

Conciliazioni paritetiche e ADR

Ottavo Rapporto annuale

a cura di
Consumers' Forum

ABSTRACT

L'ottavo Rapporto Consumers' Forum, in linea con le precedenti edizioni, fornisce un quadro sintetico degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie in materia di consumo gestiti da associazioni e aziende analizzando i risultati dell'indagine suddivisi settore per settore. Prima di commentare quanto è emerso dall'indagine è necessario dare un breve cenno storico sull'origine delle conciliazioni paritetiche.

La conciliazione paritetica nasce in Italia negli anni '90 da un accordo negoziato tra alcune associazioni dei consumatori e SIP (oggi TIM). In quegli anni le associazioni dei consumatori prendono consapevolezza del proprio ruolo quali enti rappresentativi di interessi collettivi e validi interlocutori. Dall'altra parte le aziende iniziano a porre il cliente al centro delle proprie attività.

Nel 1998 viene istituito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), che di fatto legittima le attività delle associazioni dei consumatori riconosciute a livello nazionale. L'anno seguente nasce Consumers' Forum, come luogo di confronto e riflessione, per facilitare la conoscenza reciproca e superare la difficoltà di dialogo tra associazioni di consumatori e imprese.

Nel 2010 si inizia a parlare anche in Europa dell'esperienza italiana e proprio Consumers' Forum a Bruxelles incontra i rappresentanti dei partiti italiani per far conoscere e promuovere lo strumento della conciliazione paritetica, tanto che nel 2011 il Parlamento Europeo la definisce "buona prassi".

La Direttiva 2013/11/UE, recepita in Italia con decreto legislativo 130/2015, dà un'ulteriore spinta alla diffusione degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che sono quindi riconosciuti a livello normativo con l'applicazione di garanzie giuridiche individuate dal legislatore.

In continuità con le precedenti indagini, l'ottava edizione del rapporto di Consumers' Forum ha utilizzato un approccio statistico-metodologico per valorizzare i dati relativi alle conciliazioni paritetiche in serie storica negli anni 2019-2020-2021. L'indagine parte da una base campionaria significativa costituita da aziende e gruppi d'imprese rappresentative dei settori: telecomunicazioni, energia, gas, idrico, teleriscaldamento, commercio elettronico, servizi postali, servizi bancari, finanziari, assicurativi, recupero crediti e trasporti. Al panel di 26 imprese è stato distribuito un questionario, composto da una "batteria" di domande e variabili ad esse correlate. La griglia, ove possibile, è stata ritoccata per rendere omogenei i dati rappresentati nel presente lavoro. Inoltre, sotto l'aspetto metodologico occorre specificare che la maggior parte delle imprese ha fornito i dati

richiesti, solo alcune, per ragioni di policy, hanno restituito un *missing value*. Le griglie osservate sono state valutate da una serie di domande chiuse e una sola aperta in comune a tutte le aziende per raccogliere i vantaggi riscontrati nell'utilizzo dello strumento conciliativo.

Occorre infine evidenziare che nell'attuale edizione è stato esaminato il solo trasporto ferroviario mentre per il settore assicurativo, si è fotografata la situazione dei dati in forma aggregata (2016 – 2022) e rispetto ai precedenti rapporti, è stato anche inserito il settore del recupero crediti di cui non è stato possibile fornire una specifica analisi per il modesto numero di pratiche pervenute nel triennio.

