



Editoriale

Fabio Piccolini
Presidente
Consumers' Forum

Cari lettori e lettrici, questo secondo numero della newsletter Dialogo Aperto è dedicato al tema della Conciliazione Paritetica, oggetto di un recente convegno organizzato da Consumers' Forum quale occasione per presentare ad un'ampia platea di attori interessati lo stato dell'arte delle procedure di conciliazione. L'edizione 2014 del **Rapporto sulle Conciliazioni**, appuntamento fisso della nostra organizzazione, ha evidenziato che nel corso del 2013 le Segreterie di Conciliazione hanno ricevuto 18.395, in aumento rispetto alle 17.626 domande pervenute nel 2012 ed alle 16.895 del 2011.

▶ [Leggi tutto](#)

Istituzioni

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

Federico Flaviano
Direttore Direzione Tutela dei Consumatori
Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

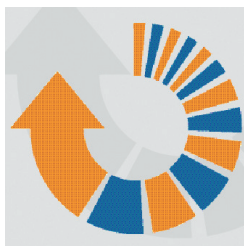
Gabriella Facchetti
Responsabile dell'Unità Conciliazioni dell'Autorità
per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico

Gianfrancesco Vecchio
Direzione generale per il mercato, la concorrenza,
il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica
Ministero dello Sviluppo Economico

Oreste Calliano
Professore Associato di Diritto privato dell'Unione Europea
all'Università di Torino, Direttore CEDIC (Centro Europeo Diritto di Informatica e del Consumo)

▶ [Leggi tutto](#)

Aziende



Giovanni Ferrari
Responsabile ufficio Conciliazioni Trenitalia

Monica Placidi
Tutela del Consumatore, Public & Regulatory Affairs
TELECOM ITALIA

▶ [Leggi tutto](#)

Associazioni dei Consumatori



Pietro Praderi
Presidente Lega Consumatori

Pietro Giordano
Presidente Adiconsum

▶ [Leggi tutto](#)

Eventi

- ▶ [Guarda il programma e scarica i materiali del convegno "La conciliazione paritetica: parliamone. Presentazione Quinto Rapporto." a cura di Consumers' Forum, giovedì 5 giugno al CNEL](#)

Ricerche

- ▶ [Leggi il V Report sulle Conciliazioni Paritetiche, sulle Mediazioni e sulle Azioni Inibitorie](#)

In evidenza

- ▶ [Leggi le news segnalate da Consumers' Forum](#)

L'opinione


- ▶ [Leggi le interviste, le opinioni, i comunicati stampa che Consumers' Forum ti segnala](#)


SOMMARIO

Iscriviti ai nostri Social Network:

 [consumforum](#)

 [@ConsumForum](#)

 [consumersforumtv](#)

 [consumers'-forum](#)

Editoriale



Fabio Picciolini
Presidente
Consumers' Forum

da Consumers' Forum quale occasione per presentare ad un'ampia platea di attori interessati lo stato dell'arte delle procedure di conciliazione.

L'edizione 2014 del Rapporto sulle Conciliazioni, appuntamento fisso della nostra organizzazione, ha evidenziato che nel corso del 2013 le Segreterie di Conciliazione hanno ricevuto 18.395, in aumento rispetto alle 17.626 domande pervenute nel 2012 ed alle 16.895 del 2011. L'indagine è stata effettuata prendendo in considerazione i 23 protocolli di conciliazione nazionali. Quanto ai settori, il 71% delle domande ricevute

Cari lettori e lettrici, questo secondo numero della newsletter Dialogo Aperto è dedicato al tema della Conciliazione Paritetica, oggetto di un recente convegno organizzato

da Consumers' Forum quale occasione per presentare ad un'ampia platea di attori interessati lo stato dell'arte delle procedure di conciliazione.

