



**CONSUMERS' FORUM**

PRESENTA



***Conciliazioni e Mediazioni.  
Quinto Rapporto annuale.***

# Consumers' Forum

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

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

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

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



Di seguito il programma del workshop 2014 **“La conciliazione paritetica: parliamone. Presentazione Quinto Rapporto”**.

## Welcome coffee

### Saluti

**Fabio Picciolini**

Presidente Consumers' Forum

### Introduce

**Pietro Praderi**

Presidente Lega Consumatori

### Presenta ricerca

**Antonietta Boselli**

Segretario generale Assoutenti

**Conciliazioni e Mediazioni.**

**Quinto Rapporto annuale.**

**Tiziana Pompei**

Vice Segretario generale Unioncamere

**La mediazione e l'esperienza delle CCIAA.**

### Modera

**Riccardo Quintili**

Direttore de Il Salvagente

## Dibattito

**Oreste Calliano**

Professore Associato di Diritto privato dell'Unione Europea all'Università di Torino, Direttore CEDIC (Centro Europeo Diritto di Informatica e del Consumo)

**Giuseppe Leonardo Carriero**

Componente Arbitro Bancario Finanziario designato da Banca d'Italia

**Sabrina Diella**

Area Regolazione del Mercato, tutela della concorrenza ed innovazione Unioncamere

**Gabriella Facchetti**

Responsabile dell'Unità Conciliazioni dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico

**Giovanni Ferrari**

Responsabile ufficio Conciliazioni Trenitalia

**Federico Flaviano**

Direttore Direzione Tutela dei Consumatori Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

**Pietro Giordano**

Presidente Adiconsum

**Monica Placidi**

Tutela dei Consumatori, Public & Regulatory Affairs Telecom Italia

**Gianfrancesco Vecchio**

Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica Ministero dello Sviluppo Economico

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

**Light lunch**

CONSUMERS' FORUM

presenta

***Conciliazioni e Mediazioni***  
***Quinto Rapporto annuale***

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



## SOMMARIO

---

|  |          |
|--|----------|
| <b>Prefazione</b> .....  | pag. 5   |
| <i>a cura di Fabio Picciolini, Presidente Consumers' Forum</i>   |          |
| <b>Percorso storico delle Conciliazioni Paritetiche in Italia</b> .....  | pag. 7   |
| <i>a cura di Pietro Praderi, Presidente Lega Consumatori</i>   |          |
| <b>Evoluzione e prospettive della Conciliazione Paritetica</b> .....   | pag. 29  |
| <i>a cura del Gruppo di Lavoro Conciliazioni di Consumers' Forum</i>   |          |
| <b>Quinto Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche</b> .....   | pag. 35  |
| <i>a cura di Antonietta Boselli, Segretario Generale Assoutenti</i>  |          |
| <b>Appendici</b> .....   | pag. 67  |
| <b>Appendice I - Le Mediazioni</b>   |          |
| LA MEDIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO .....  | pag. 71  |
| <i>a cura dell'Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione</i>  |          |
| MEDIAZIONE CIVILE - EX D.L. 28/2010 .....  | pag. 83  |
| <i>a cura del Ministero della Giustizia - Dipartimento della organizzazione giudiziaria, del personale e dei servizi - Direzione Generale di Statistica</i>  |          |
| <b>Appendice II - Le Azioni Inibitorie</b>   |          |
| CONTRATTI-TIPO DELLE CAMERE DI COMMERCIO, FUNZIONI DI<br>REGOLAZIONE DEL MERCATO E AZIONI INIBITORIE .....   | pag. 93  |
| <i>a cura di Unioncamere</i>   |          |
| <b>Appendice III - Direttiva 2013/11/UE e suo recepimento</b>  |          |
| DIRETTIVA 2013/11/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO<br>del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei<br>consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva<br>2009/22/CE (Direttiva sull'ADR per i consumatori) ..... | pag. 101 |
| ARTICOLO 10 DELL'ATTO CAMERA: 1836. Disegno di legge: "Delega al<br>Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri<br>atti dell'Unione europea - Legge di delegazione europea 2013 - secondo<br>semestre" (1836) .....                             | pag. 124 |
| SCHEDA DI DESCRIZIONE dell'art.10 dell'Atto Camera 1836 .....  | pag. 125 |
| <i>a cura del Servizio Studi della Camera</i>  |          |
| SCHEDA DI LETTURA sulle finalità della Direttiva 2013/11/UE<br><i>a cura del Servizio Studi del Dipartimento Affari Comunitari e della<br/>Segreteria Generale - Ufficio Rapporti con l'Unione Europea</i> .....   | pag. 127 |
| <b>Glossario e Indirizzi Utili</b> .....   | pag. 131 |



## 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.



# ***Percorso storico delle Conciliazioni Paritetiche in Italia***

*a cura di*

**Pietro Praderi**

Presidente Lega Consumatori



# **LA CONCILIAZIONE PARITETICA NEL SUO PERCORSO DAI PROGETTI PILOTA CE AL RICONOSCIMENTO DELLA DIRETTIVA ADR 2013/11/U.E. QUALE ESPERIENZA ORIGINALE E DI AVANGUARDIA DI DECLINAZIONE DELLA CULTURA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI IMPRESA**

## **1) L'AVVIO DELLA ESPERIENZA**

---

Una grande azienda pubblica italiana, la SIP poi Telecom, verso la metà degli anni '80, elaborò un piano industriale di grande portata (1). La novità rispetto al passato fu che essa intese sostenerlo con una impostazione culturale moderna che voleva porsi in sintonia con l'evoluzione della cultura politica italiana. Questa, a 42 anni dal varo della Costituzione Italiana, portava alla prima normativa di riconoscimento dei diritti del cittadino, la legge n.241 del 1990. Il cliente doveva divenire il riferimento centrale dell'azienda. Era l'adesione alla cultura della qualità totale, in quel contesto fortemente innovativa.

Va da sé che le associazioni dei consumatori divenivano interlocutori necessari perché aggregavano, rappresentavano e difendevano gli utenti.

Questo cenno storico, quanto meno, serve a dimostrare che il percorso tra associazioni dei consumatori e SIP non fu occasionale né improvvisato. Al contrario esso avvenne all'interno di un processo di modernizzazione del sistema economico pubblico italiano di grande portata e venne a collocarsi come scelta illuminata nel percorso di preparazione alla privatizzazione e al confronto con il mercato.

## **2) L'INTESA TRA SIP E ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI**

---

Nel 1989 vennero elaborati e discussi due documenti: l'Accordo Quadro e il protocollo di Intesa, entrambi sottoscritti il 28 febbraio. Da lì nasceva il Regolamento per la Procedura di Conciliazione e Arbitrato (2). La Procedura fu sperimentata nel 1991, dapprima in Sicilia e in Lombardia, e dal 1993 fu estesa a tutto il territorio nazionale. Le associazioni dei consumatori coinvolte furono 12: Adiconsum, Adoc, Arco, Assoutenti, Altroconsumo, Confconsumatori, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

### **3) IL RICONOSCIMENTO E IL SOSTEGNO DELLA COMMISSIONE EUROPEA**

---

Le 12 associazioni fra loro coordinate riuscirono a organizzare un rapporto stringente con la CE, che velocemente portò alla definizione e alla approvazione del Progetto Pilota per “l’accesso dei consumatori alla giustizia”. Il Progetto era annuale e cofinanziato dalla CE al 50%. Opportunamente le risorse provenienti dalla CE venivano impiegate per i compensi ai conciliatori delle associazioni dei consumatori, mentre le risorse della compartecipazione SIP-Telecom venivano impiegate nella comunicazione e nella formazione dei conciliatori. Si trattava di una divisione voluta per rispetto del principio di indipendenza, l’azienda non sosteneva costi dei conciliatori delle associazioni. (3)

I progetti pilota furono 4, ebbero successo rapido e generale e i risultati in termini di conciliazione furono: 1994 n. 5.410, 1995 n. 6.573, 1996 n. 4.177, 1998 n. 3.995.

Con il 1998 la fase dei progetti pilota di conciliazione e arbitrato si esaurì con la sua funzione, appunto, di “azione pilota”. La Commissione Europea lanciò a quel punto il Bando per l’utilizzazione del formulario europeo di reclamo per le controversie nei consumi. Undici delle dodici associazioni nazionali reduci dall’esperienza dei progetti pilota formarono una cordata, con Lega Consumatori capofila, e parteciparono al relativo bando, vincendolo. Su 11 paesi partecipanti, prima fu la Spagna con 5.000 formulari, seguita dall’Austria con 3.179 formulari e terza fu l’Italia con n. 2.316 formulari.

### **4) IL TRATTAMENTO DELL’ESPERIENZA DA PARTE DELLA COMMISSIONE EUROPEA**

---

La Commissione Europea era pienamente al corrente che l’esperienza italiana veicolava un modello ADR nuovo, la novità tuttavia era considerata fuori da ogni dubbio interessante, efficace e meritevole di essere incoraggiata e sostenuta.

La Commissione considerava e trattava l’esperienza come un organismo extragiudiziale, dapprima accontentandosi del gruppo di associazioni con il relativo capofila e poi suggerendo la costituzione di un soggetto associativo ADR. Esso fu formato e si chiamava ICO (Istituto di Conciliazione) e come tale esso gestì l’ultima fase dei progetti pilota.

L’accreditamento presso la CE fu facilitato anche da un dato strutturale. La proce-



dura comprendeva due modelli ADR: il modello paritetico e il modello arbitrale. Era cioè una procedura bifasica. Una procedura nella quale operava il terzo possibile e necessario.

Verso la fine del 1999 venne meno ogni sostegno finanziario istituzionale, ma poiché erano soprattutto le associazioni dei consumatori a credere nella esperienza, questa ebbe a continuare e svilupparsi grazie al loro sostegno. Esse vi destinavano risorse proprie, in particolar modo di volontariato degli operatori degli sportelli e dei loro conciliatori.

## **5) LA CULTURA DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA**

---

L'originalità e la specificità della conciliazione paritetica ha a che fare certamente con la commissione di conciliazione nella quale due conciliatori di parte trattano una controversia insorta tra consumatore e impresa da pari a pari. Questo però non basta.

La conciliazione paritetica nasce come effetto del passaggio in Italia dalla cultura del consumatore quale soggetto passivo e manovrabile, a soggetto attivo, consapevole e responsabile e come tale portatore di interessi verso l'impresa. Culturalmente è un salto di qualità: il consumatore diventa soggetto interessante, anzi punto di riferimento prioritario dell'impresa: "la centralità del consumatore-cliente". Tutto questo è positivo. Occorre però tener conto che nella società dei consumi di massa il consumatore soffre di una debolezza oggettiva. Ciò evoca il tema delle asimmetrie:

- a) L'asimmetria informativa: l'impresa dispone delle informazioni che il consumatore non ha, e il consumatore può subire l'influenza distortrice della pubblicità.
- b) L'asimmetria contrattuale: l'impresa può rivolgersi al consumatore con clausole abusive, con linguaggio volutamente di difficile comprensione, con tecniche scorrette.
- c) L'asimmetria organizzativa: l'impresa può disporre di un apparato con il quale è in grado di resistere nelle controversie puntando sullo scoraggiamento del consumatore.

La conciliazione paritetica mira ad abbattere le asimmetrie del rapporto consuma-

tori e impresa.

Essa, con la delega data dal consumatore alla associazione che lo rappresenta, porta a trattare il reclamo e la controversia da pari a pari e il rapporto paritario non si esprime solo con la commissione di conciliazione nella quale sono di fronte di due conciliatori, uno in rappresentanza del consumatore, l'altro in rappresentanza della azienda, ma in tutta la procedura negoziata che diventa organismo. Come è stato in partenza e come tale è stato riconosciuto e sostenuto dalla CE. Merita di essere ricordato in proposito che nella prima esperienza citata tra AACC e Sip, la commissione di conciliazione era uno strumento alle "dipendenze " dello staff misto e paritario, composto da rappresentanti di Sip e delle associazioni dei consumatori, e che la segreteria di conciliazione, allocata funzionalmente presso l'impresa, era intesa non come "ufficio aziendale "ma "organo terzo".

Il punto di forza del modello ADR paritario è proprio la pariteticità. Questa esige che né l'azienda, né l'associazione nella gestione della procedura devono attribuirsi "riserve di discrezionalità" perché questo contrasta con la pariteticità. Ecco la ragione dell'inserimento nella procedura di strumenti quali il Comitato di gestione paritetico, composto da pari numero di rappresentanti della azienda e delle associazioni e che per la governance della procedura si avvale della segreteria di conciliazione e della Commissione di Conciliazione. E' così che l'esperienza italiana riesce ad abbinare la procedura negoziata tra AACC e aziende alla sua gestione pienamente paritaria. Il Comitato Paritario di Gestione può presentarsi come punto d'arrivo del percorso per l'affermazione piena della conciliazione paritetica. Esso è già stato introdotto nella procedura con Poste Italiane, con Ania (Associazione Nazionale Imprese Assicuratrici) e in particolare ha avuto applicazione nello "schema di procedura di conciliazione" proposto ai comuni italiani per le aziende dei servizi pubblici locali recentemente approvata dal CNCU. Inoltre, come vedremo in seguito, è chiamato in causa direttamente dalla Direttiva 2013/11/UE.

## **6) LA FINALITÀ DUPLICE DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA**

---

La conciliazione paritetica:

- a) è in grado di assicurare una "composizione rapida, efficace, gratuita o poco onerosa" delle controversie tra consumatori e aziende, rispondendo così positiva-

mente alle reiterate indicazioni della CE di ridurre il numero dei casi nei quali, giuridicamente, il danno giace dove cade, perché il ricorso alla giustizia ordinaria per i tempi e i costi costituisce un gioco che non vale la candela.

b) è un formidabile fattore di progresso economico e sociale perché combatte la cattiva economia, quella che consente il manifestarsi di provocazioni da parte delle imprese che porta a market failures ed a inefficienze; dove i free raiders possono competere indisturbati, le imprese da best risk avoider diventano unfair contract terms developers, il ricorso alla giustizia diventa una tecnica dilatoria, che blocca le *“legal rules of the market”*. Tutto questo non porta sviluppo alla economia. Consente semmai maggiori profitti speculativi in un contesto di carenza concorrenziale.

Al contrario, la conciliazione paritetica a differenza della giustizia ordinaria che con il processo porta alla rottura definitiva dei rapporti tra le parti, affronta le crisi dei rapporti rappresentate dai reclami e dalle controversie, cerca la composizione pacifica degli stessi così che il rapporto non si interrompa, anzi possa trarre nuova linfa per svilupparsi. Così facendo crea buona economia e giustizia coesistenziale, declinando la cultura della mediazione.

## **7) LA CONCILIAZIONE PARITETICA: NASCITA E DEFINIZIONE NEL CNCU**

---

**È bene ricordare che il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti** presso il Ministero dello Sviluppo Economico (CNCU), è l'organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori e degli utenti a livello nazionale, è stato istituito con la legge 30 luglio 1998, n° 281, confluita nel **Codice del consumo** (decreto legislativo n.206/2005).

Quando nacque il CNCU la fase della sperimentazione del modello ADR paritario e del sostegno comunitario era esaurita.

L'esperienza si stava sviluppando con successo ma coinvolgeva una sola azienda, anche se con un ruolo nazionale importante: Telecom. Essa era guardata come una anomalia rispetto alla cultura giuridica largamente prevalente per la quale non si dà procedura ADR se non incentrata sul terzo super partes.

Il neonato CNCU, dandosi il primo programma di lavoro annuale tra le linee prioritarie, inserì quella di “agevolare l'uso di mezzi di giustizia alternativa” (4). Esso

organizzò un primo appuntamento qualificante, la prima Conferenza Programmatica CNCU - Regioni, prevista dalla stessa legge 281 come appuntamento istituzionale annuale più importante. La Conferenza si tenne a Milano il 13/14 dicembre 1999. Nell'entusiasmo e nel fervore di una prospettiva nuova, attesa ma tutta da costruire, ci furono ben sette workshops e fra questi, quello sull'accesso alla giustizia alternativa. L'esperienza ADR di cui scriviamo non aveva allora ancora un nome e una definizione. Il Workshop realizzò un gruppo di lavoro a sostegno di una relazione da svolgere da parte di un componente del CNCU. Fu nel gruppo di lavoro che si realizzò un momento qualificante capace di portare ad un momento di sintesi significativo l'esperienza in atto. Si acquisì razionalmente il dato che l'esperienza rappresentava un modello nuovo: la conciliazione come composizione pacifica della controversia non si compiva per l'intervento di un soggetto terzo super partes, ma direttamente nel confronto, dialogo, collaborazione tra due parti chiamate a svolgere un ruolo diretto e fra pari. Il rapporto diretto e fra pari è infatti in grado di affermare il principio di indipendenza e imparzialità fondamentali per una forma di giustizia alternativa e integrativa in materia di consumo. Si trattò di una esperienza nuova anche perché essa costruì un percorso che era "altro" rispetto a quello che evocava "il processo" e non faceva riferimento a tribunali e normative giudiziarie ma piuttosto a accordi quadro, protocolli di intesa, regolamenti negoziati direttamente e fra pari da AACC e imprese. La relazione conclusiva del workshop che si tenne alla Conferenza programmatica del 14 dicembre del 1999 presentò i contenuti di questa esperienza e gli diede un nome, una denominazione: conciliazione paritetica. (4)

## **8) IL PRINCIPIO DI INDIPENDENZA E IL RIFERIMENTO ALLA RACCOMANDAZIONE 1998/257/CE**

---

La raccomandazione 1998/257/CE, a differenza della raccomandazione 2001 /310/CE, si autodefinì intervento per gli organismi extragiudiziali incentrati sul ruolo del terzo. Ora nella conciliazione paritetica il terzo non c'è. Tuttavia per sostenere che la conciliazione paritetica è in grado di garantire indipendenza e imparzialità della decisione presa dalla procedura negoziata di conciliazione, associazioni e aziende fanno costante riferimento al passo conclusivo sul principio di indipendenza della Raccomandazione 98/257/CE "...quando l'adozione della decisione è collegiale, l'in-

dipendenza dell'organo responsabile dell'adozione della decisione può essere garantita attraverso la rappresentanza paritaria dei consumatori e dei professionisti”.

## **9) LE CARATTERISTICHE DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA**

---

La Conciliazione paritetica ha sempre avuto alcune caratteristiche peculiari che la differenziano da tutti gli altri modelli di ADR. Queste particolarità la rendono particolarmente efficace a gestire le controversie nei confronti di soggetti come le grandi imprese di servizio, che hanno la necessità di offrire uno strumento rapido, efficace, gratuito alla propria clientela. Inoltre è, in modo esemplare, indice di quella “giustizia coesistenziale”, che non si pone alla ricerca di torti o ragioni, mirando invece a ristabilire un clima di fiducia reciproco fra il consumatore e l'azienda, senza quindi vincitori o vinti.

La Conciliazione paritetica si caratterizza per essere:

Facoltativa: il cittadino/consumatore è sempre comunque libero di scegliere altre strade di risoluzione del suo caso. Non è obbligatoria, ma alternativa agli strumenti usuali di risoluzione del contenzioso.

Consensuale: la soluzione è sempre frutto del libero accordo fra le parti, che si impegnano direttamente a rinunciare a parte delle proprie pretese in vista di una soluzione comune.

Paritetica: l'equilibrio di forze fra le due parti si determina grazie all'intervento delle Associazioni dei consumatori e soprattutto grazie al fatto che, attraverso dei momenti di formazione specifica, il rappresentante del consumatore è in grado di conoscere anche tecnicamente la materia del contendere.

Normativa: la conciliazione paritetica nasce sempre sulla base di un Regolamento sottoscritto dall'azienda e dalle Associazioni dei consumatori.

## **10) IL MODELLO DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA NEL SISTEMA ISTITUZIONALE ITALIANO**

---

In Italia esiste in materia di consumi un sistema di procedure extragiudiziali pubbliche costituito dagli sportelli delle camere di commercio (L. 580/1993) (5); dalla

AGCOM (Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni) che agisce tramite i Corecom, dalla AEEGSI (Autorità per l'Energia, il Gas e il Sistema Idrico) che si avvale dello sportello AU (Acquirente Unico) e da altri soggetti come i giudici di pace e le regioni, in ogni caso poco attivi in materia di consumo.

Ora l'esperienza della conciliazione paritetica non si è posta in contrasto con questo sistema di conciliazione e in modo trasparente ha sempre cercato il confronto e la collaborazione, con esso proponendo una quadro di pluralismo degli organismi extragiudiziali rispetto al quale arbitro era il consumatore.

### **11) I TRE MOMENTI DI CONFRONTO E DI RICERCA E DI COLLABORAZIONE DELLA ESPERIENZA DI CONCILIAZIONE PARITETICA E IL SISTEMA PUBBLICO**

---

A) L'approvazione del Regolamento di procedura relativo alle controversie fra organismi di telecomunicazioni e utenti ( Delibera 198/027 CONS).

Le associazioni dei consumatori con l'appoggio delle imprese chiesero di considerare le conciliazioni paritetiche quali procedure alternative al ricorso ai Corecom o alle Camere di Commercio, pertanto come procedure di pari dignità.

La consultazione avvenne, il CNCU sostenne le ragioni della conciliazione paritetica, il suo ancoraggio alle Raccomandazioni della Commissione Europea e l'opportunità che il consumatore potesse essere messo nella condizione di scegliere liberamente di quale procedura servirsi. Nacque così il contributo del CNCU al varo del Regolamento da parte dell'Autorità che all'art. 12 recita:

*“Gli utenti hanno la facoltà di esperire, in scelta al tentativo di conciliazione presso i Copechi di cui alla presente Sezione, un tentativo di conciliazione dinanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE”.*

La conciliazione paritetica poteva fare così un salto di qualità, non più una conciliazione, né carne né pesce, tutt'al più di serie b, ma un modello di conciliazione di pari dignità con gli altri, di natura istituzionale. (6)

B) Protocollo di Intesa fra CNCU e Unioncamere.

La scelta di Unioncamere, compiuta a seguito dell'entrata in vigore la legge n.192/98,

sulle sub forniture, mirava a tenere insieme la conciliazione che riguardava le imprese e quella che attiene alle controversie tra imprese e consumatori, non cogliendo o non volendo cogliere le differenze anche strutturali.

Le associazioni dei consumatori con l'appoggio del CNCU sostenevano che la scelta del conciliatore unico si adattava al rapporto tra imprese, quindi ad un rapporto tendenzialmente tra pari, era invece inadatto per le controversie tra consumatori e imprese che non erano fondate su un rapporto tra pari.

Sulla tema si sviluppò fra CNCU e Unioncamere un dialogo sempre costruttivo con la condivisione che la differenza interpretativa di fondo non doveva impedire la collaborazione fra CNCU e Unioncamere. Da qui nacque la ricerca di un'intesa avviata con un incontro che si tenne il primo febbraio 1999, nel quale venne esaminata una bozza di possibile protocollo di intesa. Il percorso si concluse il 24 novembre dello stesso anno con l'approvazione di un testo definitivo. (7)

C) L'adeguamento legislativo nazionale sul tema conciliazione e mediazione.

Il Parlamento e il Ministero della Giustizia italiani a partire dal 2004, in particolare, hanno avviato il percorso della innovazione normativa sulla mediazione e la conciliazione. Gli interventi più importanti sono stati: il decreto 222 e 223 del 24 luglio 2004, la legge n.69/ 2009 che all'art. 60 istituiva la "delega al governo in materia di mediazione e di conciliazione delle controversie civili e commerciali". Questi tre interventi legislativi, per evidente spinta di lobbies, non fanno menzione della conciliazione paritetica. Sono le associazioni dei consumatori e il CNCU che le rappresenta a farsi vive in sede di dibattito e di elaborazione delle normative successive (8), con il risultato di vedere avviato il riconoscimento istituzionale della "mediazione negoziata " tra AACC e aziende in modo esplicito e trasparente. Infatti Il Decreto Legislativo n. 28/2010, in attuazione dell'art. 60 della legge citata n. 69 2009 all'art. 2, punto 2, dichiara: "il presente decreto non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, né le procedure dei reclami connesse alle Carte dei Servizi" e all'art. 16 trattando degli organismi extragiudiziali, tra i quali quelli fondati sul modello paritario hanno pieno diritto di presenza, afferma "L'istituzione e la tenuta del registro e dei formatori avvengono nell'ambito delle risorse umane, finanziarie e strumentali già esistenti e disponibili a legislazione vigente, presso il Ministero della giustizia e il Ministero dello Sviluppo economico,

per la parte di rispettiva competenza”: la parte di rispettiva competenza del MISE è scritta chiaramente nell’articolo 141 del Codice del Consumo. (9)

**12) LA PROPOSTA UNITARIA DEL CNCU PER IL PIENO INSERIMENTO DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA NEL QUADRO ITALIANO DELLA MEDIAZIONE FINALIZZATA ALLA CONCILIAZIONE E NEL QUADRO COMUNITARIO DELLA MEDIAZIONE COME ESPERIENZA SICURAMENTE UTILE AI CITTADINI CONSUMATORI E IN GRADO DI OTTENERE IL GIUSTO RICONOSCIMENTO**

---

La proposta è contenuta nel documento “redatto e validato dal Gruppo di Lavoro conciliazione il 15 gennaio 2009 e poi approvato alla unanimità dal CNCU.” (10)

In tale documento la proposta si articola in particolare su 4 punti:

- a) Conferma delle ragioni della conciliazione paritetica: essa risolve il nodo delle asimmetrie tra consumatori e impresa e consente alle associazioni e alle stesse imprese di giocare un ruolo diretto.
- b) Disponibilità inequivocabile verso una possibile integrazione del modello paritario con l’inserimento di un terzo possibile “non invasivo, essenziale ed efficace, recuperando la procedura bifasica dei tempi dei progetti pilota sostenuti dalla Commissione Europea, prevedendo in caso di mancata conciliazione con il modello paritario la possibilità di ricorrere ad un soggetto terzo, mediatore, quindi facilitatore, anziché all’arbitro”. Da qui la volontà unitaria di accettare e collaborare con tutti gli organismi di mediazione, pubblici e privati, vecchi e nuovi, e al tempo stesso la scelta di operare attivamente per conseguire l’obiettivo della piena sintonia con gli orientamenti comunitari.
- c) Formazione di un elenco delle procedure e organismi della conciliazione paritetica presso il Ministero dello Sviluppo Economico e costituzione di un Fondo Conciliazioni alimentato dalle multe antitrust e da contributi di aziende.
- d) Costruire le condizioni per un accordo quadro nazionale sulla mediazione e conciliazione, “Le associazioni dei consumatori, con la loro iniziativa dispiegata con spirito e contenuti unitari ai vari livelli e valorizzando il ruolo del CNCU, sono chiamate a costruire l’unità sulle innovazioni da porre in essere come condizione necessaria per dare il loro contributo alla costruzione di un accordo quadro fra sog-



getti “pubblici” della conciliazione (Unioncamere e Autorità) e soggetti associativi e imprenditoriali”. (11)

A partire dal documento unitario le associazioni dei consumatori hanno sintetizzato in tre punti il traguardo decisivo della attuazione dell’art. 141 del codice del consumo:

- a) fare riferimento ai documenti comunitari richiamati dall’articolo ed in particolare alla risoluzione del Consiglio d’Europa del 25 maggio 2000;
- b) presentare e valorizzare l’esperienza della conciliazione negoziata fra associazioni e imprese come percorso maturo per il suo recepimento nel percorso di attuazione dell’art. 141 del codice del Consumo;
- c) dare rilievo al compito istituzionale del Ministero dello sviluppo economico di intervenire direttamente nelle controversie in materia di consumo.