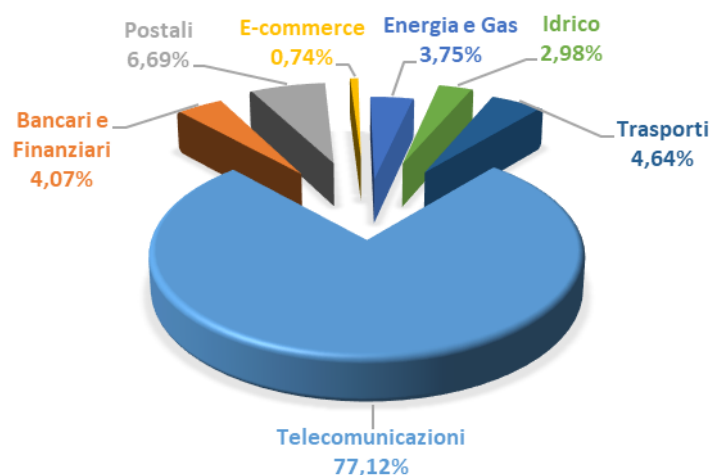
Dalla **Tavola A** è possibile osservare il totale delle domande di conciliazione dei settori produttivi (2019-2021) da cui emerge un trend positivo nell'utilizzo della procedura di conciliazione rispetto al comparto delle telecomunicazioni che incide per circa l'80%.

Tavola A

SETTORI	Totale domande di conciliazione		
	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2019	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2020	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2021
Telecomunicazioni	28.219	21.471	17.396
Bancari e Finanziari	914	671	919
Postali	880	997	1.510
E-commerce	18	28	166
Energia e Gas	911	911	847
Idrico	695	665	673
Trasporti	1.209	990	1.046
Assicurativo	*945 (2016-2022)		

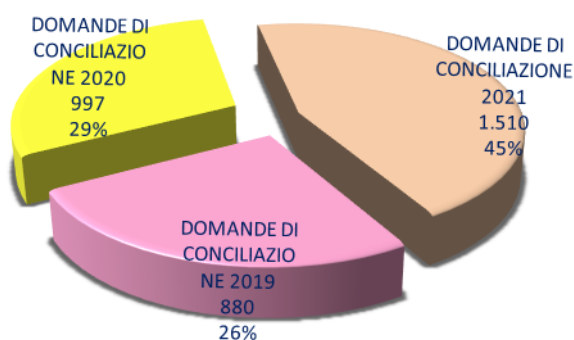
In complesso le domande in tutti i settori produttivi, registrate negli anni 2020 – 2021, in valore assoluto, sono pari a 25.733 e 22.557 e registrano una diminuzione del 12% rispetto al 2020. Questa contrazione è imputabile agli effetti dell'emergenza sanitaria che ha condizionato le abitudini dei consumatori costringendoli a modificare i propri stili di vita. Nel **grafico 1**, per il 2021, si riportano le percentuali delle domande distribuite per settori che indicano una discreta omogeneità tra tutti i comparti ad eccezione delle telecomunicazioni che confermano un trend positivo nell'utilizzo della procedura di conciliazione.

GRAF. 1 - TOTALE DOMANDE DI CONCILIAZIONE NEI DIVERSI SETTORI PRODUTTIVI 2021

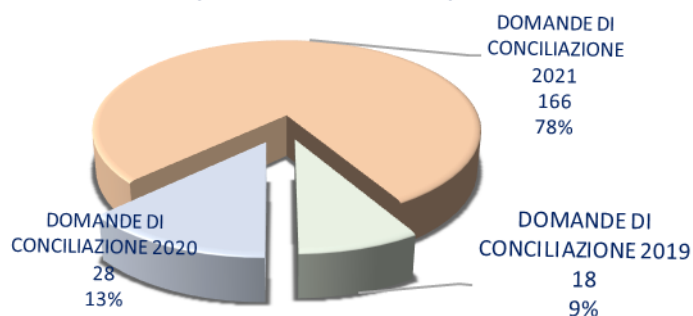


Per quanto attiene i trend dei diversi settori, nel 2021 (**Graf. 2 e 3**) si coglie un incremento delle domande di conciliazione pervenute nel comparto dei servizi postali (45%) e del commercio elettronico (78%).

**GRAF. 2 - SERVIZI POSTALI
SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2019-2021
(DATI IN VALORE ASSOLUTO)**



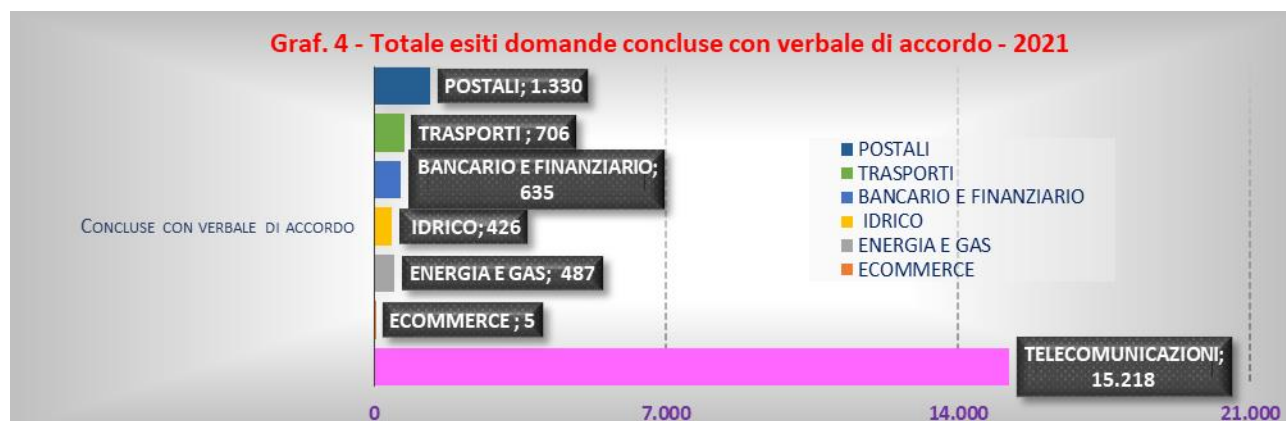
**GRAF. 3 - ECOMMERCE
SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2019-2021
(DATI IN VALORE ASSOLUTO)**



Sulla base delle risposte è stato possibile anche valutare i tempi di gestione delle domande di conciliazione che nei vari settori (2019 – 2021) oscillano da un minimo di 50 e un massimo di 90 giorni solari.

In riferimento agli esiti delle conciliazioni (**Graf. 4**), l'analisi fotografa, nonostante il calo dei ricorsi alla procedura, una percentuale positiva di domande concluse con verbale di accordo nel 2021 pari a circa il 63% rispetto a tutti i settori considerati. Risultato positivo che riconosce il valore dell'attività svolta e nella quale aziende e associazioni dei consumatori stanno investendo da circa

trent'anni, le prime con spirito di collaborazione hanno fidelizzato il consumatore, definendo la conciliazione una “buona opportunità commerciale”, le seconde mettendo a frutto le competenze umane e professionali al servizio della collettività.



Lo strumento conciliativo si conferma una soluzione rapida e accessibile anche di dimensioni economiche contenute rispetto ai costi di accesso alla giustizia ordinaria. La pluralità dell'offerta è certamente un punto di forza del modello italiano e, l'adattamento delle procedure attraverso protocolli unificati, costituisce un ulteriore elemento di crescita. Da tempo imprese e associazioni hanno avviato tavoli di confronto per uniformare le procedure con l'ottica di fornire un servizio “a misura” del consumatore.

I riconoscimenti ottenuti, in virtù del percorso attuato negli ultimi trent'anni, hanno reso possibile l'adeguamento dei processi in gioco in evoluzione. Ciononostante, bisogna sempre tenere a mente la natura di procedura negoziata della conciliazione paritetica per riuscire, attraverso il dialogo, ad adattare i sistemi alle esigenze della collettività, in continuo mutamento. Consumers' Forum, in quest'ottica, continuerà a fare la propria parte, col supporto di associazioni, aziende, istituzioni ed enti di ricerca, valorizzando e migliorando questa *best practice*, ancora oggi esperienza unica nel panorama nazionale ed europeo.