L'edizione 2014 del Rapporto sulle Conciliazioni, appuntamento fisso della nostra organizzazione, ha evidenziato che nel corso del 2013 le Segreterie di Conciliazione hanno ricevuto 18.395, in aumento rispetto alle 17.626 domande pervenute nel 2012 ed alle 16.895 del 2011. L'indagine è stata effettuata prendendo in considerazione i 23 protocolli di conciliazione nazionali. Quanto ai settori, il 71% delle domande ricevute

ha avuto ad oggetto un contenzioso nel settore delle telecomunicazioni, il 16% a quello dell'energia e gas, il 4,8% a quello dei servizi postali, il 5% a quello dei trasporti e mobilità, l'1,3% a quello dei servizi bancari e finanziari e l'1,7% al settore dei Servizi Idrici. Anche nello scorso anno, la conciliazione si è dimostrata efficace a risolvere il contenzioso: l'80% delle domande, infatti, sono state conciliate.

Alla Conciliazione Paritetica si affianca la mediazione civile e commerciale gestita dalle Camere di Commercio: anche in questo caso i numeri sono quelli di un successo. Da marzo 2011 a maggio 2014 le 102 Camere di Commercio iscritte all'albo hanno gestito circa 50mila mediazioni, in buona parte nel settore delle telecomunicazioni.

Resta l'incognita sul futuro di questa preziosa esperienza: a fronte di una Direttiva (verrà recepita in Italia il 9 luglio

2015) che pone molti limiti alla procedura di Conciliazione, anche le posizioni di istituzioni, imprese e associazioni dei consumatori sono diversificate. Chi si è già di fatto adattato al "nuovo", come ad esempio l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico, con la creazione di uno specifico organismo presso l'Acquirente unico, e chi, invece, vuole difendere la struttura procedurale utilizzata sino a oggi. L'aspetto fondamentale non è però nelle diverse interpretazioni della normativa, ma nell'univoca volontà di non disperdere il patrimonio che da oltre venti anni consente nel nostro Paese una forma innovativa, specifica e di successo, di risoluzione stragiudiziale delle controversie. È quindi necessario trovare un momento di sintesi delle varie posizioni per riprendere il percorso affinché la Conciliazione Paritetica continui a essere un patrimonio comune per imprese e consumatori, passando dall'essere una *best practice* a norma, in Italia ed anche nel resto d'Europa.

Eventi

- [Guarda il programma e scarica i materiali del convegno "La conciliazione paritetica: parliamone. Presentazione Quinto Rapporto." a cura di Consumers' Forum, giovedì 5 giugno al CNEL](#)

Ricerche

- [Leggi il V Report sulle Conciliazioni Paritetiche, sulle Mediazioni e sulle Azioni Inibitorie](#)

In evidenza

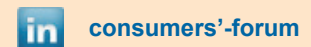
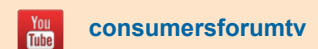
- [Leggi le news segnalate da Consumers' Forum](#)

L'opinione

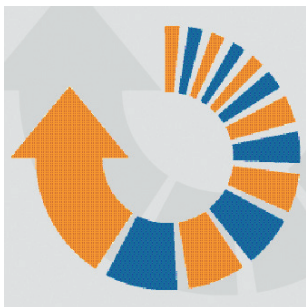
- [Leggi le interviste, le opinioni, i comunicati stampa che Consumers' Forum ti segnala](#)

SOMMARIO

Iscriviti ai nostri Social Network:



Istituzioni



Giuseppe Leonardo Carriero

Componente Arbitro Bancario Finanziario designato da Banca d'Italia

Federico Flaviano

Direttore Direzione Tutela dei Consumatori Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Gabriella Facchetti

Responsabile dell'Unità Conciliazioni dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico

Gianfrancesco Vecchio

Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica Ministero dello Sviluppo Economico

Oreste Calliano

Professore Associato di Diritto privato dell'Unione Europea all'Università di Torino, Direttore CEDIC (Centro Europeo Diritto di Informatica e del Consumo)

L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, l'Arbitro Bancario e Finanziario e l'Autorità per l'energia elettrica, il gas

e il sistema idrico prevedono, ognuna nel proprio settore, meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie. Nel corso del convegno organizzato da Consumers' Forum ne hanno discusso, facendo un bilancio delle attività, Federico Flaviano (Agcom), Giuseppe Leonardo Carriero (Abf) e Gabriella Facchetti (Aeegsi).