### 13) LA CONCILIAZIONE PARITETICA: I RISULTATI

**L’esperienza è partita nel 1991, ha 22 anni, mi limito a riportare i dati dell’ultimo quadriennio forniti da Consumers’ Forum, che ringrazio:**

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

Per una analisi puntuale sulla gestione e sull’esito dei procedimenti di conciliazione rimandiamo ai documenti citati in nota (12). Due dati in ogni caso emergono: la gestione della grande maggioranza se non della totalità delle conciliazioni rientra largamente nei 90 giorni proposti a livello comunitario, nel comparto delle telecomunicazioni dove l’esperienza è più consolidata, l’esito positivo supera anche il 90 %. Si tratta pertanto di un risultato positivo e di massa, 17.626 domande nel solo 2012.

## **14) UNA PLURALITÀ DI POSIZIONI**

---

Fin qui il racconto, ritengo documentato e unitario, della storia della conciliazione paritetica in Italia e siamo al momento nel quale ci proponiamo di commentare a più voci i risultati raggiunti nel 2013 anno che intendiamo commentare.

Siamo a Consumers' Forum in un luogo che ha come scopo sociale il confronto che aspira a divenire dialogo e costruzione di collaborazione sinergica.

Un luogo pertanto nel quale trovano ascolto voci diverse con la convinzione che la differenza nel rapporto fra persone è ricchezza e fattore di sviluppo.

Sul futuro della conciliazione paritetica a mio avviso esiste una consapevolezza comune: sciogliere il nodo del riconoscimento della Unione Europea ed è insieme, unitariamente che dobbiamo affrontarlo ed a questo vorrei portare con questa introduzione un contributo concreto.

A valle di questo intento unitario si sono delineate due posizioni, entrambe legittime e promettenti: quella che ritiene la conciliazione paritetica così come è stata realizzata già pronta per essere riconosciuta dalla Direttiva 2013/11/UE dopo che a livello europea è già stata riconosciuta come “buona prassi”; quella che ravvisa l'esistenza di requisiti importanti per essere riconosciuta ma che sia necessario un ulteriore cammino e perfezionamento finale per conseguire il risultato importante: il riconoscimento comunitario di un Modello ADR originale ed efficace.

A mio avviso diventa pertanto decisiva l'intesa di valorizzare le differenti posizioni per “colpire uniti” pertanto per ottenere il riconoscimento UE.

## **15) UN CHIARIMENTO DETERMINANTE**

---

Ritengo che entrambi gli schieramenti in campo possano avere un obiettivo comune: evitare che la conciliazione paritetica venga classificata come “procedura presso sistema di trattamento dei reclami dei consumatori gestito dal professionista” cioè dall'azienda e pertanto esclusa dal riconoscimento“. Va rilevato che l'U.E ha precisato questo giudizio nel documento di consultazione e nella direttiva (considerando n. 23 e art. 2, comma 2 lettera b).

Occorre pertanto chiarire che Conciliazione Paritetica non è una forma di “negozia-

zione diretta tra consumatore e professionista, quindi azienda". Al contrario essa si fonda sul mandato affidato alla associazione come soggetto fiduciario (in certo modo soggetto terzo tra consumatore e professionista) perché in questo modo scioglie il nodo delle asimmetrie e si rapporta con l'azienda da pari a pari. Pertanto la conciliazione paritetica esula su questo punto dalle procedure cui non si applica la direttiva di cui alla "risoluzione legislativa del Parlamento europeo del 12 marzo 2013". La conciliazione paritetica è cosa strutturalmente e qualitativamente diversa.

In secondo luogo la conciliazione paritetica non fa parte delle procedure "presso sistemi di trattamento dei reclami gestiti dal professionista", quindi dall'azienda. Tuttavia occorre essere onesti e riconoscere che qui sta la tentazione di aziende (e la debolezza delle associazioni dei consumatori). Tale tentazione ha successo quando di fatto si lascia all'impresa un corposo spazio di discrezionalità nel decidere quali pratiche considerare possibili di procedimento di conciliazione e se e quando farne oggetto di trattazione con procedimento di conciliazione. Questa non è conciliazione paritetica, anzi il contrario.

Nella proposta del CNCU tale problema è stato posto e risolto in un comparto decisivo rispetto alla evoluzione del welfare, quello dei servizi pubblici locali (13). Qui lo schema di protocollo di intesa prevede l'accordo quadro con le disposizioni generali e un regolamento che pone al centro il Comitato di gestione paritetico. La procedura diviene così a tutti gli effetti un soggetto nel senso indicato dalla Direttiva 2013/11/UE all'art. 4 punto 1 lettera h) un "organismo ADR", quale "qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione delle controversie attraverso una procedura ADR, ed è inserito in elenco ai sensi dell'art. 20, paragrafo 2".

E' bene notare che nel contesto delle differenze dianzi citate in Consumers' Forum c'è anche la posizione di chi sostiene che il Comitato Paritetico non è necessario perché la sua funzione "paritetica" è già assolta dalla Commissione di conciliazione prevista in ogni procedura fin qui negoziata tra AACC e imprese.

## **16) IL NODO STRUTTURALE DA SCIOGLIERE**

---

Per la conciliazione paritetica il nodo strutturale da sciogliere in riferimento alla direttiva 2013/11/UE è esplicitamente quello delle procedure e degli organismi nei

quali ci sono persone fisiche “assunte o retribuite esclusivamente dal professionista”, quindi dall’azienda. In quel caso la direttiva 2013/11/UE si esprime così: “ la Direttiva non si applica a organismi di risoluzione delle controversie in cui le persone fisiche incaricate della risoluzione delle controversie sono assunte o retribuite esclusivamente dal professionista, cioè dall’azienda”. Nel merito occorre osservare che tale norma va misurata sulla specificità della conciliazione paritetica, nella quale l’assunzione e la retribuzione da parte della azienda riguarda esclusivamente il 50 % della rappresentanza dei conciliatori in gioco mentre gli altri, per definizione consolidata, rinunciano ad ogni versamento diretto di risorse dall’impresa alla associazione dei consumatori e ai suoi conciliatori.

E c’è un elemento aggiuntivo tratto dalla esperienza ultraventennale: nella conciliazione paritetica il verificarsi di una saldatura stretta fra conciliatore di controparte consumerista con l’associazione e della controparte aziendale con essa favorisce la composizione pacifica della controversia perché il confronto si realizza tra posizioni chiare.

Non a caso, quando nel 2004 una grande azienda propose alle associazioni dei consumatori di sostituire i suoi conciliatori, con avvocati “liberi professionisti” del proprio servizio recupero crediti, ebbe un secco e motivato no. Ritengo pertanto che si possa sostenere che nella conciliazione paritetica il fatto che i conciliatori di parte aziendale siano dipendenti o pagati dalle aziende non intacca il principio di indipendenza, al contrario tale principio correrebbe un rischio maggiore qualora a rappresentare l’azienda fosse un libero professionista magari retribuito in percentuale sui risparmi assicurati con la sua attività ad essa.

## **17) RECUPERARE E REINTERPRETARE UN NOTO COMMA DELLA RACCOMANDAZIONE 1998/257/CE**

---

Ho ben presente un fatto curioso: la prima bozza stampata non conteneva l’ultimo comma al principio della indipendenza proposto dalla Raccomandazione, cioè il seguente: “...quando l’adozione della decisione è collegiale, l’indipendenza dell’organo responsabile dell’adozione della decisione può essere garantita attraverso la rappresentanza paritaria dei consumatori e dei professionisti”. Comma aggiunto a seguito della consultazione.

Tale comma conserva una portata di attualità che merita un nostro recupero unitario per gestire il rapporto con la direttiva 2013/11/UE e per riaffermare che la conciliazione paritetica, gestita collegialmente è in grado di assicurare il principio di indipendenza come riconosciuto dalla 1998/257/CE e in altre parole il conciliatore della azienda, suo dipendente, serve a responsabilizzare l'azienda stessa, naturalmente nel rapporto paritario, ed essa non può trarre alibi citando terzi da essa delegati ad operare. Il criterio della dipendenza e della remunerazione così come si colloca nella conciliazione paritetica non può essere motivo della sua esclusione dal riconoscimento U.E.

### **18) IL TEMA URGENTE E DECISIVO DELL'ESERCIZIO DELL'OPZIONE DA PARTE DELL'ITALIA PER RECEPIRE L'ESPERIENZA DELLA CONCILIAZIONE PARITETICA**

Occorre riconoscere che la Camera dei deputati sta dimostrando di comprendere la natura, il ruolo e l'importanza delle iniziative riconducibili alla conciliazione paritetica. Lo prova il fatto che in sede di formazione della Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea – (legge di delegazione europea 2013 – c. 1836 Governo), ha proposto e votato un emendamento in merito determinante. L'emendamento si compone di due punti decisivi:

A) Esercitare l'opzione di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a) della direttiva, secondo cui rientrano tra le procedure ADR utili ai fini dell'applicazione della medesima direttiva anche le procedure dinanzi ad 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'art. 2 comma 2 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28. (14)

B) Prevedere, 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 uguale di rappresentanti delle organizzazioni di consumatori e di rappresentanti del professionista e siano nominate a seguito di una procedura trasparente.

Qualora questo emendamento diventasse legge risulterebbero riconosciute: la procedura ANIA, quella di Poste Italiane e quelle riconducibili allo Schema di concilia-

zione per i servizi pubblici locali contenuto nell'Accordo del 26 settembre 2013 della Conferenza Unificata, pubblicato sulla G.U del 29 ottobre 2013 n. 72 tutte dotate di un organo collegiale paritetico.

La data proposta per il recepimento della direttiva è il 9 luglio 2015. A mio giudizio la priorità in chiave di urgenza è quella di convergere unitariamente nel sostegno alla proposta di esercizio della opzione nei contenuti dell'emendamento citato.

Superato questo ostacolo decisivo si apre uno spazio di ampio respiro per trasferire in un quadro di riferimento alla direttiva contenuti importanti di qualità, maturati lungo il percorso della conciliazione paritetica. Li cito brevemente:

- a) Disporre di un modello che consente alle associazioni e alle imprese di esercitare un ruolo diretto tempestivo ed efficace nella gestione del contenzioso.
- b) Disporre di uno strumento per il consumatore di delega a soggetto concretamente fiduciario.
- c) Disporre di una procedura che non deve essere necessariamente assistita dal professionista legale.
- d) Puntare sul conciliatore che “possiede le competenze richieste dalla propria funzione, inclusa la comprensione generale del diritto, sufficiente per comprendere le implicazioni giuridiche della controversia, senza dover essere professionisti legali qualificati. Ciò dà spazio ad apporti di volontariato qualificati.
- e) Realizzare una esperienza ADR non chiusa in se stessa ma vocata a rendere pubbliche “eventuali problematiche sistematiche o significative che si presentano di frequente e sono causa di controversia tra consumatori e professionisti”. Non solo rendere pubbliche tali problematiche, ma accompagnate “da raccomandazioni (elaborate e condivise con negoziazione paritetica n.d.r) sul modo di evitare o risolvere analoghe in futuro, al fine di migliorare le norme del professionista, agevolando lo scambio di informazioni e di migliori prassi”.

La conclusione, dopo il primo decennio nel quale la conciliazione paritetica si era affermata con efficacia nel rapporto con una sola associazione si è passati alla fase della diffusione della esperienza fino ad interessare il rapporto associazioni dei consumatori e tutte le grandi aziende. In questo percorso il modello ha rischiato di per-

dere parti rilevanti della sua spinta propositiva, la fase di recepimento della direttiva 2013/11/UE è occasione concreta di ripresa della sua carica innovativa e di efficacia.

---

## Note

- 1) Il Presidente SIP Pascale in riunione con i rappresentanti delle associazioni parlò di investimenti di 40 mila miliardi di lire aggiungendo: la metà della manovra finanziaria del governo per quell'anno.
- 2)
  - a) Commissione di Conciliazione e Arbitrato.
    - Struttura: la Commissione è una struttura paritaria composta da un conciliatore indicato da Telecom Italia e da un membro dell'Associazione dei consumatori designata dal cliente. Gli Uffici di Conciliazione ed Arbitrato, presso i quali opera una Commissione di Conciliazione, sono istituiti presso le sedi regionali di Telecom Italia nei 20 capoluoghi di regione.
    - Competenza: la Commissione è competente in ordine alla definizione delle controversie relative a reclami per contestazioni importi in bolletta, guasti, riparazioni, mancata attivazione o sospensione del servizio. La competenza delle Commissioni è territoriale, pertanto il cliente si rivolge presso la Commissione istituita nel proprio capoluogo di regione.
    - Procedura: il cliente può avviare la procedura di Conciliazione presentando, direttamente o tramite l'Associazione che lo rappresenta, un Modulo di domanda reperibile presso le sedi Telecom Italia o presso le Associazioni indicate anche nell'Avantielenco di Telecom Italia territoriali o presso le associazioni indicate sul sito [www.187.it](http://www.187.it) e [www.191.it](http://www.191.it), di Telecom Italia, il modulo è anche scaricabile accedendo ai siti Telecom. La procedura è informale. Entrambi i conciliatori hanno accesso ai documenti utili per la decisione del caso e possono consultare il cliente. In caso di mancato accordo il cliente può presentare domanda all'Arbitro, nominato in accordo tra le Associazioni dei consumatori e l'azienda.
    - Costi: la procedura di Conciliazione è del tutto gratuita. Per l'arbitrato fino a quando questo istituto è esistito, le spese di giudizio per un massimo di lire 400.000 erano a carico di chi perdeva.
    - Natura della decisione: la soluzione della controversia emerge dal contraddittorio fra le parti (rappresentante Telecom Italia e dell'Associazione). Il cliente dà pieno mandato a transigere ad un rappresentante dell'Associazione il quale ascolta il cliente ed ha facoltà di visionare tutta la documentazione del caso per la discussione in seduta di Conciliazione. La seduta si conclude redigendo un verbale di Conciliazione, se c'è accordo tra le parti, o di mancata Conciliazione se non si è raggiunto un accordo.

- Modalità di esecuzione: il Regolamento della procedura obbliga l'azienda al rispetto delle decisioni stabilite nel verbale ed il cliente ad accettarne il contenuto. In caso di Conciliazione, Telecom Italia provvede alla restituzione o al riaccredito delle somme non dovute, tramite storno. Se il cliente, invece, deve pagare, si può disporre la rateizzazione degli importi. In ogni caso, non sono dovuti gli interessi di mora. Durante tutto il tempo della procedura di Conciliazione, Telecom Italia non sospende l'utenza.

3) Ci fu un attacco alla attività del progetto da parte della associazione "vittime di Telecom ", presente in Veneto, in una trasmissione di Striscia la Notizia, con l'accusa alle associazioni dei consumatori di "prendere " i soldi da Telecom, cosa che fu agevole smentire e infatti la stessa striscia lo fece.

4) In sede di conferenza programmatica di Milano dei giorni 13 / 14 dicembre il lavoro di elaborazione del modello nuovo di conciliazione paritetica ebbe come coordinatore del gruppo di lavoro il prof Vaccà e come relatore alla conferenza Pietro Praderi, componente del CNCU. Nel gruppo di lavoro ci fu anche una minoranza dissenziente, contraria alla conciliazione paritetica, sostenendo che senza il terzo non c'era esperienza ADR, essa chiese e ottenne la pubblicazione negli atti della sua posizione.

5) L.580-93 art. 2 comma 4° lettera a) " le camere di commercio, singolarmente o in forma associata, possono promuovere la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per le controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti".

6) Anche il riferimento ai principi della Raccomandazione finiva per premiare coloro che nel CNCU avevano ribadito il riferimento alle indicazioni comunitarie. Nel comparto delle telecomunicazioni viene così a costituirsi un quadro pluralistico: l'utente per la conciliazione può adire il Coreco ( Comitato Regionale Comunicazioni ), organo di emanazione della stessa Autorità, può adire le Camere di Commercio, può adire le procedure negoziate fra associazioni e imprese, che nel confronto conservano ampiamente il primato.

7) Ciò non toglie che l'intesa fosse di ampio respiro. Lo evidenziano ad es. i due punti che citiamo:

Punto 3 "Unioncamere promuoverà anche nell'ambito delle campagne promozionali e informative .....il ruolo svolto dalle associazioni dei consumatori e degli utenti sia nella prevenzione delle controversie, sia per la loro possibile soluzione attraverso forme di conciliazione paritetica presso le associazioni dei consumatori, sia attraverso il ricorso alla procedura conciliativa in sede camerale."

Punto 4 "Unioncamere favorirà la valorizzazione del ruolo dei componenti delle Commissioni di Conciliazione per la soluzione delle controversie tra imprese e consumatori, attraverso l'introduzione di regolamenti di conciliazione e di un meccanismo che garantisca la rappresentanza paritaria delle parti. A tal fine promuoverà la presenza nell'elenco dei conciliatori di soggetti designati da ciascuna associazione dei consumatori rappresentativa secondo la legislazione nazionale e/o regionale".

8) **Emendamento allo schema di decreto legislativo di attuazione della legge 69 del 2009. Fu proposto nella fase di elaborazione del decreto lgs n. 28 – 2010 all'art. 16 dello schema di decreto, dopo il comma 2, aggiungere i seguenti periodi:**

" Le negoziazioni volontarie e paritetiche di cui all'articolo 2, comma 2, del presente decreto



sono riconosciute con appositi decreti emanati dal Ministero dello sviluppo economico e riportate in una apposita sezione dell'elenco degli organismi extragiudiziali previsto dall'art. 141, comma 2, del codice del consumo. Il Ministero dello sviluppo economico cura con cadenza annuale l'aggiornamento dell'elenco.

#### **Motivazione ai fini della relazione illustrativa.**

La modifica dell'articolo 2, comma 2, dello schema di decreto ha esplicitato l'esclusione delle procedure volontarie e paritetiche dal proprio ambito di applicazione del decreto. Conseguentemente si pone l'esigenza di una integrazione e coordinamento della normativa per la registrazione degli organismi di conciliazione in materia di consumo. A questo fine appare opportuno istituire una sezione specifica dell'elenco di cui all'articolo 141 del codice del consumo che, valutando e valorizzando la peculiarità delle procedure paritetiche già da anni in atto con notevoli risultati, raccolga le procedure accreditate attraverso decreti del Ministero dello sviluppo economico.

9) art. 141 punto 2. 2. Il Ministro dello sviluppo economico, d'intesa con il Ministro della giustizia, con decreto di natura non regolamentare, detta le disposizioni per la formazione dell'elenco degli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo che si conformano ai principi della raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, e della raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, del 4 aprile 2001, concernente i principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo. Il Ministero dello sviluppo economico, d'intesa con il Ministero della giustizia, comunica alla Commissione Europea gli organismi di cui al predetto elenco ed assicura, altresì, gli ulteriori adempimenti connessi all'attuazione della risoluzione del Consiglio dell'Unione europea del 25 maggio 2000, 2000/C 155/01, relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

10) Il documento del CNCU pur approvato alla unanimità non venne sostenuto con la convinzione necessaria poiché ebbe a prevalere la posizione di chi ottimisticamente riteneva che la CE facesse proprie, con l'appoggio delle grandi aziende italiane, le procedure esistenti. Cosa che non avvenne.

11) La proposta dell'accordo quadro che coinvolgesse tutti soggetti pubblici e privati è stata di oggettiva rilevanza strategica e conserva intatta tutta la sua validità e attualità.

12) Consumers' Forum. Quarto rapporto annuale sulla conciliazione paritetica; Poste Italiane, rapporto sui dieci anni di conciliazioni.

13) Regolamento di Conciliazione

#### **Art.1 – Disposizioni generali**

Tra le parti viene costituito il Comitato paritario di gestione, che presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal presente regolamento.

Il Comitato paritario di gestione è composto da un numero pari di rappresentanti della azienda e delle associazioni: il primi di nomina aziendale, i secondi di nomina delle associazioni dei consumatori, secondo un criterio turnario.

Il Comitato Paritario di gestione si avvale della segreteria di conciliazione e della Commis-

sione di Conciliazione.

Art. 2 – Segreteria di conciliazione e Comitato Paritario di Gestione

La Segreteria di conciliazione è concordata nel Comitato Paritario di Gestione, ha il compito di fornire il supporto logistico e organizzativo per le attività disciplinate nel presente regolamento, ha sede presso l'azienda e va intesa come soggetto terzo.

Compito del Comitato Paritario di Gestione è quello di valutare eventuali ricorsi in materia di composizione delle commissioni sotto il profilo della loro indipendenza e di vigilare sull'osservanza dei codici deontologici da parte dei conciliatori.

Il Comitato deve adottare un unico Codice di Condotta.

14) Decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28.

Art. 2 Controversie oggetto di mediazione.

Comma 1 chiunque può accedere alla mediazione per la conciliazione di una controversia civile e commerciale vertente su diritti disponibili, secondo le disposizioni del presente decreto;

Comma 2 il presente decreto non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, né le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi.



# ***Evoluzione e prospettive della Conciliazione Paritetica***

*a cura del*

**Gruppo di Lavoro Conciliazioni di Consumers' Forum**



Il modello di conciliazione cosiddetta paritaria, rappresenta una modalità originale di risoluzione delle controversie di consumo che si è dimostrata efficace e soddisfacente.

In oltre vent'anni la conciliazione paritaria ha risolto centinaia di migliaia di casi di casi con un procedimento rivelatosi rapido, efficace, gratuito e poco oneroso per il consumatore e l'utente. Sono state realizzate più di 30 procedure negoziate fra associazioni dei consumatori e grandi aziende o associazioni di aziende a livello nazionale.

La "conciliazione paritaria" è un particolare modello di ADR (Alternative Dispute Resolution) che prevede la costituzione di una commissione di conciliazione formata pariteticamente da un esponente delle associazioni dei consumatori che rappresenta il consumatore e uno dell'impresa. Non è prevista la presenza di un terzo che svolga il ruolo di mediatore o di arbitro perché la risoluzione della controversia nasce esclusivamente dal contraddittorio fra le parti. L'altro elemento caratterizzante la conciliazione paritaria è la presenza di un regolamento, contenente le cosiddette "regole del gioco" che le parti sottoscrivono e che le commissioni sono chiamate ad applicare.

Per garantire una efficace ed efficiente evoluzione del mercato nel nostro Paese è opportuno sostenere e sviluppare la pluralità di modelli di procedure extra-giudiziali per rendere effettivo l'esercizio del potere di scelta del consumatore e, all'interno di questo quadro, chiedere il giusto riconoscimento del modello paritario.

La Conciliazione paritaria ha alcune caratteristiche peculiari che la differenziano da tutti gli altri modelli di ADR. Queste specificità la rendono particolarmente efficace a gestire le controversie nei confronti di soggetti come le grandi imprese di servizio, che in tal modo riescono a fornire alla propria clientela uno strumento rapido, efficace, gratuito.

Inoltre rappresenta in modo esemplare un modello di "giustizia coesistenziale", che non si pone alla ricerca di torti o ragioni, mirando invece a ristabilire un clima di fiducia reciproco fra il consumatore e l'azienda, senza quindi vincitori o vinti. Un gioco che potremmo definire a somma positiva, che crea ricchezza e vantaggi reciproci, dove sia l'azienda che il consumatore traggono benefici.

Un rimedio all'inefficienza del processo civile sempre più lungo e costoso. Una ri-

sposta di giustizia alle cosiddette small claims la cui soluzione il consumatore troppo spesso non rivendica, proprio per i costi elevati rispetto all'oggetto del contendere ed i tempi di risoluzione eccessivi.

Nell'ambito delle risoluzioni extragiudiziali un elemento innovativo è determinato dalla direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013 che si pone l'obiettivo di regolamentare il settore delle risoluzioni alternative delle controversie di consumo. Insieme al Regolamento n.524/2013 sulle ODR la Direttiva 2013/11/UE è parte di una serie di iniziative più ampie che rientrano nell'Agenda dei Consumatori 2014-2020.

Da quest'ultimo documento si apprende che ancora moltissimi consumatori non conoscono i loro diritti. Infatti da una indagine condotta a livello europeo emerge un dato preoccupante, soltanto il 12% degli interpellati in tutta l'UE è stato in grado di rispondere a domande sui loro diritti e su quali strumenti adottare per farli valere. E se ci sono problemi l'80%, quando l'entità della controversia non supera i 500 euro, rinuncia a far valere i propri diritti.

L'obiettivo della direttiva sulle ADR 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 ad organismi che offrano 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.

Pertanto una più forte e più estesa protezione del consumatore è la premessa per il completamento del mercato interno e una maggiore fiducia dei cittadini può contribuire al rilancio dell'economia e a rafforzare il mercato stesso. Un mercato costituito da oltre 500 milioni di persone con un spesa dei consumatori che ammonta al 56% del PIL.

