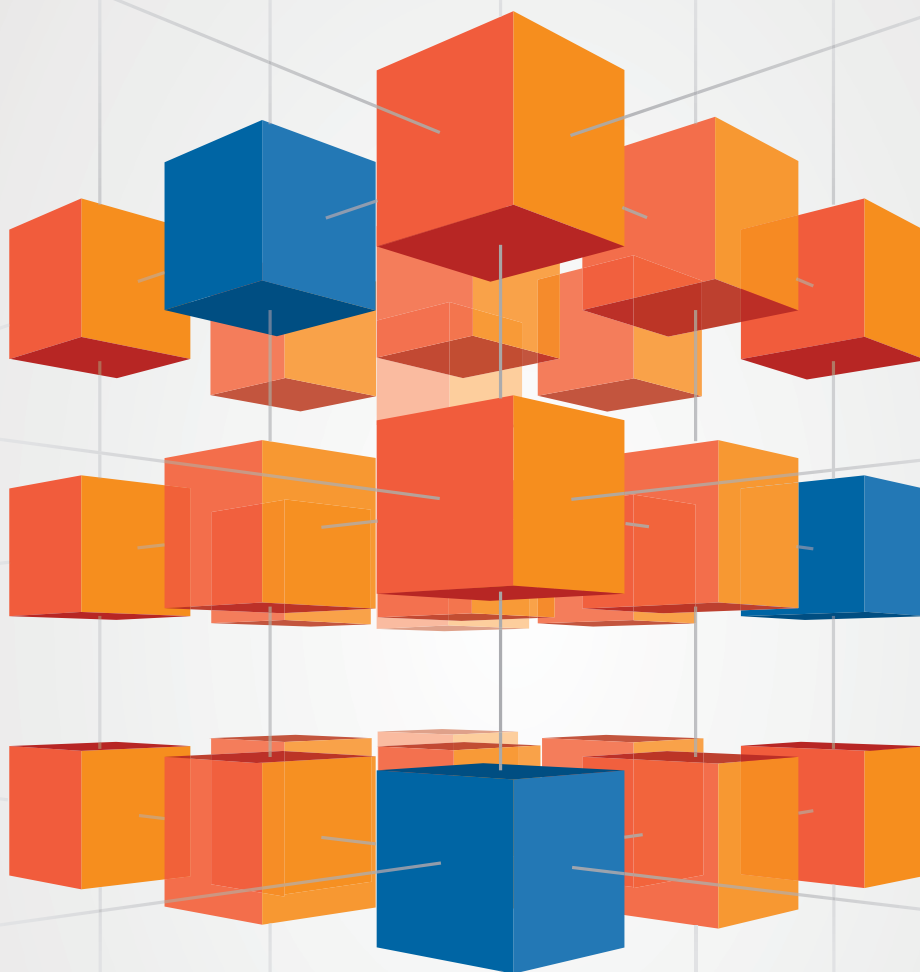




# CONSUMERS' FORUM

PRESENTA



## ***Conciliazioni Paritetiche*** ***Sesto Rapporto annuale***

### **ABSTRACT**

La versione integrale è disponibile sul sito [www.consumersforum.it](http://www.consumersforum.it)  
e in formato e-book scaricabile da Amazon

## 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. Quest'anno il report è giunto alla sesta 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 **"Conciliazioni paritetiche: Report 2015 e recepimento direttiva 2013/11/UE"** all'interno di **Consumeeting 2015 "Il Consumatore interconnesso"**.