L'Abf – ha raccontato **Giuseppe Leonardo Carriero** - è nato sulla scia dei tanti scandali finanziari: in quell'occasione il legislatore si era proposto di tutelare i risparmiatori attraverso un meccanismo che garantisse rapidità, economicità ed effettività. A distanza di anni l'obiettivo è stato raggiunto almeno per quel che riguarda l'economicità e l'effettività. Sul primo punto non vi è dubbio che il ricorso all'Abf sia economico laddove si richiede un contributo di 20 euro che viene restituito in caso di accoglimento dell'istanza del ricorrente. Sull'effettività anche non ci sono dubbi,



dal momento che i casi di inadempimento della decisione da parte di un istituto bancario sono davvero marginali, dal momento che in questo settore la reputazione è fondamentale e il mancato adempimento comporta la pubblicità - sul sito dell'Abf e su due quotidiani a tiratura nazionale - dell'inadempiente. La rapidità merita, invece, un discorso a parte perché attualmente i ricorsi si definiscono in media entro 215 giorni mentre la legge istitutiva il limite medio a 105 giorni. Aumentano i ricorsi (nel 2013 7.862 domande, +39% rispetto al 2012) e aumentano anche i tempi di definizione perché i collegi pur lavorando tanto non riescono ad assicurare tempi più celeri. È su questo aspetto che occorre intervenire.

Se questo è il suggerimento dell'Abf, dall'Agcom giunge un invito a prendere in considerazione il motivo dell'improcedibilità di un gran numero di domande di conciliazione: **Federico Flaviano** ha

suggerito di aprire alla possibilità di prevedere la procedibilità di istanze multiple, come avviene per il Corecom. Dal 1 aprile 2013 anche l'Aeegsi ha un meccanismo di risoluzione alternativa delle controversie che si affianca alla conciliazione paritetica prevista da protocolli che le aziende stipulano volontariamente con le associazioni dei consumatori. Tuttavia, come ha spiegato **Gabriella Facchetti**, il Servizio di Conciliazione online prevista dall'Autorità è aperta a tutti i clienti del mercato del gas e del servizio elettrico (anche pmi e professionisti) e in quanto tale colma il limite delle paritetiche. In un anno l'Autorità ha contato più di mille richieste di

SOMMARIO

Iscriviti ai nostri Social Network:

 [consumforum](#) [@ConsumForum](#) [consumersforumtv](#) [consumers'-forum](#)

Istituzioni

intervento (con un aumento del 158% negli ultimi sei mesi) fatte soprattutto da clienti domestici per richieste che hanno riguardato in prevalenza il settore elettrico, seguito dal gas e da forniture congiunte. Nella metà dei casi il valore della controversia non ha superato i mille euro ma ci sono state conciliazioni anche per importi fino a 200.000 euro. Sono già 260 le conciliazioni andate a buon fine con la stipula di transazioni per rateizzazioni, rettifiche di fatturazione, restituzione di importi ed anche - ed è questa un'ulteriore caratteristica del servizio - compensazioni ai clienti finali. Oltre il 60% delle domande ha riguardato controversie sulla fatturazione, come ad esempio doppie bollette o maxi-conguagli, consumi stimati, letture di switching e, in seconda battuta, problematiche contrattuali come morosità, distacchi e volture. Nel 50% dei casi il valore della controversia non ha superato i mille euro, ma ci sono state conciliazioni per importi fino a 200.000 euro. Al

Servizio si sono rivolti soprattutto clienti domestici (79%) per richieste che hanno riguardato in prevalenza il settore elettrico (57%), per il 35% il settore gas e l'8% a forniture congiunte di luce e gas.

