

CHI VUOLE LA FINE DI UNO STRUMENTO CHE FUNZIONA?

# Conciliazione: prove di un omicidio all'italiana

LORENZO MISURACA

Centomila conciliazioni in pochi anni. La possibilità di risolvere le proprie controversie con un'azienda senza rivolgersi all'avvocato e, soprattutto, senza rivolgersi al giudice, è diventata una pratica molto diffusa in Italia.

Tutto gratuitamente o quasi. Negli scorsi giorni, però, abbiamo rischiato di perdere del tutto la possibilità di affidarci alle associazioni di consumatori per trovare una soluzione extragiudiziale a problemi riguardanti contratti telefonici, disservizi ferroviari, cavilli bancari: nel decreto legislativo sul processo civile e commerciale nelle conciliazioni, approvato la scorsa settimana dal Consiglio dei ministri, era stata inserita una disposizione che escludeva del tutto le associazioni dalla conciliazione.

Tuttavia, il testo all'ultimo momento era stato, almeno in parte, modificato. E dunque, se l'ipotesi di affidare questa forma di risoluzione extragiudiziale soltanto ad avvocati e con ricorso ad arbitri terzi è stata cassata dal testo finale, rimangono alcuni cambiamenti che rischiano di rendere la vita più difficile ai consumatori intenzionati a rivolgersi alla conciliazione.

Vale la pena ripercorrere tutte le tappe della vicenda. Nel testo dello schema di decreto legislativo approvato dal Consiglio dei ministri, che passa ora alla convalida delle apposite commissioni parlamentari, si presenta la **mediazione** come un'attività "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". Una tale descrizione sembra esser fatta apposta per **escludere** da qualsiasi ipotesi di riconoscimento giuridico la **conciliazione paritetica** - i cosiddetti tavoli di conciliazione - avviata da diversi anni da decine di associazioni dei consumatori con una ventina di aziende.

## Senza arbitro

Il funzionamento della conciliazione paritetica ce lo spiega **Francesco Avallone**, vicepresidente di **Federconsumatori**: "Consiste in un tavolo formato da un rappresentante dell'azienda e uno dell'associazione dei consumatori. Alla base c'è sempre un **protocollo** d'intesa firmato con l'azienda, con cui si stabilisce un impegno a definire un percorso comune per i reclami e le contestazioni".

In questi anni sono stati avviati accordi con le aziende in vari settori: banche, telecomunicazioni, energia, ferrovie, poste. "Uno dei difetti degli altri tipi di conciliazione, quelle con un arbitro, - spiega Avallone - è che le **aziende** non si presentano, perché **non sono costrette**. Oppure non si presenta il consumatore perché non ha chiare le condizioni del percorso e preferi-

sce non rischiare". Oltretutto i dati danno ragione alle associazioni, se è vero che circa il **96% dei casi** in cui viene proposta una conciliazione paritaria finiscono con l'**assenso** del cliente. E anche le aziende sembrano soddisfatte del metodo.

**Mauro Ugolini**, responsabile ufficio rapporti con le associazioni dei consumatori di **Intesa SanPaolo**, conferma: "Tra le conciliazioni per il caso Parmalat e la conciliazione permanente ordinaria abbiamo discusso **34mila** casi. La metà è andata con un accordo per una proposta di rimborso. E nel caso di quel 50% di consumatori che non hanno ottenuto una proposta dal tavolo, c'è una ricaduta a livello di **contenziosi** dal giudice **bassissima**. Vuol dire che in qualche modo le persone interessate condividono la scelta del tavolo paritetico". Anche dalla **Vodafone**, ci confermano che il rapporto con le associazioni dei consumatori è **fondamentale**.

## Inutile duplicazione

Proprio per questo, la pressione delle associazioni dei consumatori perché non venisse approvata l'esclusività dell'azione di conciliazione riservata a legali presso un arbitro terzo è stata forte e ha fortunatamente ottenuto risultati. Nel secondo articolo dello schema del decreto legislativo è stato inseri-





to all'ultimo il seguente comma: "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".

**Antonio Longo**, presidente del **Movimento difesa del cittadino** (Mdc), commenta: "È stato sventato il rischio che la procedura di conciliazione paritaria venisse delegittimata. Cosa tanto più grave se si considera che abbiamo ricevuto diversi riconoscimenti, dalla stessa Autorità delle comunicazioni, per il nostro lavoro". Tutto risolto, dunque?

## L'organismo terzo

Non proprio. Innanzitutto, per alcuni dei settori forti della conciliazione paritetica viene introdotto l'**obbligatorietà del tentativo** della conciliazione presso un organismo terzo, prima di poter rivolgersi al giudice, in particolar modo nel settore **bancario, finanziario** e assicurativo.