### CONCILIAZIONI PARITETICHE: REPORT 2015 E RECEPIMENTO DIRETTIVA 2013/11/UE

**modera Roberto Tascini** - Segretario nazionale ADOC

**presentazione a cura di Antonietta Boselli** - Segretario Generale Assoutenti

**VI Report annuale sulle Conciliazioni Paritetiche**

**intervengono tra gli altri**

**Gianfrancesco Vecchio** - Direttore Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica Ministero dello Sviluppo Economico | **Elena Fissore** - Senatrice della Repubblica, Membro della 10<sup>a</sup> Commissione permanente (Industria, commercio, turismo) | **Pietro Praderi** - Presidente Lega Consumatori | **Pietro Giordano** - Presidente Adiconsum | **Giuseppe Leonardo Carriero** - Componente Arbitro Bancario Finanziario designato da Banca d'Italia | **Gabriella Facchetti** - Responsabile dell'unità Conciliazioni e Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico | **Mario Staderini** - Direttore Area Tutela dei Consumatori Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni | **Enea Franza** - Responsabile ufficio camera di conciliazione ed arbitrato presso la Consob | **Paola Thiella** - Vice Direttore ISDACI | **Ovidio Marzaioli** - Vice Segretario Generale Movimento Consumatori | **Tiziana Pompei** - Vicesegretario Generale Unioncamere | **Agata Carosi** - Responsabile Rapporti con le Associazioni dei Consumatori e Conciliazione Paritetica - Tutela del consumatore di Telecom Italia | **Leone Vitali** - Consumer Associations Relations Manager Vodafone | **Gianfranco Galasso** - Rapporti con le Associazioni di Consumatori Wind | **Giovanni Ferrari** - Responsabile Ufficio Conciliazioni Trenitalia | **Claudia Ciriello** - area Consumatori Cittadinanzattiva | **Sara Bitetti** - Relazioni Esterne Confconsumatori | **Laura Mastrocinque** - Unione Nazionale Consumatori

Questo sesto rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche, realizzato da **Consumers' Forum**, chiude una fase importante di uno strumento originale per la risoluzione delle cosiddette *small claims* e ne apre un'altra potenzialmente ancora più rilevante e significativa poiché quest'anno è stato finalmente raggiunto l'obiettivo del riconoscimento normativo della negoziazione paritetica. La negoziazione paritetica ha rappresentato una eccellenza e una peculiarità del nostro Paese, ha consentito la risoluzione di tante piccole controversie di consumo e ha contribuito a decongestionare le aule di tribunale.

Un obiettivo perseguito con tenacia dalle Associazioni dei Consumatori, dalle Imprese che credono nel dialogo e nel confronto trasparente con i propri clienti e dalle istituzioni come il Ministero dello Sviluppo Economico, che hanno sostenuto e condiviso questa modalità di risoluzione delle controversie contribuendo in maniera determinante al recepimento della Direttiva Europea 2013/11/UE.

La svolta è stata determinata da quest'ultima Direttiva con la quale l'Europa ha voluto imprimere un'accelerazione decisiva alla diffusione degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. La Commissione Europea attribuisce a questi strumenti una elevata valenza strategica per il completamento del mercato interno e per migliorare la fiducia dei cittadini, condizione fondamentale per lo sviluppo economico dello spazio europeo.

L'Unione Europea è partita dalla constatazione che, nonostante le raccomandazioni 98/257/CE del 30 marzo 1998 e 2001/310/CE del 4 aprile 2001, le ADR non si sono affermate in modo soddisfacente e solo una parte minoritaria dei consumatori europei conosce queste opportunità e se ne avvale.

Un livello elevato di protezione dei consumatori e la facilità di accesso dei consumatori agli strumenti di risoluzione delle controversie creano un clima di fiducia e contribuiscono allo sviluppo e alla crescita economica.

Venti anni fa la negoziazione paritetica è stata una felice intuizione di alcune Associazioni dei Consumatori e delle Aziende più rispettose dei diritti dei consumatori/clienti. Nel tempo si è notevolmente sviluppata e **Consumers' Forum**, costituitosi nel 1999, ha svolto un ruolo determinante in questo ambito, coerente con la sua *mission* che si basa sul confronto e il dialogo sistematico tra Aziende e Associazioni dei Consumatori per migliorare il livello di cultura consumerista, di consapevolezza dei cittadini e favorire i comportamenti corretti e trasparenti delle Aziende.