La conferma di questa valutazione è rintracciabile nel considerando 6 della Direttiva nel quale si afferma che *“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”.*

La Direttiva si pone anche il tema del finanziamento delle ADR dichiarando al considerando 46 *“Gli stati membri dovrebbero stabilire una forma adeguata di finanziamento degli organismi ADR sui rispettivi territori”* ricorrendo sia a finanziamenti pubblici che privati.

L'elemento rilevante delle ADR sono gli organismi che per essere riconosciuti dovranno possedere le caratteristiche di indipendenza, terzietà e neutralità rispetto alle parti.

La Direttiva UE n. 11/2013 (Direttiva sull'ADR per i consumatori) ed il regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, costituiscono due strumenti legislativi interconnessi e complementari. Il regolamento (UE) n.524/2013 prevede l'istituzione di una piattaforma ODR che fornisca 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 di qualità.

La Direttiva n. 11/2013 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.

La Commissione Europea ed il Parlamento Europeo hanno indicato nella sussidiarietà e nella proporzionalità i principi stabilizzatori del sistema ADR sulle *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*, lasciando in tal modo al legislatore interno la tutela e la salvaguardia delle esperienze consolidate di risoluzione.

La direttiva stabilisce che gli Stati membri designino un'autorità competente inca-

ricata di valutare che gli Organismi ADR rientrino nell'ambito di applicazione della Direttiva accertando la loro conformità ai requisiti di qualità prescritti.

Entro il primo semestre del 2014 dovrebbero essere rese note le Linee Guida per la trasposizione della Direttiva ADR e ci auguriamo che tengano conto dell'esperienza italiana.

Gli stati membri dovranno recepire la Direttiva entro il 9 luglio 2015 e Consumers' Forum, rappresentando una esperienza originale ed unica a livello europeo di dialogo e confronto tra Aziende e Consumatori, può svolgere un importante ruolo per la promozione della Conciliazione paritaria seguendo ogni fase del recepimento.





## ***Quinto Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche***

*a cura di*

**Antonietta Boselli**

Segretario generale Assoutenti

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

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



## Mappa dei protocolli di conciliazione paritetica.

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

### PRINCIPALI PROTOCOLLI NAZIONALI DI CONCILIAZIONE PARITETICA

| Settore                    | Azienda  |
|----------------------------|--|
| Telecomunicazioni          | 1. Telecom e Tim (fisso/mobile)                                      |
|                            | 2. Wind  |
|                            | 3. H3G   |
|                            | 4. Fastweb   |
|                            | 5. Vodafone e Teletu   |
|                            | 6. Poste Mobile  |
|                            | 7. Sky   |
| Energia e Gas              | 8. Edison  |
|                            | 9. Enel Group  |
|                            | 10. Energetic Source   |
|                            | 11. Eni  |
|                            | 12. E.ON Energia   |
|                            | 13. Fly Energia  |
|                            | 14. Sorgenia   |
| Istruzione privata         | 15. CEPU   |
| Servizi bancari/finanziari | 16. Agos Ducato  |
|                            | 17. Banca Findomestic  |
|                            | 18. Banca Popolare di Milano   |
|                            | 19. Banco posta  |
|                            | 20. Crif   |
|                            | 21. Gruppo Banche Popolari Emilia-Romagna                            |
|                            | 22. Gruppo Intesa Sanpaolo   |
|                            | 23. Gruppo Monte dei Paschi di Siena                                 |
|                            | 24. Gruppo Unicredit   |
| Servizi Postali            | 25. Poste Italiane   |
| Assicurazioni              | 26. Ania   |
|                            | 27. Unione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione (RcAuto) |
|                            | 28. UnipolSai Assicurazioni  |
| Trasporti/mobilità         | 29. Alitalia   |
|                            | 30. ASSTRA   |
|                            | 31. Autostrade   |
|                            | 32. Trenitalia   |
|                            | 33. Trenord  |
| Turismo                    | 34. Astoi/Assotrail  |
| Pubblici esercizi          | 35. Fiavet   |
| Condominio                 | 36. FIPE   |
|                            | 37. ANACI  |

Tabella 1 Consumers' Forum 2014

# ELENCO NON ESAUSTIVO DEI PROTOCOLLI REGIONALI

| Settore               | Azienda/ Ente                                      | Regioni        |
|-----------------------|--|----------------|
| Servizi aeroportuali  | SEA  | Lombardia      |
|                       | Aeroporto di Verona Valerio Catullo                | Veneto         |
| Energia - Gas - Acqua | Abbanoa (acqua)                                    | Sardegna       |
|                       | Aimag  | Emilia Romagna |
|                       | Coop Gas   |                |
|                       | Hera   |                |
|                       | SGR Servizi  |                |
|                       | A2A  | Lombardia      |
|                       | A2A Energia  |                |
|                       | Acsn Agam  |                |
|                       | Aemme Linea Energie                                |                |
|                       | Asmea  |                |
|                       | Aspem Energia                                      |                |
|                       | ASPM Soresina Servizi                              |                |
|                       | Bas Omniservizi                                    |                |
|                       | Gelsia   |                |
|                       | Linea Più  |                |
|                       | Uni Acque  |                |
|                       | Vallenergie  | Val D'Aosta    |
|                       | Umbria Energy                                      | Umbria         |
|                       | ASEA Agenzia Sannita per l'Energia e Ambiente Gori | Campania       |
|                       | AcegasAps  | Veneto         |
|                       | Ascopiave  |                |
|                       | Ascotrade  |                |
|                       | ASM SET  |                |
|                       | Uni.co.g.e.  |                |
|                       | Veritas Energia                                    |                |
|                       | Vivigas  | Lazio          |
|                       | Acea Energia                                       |                |
|                       | Acea Gas   |                |
|                       | Acea Distribuzione                                 |                |
|                       | Acea Ato2 (acqua)                                  |                |
|                       | Acea Ato5 (acqua)                                  |                |
|                       | Acqualatina  | Liguria        |
|                       | Bluenergy  |                |
|                       | Iren   | Toscana        |
|                       | Unogas   |                |
|                       | Publiacqua   | Puglia         |
|                       | Acquedotto pugliese                                | Basilicata     |
|                       | Acquedotto lucano                                  |                |
| Condominio            | ANACI (Bolzano)                                    | Prov. Aut. BZ  |

Tabella 2 Consumers' Forum 2014

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 le 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.

### **Iter della procedura di conciliazione paritetica:**

- Presentazione del reclamo alle aziende (molte volte gestito direttamente attraverso gli sportelli delle Associazioni).
- Risposta al reclamo ritenuta inadeguata o mancata risposta.
- Il Cliente conferisce al conciliatore dell'Associazione mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia.
- Attivazione della procedura di conciliazione.
- Sospensione dei provvedimenti di autotutela da parte dell'azienda.
- Seduta della Commissione di conciliazione.
- La Commissione compone la controversia secondo equità e nel rispetto della normativa vigente.
- Accettazione e sottoscrizione del verbale di conciliazione e/o verbale di mancato accordo.
- Il verbale, una volta firmato dalle parti, ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'art. 1965 cc.
- L'accordo viene raggiunto quando si arriva ad una soluzione soddisfacente per le parti.
- Se l'accordo non viene raggiunto non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti.
- Il cliente può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione.
- Il verbale contenente la proposta viene annullato nei seguenti casi: il cliente decide di abbandonare la procedura in corso, in caso di irreperibilità del cliente, scadenza dei termini indicati nei singoli protocolli.
- Il cliente ha diritto di ritirare la domanda di conciliazione in ogni momento e di ricorrere alla giustizia ordinaria o ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia.
- Il cliente può chiedere che la Commissione prenda in considerazione ulteriore documentazione integrativa di quella già inviata.

## NOTA METODOLOGICA

---

L'analisi metodologica e statistica dei dati relativi alle conciliazioni paritetiche presentate nel corso dell'anno 2013 è condotta con l'intento di fornire una continuità con i dati presentati nel quarto rapporto, relativo al 2012.

L'indagine statistica è stata eseguita sulla base di un panel formato da 23 aziende (Telecom Italia, Wind, Vodafone, Teletu, Fastweb, H3G, Poste Mobile, Acea, Enel, Eni, A2A, Unogas, AcegasAps, Edison, LineaPiù, BancoPosta, Intesa San Paolo, Poste Italiane, Autostrade, Trenitalia, Alitalia, Acqualatina e Gori) in linea con quanto riscontrato l'anno passato e ciò ha consentito la raccolta di un buon numero di informazioni utili.

I risultati dell'analisi proposta sono rafforzati da una versione più aggiornata e maggiormente accurata che si è avvalsa di un questionario più in linea con le attuali esigenze delle aziende.

L'indagine, ulteriormente perfezionata rispetto all'anno passato, ha migliorato e valorizzato determinati aspetti quali-quantitativi. Aspetti che hanno contribuito ad affinare maggiormente talune criticità come la trasparenza nei rapporti con il consumatore, il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie, la gestione delle richieste di carattere informativo – commerciale.

Il lavoro svolto dalle associazioni dei consumatori in quest'ultimo anno ha prodotto validi risultati. Si tratta, questo, di un successo voluto anche dalle aziende che, con spirito conciliativo, riconquistano la fiducia di un consumatore, tanto da definire la conciliazione "una opportunità commerciale".

Lo studio ha valutato e messo a confronto le criticità, in particolare in due anni contigui (2012-2013) e ne ha estrapolato i maggiori punti di forza. Rispetto allo scorso anno l'attività conciliativa ha permesso di migliorare ed attribuire maggiore importanza ai rapporti con le Associazioni monitorate nel presente rapporto. Il report ha messo poi in risalto il proficuo scambio di informazioni ed il migliorato strumento per l'insorgenza di eventuali problematiche, nonché lo sviluppo di azioni positive, volte all'arricchimento dei servizi dedicati alla clientela e l'abbattimento dei costi del contenzioso giudiziale, nonché una migliore soddisfazione del cliente e sua fidelizzazione.

Nel quinto rapporto di Consumers' Forum, giacché nell'anno precedente sono stati riscontrati valori mancanti, si è ritenuto opportuno modificare la base tecnico-metodologica del questionario, riconsiderando e rimodulando le domande.

Si è ritenuto opportuno rivedere e correggere alcune delle domande che compongono la griglia del questionario per pervenire a risposte statistiche maggiormente significative rispetto al dato che si voleva rappresentare nella sua globalità.

Preme evidenziare che, per ovviare ai *missing values*, è stato deciso unanimemente di differenziare il questionario in base ai comparti di appartenenza delle Aziende.

Le griglie sono composte principalmente da domande chiuse; si è deciso di lasciarne solo una aperta e in comune per tutte le aziende per dar loro la possibilità di commentare, in modo libero e differenziato, i principali vantaggi riscontrati nella applicazione dello strumento conciliativo.

La principale motivazione per cui è stata presa la decisione di differenziare i questionari, è stata quella di permettere alle aziende di classificare le varie tipologie di controversie per cui vengono richieste le conciliazioni dai consumatori.

Di conseguenza, per la prima volta, sono stati sottoposti alle aziende 6 questionari diversi a seconda del settore merceologico (Telecomunicazioni, Energia e servizi idrici, Servizi bancari e finanziari, Servizi postali, Trasporti, ed un ultimo questionario generico riferito ai comparti assicurativo, turismo, condominio, pubblici esercizi).

**Dati generali sulle domande di conciliazione paritetica.**

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/<br>finanziari | 11.414                                  | 6.289     | 356          | 405           | 245    |
| Servizi postali                | 863<br>//                               | 917<br>// | 836<br>418** | 1.340<br>21** | 879    |



|                    |     |       |       |       |       |
|--------------------|-----|-------|-------|-------|-------|
| Energia e Gas      | 787 | 2.051 | 2.680 | 2.876 | 2.930 |
| Servizi Idrici     | //  | //    | //    | //    | 321   |
| Mobilità/trasporti | 385 | 499*  | 508   | 946   | 914   |

Tabella 3 Consumers' Forum 2014

*\*il dato comprende anche una esperienza di conciliazione collettiva*

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

**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 modifiche metodologiche introdotte nella indagine 2013 non inficiano, ma anzi rafforzano il valore dell'analisi, l'alta rappresentatività dei dati esposti e la sua permanente confrontabilità rispetto ai dati degli anni precedenti ai fini della valutazione dello strumento della conciliazione paritetica e del suo stato di salute.

Le **18.395 domande pervenute nel 2013** sono così suddivise: il 71% riferite al comparto delle telecomunicazioni, il 16% al 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.

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 n. **17.731** domande (al netto delle n. **2.642** domande pervenute nel 2013 ma ancora non trattate alla data del 1° gennaio 2014).

Delle **17.731** domande trattate sono state dichiarate improcedibili n. **1.369** domande (7,7%) , sono state conciliate n. **14.156** domande (79,8%), **954** non sono state conciliate (5,4%) e n. **1.252** sono state annullate (7,1%).

*L'indagine seguente propone l'analisi dettagliata e approfondita dei singoli settori, valutando gli "item" delle procedure di conciliazione paritetica:*

**SETTORE TELECOMUNICAZIONI**

Nell’analizzare il comparto delle Telecomunicazioni si rappresentano i seguenti grafici (v. fig.1 e fig. 2) che riportano i dati sui conciliatori impegnati nel 2013. Il numero complessivo dei conciliatori nel comparto delle telecomunicazioni è pari a 2.921, di cui 2.178 (75%) impegnati nelle Associazioni e 723 (25%) nelle Aziende.

Nel 2012 il numero complessivo di conciliatori coinvolti era pari a 2.991, di cui il 67% impegnati nelle Associazioni e il 33% nelle Aziende.

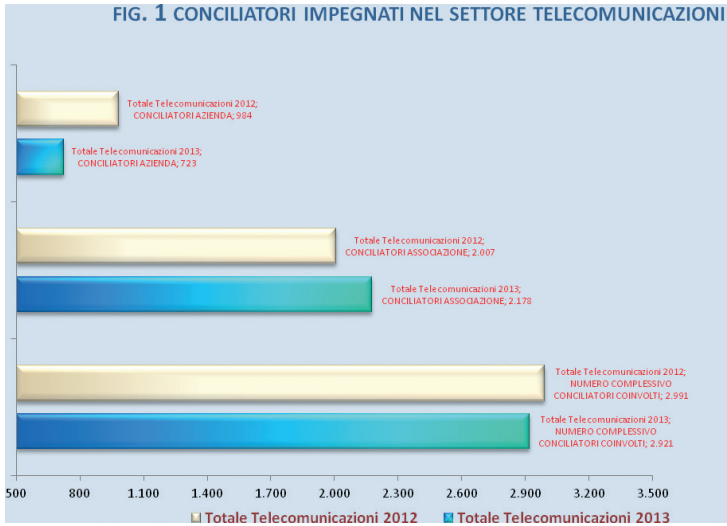


fig. 1

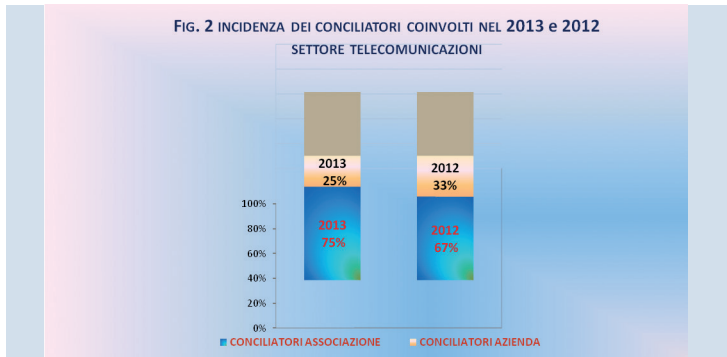


fig. 2

Al fine di valutare in modo puntuale le procedure di conciliazione trattate nel 2013, alle **13.106** domande di conciliazione pervenute nel 2013 (+8,9% rispetto al 2012) vanno aggiunte 1.179 conciliazioni pervenute nel 2012 ma trattate e concluse nel 2013, detratte poi le 972 domande di conciliazione pervenute nel 2013 ma ancora non trattate/concluse alla data del 1° gennaio 2014, per un totale di **13.313** domande.

La fig. 3 riporta la media delle domande di conciliazione nel comparto telecomunicazioni, nella fattispecie suddivise in: domande presentate e concluse nel 2013 (1.733), domande in corso di trattazione ma non concluse nel 2013 (139) e in ultimo domande presentate nel 2012 e concluse nell'anno 2013 (168), su un totale di sette aziende.

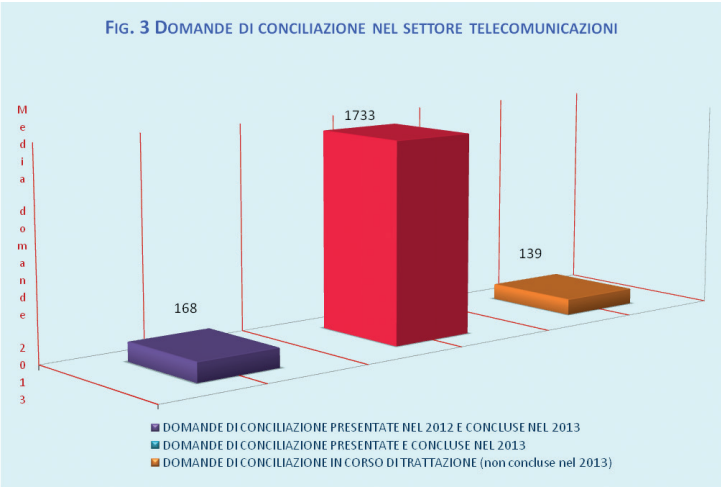


fig. 3

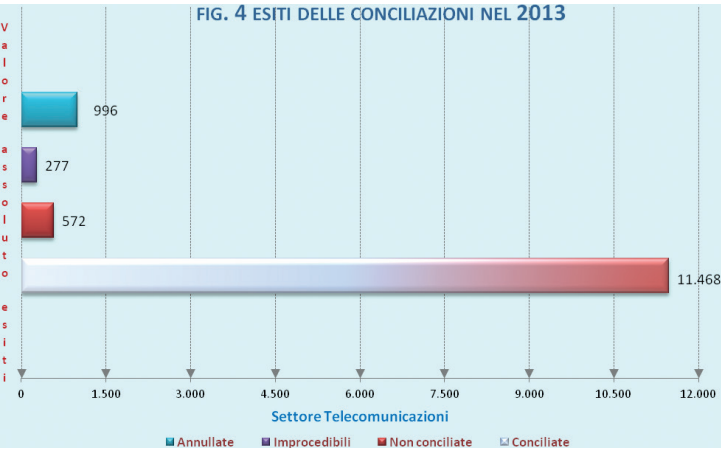


fig. 4

Sui **13.313 esiti totali** (v. fig. 4) è stata poi calcolata l'incidenza media degli stessi riportata qui di seguito (v. fig. 5 e fig. 6). Gli esiti delle conciliazioni nell'anno 2013 registrano un'incidenza media pari al 12% sulle conciliate, lo 0,3% sulle improcedibili, l'1% sulle non conciliate e l'1,1% sulle annullate.

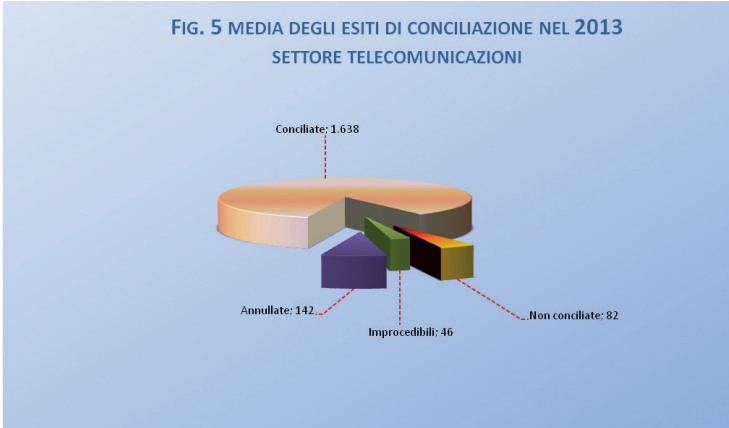


fig. 5

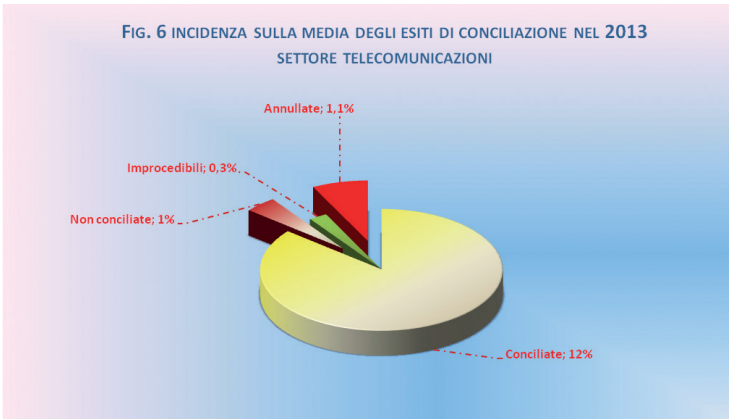
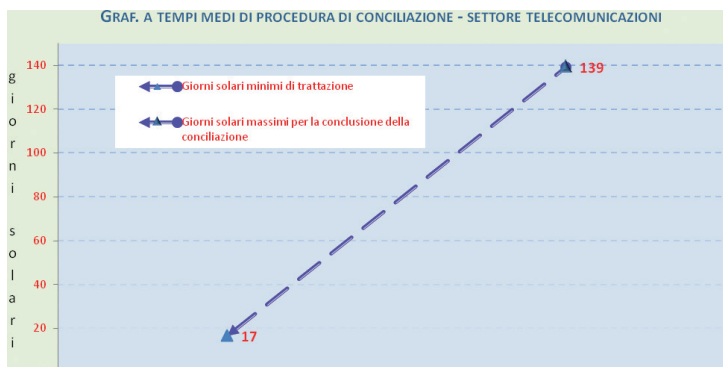


fig. 6

Dall'illustrazione grafica di seguito riportata (v. graf. A), il tempo delle procedure del protocollo di conciliazione del comparto telecomunicazioni, varia da un minimo di 17 giorni ad un massimo di 139 giorni solari.



graf. A

Passando alla trattazione delle fattispecie che generano oggetto di conciliazione (v. fig. 8), l'incidenza delle controversie maggiormente ricorrenti per l'anno 2013 presenta un valore del 41% per la fatturazione, del 16% per prezzi e tariffe, del 16% per i contratti, del 12% per gli interventi tecnici/guasti, dell'8% per altre motivazioni, del 2% per i bonus.

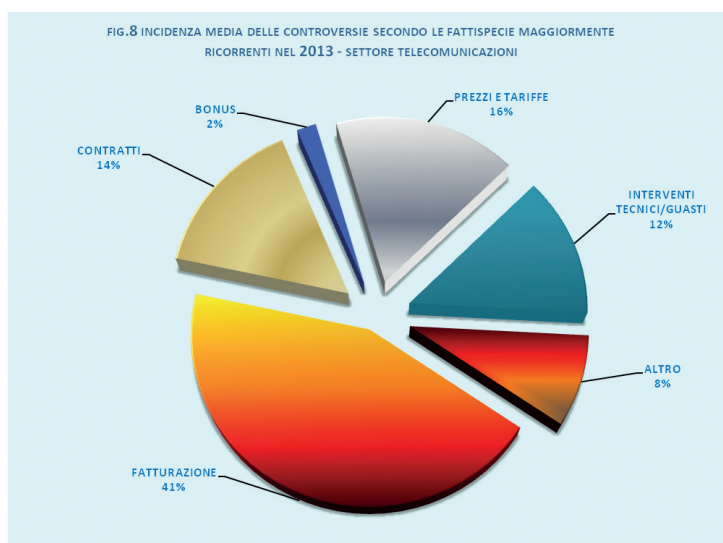


fig. 8

Nella fig. 9 viene riportato il valore economico medio delle controversie gestite in conciliazione nel 2013 concluse positivamente.

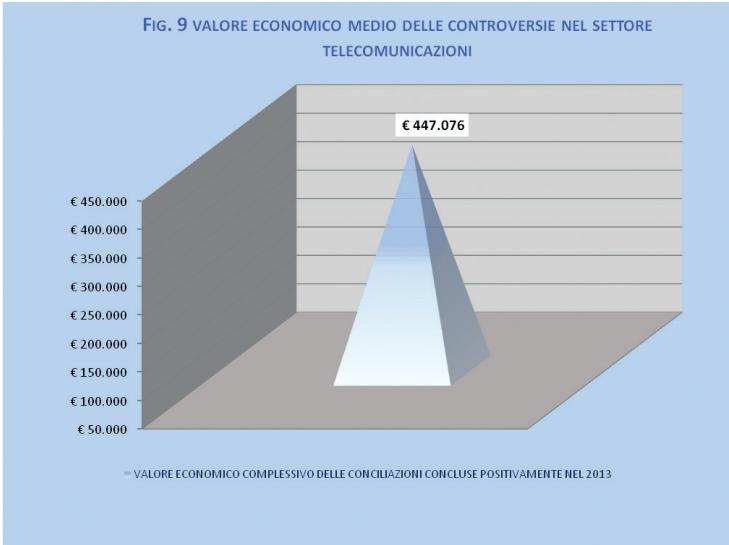


fig. 9

I dati rappresentati nel comparto delle Telecomunicazioni dimostrano che lo strumento conciliativo negli anni continua a rappresentare una valida risoluzione delle problematiche che possono insorgere tra il consumatore e l'azienda, con una percentuale di accordi positivi raggiunti pari all' 86% contro un valore del 4,3% delle procedure non conciliate.

Un successo anche per le aziende che hanno adottato la procedura di conciliazione in quanto la conciliazione può rappresentare una opportunità commerciale anche per riconquistare la fiducia del cliente.

# SETTORE ENERGIA E GAS

I grafici (v. fig. 1 e fig. 2) riportano i dati sui conciliatori impegnati nel settore energia. Il numero complessivo dei conciliatori impegnati nel settore dell'energia e gas è pari a 723, di cui 643 (89%) impegnati nelle Associazioni e 80 (11%) impegnati nelle Aziende.

Nel 2012 si registrava un numero complessivo di conciliatori pari a 708, di cui l'88% impegnati nelle Associazioni e il 12% nelle Aziende.

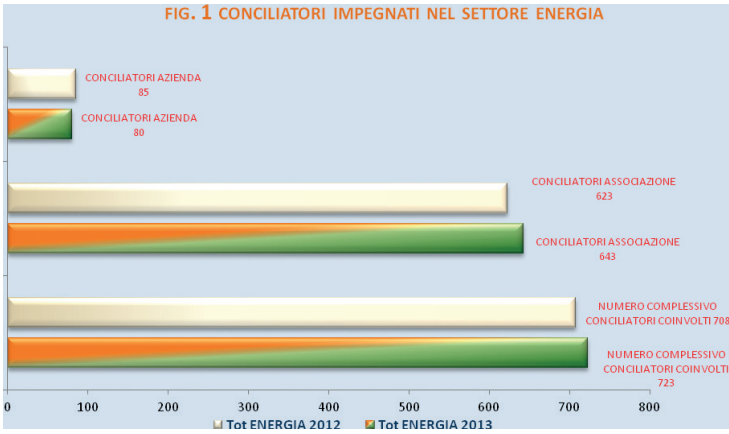


fig. 1

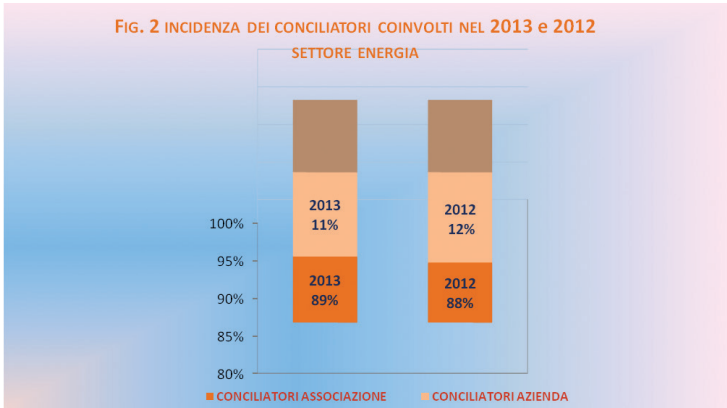


fig. 2

Al fine di valutare in modo puntuale le procedure di conciliazione trattate nel 2013, alle **2.930** domande di conciliazione (+1,9% del 2012) vanno aggiunte 361 conciliazioni pervenute nel 2012 ma trattate e concluse nel 2013, detratte

poi le **1.041** domande di conciliazione pervenute nel 2013 ma ancora non trattate/concluse alla data del 1° gennaio 2014, per un totale di **2.250** domande.

La fig. 3 riporta la media delle domande di conciliazione nel comparto dell'energia, suddivise in: domande presentate e concluse nel 2013 (236), domande in corso di trattazione ma non concluse nel 2013 (130) e in ultimo domande presentate nel 2012 e concluse nell'anno 2013 (45) su un totale di otto aziende.

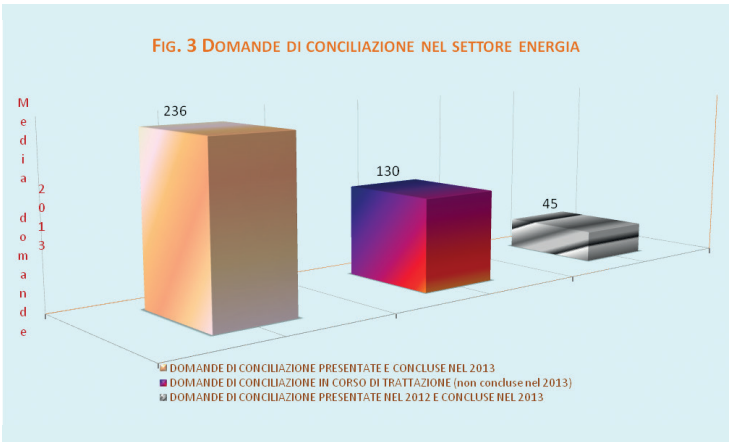


fig. 3

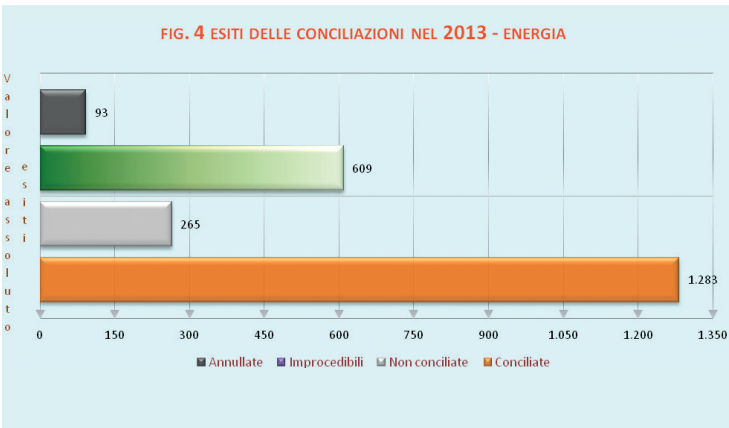


fig. 4

Dei **2.250 esiti totali** (v. fig. 4) è stata poi calcolata l'incidenza media degli stessi riportata qui di seguito (v. fig. 5 e fig. 6). Gli esiti delle conciliazioni nell'anno 2013 registrano un'incidenza media pari all'8,1% sulle conciliate, il 3,9% sulle improcedibili, il 2% sulle non conciliate e lo 0,8% sulle annullate.



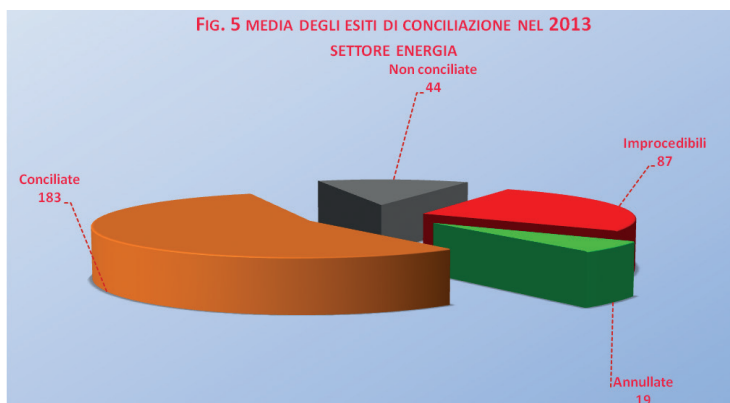


fig. 5

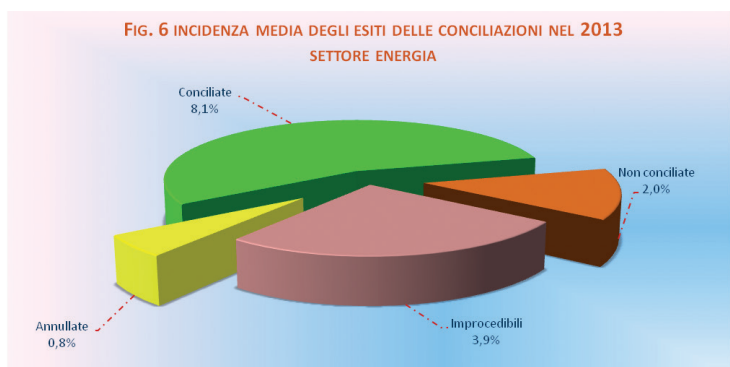
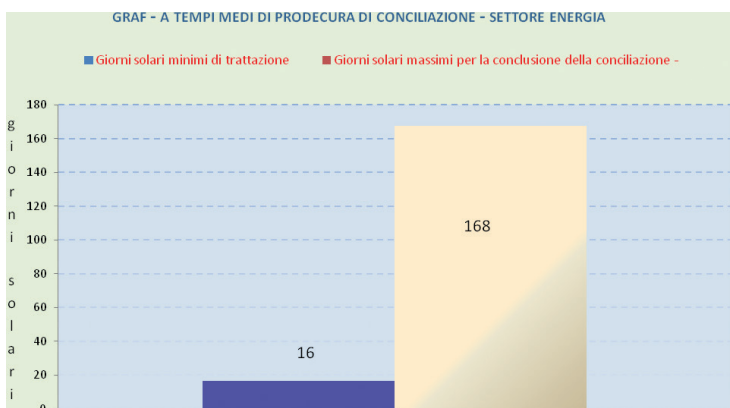


fig. 6

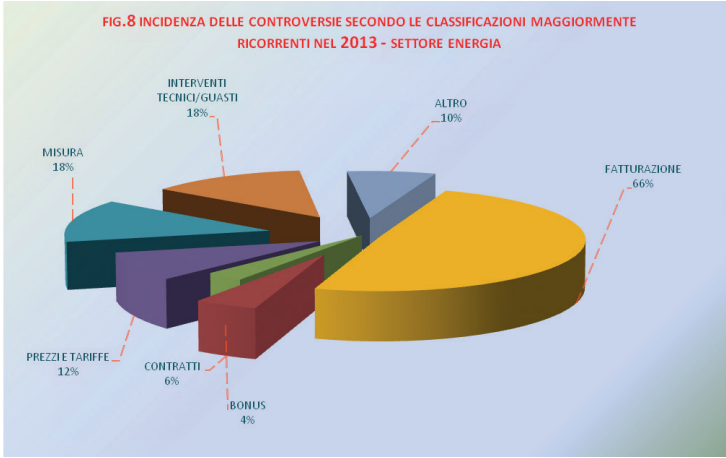
Dall'illustrazione grafica di seguito riportata (v. graf. A), il tempo medio delle procedure di conciliazione del settore energetico, varia da un minimo di 16 giorni ad un massimo di 168 giorni solari.



graf. A

A tale proposito occorre fare un'osservazione di merito. Come per l'anno 2012 il dato sulla durata massima è superiore rispetto a quanto previsto nei regolamenti di conciliazione. Le motivazioni vanno ricercate, principalmente, nella richiesta di dati al distributore, nella necessità di valutare documentazione aggiuntiva, in casi particolarmente complessi, e nel ritardo della sottoscrizione del verbale da parte del cliente.

Passando alla trattazione delle fattispecie che generano oggetto di conciliazione (v. fig. 8), l'incidenza delle controversie maggiormente ricorrenti per l'anno 2013 presenta un valore del 66% per la fatturazione, del 18% per gli interventi tecnici/guasti, del 18% per la Misura, del 12% per prezzi e tariffe, del 10% per altre motivazioni, del 6% per i contratti e del 4% per i Bonus.



*fig. 8*

Il dato riguardante il valore economico complessivo delle controversie gestite in conciliazione nel 2013 concluse positivamente non è stato trattato a fini statistici in quanto non comunicato dalla maggior parte delle aziende partecipanti all'indagine.

# SETTORE IDRICO

Per la prima volta vengono rappresentati nel rapporto i dati del comparto idrico. I dati sono parziali in quanto solamente due aziende hanno partecipato all'indagine. In ogni caso si è ritenuto opportuno elaborare i dati forniti, seppur parziali, data l'importanza del settore.

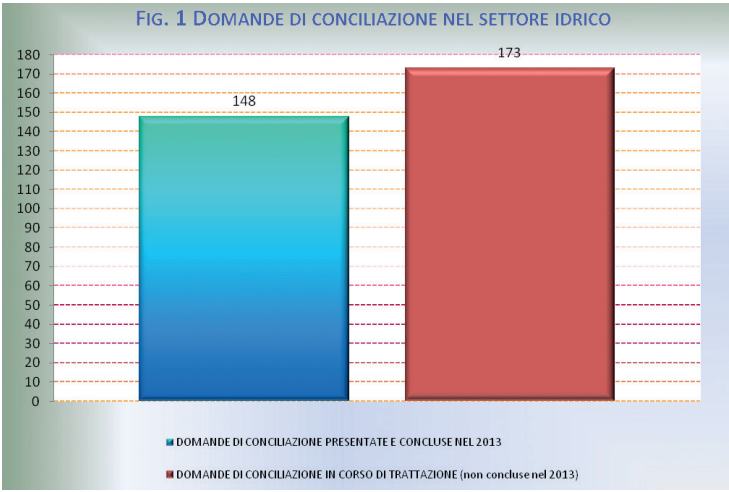


fig. 1

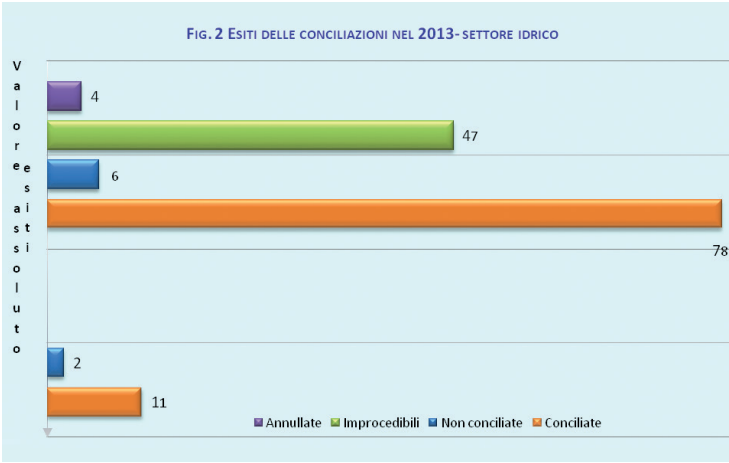


fig. 2

Si ricorda che con il decreto 201/11, convertito nella legge n° 214/11 sono state trasferite all'Autorità per l'energia elettrica ed il gas competenze anche in materia di servizi idrici.

**SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**

Passando alla esposizione del settore Servizi Bancari e Finanziari, il numero complessivo dei conciliatori impegnati nel settore è pari a 26, di cui 23 nelle associazioni (95%) rispetto ai 3 conciliatori impegnati nelle aziende (5%).

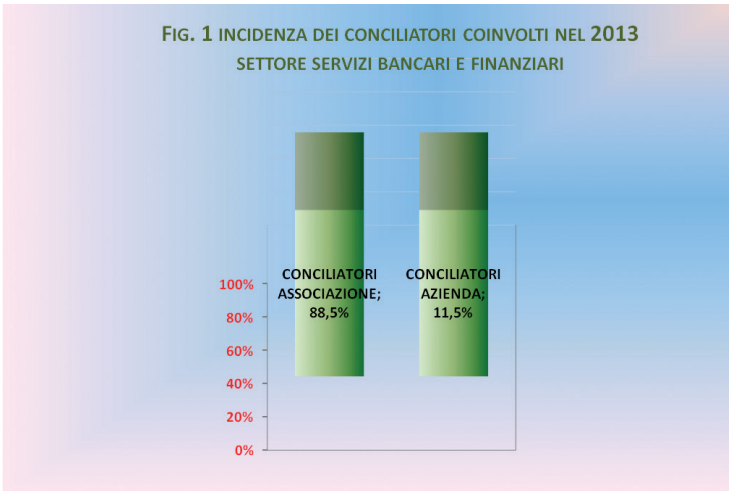


fig. 1

Al fine di valutare in modo puntuale le procedure di conciliazione trattate nel 2013, alle **245** domande di conciliazione pervenute nel 2013 (contro le 405 domande del 2012) vanno aggiunte **45** conciliazioni pervenute nel 2012 ma trattate e concluse nel 2013, detratte poi le **23** domande di conciliazione pervenute nel 2013 ma ancora non trattate/concluse alla data del 1° gennaio 2014, per un totale pari a **267** domande.

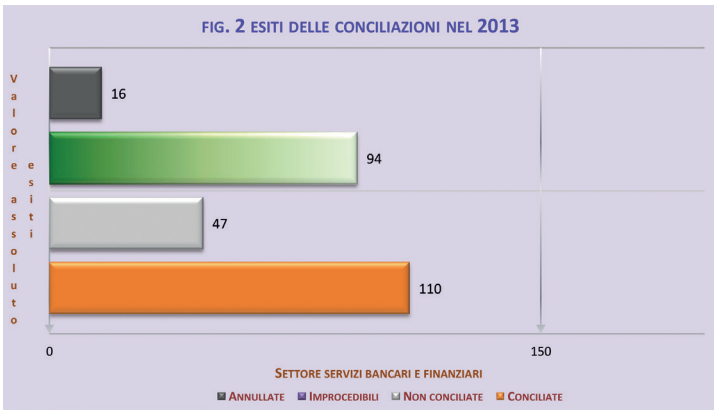


fig.2

Sui **267** esiti totali (v. fig. 2) è stata calcolata l'incidenza media degli stessi riportata nei grafici seguenti (v. fig. 3 e fig. 4).

Rispetto al numero delle domande di conciliazione trattate, la media degli esiti è rispettivamente pari al 21% sulle conciliate, il 18% sulle improcedibili, il 9% sulle non conciliate ed il 3% sulle annullate.

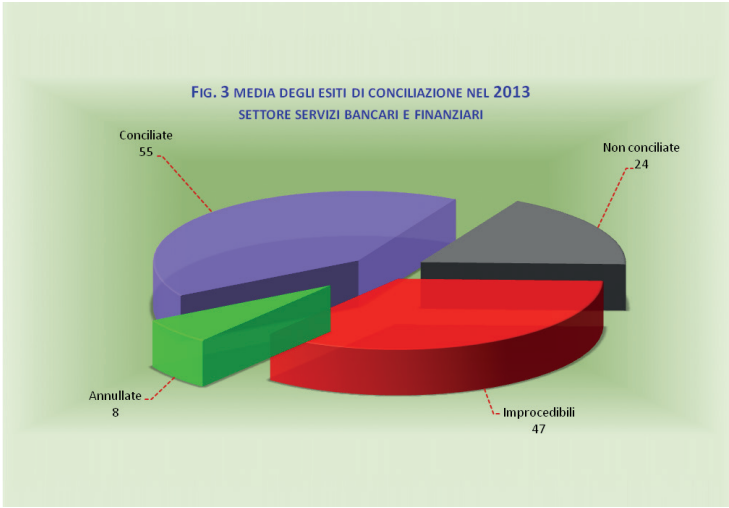


fig. 3

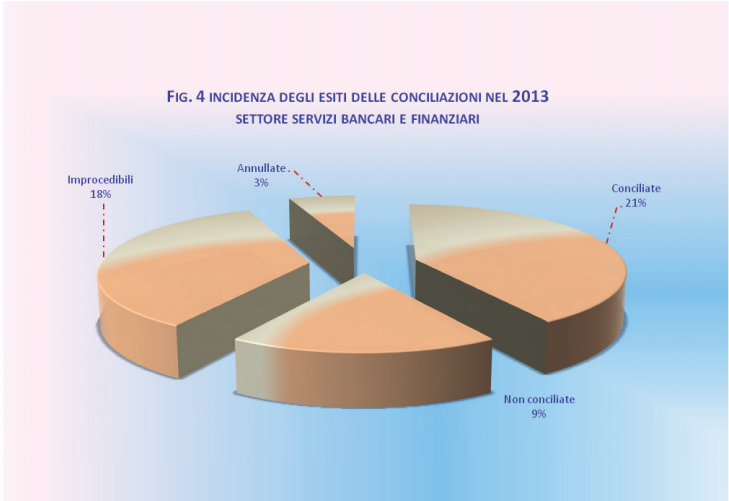


fig. 4

Il grafico seguente (v. fig. 5) riporta le fattispecie oggetto di conciliazione che si suddividono secondo la seguente incidenza statistica: 46% Strumenti di pagamento (carte/bancomat), 42% Mutui, 30% Conto corrente (costi/ clausole), 8% Prestiti.

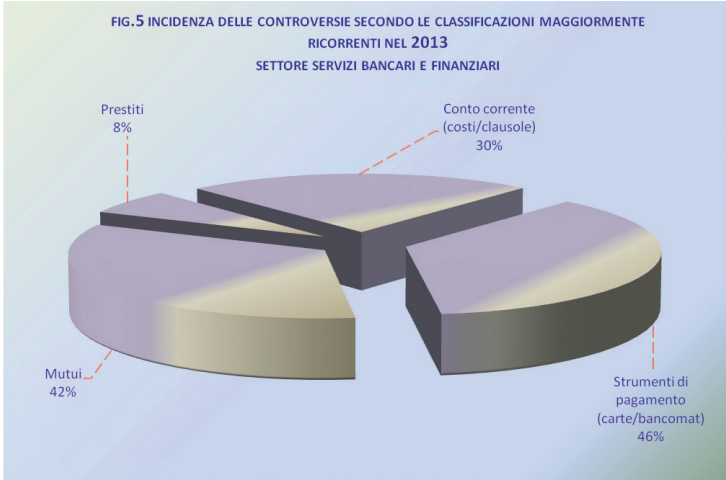


fig. 5

Il tempo delle procedure del protocollo di conciliazione del settore bancario e finanziario, varia da un minimo di 30 giorni ad un massimo di 120 giorni solari.

Il comparto ha registrato una flessione del 65% rispetto all’anno 2012. Come già sottolineato nel precedente rapporto e sebbene siano stati sottoscritti protocolli di conciliazione con importanti Gruppi bancari, tale strumento viene parzialmente utilizzato dai consumatori per via di una presumibile scarsa comunicazione/informazione sull’utilizzo dello strumento conciliativo contro una più attenta politica della customizzazione delle banche rispetto ad una particolare tipologia della clientela.

## SETTORE TRASPORTI E MOBILITÀ

Il seguente grafico (v. fig. 1) riporta i dati sui conciliatori impegnati nel settore dei trasporti: complessivamente 139 nel 2013, di cui 106 impegnati nelle Associazioni (80 nel 2012) e 33 nelle aziende (34 nel 2012).

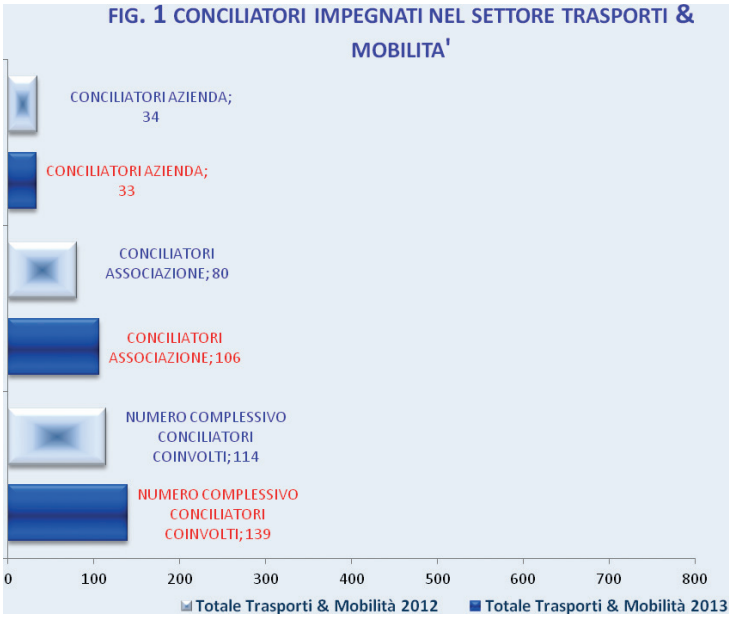


fig. 1

Al fine di valutare in modo puntuale le procedure di conciliazione trattate nel 2013, alle **914** domande di conciliazione pervenute nel 2013 (-3,5% rispetto al 2012) vanno aggiunte **209** conciliazioni pervenute nel 2012 ma trattate e concluse nel 2013, detratte le **363** domande di conciliazione pervenute nel 2013 ma ancora non trattate/concluse alla data del 1° gennaio 2014, per un totale di **760** domande.

La fig. 2 riporta la media delle domande di conciliazione nel comparto dei Trasporti e Mobilità, nella fattispecie suddivise in: domande presentate e concluse nel 2013 (184), domande in corso di trattazione ma non concluse nel 2013 (121) e in ultimo domande presentate nel 2012 e concluse nell'anno 2013 (70).

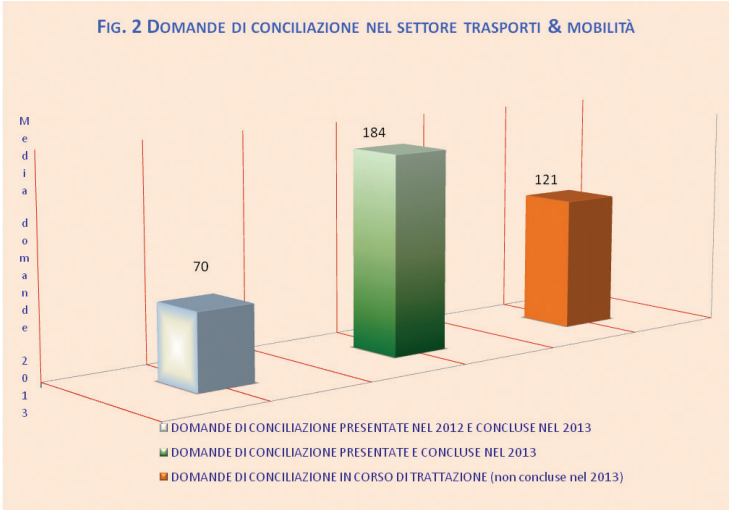


fig. 2

Sui **760** esiti totali (v. fig. 3) è stata poi calcolata l'incidenza media degli stessi riportata qui di seguito (v. fig. 4 e fig. 5). Gli esiti delle conciliazioni nell'anno 2013 registrano una incidenza media pari al 24,6% sulle conciliate, il 6,8% sulle improcedibili, il 4,2% sulle annullate e l'1,9% sulle non conciliate.

