



Editoriale

Fabio Picciolini
Presidente
Consumers' Forum

Cari lettori e lettrici,

questo è il secondo numero della newsletter Dialogo Aperto dedicato al convegno "Consumatori: il futuro delle Conciliazioni Paritetiche, della Mediazione e dei Reclami", che si è svolto a Roma il 12 aprile.

La speranza di Consumers'Forum è che la conciliazione, riconosciuta come best practice dall'Europa, prenda sempre più piede e possa estendersi anche a contestazioni tra 'piccoli' attori. L'Italia ha una immensa sete di giustizia e le pratiche 'alternative' rappresentano un importante strumento a favore dell'equità e dell'economia: abbiamo calcolato che le Alternative Dispute Resolution possono infatti garantire risparmi fino a 22,5 miliardi di euro in Europa.

▶ [Leggi tutto](#)

IL PUNTO DI VISTA...



Francesco Avallone
Vice-Presidente
Federconsumatori

Carlos Trias Pintò
Director of the
Asociación General de
Consumidores,
ASGECO Confederación,
SPAIN

Il problema della conciliazione paritetica è la sua scarsa conoscenza. Se i consumatori fossero a conoscenza dei vantaggi...

La procedura di conciliazione italiana è una best practice riconosciuta anche in Europa, ma non è l'unica nello scenario...

▶ [Leggi tutto](#)

IL PUNTO DI VISTA...



Giacomo Carbonari
Responsabile rapporti con
i consumatori ANIA

Federico Colosi
Responsabile Associazioni
e Stakeholders
Relazioni Esterne ENEL

Se c'è un settore in cui le conciliazioni paritetiche fanno più fatica ad imporsi è, senz'altro, quello delle assicurazioni...

Enel è stata la prima utility italiana a dotarsi di questo strumento nel 2006: la conciliazione rappresenta un importante...

▶ [Leggi tutto](#)

IL PUNTO DI VISTA...



Giuseppe Leonardo Carriero
Componente Arbitro
Bancario Finanziario
designato da Banca d'Italia

Tiziana Pompei
Vice-Segretario Generale
Unioncamere

Quello dell'Arbitro Bancario e Finanziario è un successo di numeri ma non solo. Nel 2011 sono stati presentati 3.677 ricorsi...

Da oltre dieci anni le Camere di commercio, insieme ad Unioncamere, sono impegnate nella promozione...

▶ [Leggi tutto](#)

News

■ [Leggi il comunicato stampa "Consumi: Consumers' Forum presenta il IV Rapporto sulle conciliazioni paritetiche."](#)

Ricerche

■ [Scarica il IV Report Conciliazioni, Mediazioni e Reclami e l'abstract](#)

■ [Scarica le slides dei Relatori del workshop](#)

News

■ [Leggi le iniziative dei nostri Soci](#)

[SOMMARIO](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#)

Seguici anche su:



Editoriale



Fabio Picciolini
Presidente
Consumers' Forum

Cari lettori e lettrici,

questo è il secondo numero della newsletter Dialogo Aperto dedicato al convegno "Consumatori: il futuro delle Conciliazioni Paritetiche, della Mediazione e dei Reclami", che si è svolto a Roma il 12 aprile.

La speranza di Consumers'Forum è che la conciliazione, riconosciuta come best practice dall'Europa, prenda sempre più piede e possa estendersi anche a contestazioni tra 'piccoli' attori. L'Italia ha una immensa sete di giustizia e le pratiche 'alternative' rappresentano un importante strumento a favore dell'equità e della economia: abbiamo calcolato che le Alternative Dispute Resolution possono infatti garantire risparmi fino a 22,5 miliardi di euro in Europa.

I risultati ottenuti dalla collaborazione tra associazioni di consumatori e imprese dimostrano che la conciliazione paritetica è la strada da percorrere. Consumers'Forum, attraverso una sempre maggiore professionalizzazione dei corsi di formazione per conciliatori, partecipa attivamente allo sviluppo di questo istituto.