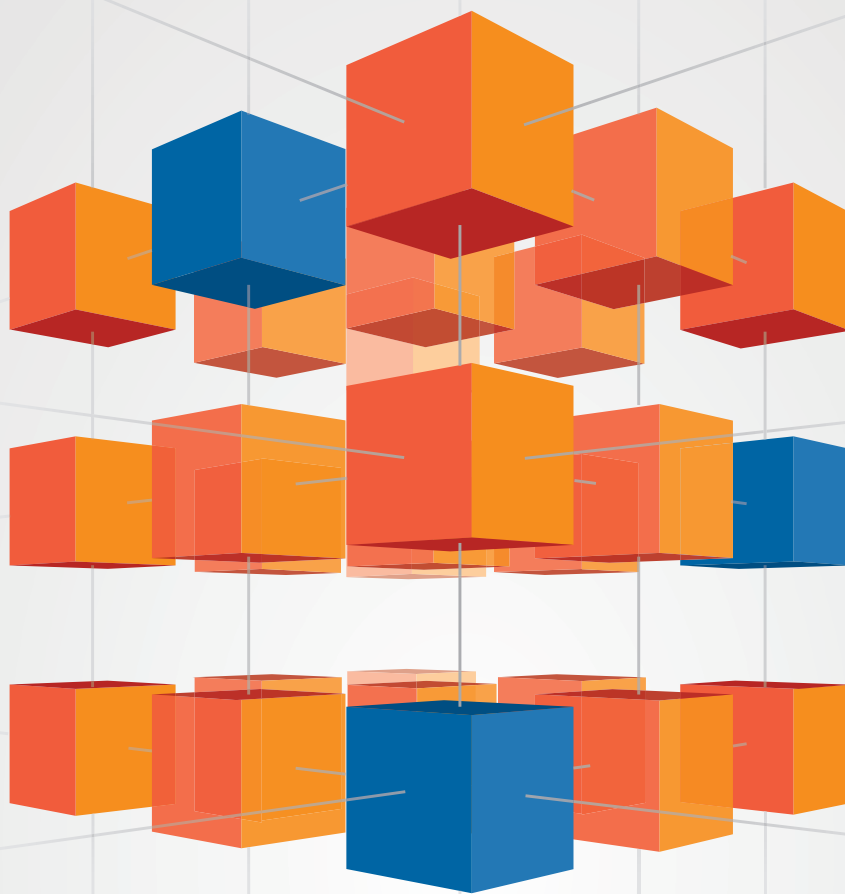
La negoziazione si è dimostrata un efficace e valido strumento che, cogliendo l'opportunità fornita dal decreto legislativo n. 130 del 6 agosto 2015, va ora rafforzata, rilanciata e sviluppata per mettere a disposizione dei cittadini uno strumento ancora più efficace.

Il decreto legislativo 130 delinea uno scenario nel quale interagiscono una varietà di strumenti per la risoluzione delle controversie, da quelli di tipo aggiudicativo ai modelli di tipo facilitativo e negoziale. L'auspicio è che tutte queste possibili soluzioni alternative alla giustizia ordinaria siano messe nelle condizioni di competere ad armi pari e sarà poi il mercato, ovvero i cittadini, a scegliere quelle più efficaci ed efficienti.

Insomma si tratta di innescare una sana competizione che abbia come obiettivo quello di garantire una maggiore tutela dei consumatori, di aumentare la fiducia nel mercato, di accelerare i tempi di risoluzione delle controversie e di contenere al massimo i costi.