Molto critico **Paolo Landi**, segretario nazionale di **Adiconsum**: "La conciliazione obbligatoria per legge è un **grande business**, ma mette i conciliatori nella condizioni di non riconoscere le aziende veramente disposte a collaborare. Si rischia di andare incontro a spese come i costi di conciliazione perdendo tempo. Nel codice del lavoro esiste già la conciliazione obbligatoria, e si è rivelata un totale fallimento". Per lo più rimane il dubbio di un'**inutile duplicazione** delle conciliazioni nei settori dove è già avviata quella paritetica.

"Nella nuova normativa - aggiunge Landi - il conciliatore fa una proposta di mediazione e, se non viene accettata, la trasmette al giudice qualora il consumatore decida di ricorrere ad azioni legali. Ma noi pensiamo che le due cose debbano essere distinte e non collegate. Se un consumatore ricorre alla conciliazione è perché vuole i soldi 'maledetti e subito', e si accontenta di trovare un accordo. Ma se va dal giudice è giusto che pretenda il rispetto totale del diritto più gli interessi dovuti al danno subito, senza alcuna interferenza del conciliatore".

Intanto il **Consiglio nazionale Forense** ha inviato le proprie osservazioni alle commissioni parlamentari competenti. "Ci sono molti aspetti che condividiamo ma altri bisogna **modificarli**", si legge in una nota. In particolare il Cnf chiede "di escludere la nullità del contratto tra legale e assistito come sanzione dell'omessa avvertenza da parte del primo della possibilità di conciliare".

COSA PREVEDE LA MEDIAZIONE OBBLIGATORIA INTRODOTTA DAL MINISTRO ALFANO

# Una riforma a misura solo di avvocato

*NEL CASO DI ASSICURAZIONI E BANCHE,  
IL RISCHIO È DI ESCLUDERE LA VIA PIÙ  
ECONOMICA SEGUITA FINO A ORA.*

**Il** ministro della Giustizia, Angelino Alfano, l'ha presentata come la riforma che ridurrà drasticamente i tempi di attesa per una conciliazione e allo stesso tempo la massa di lavoro per i giudici italiani, in cronico ritardo sui processi. Lo schema di decreto legislativo che riforma la disciplina della mediazione per la conciliazione di tutte le controversie in materia civile e commerciale, da poco approvato dal Consiglio dei ministri, non manca di ambizione.

## Prima il mediatore poi il giudice

Ma quale sono i punti principali e quando sarà attivo? Innanzitutto, viene introdotta una nuova figura giuridica nel nostro ordinamento: il **mediatore civile** per i processi civili e commerciali. Questo mediatore, un **soggetto terzo** e qualificato iscritto presso un **apposito registro** istituito presso il ministero della Giustizia, tenderà di far giungere a un accordo condiviso le due parti in controversia.

La conciliazione diventa di due tipi: **facilitativa**, nel caso in cui le parti siano aiutate a raggiungere un accordo anche amichevole sul loro rapporto in funzione dei rispettivi interessi; o **aggiudicativa**, quando viene proposta una risoluzione della controversia distribuendo torti o ragioni.

In alcuni casi, poi, la mediazione diventa **obbligatoria**. È il caso delle controversie in materia di **condominio**, diritti reali, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, **contratti assicurativi**, bancari e finanziari, risarcimento del **danno** derivante da responsabilità **medica** e da **diffamazione** con il mezzo della **stampa** o con altro mezzo di pubblicità. È curioso come quest'ultima materia, tema molto caldo per il governo attuale, non sia stata citata mai nella conferenza stampa di presentazione della riforma.

Nelle materie sopra elencate non sarà possibile ricorrere al giudice senza **prima** passare dalla **conciliazione**. In ogni caso, nel corso del processo il giudice può sempre invitare le parti a rivolgersi alla mediazione, rinviando l'udienza per il tempo strettamente necessario, e comunque mai per più di **120 giorni**.

L'accordo raggiunto a seguito della mediazione sarà omologato dal giudice e diverrà esecutivo,



ma qualora non abbia luogo, il mediatore farà una proposta finale di risoluzione della controversia, che spetterà alle parti accettare o rifiutare. E qui c'è un'altra sostanziale novità del decreto: se la sentenza del giudice corrisponderà alla proposta finale del mediatore, le **spese** del processo saranno **a carico** dalla parte che ha **rifiutato** precedentemente la **soluzione** conciliativa.

