

<http://www.helpconsumatori.it/news.php?id=31990>



home | chi siamo | dossier | archivio | link | contatti

cerca

ricerca avanzata

home > burocrazia > giustizia > **GIUSTIZIA. Veroli (Consumers' Forum): "Conciliazioni, la nostra..."**

News

GIUSTIZIA. Veroli (Consumers' Forum): "Conciliazioni, la nostra risposta unitaria all'Europa"

15/03/2011 - 16:19

Non perdono appeal le conciliazioni, modello considerato "best practice" da portare in Europa. E Consumatori e aziende riuniti in Consumers' Forum hanno risposto insieme alla consultazione proposta dall'Europa in tema di ADR (Alternative Dispute Resolution) a difesa dell'esperienza italiana di conciliazione paritetica. Per Consumers' Forum uno dei primi step delle **attività dell'anno** è stato fatto: nei giorni scorsi è stato pubblicato il secondo rapporto sulle conciliazioni. Quali le differenze rispetto all'edizione precedente? Lo abbiamo chiesto a Sergio Veroli, presidente di Consumers' Forum: "L'evoluzione principale è che sono aumentati i protocolli delle conciliazioni nei confronti di altre aziende importanti e si sono un po' ridotte le conciliazioni, perché alcune questioni riguardanti le banche si stanno risolvendo mentre nel settore delle telecomunicazioni si sono ridotte le conciliazioni relative a questioni quali tariffazione aggiuntiva e piccoli abusi".

Nella classifica dei settori interessati ci sono al primo posto le telecomunicazioni, poi i servizi bancari e finanziari e l'energia. Sono settori che hanno problemi diversi: questo può spiegare perché si ricorre più facilmente a una conciliazione nelle telecomunicazioni piuttosto che nell'energia. Può spiegarcelo?

Le telecomunicazioni sono il settore più antico, quello dove nascono le conciliazioni: c'è stato un picco che è conciso con le liberalizzazioni, con i problemi dell'incumbent Telecom e i problemi di aggressività delle altre aziende. È stato un momento difficile ma è stato superato: ora si va verso una situazione positiva di accordi con le aziende. Il settore delle banche ha avuto un momento delicato quando ci sono state le grandi crisi - Cirio, Parmalat - ma anche in questo caso le grandi crisi si stanno risolvendo, non ce ne sono altre e dunque c'è un calo. Poi c'è il settore energia dove ultima è arrivata in ordine di tempo la liberalizzazione. Per ora le conciliazioni sono ancora poche, c'è bisogno di una maggiore informazione e di sviluppare conciliazioni più semplici per i cittadini e per i conciliatori.

Nel settore energia è complicato capire come muoversi per il consumatore o sono complicate le procedure messe in atto dalle aziende?

Il settore energia è complicato, difficile e molto regolamentato. Bisogna fare però dei passi avanti per rendere più semplici questi tipi di conciliazione, per i conciliatori e per i cittadini. E mi sembra ci sia uno sforzo continuo in questa direzione da parte delle associazioni, delle aziende e dell'Autorità Energia.

articoli correlati

Consumers' Forum: 2011, focus su CSR

GIUSTIZIA. Conciliazioni, un modello da portare in Europa

GIUSTIZIA. Conciliazioni, la tavola rotonda organizzata da Consumers' Forum



<http://www.helpconsumatori.it/news.php?id=31990>

Avete messo intorno a un tavolo rappresentanti di aziende, Consumatori e Autorità a parlare di conciliazioni. Qual è il risultato *politico* di attività di questo genere?

Abbiamo fatto una cosa importante: abbiamo risposto unitariamente come Consumers' Forum, aziende e associazioni, alla consultazione proposta dalla Commissione europea sull'ADR in preparazione della nuova direttiva. Abbiamo dato una risposta importante e unitaria in difesa della nostra esperienza di conciliazione paritetica e penso che sia un forte obiettivo raggiunto. Questo serve da una parte a difendere la conciliazione paritetica, dall'altra a far sapere che in Italia esiste un organismo come Consumers' Forum, unico in Europa, che vede lavorare insieme su molte questioni associazioni e aziende.

di Sabrina Bergamini

2011 - redattore: **BS**



stampa la pagina



invia ad un amico

[acquisti](#) | [alimentazione](#) | [ambiente](#) | [burocrazia](#) | [casa](#) | [comunicazione](#) | [diritti](#) | [diversabilità](#) | [soldi](#) | [viaggi e turismo](#) |

[home](#) | [chi siamo](#) | [dossier](#) | [archivio](#) | [link](#) | [contatti](#) |



2004 © Consumedia s.c. a r.l. - Roma
P.IVA 08759041000
[credits](#)