**Lamberto Santini**

*Presidente di Consumers' Forum*



# ***Sesto 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 sesto rapporto conciliazioni.*

*Si ringrazia la dott.ssa Cristina Montagni per l'analisi e il commento statistico dei dati.*

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

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

Tabella 1 Consumers' Forum 2015

## ELENCO NON ESAUSTIVO DEI PROTOCOLLI REGIONALI

Settore	Azienda/ Ente	Regioni
<b>Servizi aeroportuali</b>	SEA	Lombardia
<b>Energia - Gas - Acqua</b>	Abbanoa (acqua)	Sardegna
	Aimag Hera Coop Gas SGR Servizi	Emilia Romagna
	A2A A2A Energia Acsm Agam Aemme Linea Energie Asmea Aspem Energia ASPM Soresina Servizi Bas Omniservizi	Lombardia
	Gelsia Linea Più Uni Acque	
	Vallenergie	Valle D'Aosta
	Umbria Energy	Umbria
	ASEA (Agenzia Sannita per l'Energia e Ambiente) Gori (Acqua)	Campania
	AcegasAps Ascopiave Ascotrade ASM SET Uni.co.g.e. Veritas Energia Vivigas Agenzia Gardesana (Acqua)	Veneto
	Bluenergy	Friuli Venezia Giulia
	Acea (energia e gas) Acea Distribuzione Acea Ato2 (acqua) Acea Ato5 (acqua) Acqualatina	Lazio
	Iren Unogas	Liguria
	Publiacqua	Toscana
	Acquedotto Pugliese	Puglia
	Acquedotto Lucano	Basilicata
<b>Trasporti/Mobilità</b>	Trenord	Lombardia
<b>Condominio</b>	ANACI (Bolzano)	Prov. Aut. BZ

*Tabella 2 Consumers' Forum 2015*

Le conciliazioni paritetiche iniziano il loro iter 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 Telecom Italia allora SIP. 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, a livello nazionale e 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*, ed i *Servizi Idrici*, i *Servizi Bancari e Finanziari*, i *Servizi Postali*, i *Trasporti*, le *Assicurazioni*, il *Turismo* ed il comparto dell'*e-commerce* (nel mese di luglio 2014 è stato sottoscritto un protocollo con il consorzio netcomm).

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 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 può conferire al conciliatore dell'Associazione mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia
- Attivazione della procedura di conciliazione
- Sospensione dei provvedimenti di tutela ed 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 STATISTICO – METODOLOGICA

---

L'analisi statistico-metodologica dei dati relativi alle conciliazioni paritetiche presentate nel corso dell'anno 2014 è stata analizzata con lo scopo di fornire uno strumento di continuità con i dati raccolti negli anni passati e presentati nel sesto rapporto relativo all'anno 2014.

L'osservazione statistica viene rappresentata da una base campionaria significativa di aziende che costituiscono un panel formato da 23 aziende (*Tim, Wind, Vodafone, Teletu, Fastweb, H3G, Poste Mobile, Acea, Enel, Eni, A2A, AcegasAps, Edison, BancoPosta, Intesa San Paolo, Findomestic, Poste Italiane, Autostrade, Trenitalia, Alitalia, Agenzia Gardesana, Abbanoa, Acea acqua*). Per l'analisi statistica sono anche computati, nel settore bancario e finanziario, i dati comunicati dalla Camera di Conciliazione della *Consob*).

In linea con quanto studiato lo scorso anno, il sesto rapporto ha consentito una significativa raccolta di dati ed un proficuo numero di informazioni che hanno reso possibile l'estrapolazione di utili parametri per raffronti dettagliati e per la costruzione di serie storiche di valori cumulati negli anni e presentati nel presente rapporto.

L'attuale elaborazione restituisce risultati efficaci, valutazioni aggiornate e puntuali nel controllo dell'analisi che si avvale, anche in questa edizione, di un questionario in linea con le attuali esigenze delle aziende prese a campione.

L'indagine, affinata rispetto alla precedente edizione, valorizza i *data set* considerando determinati aspetti qualitativi e quantitativi ed applicando là dove è stato possibile, anche una verifica con il supporto di analisi di trend di medio - lungo periodo con il metodo di "smoothing" che impiega le medie mobili e sostituisce ciascun elemento della serie con la media semplice o ponderata di un numero *n* di elementi circostanti.