News

- [Leggi il comunicato stampa "Consumi: Consumers' Forum presenta il IV Rapporto sulle conciliazioni paritetiche."](#)

Ricerche

- [Scarica il IV Report Conciliazioni, Mediazioni e Reclami e l'abstract](#)
- [Scarica le slides dei Relatori del workshop](#)

News

- [Leggi le iniziative dei nostri Soci](#)

[SOMMARIO](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#)

Il punto di vista



Francesco Avallone

Vice-Presidente
Federconsumatori

Il problema della conciliazione paritetica è la sua scarsa conoscenza. Se i consumatori fossero a conoscenza dei vantaggi della procedura di risoluzione alternativa delle controversie, ne farebbero largo uso. La Conciliazione Paritetica è un mezzo di risoluzione delle controversie non giudiziale che si svolge attraverso il confronto tra consumatore ed azienda, per il tramite dei loro rispettivi rappresentanti, definiti "conciatori". La conciliazione paritetica è rapida, semplice ed economica: ciò a vantaggio sia del consumatore che del sistema giudiziario. Ci sono state diverse occasioni in cui i consumatori hanno potuto sperimentare i benefici delle conciliazioni, ad esempio

nel caso del protocollo siglato con la Banca Popolare di Milano sulle obbligazioni convertibili codice ISIN IT0004504046, denominate "Convertendo 2009/2013 - 6,75%": ad oggi le Associazioni dei Consumatori hanno ricevuto già 5.500 richieste di conciliazione.



Carlos Trias Pintó

Director of the Asociación General de Consumidores, ASGECO Confederación, SPAIN

La procedura di conciliazione italiana è una best practice riconosciuta anche in Europa, ma non è l'unica nello scenario europeo. In Spagna la procedura di arbitrato è un esempio di come il consumatore deve essere 'attivo': il presupposto, infatti, è che il consumatore ha dei diritti ma anche dei doveri. Le caratteristiche del sistema spagnolo, per molti versi simile a quello italiano, sono la volontarietà, la gratuità, la semplicità e la velocità. Si tratta di una procedura basata sul dialogo tra le parti che devono avere piena capacità di azione nel risolvere la controversia.

News

- [Leggi il comunicato stampa "Consumi: Consumers' Forum presenta il IV Rapporto sulle conciliazioni paritetiche."](#)

Ricerche

- [Scarica il IV Report Conciliazioni, Mediazioni e Reclami e l'abstract](#)
- [Scarica le slides dei Relatori del workshop](#)

News

- [Leggi le iniziative dei nostri Soci](#)

SOMMARIO [2](#) [3](#) [4](#) [5](#)

Seguici anche su:



Il punto di vista



Giacomo Carbonari
Responsabile rapporti con i consumatori ANIA

Se c'è un settore in cui le conciliazioni paritetiche fanno più fatica ad imporsi è, senz'altro, quello delle assicurazioni. Per questo motivo, Imprese Assicuratrici e Associazioni dei Consumatori, resesi conti degli scarsi benefici ottenuti con il primo protocollo di conciliazione ANIA – Consumatori, sono corse ai ripari siglando un nuovo accordo che recepisce il modello paritetico nella gestione del singolo caso e nell'impostazione organizzativa della procedura che affida ad un comitato paritetico lo sviluppo dell'iniziativa” ha detto Carbonari sottolineando che le imprese che hanno sottoscritto l'accordo si sono impegnate a dare la massima visibilità all'opportunità che viene offerta dai consumatori.



