



***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, da 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'impresе 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.

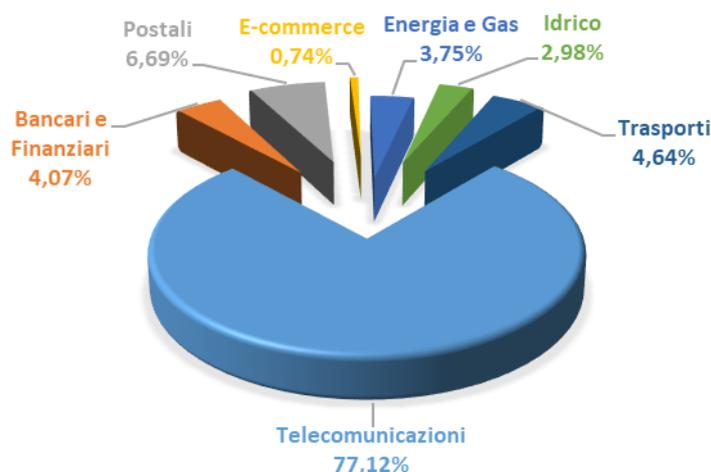
Dalla **Tavola A** è possibile osservare il totale delle domande di conciliazione dei settori produttivi (2019-2021) da cui emerge un trend positivo nell'utilizzo della procedura di conciliazione rispetto al comparto delle telecomunicazioni che incide per circa l'80%.

### 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)		

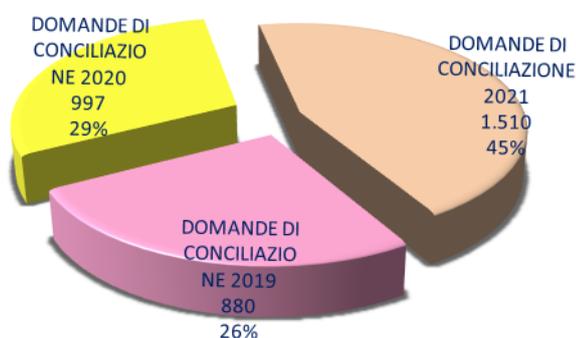
In complesso le domande in tutti i settori produttivi, registrate negli anni 2020 – 2021, in valore assoluto, sono pari a 25.733 e 22.557 e registrano una diminuzione del 12% rispetto al 2020. Questa contrazione è imputabile agli effetti dell'emergenza sanitaria che ha condizionato le abitudini dei consumatori 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**

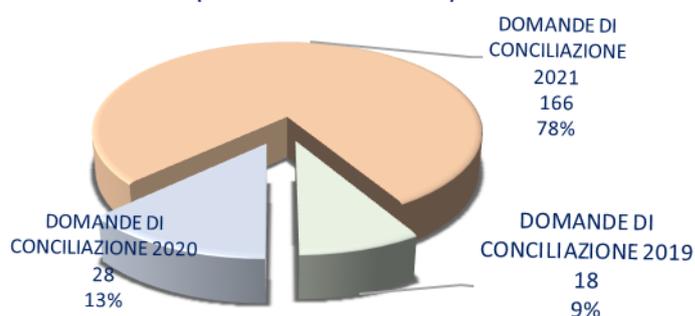


Per quanto attiene i trend dei diversi settori, nel 2021 (**Graf. 2 e 3**) si coglie un incremento delle domande di conciliazione pervenute nel comparto dei servizi postali (45%) e del commercio elettronico (78%).

**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 fotografica, 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.