Possiamo ritenere, alla luce di quanto è emerso dall'indagine, che l'attività svolta in quest'ultimo anno, che ha visto impegnate le aziende e le associazioni dei consumatori, ha prodotto significativi risultati. Si tratta di una conferma di un successo voluto dalle aziende che, con spirito conciliativo, riconquistano la fiducia di un consumatore, tanto da definire la conciliazione "una opportunità commerciale".

L'analisi statistica ha posto a confronto tre anni contigui (**2012-2013-2014**) e ne ha estrapolato i punti di maggior rilievo che, rispetto allo scorso anno, l'attività conciliativa ha permesso di migliorare ed attribuire maggiore importanza al lavoro delle Associazioni e delle aziende coinvolte nel rapporto 2015. Emerge, infatti, il proficuo scambio di informazioni ed il migliorato strumento per l'insorgenza di eventuali problematiche nonché lo sviluppo di azioni positive volte all'affinamento dei servizi dedicati alla clientela generando anche un conseguente abbattimento dei costi del contenzioso giudiziale nonché una migliore soddisfazione del cliente in termini di fidelizzazione.

Il **Sesto Rapporto Consumers' Forum** traccia, sotto l'aspetto analitico, un percorso più agevole in virtù delle modifiche apportate alla distribuzione dei report alle aziende coinvolte già dal 2013. Nel 2012 erano emerse delle anomalie (*valori mancanti*) negli item del report e fu necessario correggere l'input tecnico-metodologico aggiustando le domande sino ad allora sottoposte alle aziende.

La griglia del questionario, rinnovata nel 2012, corregge gli *item* e restituisce valori statistici significativi rispetto ai dati che era necessario rappresentare in maniera più omogenea ed esaustiva.



Malgrado la correzione di alcune variabili, in questa edizione, è stato necessario correggere ulteriormente il campione data la presenza di *missing values*, per ottenere una base coerente ed omogenea differenziando il questionario secondo i vari comparti produttivi di appartenenza delle Aziende.

Le griglie, anche in questo rapporto, sono composte da domande chiuse con la sola eccezione di una domanda aperta ed in comune a tutte le aziende. Ciò per offrire la possibilità di commentare in modo esteso i 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 sono stati sottoposti alle aziende 6 questionari diversi a seconda del comparto merceologico di appartenenza (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 ed e-commerce.

### DATI GENERALI SULLE DOMANDE DI CONCILIAZIONE PARITETICA.

La distribuzione totale delle domande di conciliazione nei settori produttivi parte dal 2009 fino ad arrivare al 2014, anno di riferimento del presente rapporto. Nella successiva tavola, è possibile valutare gli andamenti che ne caratterizzano le diverse evoluzioni intersettoriali.

	TOTALE DOMANDE DI CONCILIAZIONE PERVENUTE NEL:					
SETTORI	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2010	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2011	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2012	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2013	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2014
TELECOMUNICAZIONI	16.249	11.750	12.097	12.038	13.106	13.997
SERVIZI BANCARI/ FINANZIARI	11.414	6.289	356	405	245	618
SERVIZI POSTALI	863	917	836	1.340	879	918
	-	-	418*	21*		
ENERGIA E GAS	787	2.051	2.680	2.876	2.930	3.335
SERVIZI IDRICI	-	-	-	-	321	2.026
MOBILITÀ/TRASPORTI	385	499	508	946	914	716

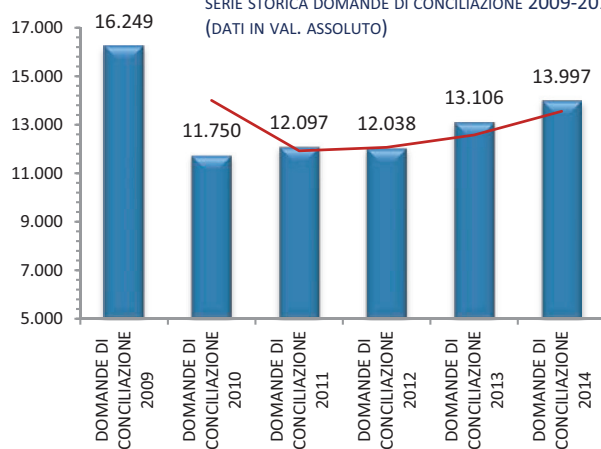
**Tabella 3 Consumers' Forum 2015**

\* I dati fanno riferimento ai disservizi che si sono verificati presso gli uffici postali (c.d. black out)

## ANALISI DI TREND DEGLI ANDAMENTI VERIFICATI IN SERIE STORICA TRA IL 2009 ED IL 2014 NEI DIVERSI COMPARTI PRODUTTIVI.

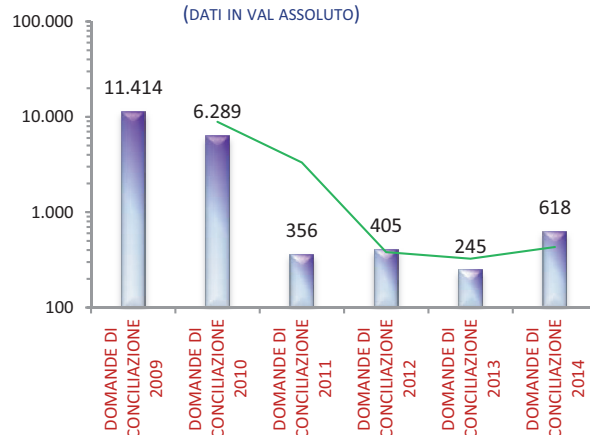
### TELECOMUNICAZIONI

SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014  
(DATI IN VAL. ASSOLUTO)



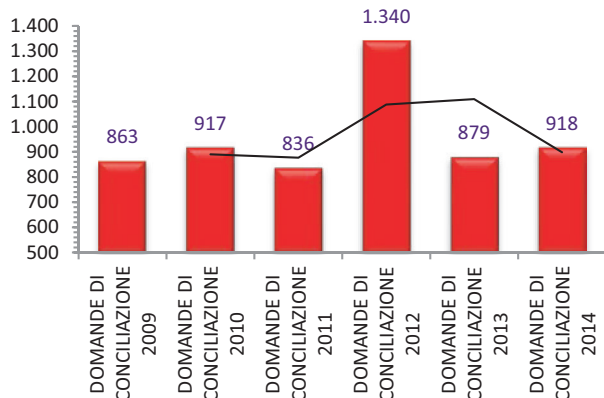
### SERVIZI BANCARI/FINANZIARI

SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014  
(DATI IN VAL ASSOLUTO)



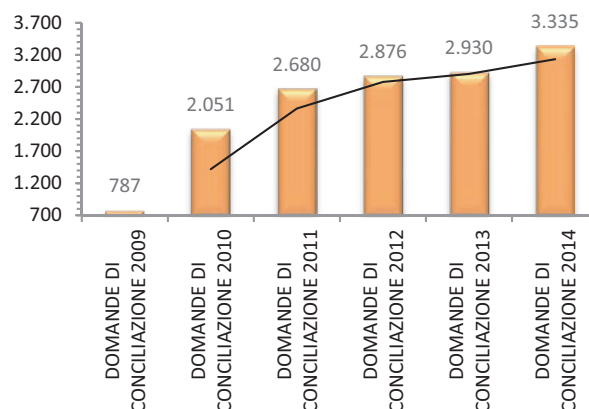
### SERVIZI POSTALI

SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014  
(DATI IN VAL ASSOLUTO)



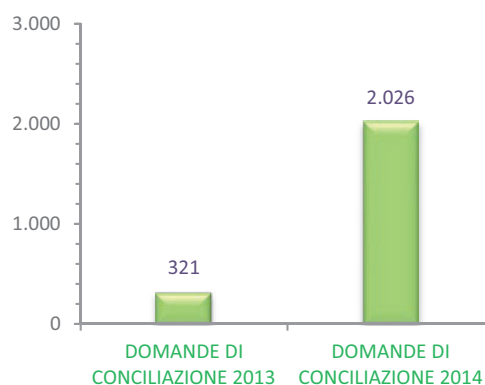
### ENERGIA E GAS

SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014  
(DATI IN VAL ASSOLUTO)