Federico Colosi
Responsabile Associazioni e Stakeholders Relazioni Esterne ENEL

Enel è stata la prima utility italiana a dotarsi di questo strumento nel 2006: la conciliazione rappresenta un importante modello di relazione tra l'azienda e i suoi clienti, che funziona solo nel momento in cui si instaura un rapporto solido, costante e ciclico tra i due attori. Dal 2006 Enel ha concluso 4.700 conciliazioni, delle quali 1.400 solo lo scorso anno. Enel fornisce servizi a 32 milioni di utenti ed è importante che si diffonda una cultura più consapevole, perché la conciliazione paritetica è una strada win-win per risolvere le controversie in maniera rapida, soddisfacente per entrambe le parti e assolutamente gratuita per il cliente. Proprio per rafforzare e migliorare lo strumento, il 26 novembre 2012 l'azienda ha lancia-

to un nuovo Regolamento di Conciliazione Paritetica online che recepisce le istanze avanzate dalle associazioni, rendendo la procedura più snella, estendendo le tempistiche procedurali e offrendo maggiore flessibilità operativa. Sono previste inoltre compensazioni di tipo economico.

News

- [Leggi il comunicato stampa “Consumi: Consumers' Forum presenta il IV Rapporto sulle conciliazioni paritetiche.”](#)

Ricerche

- [Scarica il IV Report Conciliazioni, Mediazioni e Reclami e l'abstract](#)
- [Scarica le slides dei Relatori del workshop](#)

News

- [Leggi le iniziative dei nostri Soci](#)

[SOMMARIO](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#)

Seguici anche su:



Il punto di vista



Giuseppe Leonardo Carriero
Componente Arbitro Bancario Finanziario
designato da Banca d'Italia

Quello dell'Arbitro Bancario e Finanziario è un successo di numeri ma non solo. Nel 2011 sono stati presentati 3.677 ricorsi di questi il 62,1% si è concluso con un esito positivo per il cliente e i dati del 2012 – di prossima pubblicazione – sono ancora più positivi. Il vero merito dell'ABF, tuttavia, è quello di aver contribuito a cambiare la società civile. Innanzitutto ha inciso sugli intermediari conducendo al loro consenso sulle decisioni dell'Arbitro. Sono poche, infatti, le occasioni in cui l'intermediario non dà seguito alla decisione dell'ABF. In questo ultimo caso, l'inadempimento è pubblicato sul sito dell'Arbitro e su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. C'è da dire,

inoltre, che le pronunce dell'ABF sono pre-cognitive in quanto l'Arbitro, spesso, decide prima del giudice: si pensi, ad esempio, a quanto avvenuto di recente in materia di restituzione della quota parte del premio assicurativo in cui l'ABF è intervenuta in quanto si trattava di un'assicurazione collegata ad un contratto di mutuo.

Da oltre dieci anni le Camere di commercio, insieme ad Unioncamere, sono impegnate nella promozione degli strumenti della giustizia alternativa. Uno sforzo che è stato valorizzato dalla recente riforma sulla



Tiziana Pompei
Vice-Segretario Generale
Unioncamere

mediazione civile e commerciale, in base alla quale a partire da marzo 2011 per numerose fattispecie di controversie sarà obbligatorio rivolgersi in prima battuta ad uno degli organismi di conciliazione accreditati, tra cui ovviamente le Camere di commercio. In ciascuna delle Camere di commercio italiane è attivo un servizio di mediazione (conciliazione) che, basandosi su una procedura unica a livello nazionale, semplice, rapida ed economica offre assistenza a cittadini e imprese per intraprendere con sicurezza la risoluzione stragiudiziale delle controversie. Adesso non rimane che puntare a rilanciare lo strumento della mediazione/conciliazione online.

News

- [Leggi il comunicato stampa "Consumi: Consumers' Forum presenta il IV Rapporto sulle conciliazioni paritetiche."](#)

Ricerche

- [Scarica il IV Report Conciliazioni, Mediazioni e Reclami e l'abstract](#)
- [Scarica le slides dei Relatori del workshop](#)

News

- [Leggi le iniziative dei nostri Soci](#)

[SOMMARIO](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#)

Seguici anche su:

