'espropriazione forzata di crediti è competente il giudice del luogo in cui il debitore ha la residenza, il domicilio, la dimora o la sede.»;

c) all'articolo 492 sono apportate le seguenti modificazioni:

1) il settimo comma è abrogato;

2) all'ottavo comma, le parole «negli stessi casi di cui al settimo comma e» sono soppresse;

d) dopo l'articolo 492 è inserito il seguente:

«Art. 492-bis (*Ricerca con modalità telematiche dei beni da pignorare*). – Su istanza del creditore procedente, il presidente del tribunale del luogo in cui il debitore ha la residenza, il domicilio, la dimora o la sede, verificato il diritto della parte istante a procedere ad esecuzione forzata, autorizza la ricerca con modalità telematiche dei beni da pignorare. L'istanza deve contenere l'indicazione dell'indirizzo di posta elettronica ordinaria ed il numero di fax del difensore nonché, ai fini dell'articolo 547, dell'indirizzo di posta elettronica certificata.

Fermo quanto previsto dalle disposizioni in materia di accesso ai dati e alle informazioni degli archivi automatizzati del Centro elaborazione dati istituito presso il Ministero dell'interno ai sensi dell'articolo 8 della legge 1° aprile 1981, n. 121, con l'autorizzazione di cui al primo comma il presidente del tribunale o un giudice da lui delegato dispone che l'ufficiale giudiziario acceda mediante collegamento telematico diretto ai dati contenuti nelle banche dati delle pubbliche amministrazioni o alle quali le stesse possono accedere e, in particolare, nell'anagrafe tributaria, compreso l'archivio dei rapporti finanziari, nel pubblico registro automobilistico e in quelle degli enti previdenziali, per l'acquisizione di tutte le informazioni rilevanti per l'individuazione di cose e crediti da sottoporre ad esecuzione, comprese quelle relative ai rapporti intrattenuti dal debitore con istituti di credito e datori di lavoro o committenti. terminate le operazioni l'ufficiale giudiziario redige un unico processo verbale nel quale indica tutte le banche dati interrogate e le relative risultanze.

Se l'accesso ha consentito di individuare cose che si trovano in luoghi appartenenti al debitore compresi nel territorio di competenza dell'ufficiale giudiziario, quest'ultimo accede agli stessi per provvedere d'ufficio agli adempimenti di cui agli articoli 517, 518 e 520. Se i luoghi non sono compresi nel territorio di competenza di cui al periodo precedente, copia autentica del verbale è rilasciata al creditore che, entro dieci giorni dal rilascio a pena d'inefficacia della richiesta, la presenta, unitamente all'istanza per gli adempimenti di cui agli articoli 517, 518 e 520, all'ufficiale giudiziario territorialmente competente.

L'ufficiale giudiziario, quando non rinviene una cosa individuata mediante l'accesso nelle banche dati di cui al secondo comma, intima al debitore di indicare entro quindici giorni il luogo in cui si trova, avvertendolo che l'omessa o la falsa comunicazione è punita a norma dell'articolo 388, sesto comma, del codice penale.

Se l'accesso ha consentito di individuare crediti del debitore o cose di quest'ultimo che sono nella disponibilità di terzi, l'ufficiale giudiziario notifica d'ufficio, ove possibile a norma dell'articolo 149-bis o a mezzo

telex, al debitore e al terzo il verbale, che dovrà anche contenere l'indicazione del credito per cui si procede, del titolo esecutivo e del precetto, dell'indirizzo di posta elettronica certificata di cui al primo comma, del luogo in cui il creditore ha eletto domicilio o ha dichiarato di essere residente, dell'ingiunzione, dell'invito e dell'avvertimento al debitore di cui all'articolo 492, primo, secondo e terzo comma, nonché l'intimazione al terzo di non disporre delle cose o delle somme dovute, nei limiti di cui all'articolo 546. Il verbale di cui al presente comma è notificato al terzo per estratto, contenente esclusivamente i dati a quest'ultimo riferibili.

Quando l'accesso ha consentito di individuare più crediti del debitore o più cose di quest'ultimo che sono nella disponibilità di terzi l'ufficiale giudiziario sottopone ad esecuzione i beni scelti dal creditore.