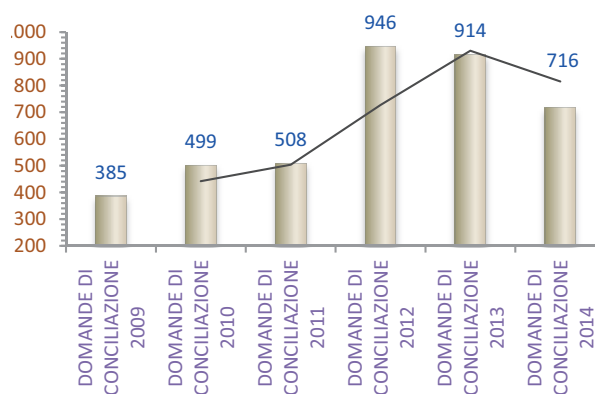
### SERVIZI IDRICI

SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014  
(DATI IN VAL ASSOLUTO)



### MOBILITÀ E TRASPORTI

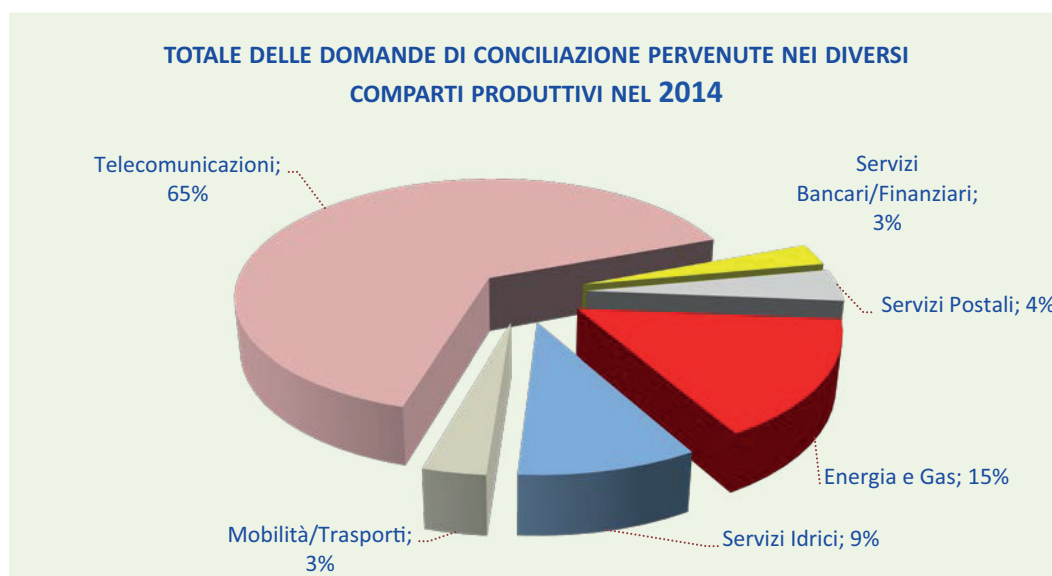
SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014  
(DATI IN VAL ASSOLUTO)



Il totale delle domande di conciliazione **21.610** pervenute nel corso del 2014 alle Segreterie di Conciliazione risultano in aumento rispetto alle **18.395** domande pervenute nel 2013 con un incremento pari a circa il **17%** rispetto alla base 2013, alle **17.626** domande pervenute nel 2012 e alle **16.895** del 2011.

Le modifiche metodologiche introdotte nella indagine 2014 rafforzano il valore dell'analisi, per la rappresentatività dei dati esposti e la sua permanente confrontabilità rispetto a quelli degli anni precedenti ai fini della valutazione dello strumento della conciliazione paritetica e del suo stato di salute.