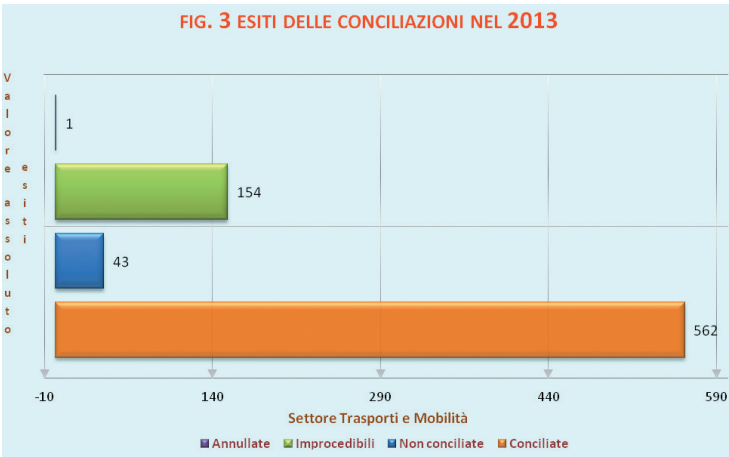


fig. 3



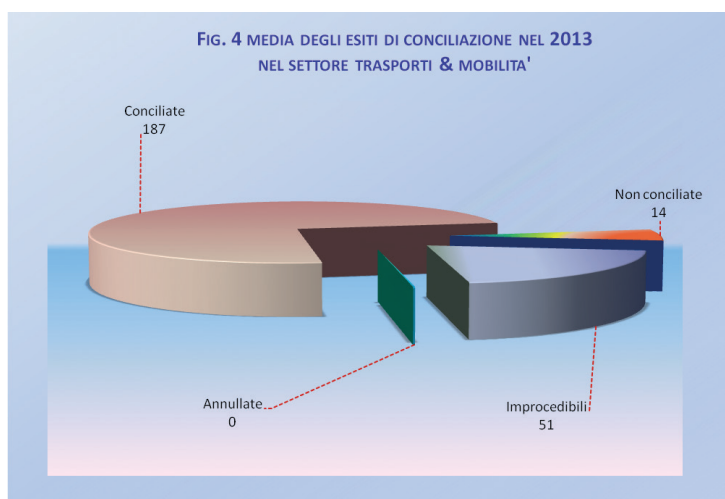


fig. 4

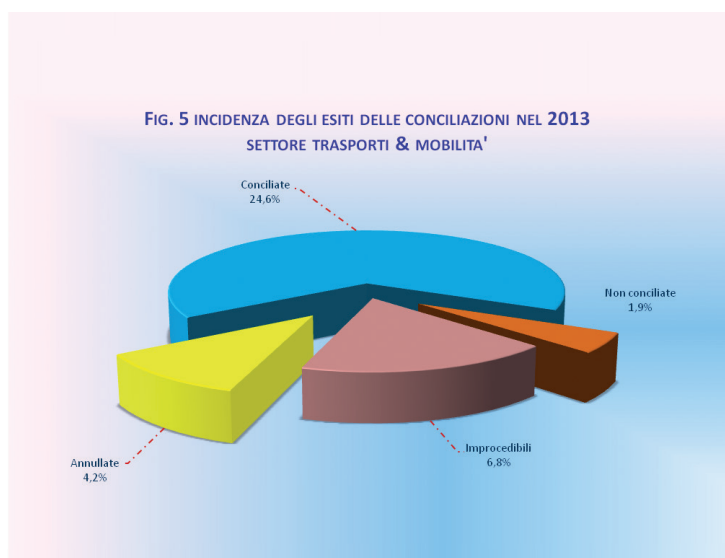


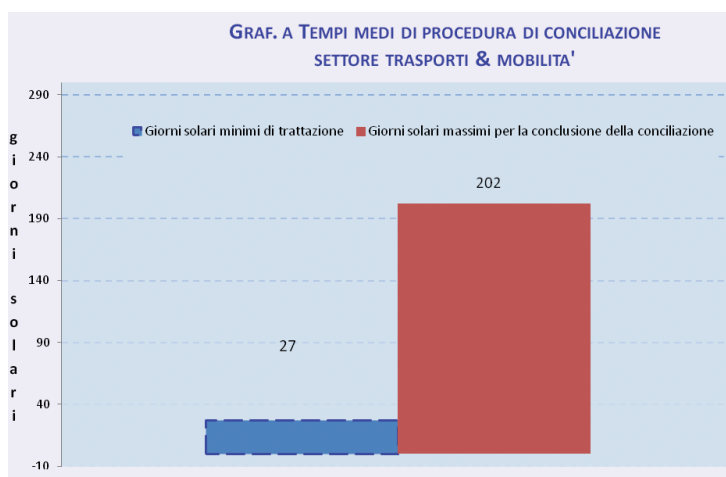
fig. 5

Passando alla trattazione delle fattispecie che generano oggetto di conciliazione, notiamo che le controversie maggiormente ricorrenti per l'anno 2013 si riferiscono ad un valore del 56% per gli oggetti non rimossi su autostrada, altro il 44%, del 51% per le controversie pre e post viaggio ferroviario, altro il 49%, del 25% per i ritardi, del 12% rispettivamente per cancellazione volo e negato imbarco, del 5% smarrimento/danneggiamento bagaglio ed altro il 46%.

## CLASSIFICAZIONE DELLE CONTROVERSIE maggiormente ricorrenti

|   |     |     |     |
|---|-----|-----|-----|
| Cancellazione volo                          | -   | -   | 12% |
| Ritardi                                     | -   | -   | 25% |
| Smarrimento/danneggiamento bagaglio         | -   | -   | 5%  |
| Negato imbarco                              | -   | -   | 12% |
| Controversie pre e post viaggio ferroviario | -   | 51% | -   |
| Oggetti non rimossi su autostrada           | 56% | -   | -   |
| Altro                                       | 44% | 49% | 46% |

Dall'illustrazione grafica di seguito riportata (v. graf. A), il tempo medio delle procedure di conciliazione del settore Trasporti e Mobilità, varia da un minimo di 27 giorni ad un massimo di 202 giorni.



graf. A

Il valore economico medio delle conciliazioni chiuse positivamente nel 2013 è pari ad € 52.170 .

Il settore del trasporto ferroviario non ricomprende, a tutt'oggi, il trasporto regionale per il quale si è ancora in attesa dell'estensione del protocollo sottoscritto con Trenitalia sulle tratte del trasporto regionale.

## SETTORE SERVIZI POSTALI

Per quanto concerne il Settore Servizi Postali nel 2013 (v. fig. 1), il numero complessivo dei conciliatori è pari a 130 suddiviso fra 121 conciliatori impegnati nelle associazioni (93%) e 9 conciliatori impegnati nell'azienda (7%).

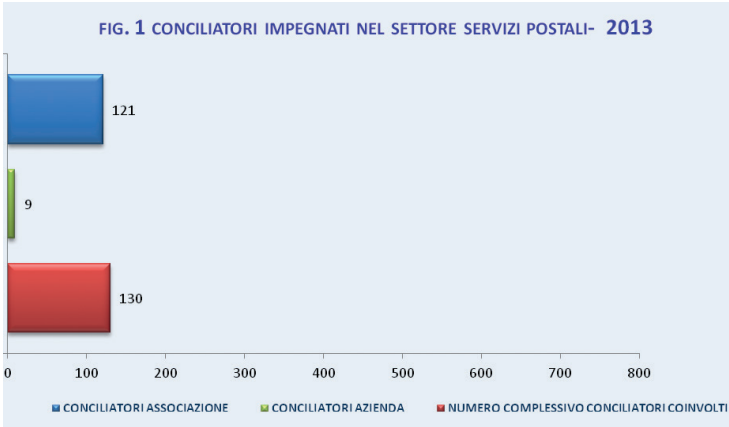


fig. 1

Al fine di valutare in modo puntuale le procedure di conciliazione trattate nel 2013, alle **879** domande di conciliazione pervenute nel 2013, vanno aggiunte **184** conciliazioni pervenute nel 2012 ma trattate e concluse nel 2013, detratte le **70** domande di conciliazione pervenute nel 2013 ma ancora non trattate/concluse alla data del 1° gennaio 2014, per un totale di **993** domande.

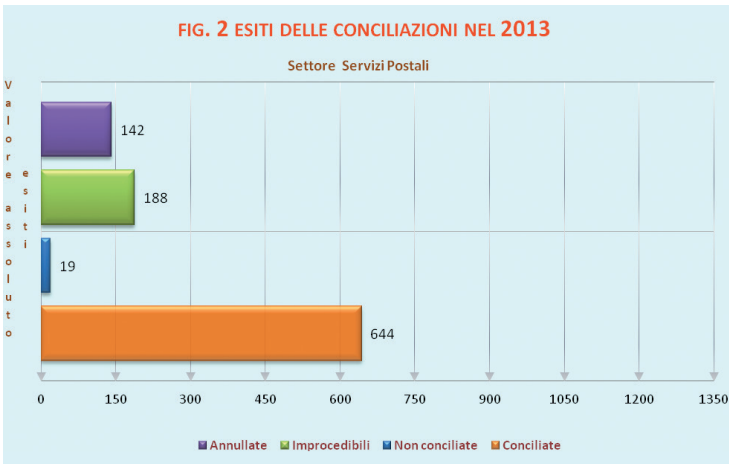


fig. 2

Il settore servizi postali, su un totale di 993 domande pervenute, ha registrato una percentuale di accordi positivi pari al 65% (v. fig. 3).

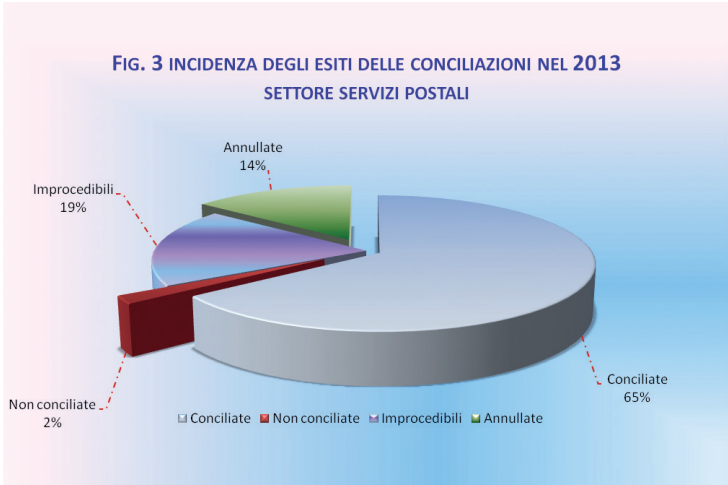


fig. 3

Per quanto concerne le fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore servizi postali, (v. fig. 4) rileviamo un valore percentuale pari al 31% sui prodotti di corrispondenza e il restante 69% sui prodotti pacchi.



fig. 4

Il tempo delle procedure di conciliazione varia da un minimo di 30 giorni di trattazione ad un massimo di 120 giorni, in linea con quanto indicato nel regolamento di conciliazione sottoscritto con Poste Italiane che fissa, con questi tempi, il termine

per l'esperimento della procedura, a far data dal ricevimento della domanda da parte della Segreteria.

La flessione sul dato relativo al numero delle domande pervenute nel 2013, rispetto al 2012, è dovuta al maggiore efficientamento dell'attività di gestione dei reclami da parte delle strutture di assistenza clienti.

## CONCLUSIONI

---

Le **18.395** domande di conciliazione presentate nel 2013 continuano a dimostrare che la conciliazione paritetica rappresenta una esperienza di successo. Costituisce un valido strumento per la risoluzione delle controversie e consente la composizione delle stesse, come indicato dalla UE, in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per gli utenti, diffondendo la cultura della mediazione come strumento di partecipazione civica: una *best practice* a livello europeo.

Come anticipato nel Quarto Rapporto annuale, in data 21 maggio 2013 l'UE ha 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.

La fase parlamentare del recepimento da parte dello Stato italiano sarà dunque un momento decisivo per le sorti della conciliazione paritetica.

Benchè manchi ancora un po' di tempo (ma non c'è da indugiare) nei corridoi dei ministeri competenti stanno girando già le prime bozze di testo e non risulta che le associazioni dei consumatori e le imprese, che sono state le protagoniste di questa riconosciuta *best practice* italiana, abbiano finora avuto occasioni e sedi per esprimere le loro aspettative e proposte.

In numerose occasioni pubbliche i rappresentanti della Commissione europea hanno espresso il concetto della pluralità dei modelli accettabili e della accoglibilità di differenti proposte degli Stati membri, naturalmente all'interno delle regole, molto generali, che la Direttiva indica.

Se dunque non c'è da forzare resistenze europee per legittimare la conciliazione paritetica è pur vero, e lo abbiamo constatato già in varie occasioni, che una certa ostilità contro il suo riconoscimento nelle leggi italiane sta proprio in casa nostra. E' evidente che proposte avanzate in modo condiviso dalle due componenti di Consumers' Forum avrebbero più forza e molte maggiori opportunità di ascolto da parte del nostro legislatore di quanto non avverrebbe se ciascuno dei soci si muovesse alla spicciolata e senza unità di obiettivi e di azione. Abbiamo decenni di esperienza

in questo campo da mettere a disposizione del legislatore, abbiamo lavorato sui protocolli e sulle procedure nel corso degli anni per superare le difficoltà e migliorare in termini di efficacia e di economicità. Abbiamo molto da offrire ma dobbiamo trovare, insieme, le sedi e i modi per farlo bene. Lo abbiamo già fatto quando si è affacciata nel nostro ordinamento la mediazione civile. Ora dobbiamo riprendere quella strada che ha portato il Parlamento Europeo, nel 2011, a “richiamare l’attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori”, riconoscendo all’esperienza italiana promossa da Consumers’ Forum e dai suoi Soci una tripla A.

Questo è probabilmente il compito più urgente, anche se molto impegnativo, su cui Consumers’ Forum si dovrà misurare a breve. Una tra le tante sintesi, in tema di tutela del consumatore, che i soci di Consumers’ Forum sono chiamati a individuare, confrontandosi quotidianamente insieme nei Gruppi di Lavoro.

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 evince 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.







***Appendici***



## **Appendice I - Le Mediazioni**



## LA MEDIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO MONITORAGGIO DICEMBRE 2013

Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione

### PROCEDIMENTI DEPOSITATI

Il numero di procedimenti di mediazione depositati presso gli Organismi istituiti dalle Camere di Commercio mostra, nel periodo di riferimento (marzo 2011 - dicembre 2013), un andamento crescente progressivo. Dall'introduzione della mediazione, quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, l'analisi del dato cumulato del numero di procedimenti depositati mensilmente (grafico 1), mostra una crescita costante, con un incremento sostanziale a partire dall'estensione dell'obbligatorietà alle materie del *"condominio"* e del *"risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti"*.

Ad oggi, si rilevano **49.912 procedimenti di mediazione depositati** presso gli Organismi delle Camere di Commercio a partire da marzo 2011. In particolare, nel bimestre ottobre-novembre 2011 e a partire dal mese di marzo 2012 (escludendo quasi per intero l'anno 2013, periodo nel quale l'istituto non era vigente, a seguito della pubblicazione della Sentenza 272/2012 della Corte Costituzionale, che ne aveva dichiarato l'illegittimità per "eccesso di delega") si è registrato un significativo aumento del numero di procedimenti iscritti, mentre a **dicembre 2013** le mediazioni complessivamente gestite sono state **43.498**.

#### Tab.1 – Mediazione camerale: procedimenti depositati mensilmente

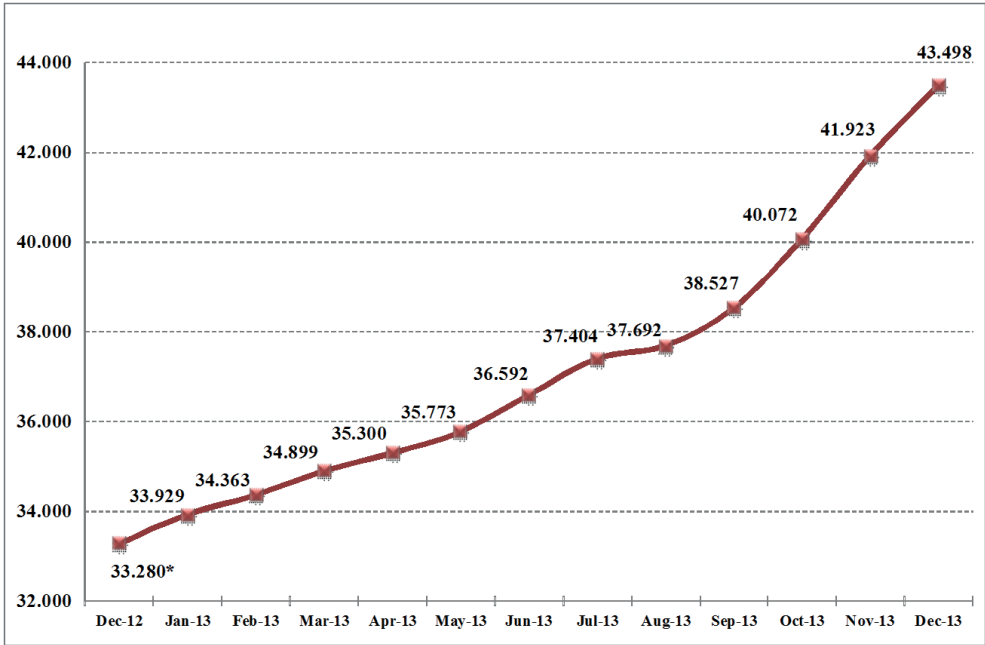
Valori assoluti e variazioni percentuali (congiunturali e tendenziali)

|                 | Dec-12 | Jan-13 | Feb-13 | Mar-13 | Apr-13 | May-13 | Jun-13 | Jul-13 | Aug-13 | Sep-13 | Oct-13 | Nov-13 | Dec-13 |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Valori assoluti | 388    | 649    | 434    | 536    | 401    | 473    | 819    | 812    | 288    | 835    | 1.545  | 1.851  | 1.575  |
| Var. cong. (%)  | -43%   | 67%    | -33%   | 24%    | -25%   | 18%    | 73%    | -1%    | -65%   | 190%   | 85%    | 20%    | -15%   |
| Var. tend. (%)  | -76%   | -58%   | -73%   | -74%   | -77%   | -81%   | -62%   | -58%   | -65%   | -49%   | -18%   | 173%   | 306%   |

Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

**Graf. 1 – Mediazione camerale: procedimenti depositati mensilmente**

Valori assoluti cumulati



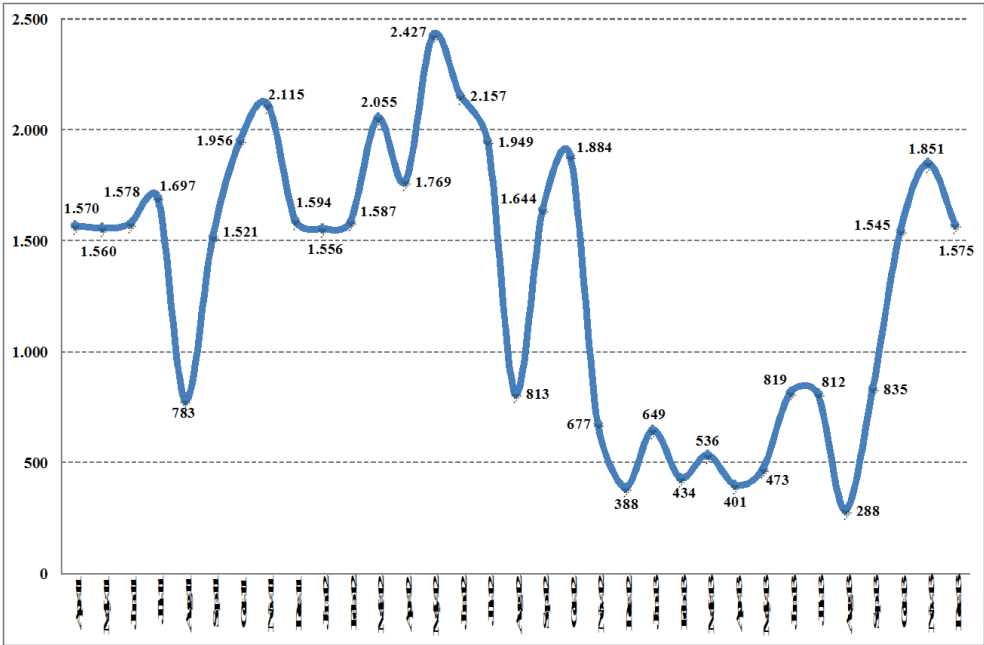
Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

\* Il dato di dicembre 2012 comprende i procedimenti depositati dall’inizio del monitoraggio (mar-apr 2011) fino al mese di dicembre 2012.

Da un confronto con i dati del Ministero della Giustizia si può assegnare **al Sistema Camerale** (con 102 CCIAA iscritte nel Registro tenuto presso il Ministero) che rappresenta oltre il 10% del totale degli Organismi iscritti ad aprile (988) **una quota di «mercato» di procedimenti gestiti superiore al 20%.**

**Graf. 2 – Mediazione camerale: procedimenti depositati mensilmente**

Valori assoluti



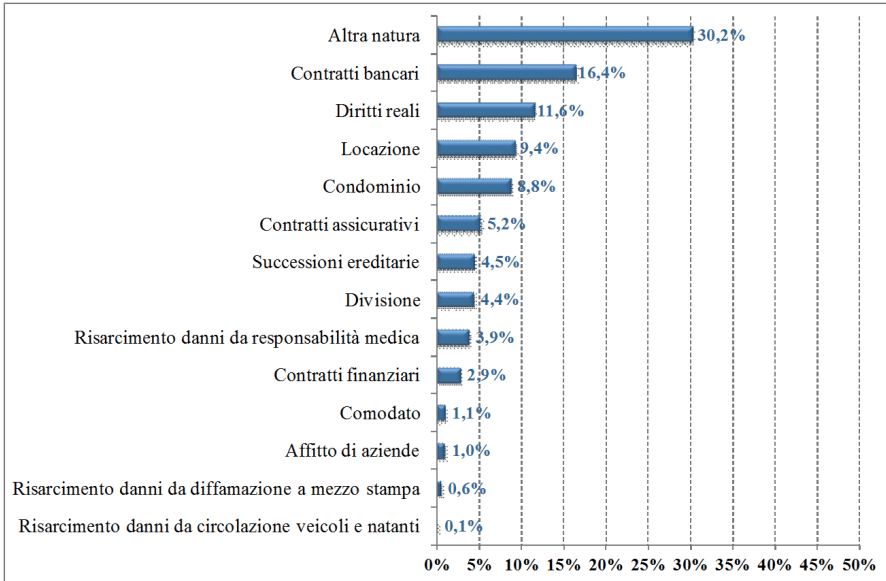
Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

Il grafico 2 evidenzia, a cadenza mensile, i procedimenti depositati.

L'andamento dimostra come la stagionalità del dato interessi i due anni di rilevazione dell'istituto della mediazione. Infatti, nello stesso mese, ma in anni diversi, il numero di procedimenti depositati presso gli organismi camerali è quasi identico. A partire dalla pubblicazione della Sentenza 272/2012, come già evidenziato, il calo del numero di procedimenti iscritti ha influenzato anche la stagionalità.

**Graf. 3 – Mediazione camerale: procedimenti depositati per tipologia**

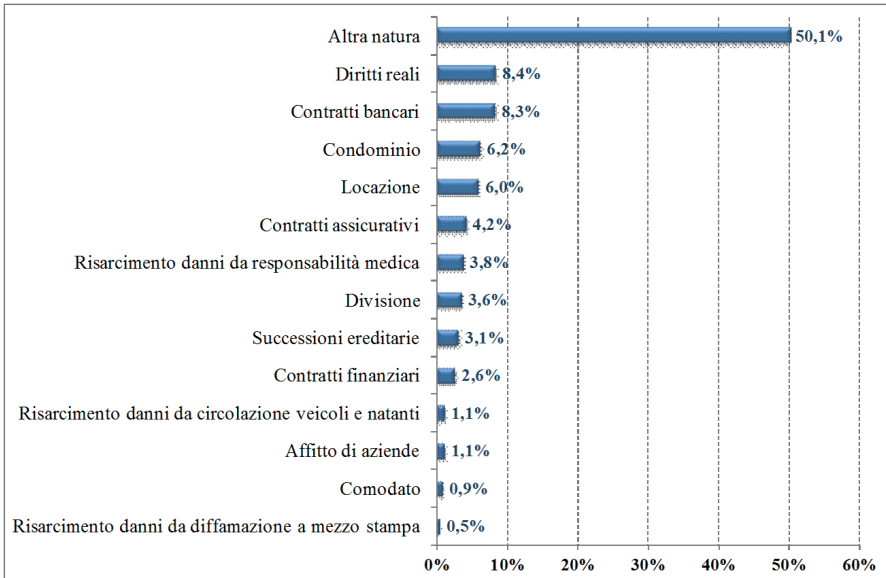
Valori percentuali – dicembre 2013



Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

**Graf. 4 – Mediazione camerale: procedimenti depositati per tipologia**

Valori percentuali – dicembre 2012- dicembre 2013



Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

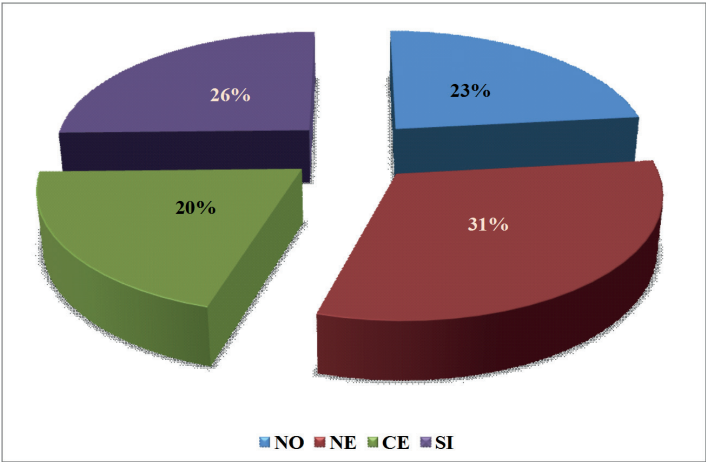


Analizzando la tipologia dei procedimenti depositati, sia nel mese di dicembre 2013 (grafico 3), che durante l'ultimo anno (grafico 4), si nota come i procedimenti riguardanti le mediazioni volontarie siano i più frequenti, superando, rispettivamente, quota 30% nel corrente mese e 50% nell'ultimo anno. Mentre, per quanto riguarda le materie in precedenza obbligatorie, il numero maggiore di procedimenti depositati nel corrente mese, interessa i *“contratti bancari”* e i *“diritti reali”*.

## PROCEDIMENTI DEPOSITATI E TERRITORIO

Nel periodo che va dal 21 marzo 2011 al 31 dicembre 2013, più di un terzo dei procedimenti sono stati depositati presso le CCIAA del Nord Est, quasi un quarto presso le camere del Nord Ovest e più di un quarto presso le camere del Sud – Isole; chiude la macro-area del Centro con circa un'iscrizione su 5.

**Graf. 5 – Mediazione camerale: procedimenti depositati per ripartizione geografica**  
Valori percentuali – aprile 2011- dicembre 2013



Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

## MEDIAZIONI GESTITE

Per quanto riguarda il numero di mediazioni gestite mensilmente dalle Camere di Commercio (tabella 2), è da notare la crescita costante dell'anno 2012. Nell'ultimo periodo, invece, sono diminuiti i tentativi di mediazione gestiti dagli organismi camerali; tale risultato risente della diminuzione del numero di procedimenti depositati.

**Tab.2 – Mediazioni gestite mensilmente dalle camere**

Valori assoluti e variazioni percentuali (congiunturali e tendenziali)

|                 | Dec-12 | Jan-13 | Feb-13 | Mar-13 | Apr-13 | May-13 | Jun-13 | Jul-13 | Aug-13 | Sep-13 | Oct-13 | Nov-13 | Dec-13 |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Valori assoluti | 3.972  | 3.697  | 3.232  | 3.274  | 3.138  | 3.352  | 3.885  | 4.109  | 3.442  | 4.201  | 4.851  | 5.876  | 6.156  |
| Var. cong. (%)  | -26%   | -7%    | -13%   | 1%     | -4%    | 7%     | 16%    | 6%     | -16%   | 22%    | 15%    | 21%    | 5%     |
| Var. tend. (%)  | -32%   | -39%   | -47%   | -49%   | -50%   | -53%   | -47%   | -43%   | -43%   | -40%   | -27%   | 10%    | 55%    |

Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

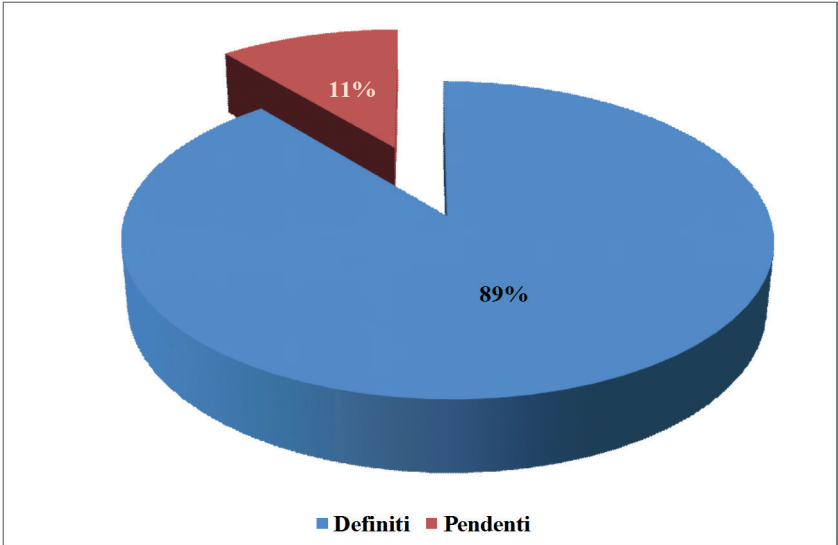
Tra dicembre 2012 e dicembre 2013, si può osservare **una variazione media mensile (Cagr) pari al 4,7%**.

## PROCEDIMENTI DEFINITI

Dall’analisi dei dati dell’intero periodo (grafico 7), cioè dall’introduzione dell’obbligatorietà della mediazione civile e commerciale nel nostro ordinamento, le Camere di Commercio sono riuscite a smaltire sensibilmente l’arretrato di procedimenti pendenti, arrivando a quota 89% di procedimenti definiti alla data del 31 dicembre 2013.

**Graf. 7 – Procedimenti definiti e non sul totale dei gestiti**

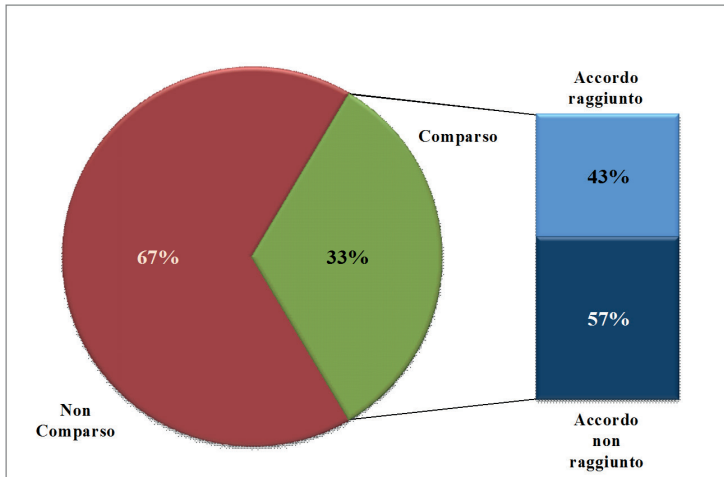
Valori percentuali – aprile 2011- dicembre 2013



Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

**Graf. 8 – Quota di comparizioni sul totale dei procedimenti giunti a definizione ed esito degli accordi sul totale delle comparizioni nell’ultimo trimestre**

Valori percentuali



*Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.*

Complessivamente (grafico 8), nel periodo ottobre-dicembre 2013, quando il procedimento giunge a definizione, si registra la mancata comparizione dell’aderente poco meno di 7 volte su 10, mentre **quando l’aderente partecipa all’incontro, l’accordo giunge ad esito positivo nel 43%** dei casi.

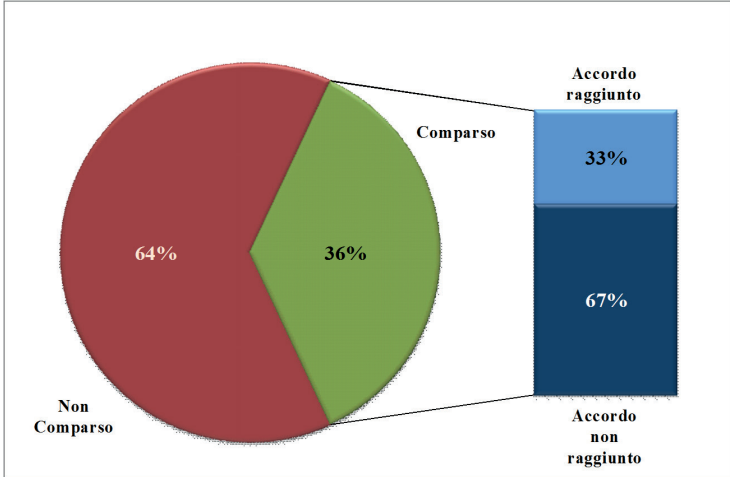
Nel mese di dicembre 2013, la **durata media dei procedimenti definiti è stata pari a 34 giorni lavorativi** con un **valore medio della controversia pari a circa Euro 168.448**. Considerando lo stesso dato nell’ultimo trimestre, la durata media di definizione dei procedimenti è pari a 34 giorni lavorativi, mentre il valore medio delle controversie è pari a circa 116.158 Euro.

Analizzando su base annuale la durata media dei procedimenti definiti, abbiamo una durata media pari a 42 giorni lavorativi; mentre il valore medio annuale dei procedimenti definiti è pari a Euro 82.882.

Se si considera che, da una recente indagine «World Bank» all’interno del «Doing Business», il costo della causa rapportato all’importo della stessa è stimato per l’Italia al 29,9%, mentre, mediamente, la medesima stima per una mediazione si aggira intorno al **3,9%, il risparmio medio per singola causa risulta pari a 26 punti percentuali**.

**Graf. 9 – Quota di comparizioni sul totale dei procedimenti giunti a definizione ed esito degli accordi sul totale delle comparizioni nell’ultimo mese**

Valori percentuali



*Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.*

## PROCEDIMENTI DEFINITI SU DEPOSITATI

L'attività dei singoli Organismi istituiti presso le Camere di Commercio a livello nazionale, fa emergere come il maggior numero di procedimenti, nel corrente mese, sia stato depositato in alcuni Organismi del Nord.

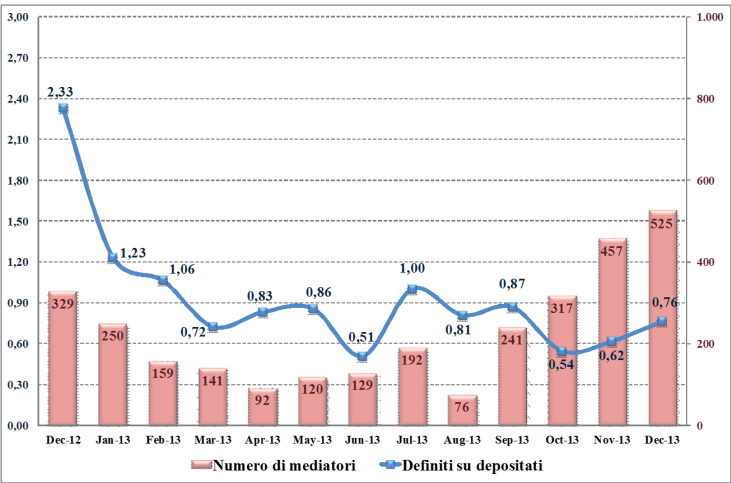
Il numero mensile dei procedimenti giunti a definizione sul totale dei procedimenti depositati costituisce un indicatore della capacità, da parte delle Camere di Commercio, di smaltire le nuove pratiche acquisite mensilmente.

Come mostra il grafico 10, eccezion fatta per il mese di agosto (a causa di una relativa carenza di personale), **l'indice assume valori abbastanza prossimi all'unità durante l'intero periodo considerato, raggiungendo il valore dell'unità nei primi due mesi del 2012 e dal mese di luglio in poi.** Ciò dimostra che le Camere di Commercio hanno un'ottima capacità di smaltimento mensile delle pratiche, ma tale dato deriva anche dalla diminuzione dei procedimenti depositati nel mese.

Contestualmente, si è analizzato anche il numero di mediatori impegnati in almeno un procedimento nel mese. Anche in questo caso, ad agosto si rileva un dato anormale rispetto a quello degli altri mesi: tra maggio e luglio, in particolare, la crescita

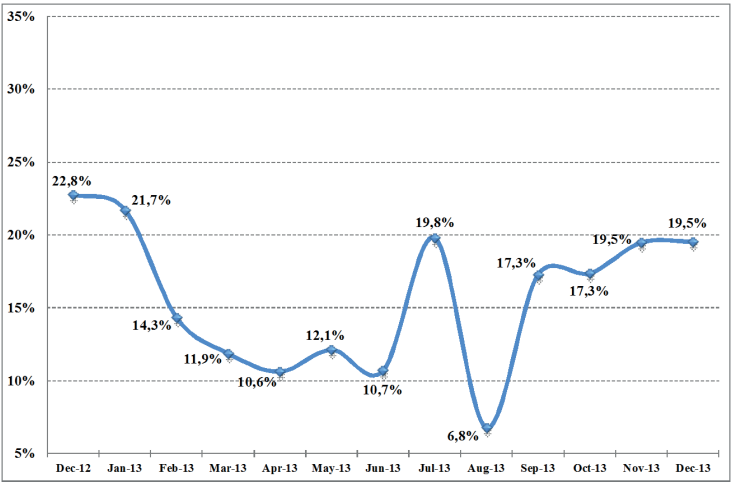
del numero di mediatori è pressoché lineare, mentre nell'ultimo periodo rileviamo una diminuzione.

**Graf. 10 – Procedimenti definiti su depositati mensilmente e numero di mediatori impegnati in almeno un procedimento**  
Valori assoluti



Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

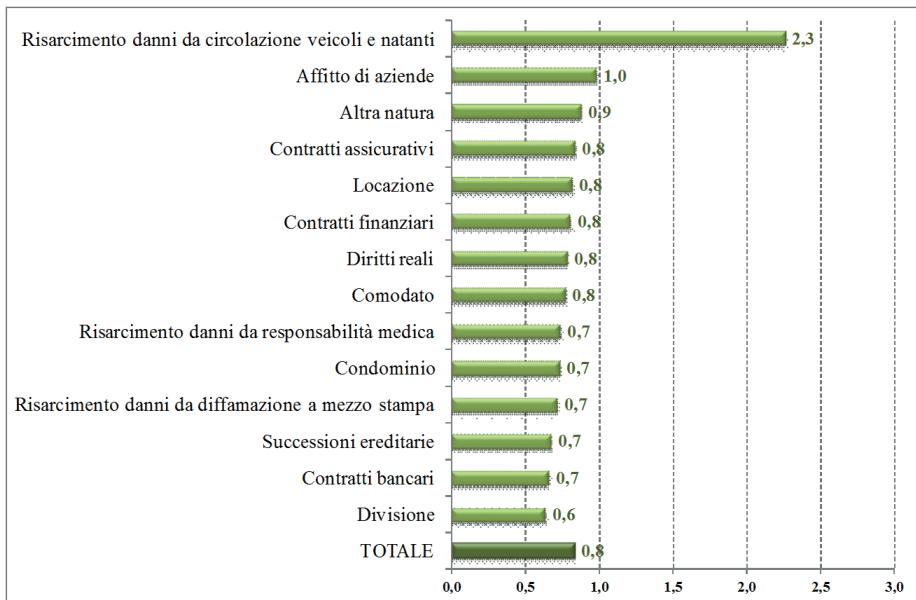
**Graf. 11 – Procedimenti definiti su gestiti mensilmente**  
Valori percentuali



Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

## Graf. 12 – Procedimenti definiti su depositati mensilmente

Valori assoluti – dicembre 2012- dicembre 2013



Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

Analizzando il grafico 12, relativo al numero di procedimenti definiti rispetto ai procedimenti depositati, emerge la capacità delle Camere di Commercio di evadere le procedure depositate, arrivando, in alcuni casi, ad ottenere un indice superiore al 2,3.

Ciò dimostra che, nella quasi totalità delle materie, nell'arco dell'ultimo anno, i procedimenti conclusi, rispetto ai procedimenti depositati, evidenziano un grado di efficienza delle Camere di Commercio superiore al 100%.

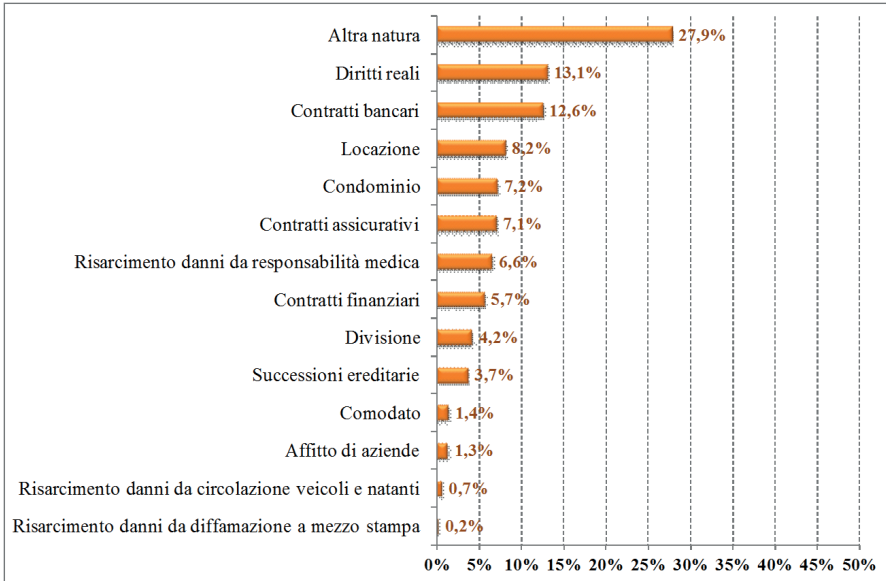
### MEDIAZIONI DEFINITE PER NATURA DELLA LITE

Analizzando ora la distribuzione delle mediazioni gestite nel periodo dicembre 2012 - dicembre 2013, si nota come più del 53% dei procedimenti giunti a definizione riguarda materie per le quali non è stata sancita l'obbligatorietà (altra natura).

Nel mese oggetto di rilevazione, oltre il 27% dei procedimenti definiti, ha riguardato materie non obbligatorie, mentre, per quanto riguarda le materie oggetto dell'obbligatorietà, le controversie in materia di "diritti reali", "contratti bancari", e "locazione", si attestano tra il 13,1% e l'8,2%.

**Graf. 13 – Procedimenti definiti per tipologia**

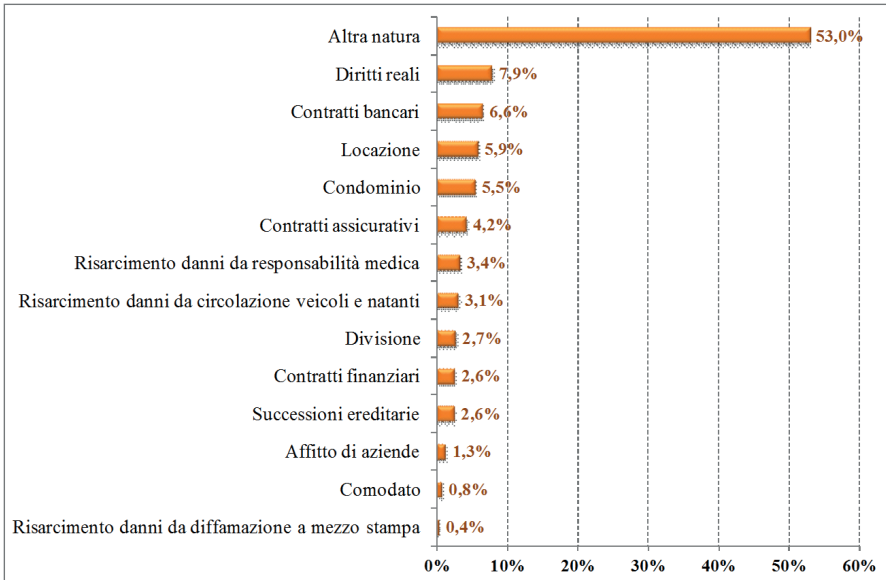
Valori percentuali – dicembre 2013



Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

**Graf. 14 – Procedimenti definiti per tipologia**

Valori percentuali – dicembre 2012- dicembre 2013



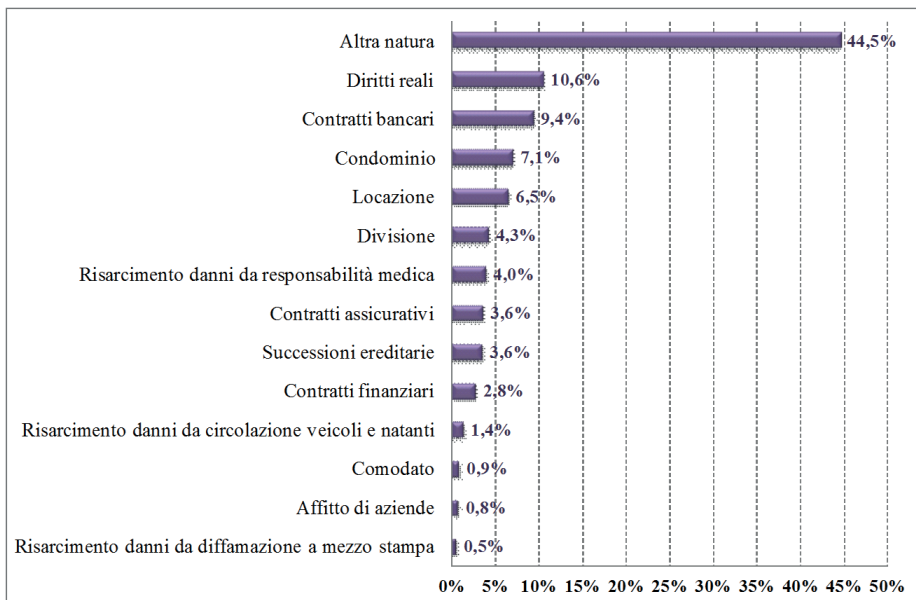
Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.

## MEDIAZIONI GESTITE PER NATURA DELLA LITE

Analizzando il grafico 15, relativo alla quota dei procedimenti gestiti per tipologia, rileva evidenziare come nel mese corrente, il maggior numero di procedimenti gestiti ha riguardato materie escluse dall'obbligatorietà dell'istituto della mediazione civile e commerciale.

### Graf. 15 – Procedimenti gestiti per tipologia

Valori percentuali – dicembre 2013



Fonte: Osservatorio Unioncamere sulla mediazione e la conciliazione.



## **MEDIAZIONE CIVILE EX D.L. 28/2010**

### **Statistiche relative al periodo 1° Gennaio - 31 Dicembre 2013**

*a cura del*

Ministero della Giustizia - Dipartimento della organizzazione giudiziaria,  
del personale e dei servizi - Direzione Generale di Statistica



## **MEDIAZIONE CIVILE EX D.L. 28/2010**

STATISTICHE RELATIVE AL PERIODO  
1° GENNAIO – 31 DICEMBRE

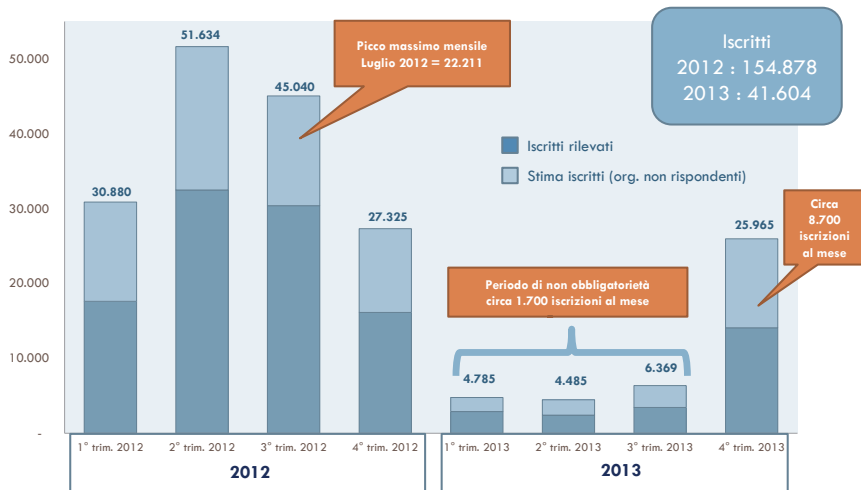
# **2013**



Ministero della Giustizia  
Dipartimento della organizzazione giudiziaria, del personale e dei servizi  
Direzione Generale di Statistica

# Iscrizioni di mediazioni

## Rilevazione statistica con proiezione nazionale



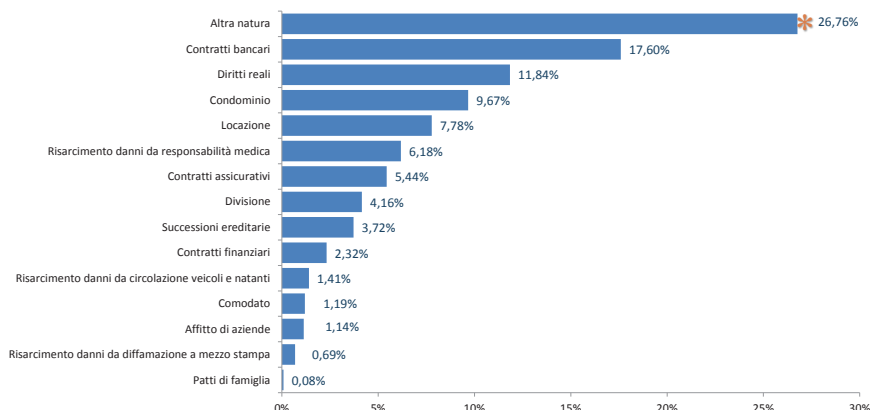
## Flussi e materie

1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013

| 2013<br>1 gennaio - 31 dicembre                      |                   |               |               |                 |
|--|-------------------|---------------|---------------|-----------------|
|  | PENDENTI INIZIALI | ISCRITTI      | DEFINITI      | PENDENTI FINALI |
| Condominio   | 923               | 4.024         | 1.860         | 3.087           |
| Diritti reali  | 3.948             | 4.926         | 2.445         | 6.429           |
| Divisione  | 1.307             | 1.730         | 755           | 2.282           |
| Successioni ereditarie                               | 1.020             | 1.549         | 807           | 1.762           |
| Patti di famiglia                                    | 64                | 35            | 13            | 86              |
| Locazione  | 2.282             | 3.237         | 1.803         | 3.716           |
| Comodato   | 327               | 496           | 233           | 591             |
| Affitto di Aziende                                   | 256               | 474           | 159           | 571             |
| Risarcimento danni da circolazione veicoli e natanti | 1.860             | 586           | 1.375         | 1.071           |
| Risarcimento danni da responsabilità medica          | 1.264             | 2.572         | 1.197         | 2.639           |
| Risarcimento danni da diffamazione a mezzo stampa    | 256               | 286           | 139           | 403             |
| Contratti assicurativi                               | 1.403             | 2.265         | 1.138         | 2.530           |
| Contratti bancari                                    | 2.433             | 7.323         | 3.868         | 5.888           |
| Contratti finanziari                                 | 669               | 967           | 488           | 1.148           |
| Altra natura della controversia                      | 5.625             | 11.135        | 7.740         | 9.020           |
| <b>Totale</b>  | <b>23.638</b>     | <b>41.604</b> | <b>24.019</b> | <b>41.222</b>   |

# Analisi per materia

1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013

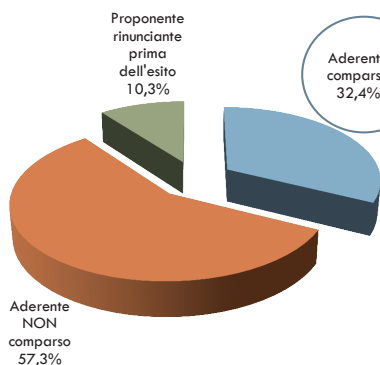


(\*) La prevalenza della categoria aggregata "altra natura" è dovuta alla maggiore incidenza in questo periodo delle mediazioni volontarie rispetto alle materie obbligatorie fino all'ottobre 2012.

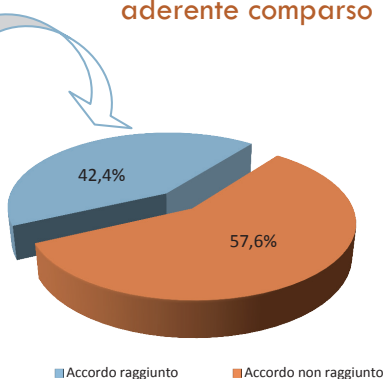
# Esito delle mediazioni

1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013

## Presenza delle parti

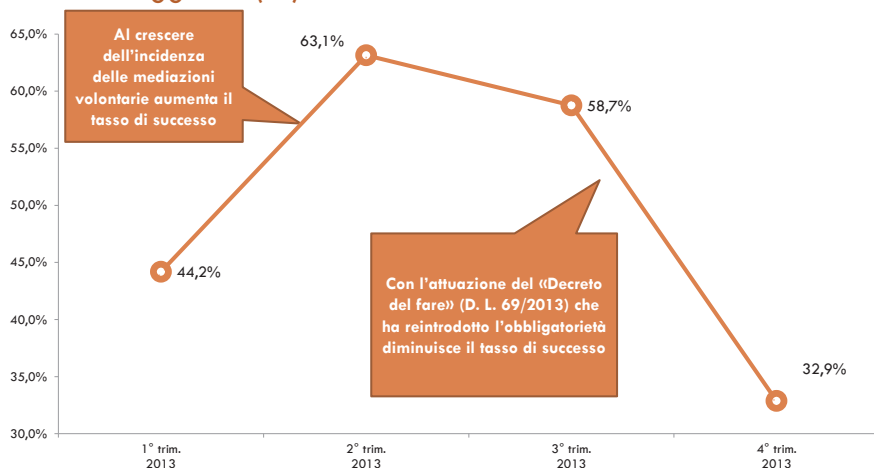


## Esito della mediazione con aderente comparso

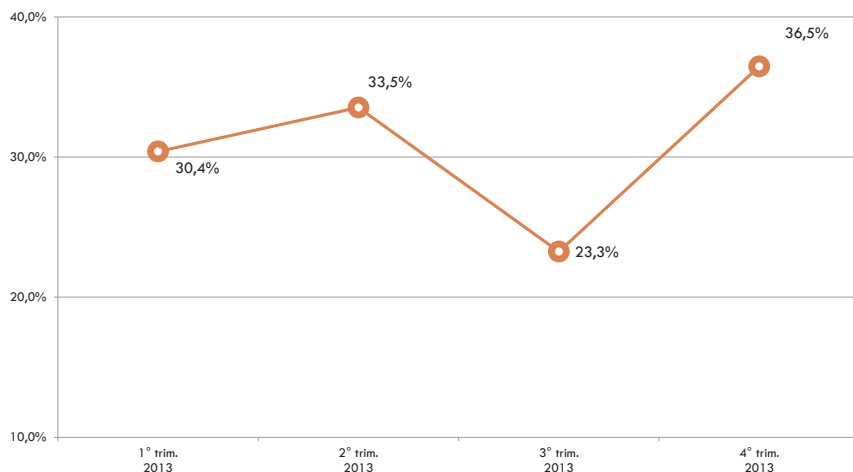


## Trend di successo

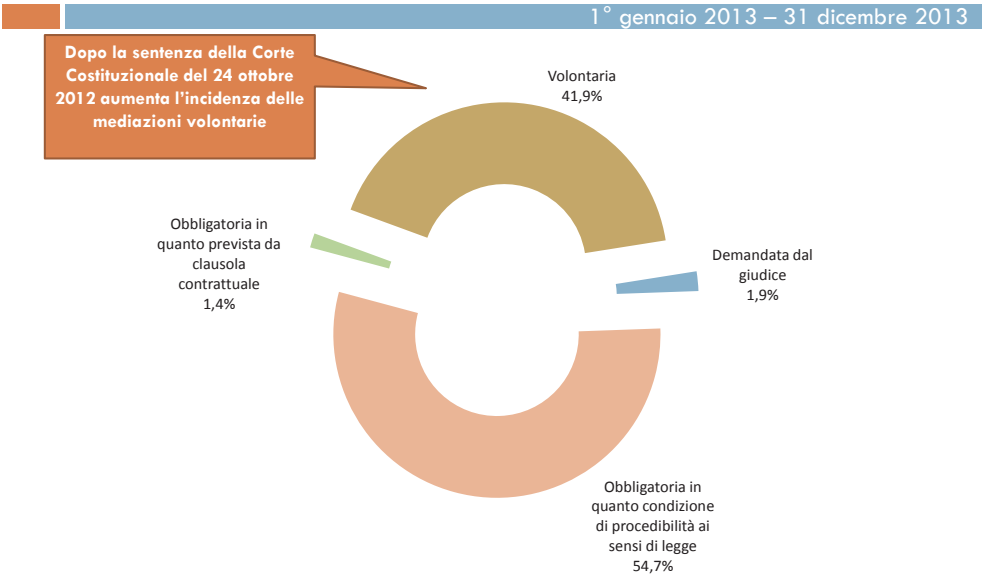
### Accordo raggiunto (%)



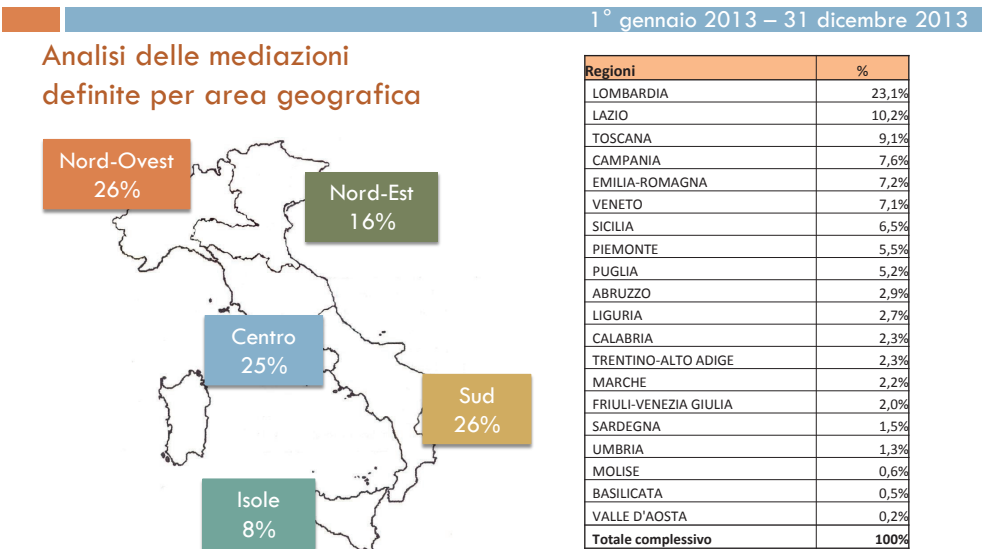
## Trend di comparizione dell'aderente nei procedimenti definiti



# Categorie della mediazione

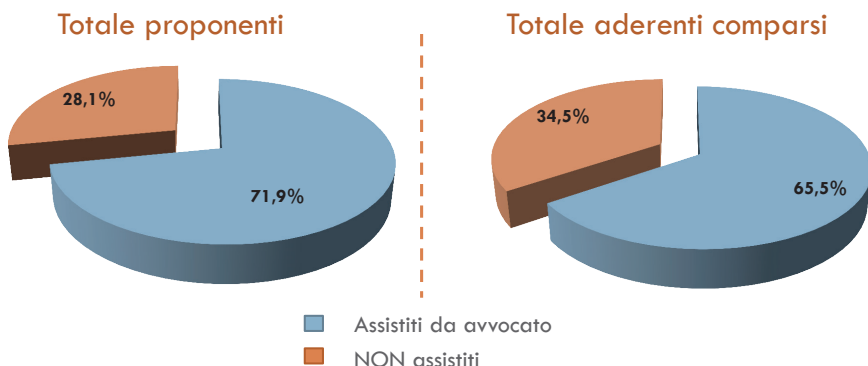


## Analisi geografica



## Assistenza legale

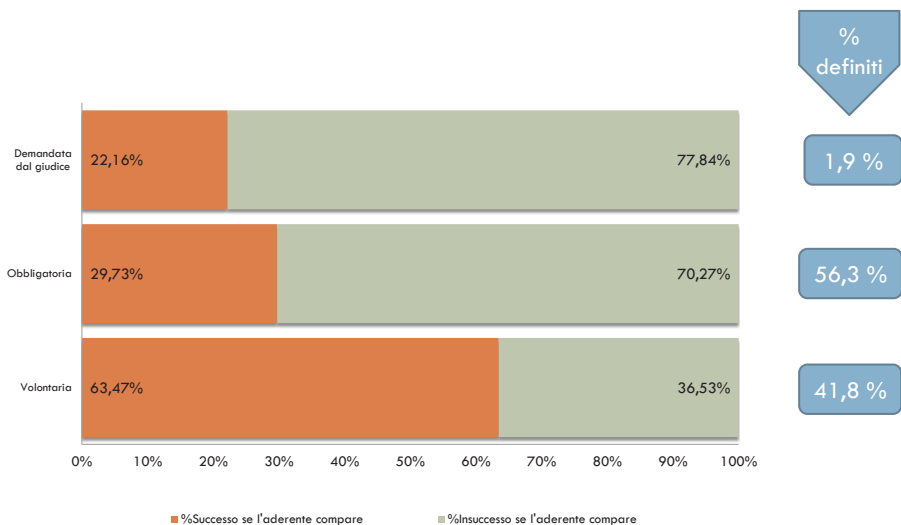
1° gennaio 2013 – 30 settembre 2013



*Dal 21 settembre 2013 l'assistenza legale è obbligatoria. Il grafico mostra che già prima di questa disposizione il livello partecipazione degli avvocati era altissimo.*

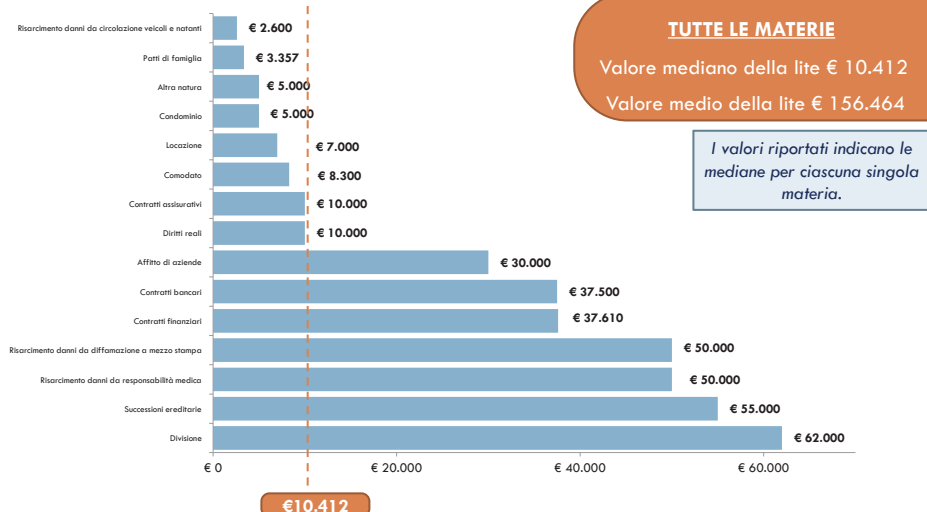
## Esito della mediazione per tipologia di procedimento

1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013



# Grafico dei valori medi per categoria

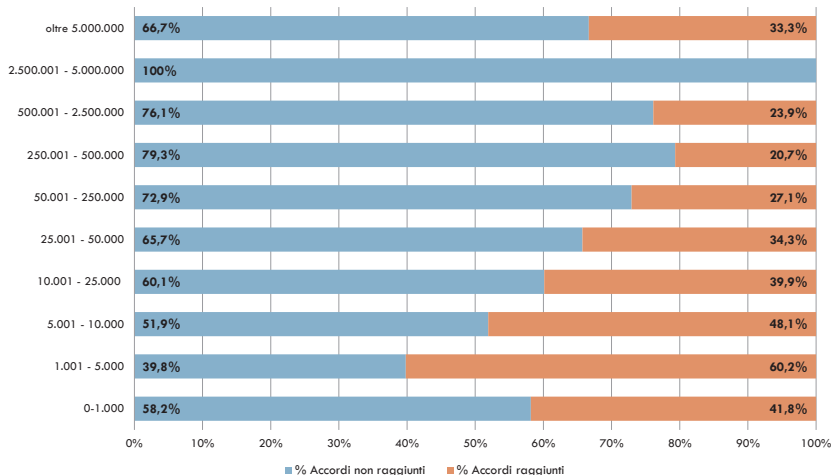
1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013



# Analisi dell'esito per classe di valore della lite

1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013

Classe di valore della lite in € (aderente comparso)



# Durata delle procedure

1° gennaio 2013 – 31 dicembre 2013

Durata delle procedure e confronto con la giustizia ordinaria



Ministero della Giustizia



Direzione Generale di Statistica



## **Appendice II - Le Azioni Inibitorie**



# CONTRATTI-TIPO DELLE CAMERE DI COMMERCIO, FUNZIONI DI REGOLAZIONE DEL MERCATO E AZIONI INIBITORIE

*a cura di*

Unioncamere

## I CONTRATTI-TIPO

---

Le Camere di Commercio concepiscono i contratti-tipo quali modelli contrattuali semplificati, privi di clausole squilibrate che possono contribuire a prevenire, per quanto è possibile, il contenzioso o quanto meno condurre a una risoluzione stragiudiziale rapida ed efficace ma, soprattutto, modelli contrattuali che davvero possano rappresentare uno strumento di garanzia e di corretta informazione al contraente debole, sia esso consumatore o piccola e media impresa.

Tale attività, infatti, ha anche lo scopo di verificare l'eventuale iniquità delle clausole contenute nei modelli contrattuali standard in uso nei principali settori economici attraverso un'azione integrata a livello locale e nazionale delle Camere di Commercio.

Questa funzione non va disgiunta neppure dalla competenza "storica" delle Camere di Commercio Italiane di rilevazione degli usi, che evidentemente si pone anche quale attività propedeutica ad eventuali interventi repressivi (l'azione inibitoria) ovvero modificativi (predisposizione di contratti standard).

I settori di intervento prescelti nella predisposizione di contratti-tipo e di controllo delle clausole-inique hanno toccato ambiti contrattuali estremamente differenti al fine di coprire tutti quei settori che si sono dimostrati in passato maggiormente forieri di controversie tra imprese e tra imprese e consumatori.

L'obiettivo è quello di contribuire alla creazione di un mercato trasparente ed informato, regolato da norme chiare, conosciute e condivise, per accrescere la fiducia di imprese e consumatori e vincere insieme la sfida della modernizzazione del nostro sistema economico.

Ben 99 Camere di Commercio hanno ad oggi aderito all'iniziativa nazionale del Sistema Camerale e sono collegate con un sistema amministrativo strutturato a rete, collegato telematicamente tramite il portale *web* di Unioncamere.

Le singole Camere, infatti, possono operare telematicamente tramite tale sito del sistema camerale appositamente dedicato ([www.contratti-tipo.camcom.it](http://www.contratti-tipo.camcom.it)), dove sono pubblicati anche tutti i contratti-tipo, i pareri resi sulle clausole inique e i codici di condotta condivisi a livello nazionale.

E i dati dicono che al servizio accedono non solo commercialisti, avvocati e naturalmente imprenditori, ma anche singoli cittadini tramite i principali motori di ricerca.

I professionisti hanno infatti a disposizione modelli contrattuali affidabili ai quali fare riferimento nell'offerta qualificata dei propri servizi ai loro clienti. Saranno loro, infatti, ad adeguare alle singole esigenze dei propri clienti (imprese e non) i contratti-tipo predisposti dalle Camere di Commercio trovando altresì nei pareri nazionali sulle clausole inique un prezioso supporto di studio e approfondimento. Il servizio, infatti, è pensato anche in favore dei professionisti che possono trovare nella Camera di commercio un punto di riferimento importante a loro fianco nello svolgimento della loro attività professionale.

## **CONTROLLO DELLE CLAUSOLE E RUOLO DEL GIUDICE**

---

L'ordinamento italiano, tenendo presente che le Camere di Commercio avrebbero potuto pronunciarsi sull'abusività o meno di una clausola vessatoria ma senza concreti poteri sanzionatori (come quelli che, invece, a livello centrale, sono riconosciuti all'Antitrust dall'art. 37 *bis* cod. cons.) e senza tantomeno la possibilità di rilevarne la nullità, ha riservato tale potere al giudice.

Il giudice, semmai, potrà valutare il parere espresso dalle Commissioni di regolazione del mercato delle Camere di Commercio, restando naturalmente libero di decidere secondo i principi e le norme di diritto in materia.

Con esclusione dell'azione inibitoria promossa da Camere di Commercio, associazioni di consumatori e di professionisti quale unico strumento repressivo di tutela espressamente previsto dall'art. 37 cod. cons., l'ordinamento, però, non ha previsto alcuna disposizione né in ordine ad un controllo di secondo grado, né in ordine ad eventuali collegamenti con il controllo giudiziale, cioè con la deliberazione del giudice naturale, competente a dirimere le liti fra le parti.

Il controllo amministrativo non sostituisce, pertanto, il controllo del giudice, che

attiene alla tutela dei diritti soggettivi garantita dalla Costituzione e in tale campo il giudice non è in alcun modo vincolato né al contenuto del contratto-tipo, né al risultato del controllo delle clausole esercitato dalle Camere di Commercio, a livello locale, e dall'Antitrust, a livello nazionale.

## **LA *RATIO* DELL'INTERVENTO DI REGOLAZIONE DEL MERCATO DELLE CAMERE DI COMMERCIO**

---

Risulta chiara anche attraverso l'attività realizzata, in sede locale dalle singole Commissioni di regolazione del mercato (o più semplicemente dai 99 Uffici preposti alle attività dei contratti-tipo e tutela del consumatore) e a livello nazionale dalla Commissione nazionale di coordinamento, la *ratio* dell'art. 2, co. 2, lett. *h*) e *i*), sottesa a tutta la legislazione che dalla legge n. 580 del 1993: attribuire compiti di regolazione del mercato alle Camere di Commercio che possono svolgere la loro attività in condizioni di terzietà ed indipendenza, per il corretto svolgimento dei rapporti commerciali e, di conseguenza, offrendo adeguate garanzie anche ai contraenti deboli siano essi consumatori o piccole imprese.

Il vasto e completo ventaglio delle soluzioni tecniche e delle valutazioni giuridiche fornito ai professionisti dovrebbe favorire un'adesione spontanea e diffusa a quelle soluzioni che appaiono corrette ed opportune. La divulgazione telematica accompagnata da varie iniziative di promozione, poi, dovrebbe consentire anche una veloce circolazione delle informazioni a livello nazionale.

## **I DATI SULLA PREDISPOSIZIONE DEI CONTRATTI-TIPO, SUI CONTROLLI DELLE CLAUSOLE INIQUE E SULLE AZIONI INIBITORIE.**

---

Venendo ai dati dei contratti-tipo "predisposti", nello specifico negli ultimi 4 anni (periodo 2010-2013) dalle Camere di Commercio sono stati definiti a livello locale 130 contratti-tipo (il 30% circa su istanza di parte – semplice cittadino, consumatore, impresa o loro associazioni - e il 70% predisposti su iniziativa d'ufficio) e di questi con particolare attenzione ai settori del Commercio, del Turismo, dei Servizi, dell'Artigianato e dell'Immobiliare, con una netta crescita proprio nel 2013 (53 procedure di condivisione dei contratti-tipo attivate).

È cresciuta, da parte degli Uffici di Regolazione del Mercato delle Camere di Com-

mercio, l'attenzione riservata ai contratti della piccola e media impresa, in particolare nei Servizi e nelle attività economiche collegate alle nuove tecnologie.

Per quanto riguarda il controllo sulle clausole inique, nello stesso periodo (2010-2013) sono state altresì attivate dalle singole Camere 274 procedure amministrative di controllo sull'uso di clausole inique (delle quali 179 – il 65% del totale - avviate su “iniziative di parte” e 95 “avviate d’ufficio”, pari ad un terzo del totale), ovvero clausole che determinano uno squilibrio a sfavore dei contraenti deboli (consumatore soprattutto, ma anche piccola e micro impresa).

L'incremento delle procedure di controllo sulle clausole inique su istanza di parte è sicuramente dovuto alla maggiore conoscenza del servizio da parte di imprese, consumatori e loro associazioni.

Il dato dell'incremento delle procedure di controllo sulle clausole inique avviate “su iniziativa di parte” (ormai 2/3 del totale) testimonia, infatti, una crescente fiducia dei soggetti del mercato nelle Camere di Commercio alle quali essi si rivolgono con procedure che giungono regolarmente e positivamente a conclusione nell'89% dei casi.

Nel 2013, su 54 procedure di controllo delle clausole inique attivate (36 delle quali su istanza di parte: il 67%), 48 procedure si sono concluse con un adeguamento spontaneo da parte del predisponente le clausole (il professionista/impresa), mentre solo 2 casi (il 4%) sono stati archiviati e 4 (il 7% del totale) hanno dato luogo ad azioni inibitorie da parte delle Camere di Commercio.

Se si considera come punto di partenza il 2007 (anno di rilancio delle attività di controllo delle clausole inique nell'ambito di un progetto realizzato da Unioncamere e le Camere di Commercio in collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico), possono contarsi ben 403 procedure di controllo sulle clausole inique (una media di 57 procedure all'anno per 7 anni).

Particolari criticità emergono soprattutto nei settori dell'immobiliare [22%], assicurativo/bancario/finanziario [19%] e commercio [19%], ma anche in quello dei servizi (e trasporto)[15%], nonché in quello dell'artigianato [15%].

Stabili, invece, le procedure di controllo (a seguito di segnalazioni) in materia di turi-

smo [7%], residuali i dati sul condominio e locazione [3%] settori nei quali il Sistema Camerale è intervenuto, particolarmente, negli ultimi anni.

Da evidenziare, infine, che l'attivazione in sede giudiziaria, da parte delle Camere di Commercio, di 21 azioni inibitorie contro l'uso di clausole inique promosse nel quadriennio 2009-2013 è avvenuto, in particolare, su segnalazione a livello territoriale delle associazioni dei consumatori e di categoria a tutela dei propri associati.

A tali dati, frutto dell'agire delle singole Camere, si devono poi aggiungere quelli nazionali di Unioncamere, nell'ambito della sua funzione di coordinamento delle attività di predisposizione dei contratti-tipo e di condivisione dei pareri da parte delle singole Camere: 67 contratti-tipo, 7 pareri sulle clausole inique e 2 codici di etica commerciale (per un totale di 76 "interventi" nazionali in materia di regolazione del mercato).





## **Appendice III**

### **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 <sup>(1)</sup>,  
deliberando secondo la procedura legislativa ordinaria <sup>(2)</sup>,  
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 <sup>(3)</sup>, 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 <sup>(4)</sup>, 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

<sup>1</sup> GU C 181 del 21.6.2012, pag. 93.

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

<sup>3</sup> GU L 115 del 17.4.1998, pag. 31.

<sup>4</sup> 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 <sup>(1)</sup>, 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 <sup>(2)</sup>.

**(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.

<sup>1</sup> Cfr. pagina 1 della presente Gazzetta ufficiale.

<sup>2</sup> 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 <sup>(1)</sup>, 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

<sup>1</sup> GU L 136 del 24.5.2008, pag. 3.

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 <sup>(1)</sup>.

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

<sup>1</sup> GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.



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 ser-

vizi 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) <sup>(1)</sup>, 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 <sup>(2)</sup>, la soluzione imposta dall'organismo ADR non dovrebbe avere l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle norme obbligatorie della legislazione dello Stato membro in cui il consumatore risiede abitualmente.

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

<sup>1</sup> GU L 177 del 4.7.2008, pag. 6.

<sup>2</sup> GU L 266 del 9.10.1980, pag. 1.

**(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 in-

formazioni relative ai pertinenti organismi ADR e precisare se intende farvi ricorso.

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

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

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

**(51)** È opportuno che gli Stati membri coinvolgano i rappresentanti delle organizzazioni professionali, delle associazioni di categoria di imprese

e delle organizzazioni dei consumatori in sede di sviluppo di ADR, in particolare per quanto concerne i principi di imparzialità e indipendenza.

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

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

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

**(55)** Per assicurare che gli organismi ADR funzionino correttamente e efficacemente, è opportuno monitorarli attentamente. A tal fine, è opportuno che ciascuno Stato membro designi la o le autorità competenti che dovrebbero svolgere tale funzione. La Commissione e le autorità competenti a norma della presente direttiva dovrebbero pubblicare e aggiornare un elenco di organismi ADR conformi alla presente direttiva. Gli Stati membri dovrebbero provvedere affinché gli organismi ADR, la rete di Centri europei dei consumatori e, se del caso, gli organismi designati ai sensi della presente direttiva, pubblicino detto elenco sui loro siti web, fornendo un link al sito della Commissione, e laddove possibile su supporto durevole nei loro locali. Inoltre, gli Stati membri dovrebbero

incoraggiare le organizzazioni di consumatori e le associazioni di categoria di imprese pertinenti a pubblicare anch'esse detto elenco. Gli Stati membri dovrebbero anche assicurare l'adeguata divulgazione di informazioni sulla procedura da seguire per i consumatori in caso di controversia con un professionista. Inoltre, le autorità competenti dovrebbero pubblicare a scadenza regolare relazioni sullo sviluppo e sul funzionamento degli organismi ADR nei rispettivi Stati membri. Gli organismi ADR dovrebbero trasmettere alle autorità competenti informazioni specifiche sulle quali dovrebbero basarsi le suddette relazioni. Gli Stati membri dovrebbero incentivare gli organismi ADR a fornire tali informazioni avvalendosi della raccomandazione 2010/304/UE della Commissione, del 12 maggio 2010, relativa all'utilizzo di una metodologia armonizzata per la classificazione e la notifica dei reclami e delle richieste dei consumatori <sup>(1)</sup>.

**(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 <sup>(2)</sup> («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 provvedimenti inibitori a tutela degli interessi dei consu-

<sup>1</sup> GU L 136 del 2.6.2010, pag. 1.