Quando l'accesso ha consentito di individuare sia cose di cui al terzo comma che crediti o cose di cui al quinto comma, l'ufficiale giudiziario sottopone ad esecuzione i beni scelti dal creditore.»;

e) all'articolo 543 sono apportate le seguenti modificazioni:

1) al primo comma, la parola "personalmente" è soppressa;

2) al secondo comma, il numero 4) è sostituito dal seguente:

«4) la citazione del debitore a comparire davanti al giudice competente, con l'invito al terzo a comunicare la dichiarazione di cui all'articolo 547 al creditore precedente entro dieci giorni a mezzo raccomandata ovvero a mezzo di posta elettronica certificata; con l'avvertimento al terzo che in caso di mancata comunicazione della dichiarazione, la stessa dovrà essere resa dal terzo comparendo in un'apposita udienza e che quando il terzo non compare o, sebbene comparso, non rende la dichiarazione, il credito pignorato o il possesso di cose di appartenenza del debitore, nell'ammontare o nei termini indicati dal creditore, si considereranno non contestati ai fini del procedimento in corso e dell'esecuzione fondata sul provvedimento di assegnazione»;

3) dopo il quarto comma è inserito il seguente:

«Quando procede a norma dell'articolo 492-bis, l'ufficiale giudiziario consegna senza ritardo al creditore il verbale, il titolo esecutivo ed il precetto, e si applicano le disposizioni di cui al quarto comma. Decorso il termine di cui all'articolo 501, il creditore pignorante e ognuno dei creditori intervenuti muniti di titolo esecutivo possono chiedere l'assegnazione o la vendita delle cose mobili o l'assegnazione dei crediti. Sull'istanza di cui al periodo precedente il giudice fissa l'udienza per l'audizione del creditore e del debitore e provvede a norma degli articoli 552 o 553. Il decreto con cui viene fissata l'udienza di cui al periodo precedente è notificato a cura del creditore precedente e deve contenere l'invito e l'avvertimento al terzo di cui al numero 4) del secondo comma.»;

f) all'articolo 547, il primo comma è sostituito dal seguente:

«Con dichiarazione a mezzo raccomandata inviata al creditore precedente o trasmessa a mezzo di posta elettronica certificata, il terzo, perso-

nalmente o a mezzo di procuratore speciale o del difensore munito di procura speciale, deve specificare di quali cose o di quali somme è debitore o si trova in possesso e quando ne deve eseguire il pagamento o la consegna.»;

g) all'articolo 548, sono apportate le seguenti modificazioni:

1) il primo comma è abrogato;

2) il secondo comma è sostituito dal seguente:

«Quando all'udienza il creditore dichiara di non aver ricevuto la dichiarazione, il giudice, con ordinanza, fissa un'udienza successiva. L'ordinanza è notificata al terzo almeno dieci giorni prima della nuova udienza. Se questi non compare alla nuova udienza o, comparando, rifiuta di fare la dichiarazione, il credito pignorato o il possesso del bene di appartenenza del debitore, nei termini indicati dal creditore, si considera non contestato ai fini del procedimento in corso e dell'esecuzione fondata sul provvedimento di assegnazione e il giudice provvede a norma degli articoli 552 o 553.»;

h) all'articolo 560, terzo comma, le parole «provvede all'aggiudicazione o all'assegnazione dell'immobile» sono sostituite dalle seguenti «autorizza la vendita»;

i) l'articolo 609 è sostituito dal seguente:

«Art. 609 (*Provvedimenti circa i mobili estranei all'esecuzione*). - Quando nell'immobile si trovano beni mobili che non debbono essere consegnati, l'ufficiale giudiziario intima alla parte tenuta al rilascio ovvero a colui al quale gli stessi risultano appartenere di asportarli, assegnandogli il relativo termine. Dell'intimazione si dà atto a verbale ovvero, se colui che è tenuto a provvedere all'asporto non è presente, mediante atto notificato a spese della parte istante. Quando entro il termine assegnato l'asporto non è stato eseguito l'ufficiale giudiziario, su richiesta e a spese della parte istante, determina, anche a norma dell'articolo 518, primo comma, il presumibile valore di realizzo dei beni ed indica le prevedibili spese di custodia e di asporto.

Quando può ritenersi che il valore dei beni è superiore alle spese di custodia e di asporto, l'ufficiale giudiziario, a spese della parte istante, nomina un custode e lo incarica di trasportare i beni in altro luogo. Il custode è nominato a norma dell'articolo 559. In difetto di istanza e di pagamento anticipato delle spese i beni, quando non appare evidente l'utilità del tentativo di vendita di cui al quinto comma, sono considerati abbandonati e l'ufficiale giudiziario, salva diversa richiesta della parte istante, ne dispone lo smaltimento o la distruzione.

Se sono rinvenuti documenti inerenti lo svolgimento di attività imprenditoriale o professionale che non sono stati asportati a norma del primo comma, gli stessi sono conservati, per un periodo di due anni, dalla parte istante ovvero, su istanza e previa anticipazione delle spese da parte di quest'ultima, da un custode nominato dall'ufficiale giudiziario. In difetto di istanza e di pagamento anticipato delle spese si applica, in quanto compatibile, quanto previsto dal secondo comma, ultimo pe-

riodo. Allo stesso modo si procede alla scadenza del termine biennale di cui al presente comma a cura della parte istante o del custode.

Decorso il termine fissato nell'intimazione di cui al primo comma, colui al quale i beni appartengono può, prima della vendita ovvero dello smaltimento o distruzione dei beni a norma del secondo comma, ultimo periodo, chiederne la consegna al giudice dell'esecuzione per il rilascio. Il giudice provvede con decreto e, quando accoglie l'istanza, dispone la riconsegna previa corresponsione delle spese e compensi per la custodia e per l'asporto.

Il custode provvede alla vendita senza incanto nelle forme previste per la vendita dei beni mobili pignorati, secondo le modalità disposte dal giudice dell'esecuzione per il rilascio. Si applicano, in quanto compatibili, gli articoli 530 e seguenti del codice di procedura civile. La somma ricavata è impiegata per il pagamento delle spese e dei compensi per la custodia, per l'asporto e per la vendita, liquidate dal giudice dell'esecuzione per il rilascio. Salvo che i beni appartengano ad un soggetto diverso da colui che è tenuto al rilascio, l'eventuale eccedenza è utilizzata per il pagamento delle spese di esecuzione liquidate a norma dell'articolo 611.

In caso di infruttuosità della vendita nei termini fissati dal giudice dell'esecuzione, si procede a norma del secondo comma, ultimo periodo.

Se le cose sono pignorate o sequestrate, l'ufficiale giudiziario dà immediatamente notizia dell'avvenuto rilascio al creditore su istanza del quale fu eseguito il pignoramento o il sequestro, e al giudice dell'esecuzione per l'eventuale sostituzione del custode.»;

2. Alle disposizioni per l'attuazione al codice di procedura civile, di cui al regio decreto 18 dicembre 1941, n. 1368, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) dopo l'articolo 155 sono inseriti i seguenti:

«Art. 155-bis (*Archivio dei rapporti finanziari*). - Per archivio dei rapporti finanziari di cui all'articolo 492-bis, primo comma, del codice si intende la sezione di cui all'articolo 7, sesto comma, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 605.

Art. 155-ter (*Partecipazione del creditore alla ricerca dei beni da pignorare con modalità telematiche*). - La partecipazione del creditore alla ricerca dei beni da pignorare di cui all'articolo 492-bis del codice ha luogo a norma dell'articolo 165 di queste disposizioni.

Nei casi di cui all'articolo 492-bis, sesto e settimo comma, l'ufficiale giudiziario, terminate le operazioni di ricerca dei beni con modalità telematiche, comunica al creditore le banche dati interrogate e le informazioni dalle stesse risultanti a mezzo telefax o posta elettronica anche non certificata, dandone atto a verbale. Il creditore entro dieci giorni dalla comunicazione indica all'ufficiale giudiziario i beni da sottoporre ad esecuzione; in mancanza la richiesta di pignoramento perde efficacia.

Art. 155-*quater* (*Modalità di accesso alle banche dati*). – Con decreto del Ministro della giustizia, di concerto con il Ministro dell'interno e con il Ministro dell'economia e delle finanze e sentito il Garante per la protezione dei dati personali, sono individuati i casi, i limiti e le modalità di esercizio della facoltà di accesso alle banche dati di cui al primo comma dell'articolo 492-*bis* del codice, nonché le modalità di trattamento e conservazione dei dati e le cautele a tutela della riservatezza dei debitori. Con il medesimo decreto sono individuate le ulteriori banche dati delle pubbliche amministrazioni o alle quali le stesse possono accedere, che l'ufficiale giudiziario può interrogare tramite collegamento telematico diretto o mediante richiesta al titolare dei dati.

Il Ministro della giustizia può procedere al trattamento dei dati acquisiti senza provvedere all'informativa di cui all'articolo 13 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

È istituito, presso ogni ufficio notifiche, esecuzioni e protesti, il registro cronologico denominato "Modello ricerca beni", conforme al modello adottato con il decreto del Ministro della giustizia di cui al primo comma.

L'accesso da parte dell'ufficiale giudiziario alle banche dati di cui all'articolo 492-*bis* del codice e a quelle individuate con il decreto di cui al primo comma è gratuito. La disposizione di cui al periodo precedente si applica anche all'accesso effettuato a norma dell'articolo 155-*quinquies* di queste disposizioni.

Art. 155-*quinquies* (*Accesso alle banche dati tramite i gestori*). – Quando le strutture tecnologiche, necessarie a consentire l'accesso diretto da parte dell'ufficiale giudiziario alle banche dati di cui all'articolo 492-*bis* del codice e a quelle individuate con il decreto di cui all'articolo 155-*quater*, primo comma, non sono funzionanti, il creditore procedente, previa autorizzazione a norma dell'articolo 492-*bis*, primo comma, del codice, può ottenere dai gestori delle banche dati previste dal predetto articolo e dall'articolo 155-*quater* di queste disposizioni le informazioni nelle stesse contenute.».

b) dopo l'articolo 164 è aggiunto il seguente:

«Art. 164-*bis* (*Infruttuosità dell'espropriazione forzata*). – Quando risulta che non è più possibile conseguire un ragionevole soddisfacimento delle pretese dei creditori, anche tenuto conto dei costi necessari per la prosecuzione della procedura, delle probabilità di liquidazione del bene e del presumibile valore di realizzo, è disposta la chiusura anticipata del processo esecutivo.».

3. Al decreto del Presidente della Repubblica 30 maggio 2002, n. 115, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 13, dopo il comma 1-*quater* è inserito il seguente:

«1-*quinquies*. Per il procedimento introdotto con l'istanza di cui all'articolo 492-*bis*, primo comma, del codice di procedura civile il contributo dovuto è pari ad euro 43 e non si applica l'articolo 30»;

b) all'articolo 14, dopo il comma 1, è aggiunto il seguente:

«1-*bis*. La parte che fa istanza a norma dell'articolo 492-*bis*, primo comma, del codice di procedura civile è tenuta al pagamento contestuale del contributo unificato.»;

4. Al decreto del Presidente della Repubblica 15 dicembre 1959, n. 1229, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 107, secondo comma, dopo le parole «sono addetti» sono aggiunte le seguenti:

«, il verbale di cui all'articolo 492-*bis* del codice di procedura civile»;

b) all'articolo 122, dopo il primo comma, sono aggiunti i seguenti:

«Quando si procede alle operazioni di pignoramento presso terzi a norma dell'articolo 492-*bis* del codice di procedura civile o di pignoramento mobiliare, gli ufficiali giudiziari sono retribuiti mediante un ulteriore compenso, che rientra tra le spese di esecuzione, stabilito dal giudice dell'esecuzione:

a) in una percentuale del 5 per cento sul valore di assegnazione o sul ricavato della vendita dei beni mobili pignorati fino ad euro 10.000,00, in una percentuale del 2 per cento sul ricavato della vendita o sul valore di assegnazione dei beni mobili pignorati da euro 10.001,00 fino ad euro 25.000,00 e in una percentuale del 1 per cento sull'importo superiore;

b) in una percentuale del 6 per cento sul ricavato della vendita o sul valore di assegnazione dei beni e dei crediti pignorati ai sensi degli articoli 492-*bis* del codice di procedura civile fino ad euro 10.000,00, in una percentuale del 4 per cento sul ricavato della vendita o sul valore di assegnazione dei beni e dei crediti pignorati da euro 10.001,00 fino ad euro 25.000,00 ed in una percentuale del 3 per cento sull'importo superiore.

In caso di conversione del pignoramento ai sensi dell'articolo 495 del codice di procedura civile, il compenso è determinato secondo le percentuali di cui alla lettera a) ridotte della metà, sul valore dei beni o dei crediti pignorati o, se maggiore, sull'importo della somma versata.

In caso di estinzione o di chiusura anticipata del processo esecutivo il compenso è posto a carico del creditore procedente ed è liquidato dal giudice dell'esecuzione nella stessa percentuale di cui al comma prece-

dente calcolata sul valore dei beni pignorati o, se maggiore, sul valore del credito per cui si procede.

In ogni caso il compenso dell'ufficiale giudiziario calcolato ai sensi dei commi secondo, terzo e quarto non può essere superiore ad un importo pari al 5 per cento del valore del credito per cui si procede.

Le somme complessivamente percepite a norma dei commi secondo, terzo, quarto e quinto sono attribuite dall'ufficiale giudiziario dirigente l'ufficio nella misura del sessanta per cento all'ufficiale o al funzionario che ha proceduto alle operazioni di pignoramento. La residua quota del quaranta per cento è distribuita dall'ufficiale giudiziario dirigente l'ufficio, in parti uguali, tra tutti gli altri ufficiali e funzionari preposti al servizio esecuzioni. Quando l'ufficiale o il funzionario che ha eseguito il pignoramento è diverso da colui che ha interrogato le banche dati previste dall'articolo 492-bis del codice di procedura civile e dal decreto di cui all'articolo 155-*quater* delle disposizioni per l'attuazione del codice di procedura civile, il compenso di cui al primo periodo del presente comma è attribuito nella misura del cinquanta per cento ciascuno.».

5. All'articolo 7, nono comma, del decreto del Presidente della Repubblica 29 settembre 1973, n. 605, è inserito, in fine, il seguente periodo:

«Le informazioni comunicate sono altresì utilizzabili dall'autorità giudiziaria ai fini della ricostruzione dell'attivo e del passivo nell'ambito di procedure concorsuali, di procedimenti in materia di famiglia e di quelli relativi alla gestione di patrimoni altrui. Nei casi di cui al periodo precedente l'autorità giudiziaria si avvale per l'accesso dell'ufficiale giudiziario secondo le disposizioni relative alla ricerca con modalità telematiche dei beni da pignorare.».

6. Le disposizioni del presente articolo si applicano ai procedimenti iniziati a decorrere dal trentesimo giorno dall'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.

Articolo 20.

(Monitoraggio delle procedure esecutive individuali e concorsuali e deposito della nota di iscrizione a ruolo con modalità telematiche)

1. All'articolo 16-bis del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221, dopo il comma 9, sono aggiunti, in fine, i seguenti commi:

«9-ter. Unitamente all'istanza di cui all'articolo 119, primo comma, del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267, il curatore deposita un rapporto riepilogativo finale redatto in conformità a quanto previsto dall'articolo 33, quinto comma, del medesimo regio decreto. Conclusa l'esecuzione

del concordato preventivo con cessione dei beni, si procede a norma del periodo precedente, sostituendo il liquidatore al curatore.

9-quater. Il commissario giudiziale della procedura di concordato preventivo di cui all'articolo 186-bis del regio decreto 16 marzo 1942, n. 267 ogni sei mesi successivi alla presentazione della relazione di cui all'articolo 172, primo comma, del predetto regio decreto redige un rapporto riepilogativo secondo quanto previsto dall'articolo 33, quinto comma, dello stesso regio decreto e lo trasmette ai creditori a norma dell'articolo 171, secondo comma, del predetto regio decreto. Conclusa l'esecuzione del concordato si applica il comma 9-ter, sostituendo il commissario al curatore.

9-quinquies. Entro dieci giorni dall'approvazione del progetto di distribuzione, il professionista delegato a norma dell'articolo 591-bis del codice di procedura civile deposita un rapporto riepilogativo finale delle attività svolte.

9-sexies. I rapporti riepilogativi periodici e finali previsti per le procedure concorsuali e il rapporto riepilogativo finale previsto per i procedimenti di esecuzione forzata devono essere depositati con modalità telematiche nel rispetto della normativa anche regolamentare concernente la sottoscrizione, la trasmissione e la ricezione dei documenti informatici, nonché delle apposite specifiche tecniche del responsabile per i sistemi informativi automatizzati del Ministero della giustizia. I relativi dati sono estratti ed elaborati, a cura del Ministero della giustizia, anche nell'ambito di rilevazioni statistiche nazionali.».

2. Al decreto legislativo 8 luglio 1999, n. 270, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 40, dopo il comma 1, è aggiunto il seguente:

«1-bis. Il commissario straordinario, redige ogni sei mesi una relazione sulla situazione patrimoniale dell'impresa e sull'andamento della gestione in conformità a modelli *standard* stabiliti con decreto, avente natura non regolamentare, del Ministero dello sviluppo economico. La relazione di cui al periodo precedente è trasmessa al predetto Ministero con modalità telematiche.».

b) all'articolo 75, al comma 1, dopo il primo periodo è inserito il seguente:

«Il bilancio finale della procedura e il conto della gestione sono redatti in conformità a modelli *standard* stabiliti con decreto, avente natura non regolamentare, del Ministero di cui al periodo che precede, al quale sono sottoposti con modalità telematiche.».

3. I dati risultanti dai rapporti riepilogativi periodici e finali di cui agli articoli 40 e 75, comma 1, del decreto legislativo 8 luglio 1999, n. 270, sono estratti ed elaborati, a cura del Ministero dello sviluppo economico, nell'ambito di rilevazioni statistiche nazionali.».

4. Per l'attuazione delle disposizioni dei commi 1 e 2 il Ministero competente provvede con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili a legislazione vigente.».

5. Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano anche alle procedure concorsuali ed ai procedimenti di esecuzione forzata pendenti, a decorrere dal novantesimo giorno dalla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* del provvedimento contenente le specifiche tecniche di cui all'articolo 16-bis, comma 9-sexies del D.L. n. 179/2012.

6. Le disposizioni di cui ai commi 2 e 3 si applicano, anche alle procedure di amministrazione straordinaria pendenti, a decorrere dal novantesimo giorno dalla pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* dei decreti previsti all'articolo 40, comma 1-bis, e 75, comma 1, secondo periodo, del decreto legislativo 8 luglio 1999, n. 270.

CAPO VI

MISURE PER IL MIGLIORAMENTO DELL'ORGANIZZAZIONE GIUDIZIARIA

Articolo 21.

(Disposizioni in tema di tramutamenti successivi dei magistrati)

1. Al regio decreto 30 gennaio 1941, n. 12, dopo l'articolo 10 è aggiunto il seguente:

«Art. 10-bis (*Termine per l'assunzione delle funzioni in caso di tramutamenti successivi*). – Il Consiglio superiore della magistratura espleta, di regola due volte all'anno, le procedure di tramutamento successivo dei magistrati e le definisce entro quattro mesi.

Il Ministro della giustizia adotta un solo decreto per tutti i magistrati tramutati nell'ambito della medesima procedura indetta con unica delibera del Consiglio superiore della magistratura.

Il Consiglio superiore della magistratura, nel disporre il tramutamento che comporta o rende più grave una scopertaura del trentacinque per cento dell'organico dell'ufficio giudiziario di appartenenza del magistrato interessato alla procedura, delibera la sospensione dell'efficacia del provvedimento sino alla delibera di copertura del posto lasciato vacante. La sospensione dell'efficacia di cui al periodo che precede cessa comunque decorsi sei mesi dall'adozione della delibera. Il presente comma non si applica quando l'ufficio di destinazione oggetto della delibera di tramutamento ha una scopertaura uguale o superiore alla percentuale di scopertaura dell'ufficio di provenienza.

Si applicano le disposizioni dell'articolo 10.».

2. Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano alle procedure di tramutamento avviate con delibera del Consiglio superiore della magistratura adottata successivamente all'entrata in vigore della legge di conversione del presente decreto.

CAPO VII

DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 22.

(Disposizioni finanziarie)

1. All'onere derivante dalle disposizioni di cui agli articoli 18 e 20, pari a euro 550.000,00 per l'anno 2014 e a euro 100.000,00 a decorrere dall'anno 2015, si provvede mediante corrispondente riduzione del Fondo per interventi strutturali di politica economica, di cui all'articolo 10, comma 5, del decreto-legge 29 novembre 2004, n. 282, convertito, con modificazioni, dalla legge 27 dicembre 2004, n. 307.

2. Alle minori entrate derivanti dalle disposizioni di cui agli articoli 3, 6 e 12, valutate in euro 4,3 milioni, si provvede con le maggiori entrate di cui all'articolo 19.

3. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad appor- tare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.

Articolo 23.

(Entrata in vigore)

1. Il presente decreto entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana e sarà presentato alle Camere per la conversione in legge.

Il presente decreto, munito del sigillo dello Stato, sarà inserito nella Raccolta ufficiale degli atti normativi della Repubblica italiana. È fatto obbligo a chiunque spetti di osservarlo e di farlo osservare.

Dato a Roma, addì 12 settembre 2014.

NAPOLITANO

RENZI - ORLANDO - PADOAN

Visto, *il Guardasigilli*: ORLANDO

Associazioni di Consumatori



Istituzioni



Università



DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE, SCIENZE UMANE E DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE



Centro Europeo di Diritto dell'Informatica e del Consumo



Imprese e loro associazioni di categoria





Consumeeting è un appuntamento promosso da Consumers' Forum, associazione unica in Italia e nel resto d'Europa che dal 1999 promuove cultura consumerista attraverso il dialogo costruttivo tra diversi attori del mercato.

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 le parti.

Consumers' Forum

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

 consumforum

 @ConsumForum

 consumersforumtv

 consumers'-forum