Tuttavia, se è vero - come dimostrano queste tre esperienze - che i sistemi di risoluzione alternativa delle controversie funzionano soprattutto per sopperire ai noti problemi della giustizia ordinaria, è anche vero che ci sono nodi da sciogliere e non riguardano tutti l'imminente (9 luglio 2015) recepimento della direttiva 11/2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (ADR).

Oreste Calliano, professore associato di Diritto Privato dell'Unione Europea all'Università di Torino e Direttore del Cedic, ha fatto notare come "la diffusione della cultura della mediazione si sta sviluppando molto in determinati settori, quelli a basso valore, mentre ci sono più resistenze nei settori dove il valore



delle controversie è più elevato: occorre chiedersi il motivo e a chi è imputabile questo ritardo". Tuttavia, il futuro della mediazione è certamente roseo dal momento che ci saranno sempre più settori dove la mediazione diverrà strategica. Il professore ha fatto esplicito riferimento al settore della responsabilità medica. Diventa fondamentale migliorare la formazione paritetica: la presenza di soggetti diversi è un ottimo presupposto per negoziare ma occorre che il rapporto tra associazioni e aziende sia altamente professionale.

Il Ministero dello sviluppo Economico, dal canto suo, ha sempre sostenuto la conciliazione paritetica fornendo supporto materiale (finanziando i progetti) e normativo. Adesso è atteso il recepimento della direttiva UE e anche in quel caso il Ministero e il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti daranno il proprio contributo: "Se è vero che nella direttiva non ha trovato riconoscimento

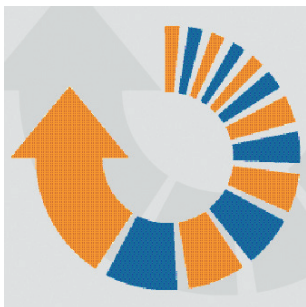
formale la nostra *best practice* (le conciliazioni paritetiche), è anche vero che il Legislatore europeo ha aperto uno spazio prevedendo la possibilità che gli Stati membri possano riconoscere anche gli strumenti di ADR che prevedono il sostegno finanziario di una delle controparti" ha spiegato **Gianfrancesco Vecchio**, Direttore generale per il mercato, la concorrenza, la vigilanza e la normativa tecnica del Ministero dello Sviluppo Economico.

SOMMARIO

Iscriviti ai nostri Social Network:

 [consumforum](#) [@ConsumForum](#) [consumersforumtv](#) [consumers'-forum](#)

Aziende



Giovanni Ferrari

Responsabile ufficio Conciliazioni Trenitalia

Monica Placidi

Tutela del Consumatore, Public & Regulatory Affairs
TELECOM ITALIA

Trenitalia e Telecom sono due delle grandi aziende che hanno sottoscritto protocolli di conciliazione con le associazioni dei consumatori. Il Rapporto di Consumers' Forum ne ha presi in considerazione 23 e questi, ne sono, appunto, due. L'esperienza di entrambe le aziende è positiva, come hanno raccontato oggi **Giovanni Ferrari**, Responsabile Ufficio Conciliazioni di Trenitalia e **Monica Placidi**, Tutela del Consumatore, Public & Regulatory Affairs di Telecom Italia.

Il Protocollo Trenitalia-AACC è stato siglato nel 2008 e prevede che i passeggeri possano attivare la conciliazione in presenza di uno scostamento tra un impegno puntuale di Trenitalia, assunto nei documenti ufficiali, e quanto usufruito dal Cliente. Il numero di conciliazioni è in costante aumento: nel 2013 sono state poco meno di 1600 e nel 92% dei casi, il

Cliente ha accettato l'accordo raggiunto.