Il totale delle **21.610** domande pervenute nel 2014 si distribuiscono settorialmente come riportato di seguito: il **65%** si riferiscono al comparto delle telecomunicazioni, il **15%** al comparto dell'energia e gas, il **4%** a quello dei servizi postali, il **3%** trasporti e mobilità, il **3%** a quello dei servizi bancari e finanziari ed il **9%** al comparto dei Servizi Idrici.



Al fine di valutare in modo puntuale le procedure di conciliazione trattate nel 2014, alle **21.610** domande presentate nel 2014 vanno aggiunte le **2.640** domande pervenute nel 2013 ma trattate e concluse nel 2014 dalle commissioni di conciliazione che portano ad un totale di **24.250** domande. Delle 24.250 domande sono state trattate dalle commissioni un numero pari a **21.422** domande al netto delle numero **2.828** domande pervenute nel 2014 ma ancora non trattate alla data del 1° gennaio 2015.

Delle **21.422** domande sono state **conciliate** il **77%**, le **non conciliate** il **6%**, le **annullate** il **3%** e dichiarate **improcedibili** il **14%**.

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

## CONCLUSIONI

---

Oltre alla necessaria interpretazione complessiva del decreto 130/2015 e alla immediata utilità nel delineare i nuovi scenari delle ADR, che possono essere disegnati attraverso l'analisi del dlgs, è imprescindibile per Consumers' Forum l'articolazione di un focus sulle conciliazioni paritetiche di cui al novellato art.141 del codice del consumo. Tale esercizio risulta essere il corollario di una delle principali attività di Consumers' Forum e cioè la stesura corretta e puntuale del rapporto annuale sulle conciliazioni.

Rimanendo ancora sulle linee generali del dlgs 130/2015, risulta evidente la primaria importanza che i legislatori europei ed italiani hanno conferito di fatto alle negoziazioni paritetiche, scrivendo l'art. 141-ter in maniera puntuale e dettagliata come con nessun altro organismo ADR presente nel decreto, rendendo più importante la fase interpretativa e attuativa.

In particolare dalla lettura del testo normativo si deduce la necessità (obbligatorietà) della creazione di un organo paritario che garantisca l'indipendenza della procedura di negoziazione dal professionista.

Infatti il testo del 143-ter richiama la necessità generica e generale della creazione dell'organismo di garanzia (lettera e) per tutti i protocolli e per tutte le negoziazioni paritetiche e ciò, *prima facie*, sembra estendere l'ambito di applicazione anche ai settori ove la conciliazione è resa obbligatoria *ex lege*.

In conseguenza di tale interpretazione, nei prossimi mesi, dovranno essere affrontati e risolti problemi operativi che richiederanno l'impegno di tutte le associazioni dei Consumatori e le aziende sottoscrittrici delle procedure di conciliazioni paritetiche ad investire le proprie esperienze per ricercare le migliori soluzioni per il corretto ed efficace adempimento normativo.

Il ruolo indipendente dell'organismo previsto dall'art.141-ter rafforza ancora di più l'originalità della negoziazione paritetica rispetto a tutte le altre esperienze conciliative di ADR, creando un ulteriore filtro all'accesso alla giustizia coordinabile con le altre ADR, ma tenendo sempre presente la diversità sia strutturale che costitutiva delle negoziazioni paritetiche.

Ci vorrà in questo senso una ponderata valutazione della stesura del testo costitutivo dell'organismo indipendente, per affrontare con successo la fase di controllo da parte delle autorità preposte sulla regolarità formale e sostanziale rispetto ai dettami normativi.

Mai come quest'anno il rapporto sulle conciliazioni paritetiche, oltre che essere la fotografia dello stato dell'arte è anche un "divenire" sempre più importante per le AACC e per i professionisti fortemente proiettati nell'applicazione dello strumento, passando per Consumers' Forum, realtà sempre pronta a assorbire le singole spinte e ad elaborare strategie condivise.

## Associazioni di Consumatori



## Istituzioni



## Università



Centro Europeo di Diritto dell'Informatica e del Consumo



## Imprese e loro associazioni di categoria





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