Secondo alcuni, tra cui l'Adiconsum, questo collegamento tra proposta del mediatore e sentenza del giudice potrebbe costituire un'interferenza nel giudizio finale. Anche se va chiarito che la nuova normativa dice esplicitamente che "le parti saranno tutelate dalla massima riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese nel corso del procedimento di mediazione, che non potranno essere utilizzate nei processi".

### Business legale

C'è anche una novità che si presenta come un'**opportunità** per gli Ordini professionali, soprattutto degli **avvocati**, ma come un rischio di ulteriore spesa per i cittadini che ricorrono alla conciliazione. Gli Ordini professionali potranno costituire organismi di mediazione nelle materie di loro competenza. Lo stesso ministro Alfano ha sottolineato che in questo modo "si aprono nuovi spazi di mercato per i professionisti". E chi **pagherà** "l'indennità" al mediatore privato? Il **consumatore**, naturalmente. Il quale, con la

nuova normativa, nel caso delle materie a conciliazione obbligatoria non potrà più accontentarsi del servizio quasi gratuito delle associazioni dei consumatori (che in genere richiedono 20-30 euro di iscrizione annuale) nella conciliazione paritetica.

Quali saranno i **tetti** e le **tariffe** di riferimento per i mediatori privati, lo schema non lo dice ancora e rinvia a future applicazioni normative. Forse tutto sarà chiaro a legge definitivamente approvata, entro 90 giorni, secondo quanto sostenuto dal Guardasigilli. Va però detto che sono previste anche agevolazioni fiscali per coloro che avviano il procedimento di mediazione, sotto forma di credito d'imposta per i compensi versati al mediatore.

In ogni caso il testo, che deve ancora passare all'esame delle commissioni parlamentari, potrebbe essere modificato. **Ivano Lusso**, segretario nazionale dell'**Unione giovani avvocati italiani**, esprime la sua "posizione di vicinanza ai consumatori" e la speranza che nella nuova riforma l'azione delle associazioni dei consumatori non venga indebolita, anche perché "come dimostra il Libro verde sulle azioni collettive risarcitorie della Commissione europea, per dispute del valore inferiore ai 200 euro i cittadini in genere non si rivolgono al giudice, mentre in questi casi la conciliazione paritaria costituisce sicuramente uno strumento a loro disposizione".

IL QUADRO CHE EMERGE DA CONSUMERS' FORUM

# Giustizia alternativa veloce ed efficace

**Lo** strumento della conciliazione ha una storia poco più che decennale in Italia, ma in molti casi ha dimostrato di dare buoni frutti. I luoghi della conciliazione, fino a oggi, sono stati i **tavoli paritetici** tra aziende e associazioni dei consumatori, le Camere di Commercio e i Corecom, strutture regionali dipendenti dall'Autorità di garanzia nelle comunicazioni.

I dati di **Consumers' forum** parlano di circa **20 protocolli** di conciliazione stipulati tra associazioni dei consumatori e le maggiori aziende di tutti i comparti (telecomunicazioni, assicurativo, energetico, bancario, trasporti, postale), oltre **100mila conciliazioni** concluse con suc-

cesso, **730 conciliatori** formati negli ultimi due anni e mezzo e con una durata media delle controversie di **poche settimane**.

Nel secondo rapporto sulla diffusione della **giustizia alternativa** in Italia, presentato dalla **Camera di Commercio di Milano e Unioncamere**, si evidenzia come negli ultimi tre anni il numero globale delle domande inerenti al **ricorso** agli strumenti di giustizia alternativa (conciliazione, arbitrati amministrati) in Italia sia più che **triplicato**, passando dalle 15.916 pratiche del 2005 alle 26.896 del 2006 fino alle 50.808 del 2007. In particolar modo, nel 2007 le domande di conciliazione rappresentano il 98%

*I TAVOLI TRA AZIENDE E CONSUMATORI FREQUENTI NELLE TELECOMUNICAZIONI E NEL CREDITO.*

di tutte le domande di giustizia alternativa, quelle di arbitrato solo l'1%. In particolare, c'è una **preferenza** per la conciliazione presso i **Corecom** (33.167 domande) e presso le Camere di Commercio (14.183).

Il **valore medio** delle conciliazioni è risultato pari a **17.555 euro**, con una durata media di **70 giorni**, mentre ci sono voluti 138 giorni in media per un arbitrato amministrato. Quasi tutte le tipologie di conciliazione, nel 2007, sono risultate gratuite. Entrando nel merito, i settori **più litigiosi** dal punto di vista delle conciliazioni sono **telecomunicazioni, credito** e servizi finanziari, seguiti dal settore delle dispute su internet con un aumento dei casi. ●