<sup>2</sup> GU L 364 del 9.12.2004, pag. 1.

matori <sup>(1)</sup> (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 <sup>(2)</sup>, 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 <sup>(3)</sup>, il garante europeo della protezione dei dati è stato consultato e ha espresso un parere il 12 gennaio 2012 <sup>(4)</sup>,

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 incaricate della risoluzione delle controversie sono

<sup>1</sup> GU L 110 dell'1.5.2009, pag. 30.

<sup>2</sup> GU C 369 del 17.12.2011, pag. 14.

<sup>3</sup> GU L 8 del 12.1.2001, pag. 1.

<sup>4</sup> GU C 136 dell'11.5.2012, pag. 1.

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 di-

versamente, 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 pagargli 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 pagargli 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 ORGANISMI E ALLE PROCEDURE ADR

## Articolo 5

### Accesso agli organismi e alle procedure ADR

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

2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR:

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

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

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

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

e) accettino sia le controversie nazionali sia quelle transfrontaliere, comprese le controversie oggetto del regolamento (UE) n. 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 profes-



sionisti 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 si-

gnificativo 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 verifichino 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 organi-

smi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in qualsiasi altro modo essi ritengano appropriato, informazioni chiare e facilmente comprensibili riguardanti:

- a) le modalità di contatto, indirizzo postale e indirizzo di posta elettronica compresi;
- b) il fatto che gli organismi ADR sono inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2;
- c) le persone fisiche incaricate della ADR, il metodo con il quale sono state nominate e la durata del loro mandato;
- d) la competenza, l'imparzialità e l'indipendenza delle persone fisiche incaricate della ADR qualora siano assunte o retribuite esclusivamente dal professionista;
- e) l'appartenenza a reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere, se del caso;
- f) i tipi di controversie per le quali sono competenti, inclusa, se del caso, la soglia;
- g) le norme procedurali che disciplinano la risoluzione di una controversia e i motivi per cui l'organismo ADR può rifiutare di trattare una determinata controversia ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 4;
- h) le lingue nelle quali possono essere presentati i reclami all'organismo ADR e in cui si svolge la procedura ADR;
- i) i tipi di regole sulle quali l'organismo ADR può basarsi per risolvere le controversie (ad esempio disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta);
- j) ogni requisito preliminare che le parti sono eventualmente tenute a rispettare prima di avviare la procedura ADR, incluso il requisito che il consumatore cerchi di risolvere la problematica direttamente con il professionista;
- k) la possibilità o meno per le parti di ritirarsi dalla procedura;
- l) gli eventuali costi che le parti dovranno sostenere, comprese le norme sulla ripartizione delle spese al termine della procedura;
- m) la durata media della procedura ADR;
- n) l'effetto giuridico dell'esito della procedura ADR, incluse, se del caso, le sanzioni per inadempimento

in caso di decisione con effetto vincolante per le parti;

o) l'esecutività della decisione ADR, se del caso.

2. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR rendano disponibili al pubblico sui loro siti web, su un supporto durevole su richiesta e in qualsiasi modo essi ritengano appropriato, le relazioni annuali d'attività. Tali relazioni comprendono le informazioni seguenti relative alle controversie sia nazionali sia transfrontaliere:

- a) numero di controversie ricevute e tipi di reclami ai quali si riferiscono;
- b) eventuali problematiche sistematiche o significative che si verificano di frequente e causano controversie tra consumatori e professionisti; tali informazioni possono essere accompagnate da raccomandazioni sul modo di evitare o risolvere problematiche analoghe in futuro, al fine di migliorare le norme dei professionisti, agevolando lo scambio di informazioni e di migliori prassi;
- c) la percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota in percentuale dei tipi di motivo per i rifiuti di cui all'articolo 5, paragrafo 4;
- d) nel caso di procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), le quote percentuali di soluzioni proposte o imposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole;
- e) quota percentuale delle procedure ADR interrotte e, se noti, i motivi della loro interruzione;
- f) tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie;
- g) percentuale di rispetto, se nota, degli esiti delle procedure ADR;
- h) cooperazione di organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere, se applicabile.

## Articolo 8

### Efficacia

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

- a) la procedura ADR è disponibile e facilmente accessibile online e offline per entrambe le parti,

a prescindere dalla loro ubicazione;

b) le parti hanno accesso alla procedura senza essere obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale senza che la procedura precluda alle parti il loro diritto di ricorrere al parere di un soggetto indipendente o di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;

c) la procedura ADR è gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori;

d) l'organismo ADR che ha ricevuto un reclamo dà alle parti notifica della controversia non appena riceve tutti i documenti contenenti le informazioni pertinenti riguardanti il reclamo;

e) l'esito della procedura ADR è comunicato entro un termine di 90 giorni di calendario dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il fascicolo completo del reclamo. In caso di controversie particolarmente complesse, l'organismo ADR incaricato può, a sua discrezione, prorogare il termine di 90 giorni di calendario. Le parti devono essere informate di tale proroga e della durata prevista del periodo necessario per la conclusione della controversia.

#### Articolo 9

##### **Equità**

1. Gli Stati membri garantiscono che nell'ambito delle procedure ADR:

- a) le parti abbiano la possibilità, entro un periodo di tempo ragionevole, di esprimere la loro opinione, di ottenere dall'organismo ADR le argomentazioni, le prove, i documenti e i fatti presentati dall'altra parte, le eventuali dichiarazioni rilasciate e opinioni espresse da esperti e di poter esprimere osservazioni in merito;
  - b) le parti siano informate del fatto che non sono obbligate a ricorrere a un avvocato o consulente legale, ma possono chiedere un parere indipendente o essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura;
  - c) alle parti sia notificato l'esito della procedura ADR per iscritto o su un supporto durevole, e sia data comunicazione dei motivi sui quali è fondato.
2. Nell'ambito delle procedure ADR volte a risolvere la controversia proponendo una soluzione,

gli Stati membri garantiscono che:

- a) le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento se non sono soddisfatte delle prestazioni o del funzionamento della procedura. Le parti sono informate di tale diritto prima dell'avvio della procedura. Nel caso in cui le norme nazionali prevedano la partecipazione obbligatoria del professionista alle procedure ADR, la presente lettera si applica esclusivamente ai consumatori;
  - b) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate del fatto che:
    - i) hanno la scelta se accettare o seguire la soluzione proposta o meno;
    - ii) la partecipazione alla procedura non preclude la possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario;
    - iii) che la soluzione proposta potrebbe essere diversa dal risultato che potrebbe essere ottenuto con la decisione di un organo giurisdizionale che applichi norme giuridiche;
  - c) le parti, prima di accettare o meno o di dare seguito a una soluzione proposta, siano informate dell'effetto giuridico che da ciò consegue;
  - d) le parti, prima di accogliere una soluzione proposta o acconsentire a una soluzione amichevole, dispongano di un periodo di riflessione ragionevole.
3. Qualora, conformemente al diritto nazionale, le procedure ADR prevedano che il loro esito diventi vincolante per il professionista una volta che il consumatore abbia accettato la soluzione proposta, l'articolo 9, paragrafo 2 deve leggersi come applicabile solo al consumatore.

#### Articolo 10

##### **Libertà**

1. Gli Stati membri provvedono affinché un accordo tra un consumatore e un professionista riguardo alla presentazione di reclami presso un organismo ADR non sia vincolante per il consumatore se è stato concluso prima dell'insorgere della controversia e se ha l'effetto di privare il consumatore del suo diritto di adire un organo giurisdizionale per la risoluzione della controversia.

2. Gli Stati membri provvedono affinché nelle procedure ADR volte a comporre la controversia mediante l'imposizione di una soluzione, sia possibile rendere tale soluzione vincolante per le parti soltanto a condizione che queste siano state preventivamente informate del suo carattere vincolante e abbiano specificatamente dato il loro assenso. La specifica accettazione del professionista non è richiesta se le norme nazionali dispongono che le soluzioni vincolano i professionisti.

#### Articolo 11

##### **Legalità**

1. Gli Stati membri provvedono affinché nelle procedure ADR volte a comporre una controversia mediante l'imposizione di una soluzione al consumatore:

a) in circostanze che non comportano un conflitto di leggi, la soluzione imposta non abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in base alla legge dello Stato membro in cui il consumatore e il professionista risiedono abitualmente;

b) in circostanze che comportano un conflitto di leggi, in cui la legge applicabile al contratto di vendita o di servizi è determinata ai sensi dell'articolo 6, paragrafi 1 e 2, del regolamento (CE) n. 593/2008, la soluzione imposta dall'organismo ADR non abbia l'effetto di privare il consumatore della protezione garantitagli dalle disposizioni cui non è permesso derogare convenzionalmente in virtù della legge dello Stato membro in cui egli risiede abitualmente;

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

2. Ai fini del presente articolo, la «residenza abi-

tuale» 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 consuma-

tore 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 inco-

raggiare 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 com-**

##### **petenti da parte degli organismi di risoluzione delle controversie**

1. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi di risoluzione delle controversie stabiliti nei loro territori che intendono essere considerati organismi ADR ai sensi della presente direttiva e inseriti in elenco conformemente all'articolo 20, paragrafo 2, trasmettano all'autorità competente:

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

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

2. Gli Stati membri che decidono di consentire le procedure di cui all'articolo 2, paragrafo 2, lettera a), garantiscono che gli organismi ADR che applicano tali procedure comunichino alle autorità competenti, oltre alle informazioni e alle dichiarazioni di cui al paragrafo 1, le informazioni necessarie a valutare la loro conformità ai requisiti specifici aggiuntivi di indipendenza e

di trasparenza di cui all'articolo 6, paragrafo 3.

3. Gli Stati membri garantiscono che gli organismi ADR comunichino ogni due anni alle autorità competenti informazioni concernenti:

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

## Articolo 20

### **Ruolo delle autorità competenti e della Commissione**

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

2. Ogni autorità competente, sulla base della valutazione di cui al paragrafo 1, fa un elenco di tut-

ti gli organismi ADR che le sono stati notificati e che soddisfano le condizioni di cui al paragrafo 1. Tale elenco comprende:

- a) il nome, le informazioni di contatto e i siti internet degli organismi ADR di cui al primo comma;
- b) le loro tariffe, se del caso;
- c) la lingua o le lingue in cui possono essere presentati i reclami e in cui è svolta la procedura ADR;
- d) i tipi di controversie contemplati dalla procedura ADR;
- e) i settori e le categorie di controversie trattati da ciascun organismo ADR;
- f) se del caso, l'esigenza della presenza fisica delle parti o dei loro rappresentanti, compresa una dichiarazione dell'organismo ADR relativa alla possibilità di svolgere la procedura ADR in forma orale o scritta;
- g) la natura vincolante o non vincolante dell'esito della procedura; e
- h) i motivi per cui un organismo ADR può rifiutare il trattamento di una determinata controversia a norma dell'articolo 5, paragrafo 4.

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

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

3. Se uno Stato membro ha designato più di un'autorità competente, l'elenco e gli aggiorna-



menti 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 stabiliti 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 relazione 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 10 DELL'ATTO CAMERA: 1836**

**Disegno di legge: “Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l’attuazione di altri atti dell’Unione europea - Legge di delegazione europea 2013 - secondo semestre” (1836)**

### **ARTICOLO 10**

---

**Principi e criteri direttivi per il recepimento della 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)**

**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 uguale 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 DESCRIZIONE DELL'ART.10 DELL'ATTO CAMERA 1836

*a cura del*

Servizio Studi della Camera

L'articolo 10, introdotto durante l'esame in Commissione, detta i principi e criteri direttivi specifici per il recepimento della **direttiva 2013/11/UE** del Parlamento europeo e del Consiglio (**direttiva sull'ADR per i consumatori**).

Nell'esercizio della delega, il Governo è tenuto a:

a) **esercitare l'opzione** di cui all'articolo 2, comma 2, lettera a) della direttiva, secondo cui rientrano tra le procedure 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 n. 28/2010, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

Si ricorda che il citato articolo 2, comma 2, del D.Lgs. 28/2010 afferma che il presente decreto non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, né le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi;

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 uguale di rappresentanti delle organizzazioni di consumatori e di rappresentanti del professionista e siano nominate a seguito di una procedura trasparente.

Si ricorda che la direttiva esclude, di norma, dal proprio ambito di applicazione 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, in quanto rischiano di essere esposte a un **conflitto di interessi**. Uno Stato membro può decidere che tali procedure si possono considerare procedure ADR ai sensi della direttiva stessa **a condizione che detti organismi siano pienamente conformi ai requisiti specifici di indipendenza e di imparzialità** stabiliti dalla

direttiva (articolo 6, paragrafo 3). 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 direttiva, inclusi i requisiti specifici aggiuntivi che garantiscono la loro indipendenza.

I requisiti di imparzialità e indipendenza stabiliti dall'articolo 6, paragrafo 3, della direttiva sono i seguenti:

- 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.

È prevista una **clausola di salvaguardia finanziaria** che specifica che le autorità interessate provvedono agli adempimenti di cui al presente articolo con le risorse umane, strumentali e finanziarie disponibili.

# 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**.





***Glossario e  
Indirizzi Utili***



## Glossario



## **ADR**

---

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

## **ARBITRATO (RITUALE ED IRRITALE)**

---

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

## **ASSOCIAZIONI DI CONSUMATORI**

---

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

## **AZIONI INIBITORIE**

---

Le azioni inibitorie sono provvedimenti giudiziari che hanno lo scopo di impedire comportamenti illeciti di certe imprese che danneggiano gli interessi dei consumatori. Le associazioni dei consumatori sono autorizzate ad agire a tutela degli interessi collettivi e possono chiedere al giudice di: vietare i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori; prendere provvedimenti per correggere o annullare gli effetti dannosi delle violazioni; ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale o locale. L'Unione Europea ha previsto la possibilità, per le associazioni o gli enti che difendono gli interessi dei consumatori, di intentare azioni transfrontaliere di questo tipo. Queste azioni mirano ad inibire o evitare che le imprese di uno Stato membro possano nuocere agli interessi dei consumatori di un altro Stato senza essere punite. L'azione inibitoria è disciplinata nell'art. 37 del Codice del Consumo.

## **CONCILIAZIONE PARITETICA PER LE CONTROVERSIE DI CONSUMO**

---

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

## **CONCILIAZIONE CAMERALE**

---

È una procedura di risoluzione delle controversie in base alla quale una terza persona imparziale, il conciliatore, assiste le parti in conflitto guidando la loro negoziazione e orientandole verso la ricerca di accordi vantaggiosi per entrambe.

Presso ogni Camera di Commercio è possibile accedere alla procedura di conciliazione laddove vi sia una controversia tra imprese o tra impresa e consumatore. Nel regolamento di ciascuna Camera è indicato il tariffario, che è concepito a scaglioni in base al valore della controversia.

## **COMMISSIONE PARITETICA**

---

È l'organismo deputato alla gestione della controversia ed è composto pariteticamente da un rappresentante dell'associazione dei consumatori e da un rappresentante dell'azienda; la Commissione ha il compito di formulare una proposta di soluzione della controversia da sottoporre alla valutazione del consumatore.

Se la proposta viene accettata, entrambe le parti sottoscrivono un verbale che ha valore di accordo transattivo; al contrario se l'accordo non viene raggiunto non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti.

## **DOMANDA DI CONCILIAZIONE**

---

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

## **MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE**

---

Il decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28 (pubblicato nella G.U. n.53 del 5 marzo 2010 e successive modifiche DL 21/6/13 n.69 convertito in L.9/8/13 n.98) sulla mediazione in materia civile e commerciale regola il procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie in numerose materie.

Tale decreto definisce la mediazione come *l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa*. La conciliazione secondo il decreto è il risultato e cioè la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione. Il procedimento si svolge senza formalità ed è coperto da assoluta riservatezza.

Le parti devono partecipare alla procedura di mediazione, già dal primo incontro, con l'assistenza di un avvocato.

Per le seguenti materie la mediazione è obbligatoria: condominio, diritti reali, divisioni, 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, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

## **ODR**

---

È l'acronimo di *Online Dispute Resolution* e indica la risoluzione delle controversie attraverso Internet.

È una procedura particolarmente indicata per la trattazione di controversie di consumo transfrontaliere la Commissione Europea ha creato la una rete transnazionale per garantire ai consumatori l'esercizio effettivo dei diritti "oltre frontiera" mediante il ricorso alla risoluzione alternativa delle controversie.

Tale rete è costituita da una serie di punti CEC (Centro Europeo del Consumatore) gestiti nei diversi Paesi dalle associazioni di consumatori che facilitano l'invio del reclamo del consumatore ed attivano, se necessario, una procedura on line di gestione della controversia.

## **PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE**

---

Accordo quadro tra associazione di consumatori e azienda attraverso il quale si individuano le modalità per la gestione delle controversie che dovessero insorgere tra consu-

matore e azienda. Vengono stabilite casistiche, tempi, eventuali indennizzi e modalità di trattazione della controversia. I protocolli e i relativi regolamenti sono aperti e sottoscrivibili dalle associazioni dei consumatori di cui all'art 137 del Codice del Consumo.

## **RECLAMO**

---

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

## **TECNICHE DI NEGOZIAZIONE**

---

Modalità per promuovere e favorire il confronto e la ricerca di un accordo condiviso tra le parti in conflitto.

## **TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE**

---

Nel settore delle telecomunicazioni, in caso di licenziamento, nelle controversie agrarie, è previsto l'obbligo di tentare una risoluzione delle controversie quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria. Non è obbligatorio accordarsi o trovare la soluzione ma è obbligatorio il tentativo presso le sedi riconosciute e accreditate (es. organismi di mediazione e nel settore delle telecomunicazioni anche presso commissioni paritetiche attivate con i protocolli tra Associazioni di consumatori e aziende del settore).

## **VERBALE DI CONCILIAZIONE PARITETICA**

---

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



## **Indirizzi Utili**

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

## **AZIENDE**

---

### **Agos Ducato Ducato**

[www.agosducatoducato.it](http://www.agosducatoducato.it)

<http://www.agosducatoducato.it/noi-e-i-consumatori/dalla-parte-dei-consumatori/>

### **Intesa Sanpaolo**

[www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com)

<http://www.intesasanpaolo.com/info/reclami-ricorsi-conciliazione.jsp>

### **Eni**

[www.eni.com](http://www.eni.com)

[http://www.eni.com/it\\_IT/associazione-consumatori/conciliazione/conciliazione.shtml](http://www.eni.com/it_IT/associazione-consumatori/conciliazione/conciliazione.shtml)

### **Acegas**

[www.gruppo.acegas-aps.it](http://www.gruppo.acegas-aps.it)

<http://www.gruppo.acegas-aps.it/cms.php?sz=749>

### **A2a**

[www.a2a.eu](http://www.a2a.eu)

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

### **Telecom**

[www.telecomitalia.it/](http://www.telecomitalia.it/)

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

### **Wind**

[www.windgroup.it](http://www.windgroup.it)

[http://www.windgroup.it/it/consumatori/conciliazione\\_paritetica.phtml](http://www.windgroup.it/it/consumatori/conciliazione_paritetica.phtml)

**Edison**

[www.edison.it](http://www.edison.it)

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

**Sorgenia**

[www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)

<http://www.sorgenia.it/area-informativa/clienti/conciliazione-paritetica/>

**Alitalia**

[www.alitalia.com](http://www.alitalia.com)

[http://www.alitalia.com/it\\_it/informazioni-supperto/diritti-passeggeri/index.html#conciliazione\\_paritetica](http://www.alitalia.com/it_it/informazioni-supperto/diritti-passeggeri/index.html#conciliazione_paritetica)

**Poste Italiane**

[www.poste.it](http://www.poste.it)

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

**Poste Mobile**

[www.postemobile.it](http://www.postemobile.it)

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

**H3g**

[www.tre.it](http://www.tre.it)

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

**Vodafone**

[www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

<http://www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/Contatta-Vodafone/la-conciliazione-paritetica>

**Teletu**

[www.teletu.it](http://www.teletu.it)

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

**Enel**

[www.enel.it](http://www.enel.it)

<http://www.enel.it/conciliazione/consumatori.shtm>

**Trenitalia**

[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vgnextoid=860a50288944e110Vgn-VCM1000003f16f90aRCRD>

**Fastweb**

[www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)

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

## **ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI RICONOSCIUTE DAL CNCU**

---

### **ACU**

Via Padre Luigi Monti, 20/c - 20162 Milano

Tel.: 02 6615411

Fax: 02 6425293

Website: [www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org)

Email: [associazione@associazioneacu.org](mailto:associazione@associazioneacu.org)

### **ADICONSUM**

Viale Degli Ammiragli n. 91 - 00136 Roma

Tel.: 06 44170232

Website: [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

Email: [assistenza.consumatori@adiconsum.it](mailto:assistenza.consumatori@adiconsum.it)

### **ADOC**

Via Chiana, 87 - 00198 Roma

Tel.: 06 45420928

Fax: 06 86329611

Website: [www.adocnazionale.it](http://www.adocnazionale.it)

Email: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)

### **ADUSBEF**

Via Farini, 62 - 00185 Roma

Tel.: 06 4818632-3

Fax: 06 83395114

Website: [www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

Email: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)

### **ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 - 20159 Milano

Tel.: 02 668901

Fax: 02 66890288

Website: [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

Email: [pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)

**ASSO-CONSUM**

Via Lombardia, 30 - 00187 Roma

Tel.: 06 97611916

Fax: 06 97612 46

Website: [www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it)

Email: [assoconsum@gmail.com](mailto:assoconsum@gmail.com)

**ASSOCIAZIONE UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI**

Viale G. Andreoli, 2 - 00195 Roma

Call Center Nazionale: 895.5698765

Website: [www.utentiradiotv.it](http://www.utentiradiotv.it)

Email: [info@utentiradiotv.it](mailto:info@utentiradiotv.it)

**ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 - 00186 Roma

Tel.: 06 6833617

Fax: 06 6867434

Website: [www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)

Email: [segreteria@assoutenti.it](mailto:segreteria@assoutenti.it)

**CASA DEL CONSUMATORE**

Via Privata Bobbio, 6 - 20144 Milano

Tel.: 02 76316809

Fax: 02 76392450

Website: [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)

Email: [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)

**CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI ALTO ADIGE**

Via Dodiciville, 2 - 39100 Bolzano

Tel.: 0471 975597

Fax: 0471 979914

Website: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it);

Email: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

### **CITTADINANZATTIVA**

Via Cereate, 6 - 00183 Roma

Tel.: 06 367181

Fax: 06 36718333

Website: [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

Email: [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

### **CODACONS**

Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma

Call Center Nazionale: 892007

Website: [www.codacons.it](http://www.codacons.it)

Email: [ufficiolegale@codacons.org](mailto:ufficiolegale@codacons.org)

### **CODICI**

Viale Guglielmo Marconi, 94 - 00146 Roma

Tel.: 06 55301808

Fax: 06 55307081

Website: [www.codici.org](http://www.codici.org)

Email: [segreteria\\_nazionale@codici.org](mailto:segreteria_nazionale@codici.org)

### **CONFCONSUMATORI**

Viale G. Mazzini, 43 - 43121 Parma

Tel.: 0521 231846

Fax: 0521 285217

Website: [www.confconsumatori.com](http://www.confconsumatori.com)

Email: [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it)

### **FEDERCONSUMATORI**

Via Palestro, 11 - 00185 Roma

Tel.: 06 42020755

Fax: 06 47424809

Website: [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

Email: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)

### **LEGA CONSUMATORI**

Via delle Orchidee, 4/a - 20147 Milano

Tel.: 02 48303659

Fax: 02 48302611

Website: [www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

Email: [utenza@legaconsumatori.it](mailto:utenza@legaconsumatori.it)

### **MOVIMENTO CONSUMATORI**

Via Piemonte, 39/a - 00187 Roma

Tel.: 06 4880053

Fax: 06 4820227

Website: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

Email: [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)

### **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Via Quintino Sella, 41 - 00187 Roma

Tel.: 06 4881891

Fax: 06 42013163

Website: [www.mdc.it](http://www.mdc.it)

Email: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)

### **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

Via Duilio, 13 - 00192 Roma

Tel.: 06 32600239

Fax: 06 3234616

Website: [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

Email: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)



## Associazioni di Consumatori



**ACU - Associazione Consumatori Utenti**  
Organizzazione senza scopo di lucro



ADICONSUM



**Casa del Consumatore**



CITTADINANZA ATTIVA



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE GENERALE DEI CONSUMATORI



**FEDERCONSUMATORI**  
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI



Lega Consumatori



**MOVIMENTO CONSUMATORI**



**Difesa del Cittadino**



**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

## Istituzioni



CAMERE DI COMMERCIO D'ITALIA

## Università



**UNIVERSITÀ di CATANIA**



**ROMA TRE**  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI



**UNIVERSITÀ di SIENA**  
1240

DIPARTIMENTO DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE, SCIENZE UMANE E DELLA COMUNICAZIONE INTERCULTURALE



**UNIVERSITÀ degli STUDI di TORINO**

Centro Europeo di Diritto dell'Informatica e del Consumo



**Università di Roma Tor Vergata**

## Imprese e loro associazioni di categoria



**Agos** **DUCATO**



**CENTROMARCA**



**CONF SERVIZI**  
Asstra • Federambiente • Federutility



**FEDERDISTRIBUZIONE**  
LE AZIENDE DELLA DISTRIBUZIONE MODERNA



**federfarma**



**FERROVIE DELLO STATO ITALIANE**



**INTESA** **SANPAOLO**



**MasterCard**



**MONTE DEI PASCHI DI SIENA**  
BANCA DAL 1472



**Posteitaliane**



**TELECOM ITALIA**



**UPA**  
UTENTI PUBBLICITÀ ASSOCIATI



**vodafone**



**WIND**  
Più vicini.



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

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

L'associazione è luogo di confronto sui diritti dei consumatori e favorisce il "dialogo aperto" tra le parti.

#### **Consumers' Forum**

Via degli Scipioni, 8 00192 Roma RM  
tel. 06-39725486 fax 06-39887519  
segreteria@consumersforum.it  
[www.consumersforum.it](http://www.consumersforum.it)

 [consumforum](https://www.facebook.com/consumforum)

 [@ConsumForum](https://twitter.com/ConsumForum)

 [consumersforumtv](https://www.youtube.com/consumersforumtv)

 [consumers'-forum](https://www.linkedin.com/company/consumers'-forum)