Ben più alti i numeri di Telecom Italia che nel 2013 ha fatto da controparte in oltre 25mila domande di conciliazione: di queste più di 6mila sono state lavorate nell'ambito della procedura di conciliazione paritetica. Telecom Italia, con l'allora Sip, è stata la prima azienda a credere in un rapporto nuovo e diverso con i consumatori: ha investito e continuerà ad investire per rendere la conciliazione uno strumento sempre più fluido e accessibile.

Eventi

- [Guarda il programma e scarica i materiali del convegno "La conciliazione paritetica: parliamone. Presentazione Quinto Rapporto." a cura di Consumers' Forum, giovedì 5 giugno al CNEL](#)

Ricerche

- [Leggi il V Report sulle Conciliazioni Paritetiche, sulle Mediazioni e sulle Azioni Inibitorie](#)

In evidenza

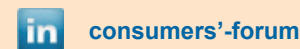
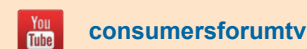
- [Leggi le news segnalate da Consumers' Forum](#)

L'opinione

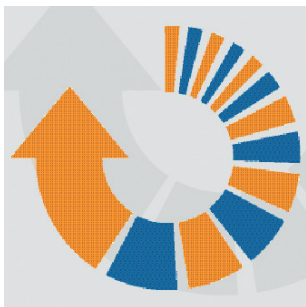
- [Leggi le interviste, le opinioni, i comunicati stampa che Consumers' Forum ti segnala](#)

SOMMARIO

Iscriviti ai nostri Social Network:



Associazioni dei Consumatori



Pietro Praderi
 Presidente Lega Consumatori

Pietro Giordano
 Presidente Adiconsum

Aziende da un lato e Associazioni dei Consumatori dall'altro. Quasi tutte le organizzazioni riconosciute dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti hanno sottoscritto protocolli di conciliazione con le aziende nei settori più svariati. Il Rapporto di Consumers' Forum conta anche una quarantina di protocolli regionali che coinvolgono le sedi locali. **Pietro Praderi**, presidente di Lega Consumatori, e **Pietro Giordano**, presidente di Adiconsum, hanno espresso la loro posizione nel corso del convegno.

Praderi ha posto l'accento sulla necessità di "valorizzare le differenti posizioni per ottenere il riconoscimento europeo". Il riferimento è al già citato recepimento della direttiva Ue e Praderi ha colto l'occasione per sottolineare ancora una volta l'elemento fondante delle conciliazioni paritetiche ovvero il mandato che il consumatore affida all'associazione dei consumatori. Tra l'altro il protocollo che

le aziende stipulano con le associazioni non riguarda solo ed esclusivamente lo strumento di risoluzione della controversia ma comprende anche un percorso virtuoso diretto a rendere il consumatore più consapevole.

Più critico il commento di **Pietro Giordano** secondo cui lo strumento delle conciliazioni paritetiche così come è oggi è destinato a fallire. Secondo Giordano oggi funzionano solo le conciliazioni nel settore delle telecomunicazioni mentre in tutti gli altri settori – bancario, assicurativo, energetico – i numeri parlano di un fallimento. Tuttavia, ha concluso Giordano, anche nel settore delle tlc, con l'avvento delle tariffe flat, il contenzioso aziende-consumatori è destinato a diminuire e con esso la conciliazione paritetica.

Eventi

- [Guarda il programma e scarica i materiali del convegno "La conciliazione paritetica: parliamone. Presentazione Quinto Rapporto." a cura di Consumers' Forum, giovedì 5 giugno al CNEL](#)

Ricerche

- [Leggi il V Report sulle Conciliazioni Paritetiche, sulle Mediazioni e sulle Azioni Inibitorie](#)

In evidenza

- [Leggi le news segnalate da Consumers' Forum](#)

L'opinione


- [Leggi le interviste, le opinioni, i comunicati stampa che Consumers' Forum ti segnala](#)

SOMMARIO

Iscriviti ai nostri Social Network:

 [consumforum](#)

 [@ConsumForum](#)

 [consumersforumtv](#)

 [consumers'-forum](#)