

► l'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 di essere approfondito è quello della **qualità del servizio** che rappresenta uno dei valori essenziali di un mercato ef-

fettivamente basato sulla **concorrenza**. L'analisi delle tematiche e il confronto sviluppato nel corso di questi ultimi mesi hanno 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 con-

sumatori a perdere le opportunità del mercato. Dobbiamo **recuperare** questo **rapporto**. Per far ciò, le aziende devono iniziare a 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.

Conciliazioni paritetiche



Il **gruppo Conciliazioni paritetiche**, infine, ha affrontato la tematica che Consumers' Forum fin dalla sua nascita ha posto al centro della propria azione. Il gruppo ha analizzato il tema delle conciliazioni paritetiche 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.

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 rapporto di **fiducia** reciproco, senza quindi vincitori o vinti, presentando alle parti una possibile e 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.

La portata innovativa delle direttiva 2013/11/UE sta per l'Italia nell'avere predisposto questa **porta aperta** alla **conciliazione paritetica** che rappresenta il modello **Adr più originale e 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 di

recepimento per proporre al governo di compiere nei tempi stabiliti la scelta dell'opzione in questione.

A tal proposito il testo definitivo, approvato dal Senato il 17 settembre scorso, all'**articolo 8 della legge di Delegazione europea-secondo semestre**, 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 di **Adr** anche le **conciliazioni paritetiche** svolte sulla base di protocolli e accordi fra imprese e associazioni dei consumatori.

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 proprio 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.

Si tratta ora di compiere il più possibile unitariamente il tratto finale che porta alla **definizione di organismi Adr paritetici** inequivocabilmente ai sensi della nuova direttiva. 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.

