



30 diritti consumi scelte

il Salvagente/4-11 novembre 2010

NELLE CONTROVERSIE DIVENTA OBBLIGATORIO TENTARE LA MEDIAZIONE. MA ALCUNI ASPETTI DELLA NORMATIVA NON CONVINCONO.

• LORENZO MISURACA

A girà, si spera, sull'ingorgo di azioni legali che intasano i tribunali come una serie di strade aperte improvvisamente sui lati di un viale paralizzato dal traffico.

La nuova legge sulle **conciliazioni obbligatorie** in diversi settori di interesse per i consumatori promette di velocizzare i tempi di risoluzione delle controversie tra utenti e aziende e allo stesso tempo di ridurre il numero di azioni giudiziarie, in modo da sveltire anche la giustizia ordinaria. Addirittura si prevede che le **cause** trasferite dai tribunali ai nuovi organismi di mediazione saranno **600mila**.

Uno scenario paradisiaco, offuscato da qualche nube nera, come i meccanismi procedurali molto **criticati** dalle associazioni dei consumatori. A partire da un particolare che le disturba molto: la conciliazione **non sarà gratuita**, al contrario dei tavoli paritetici già esistenti in tanti settori.

Ma andiamo con ordine. La legge sulla conciliazione obbligatoria, il cui regolamento attuativo viene inserito in Gazzetta Ufficiale in questi giorni, entrerà in vigore a **marzo del 2011**.

La norma prevede che, per alcuni settori, il consumatore insoddisfatto debba obbligatoriamente passare per un tentativo di conciliazione prima di ricorrere al giudice. Tra le "materie" alle quali si applica la norma ci sono **assicurazioni** e banche, **locazione**, errori medici, **diffamazione** a mezzo stampa.

Duplicati inutili

A ben vedere, per alcune di queste materie **esiste già** una forma di conciliazione ormai collaudata e ben funzionante: la **paritetica**, secondo cui attorno a un tavolo si incontrano, sulla base di un protocollo comune firmato precedentemente, un'associazione dei consumatori e l'azienda.

E il funzionamento sembra paradossalmente più evoluto di quello previsto



LE NUOVE REGOLE IN VIGORE DA MARZO 2011

Per tutti i gabbati: la conciliazione non si può rifiutare

dalla legge firmata dal ministro della Giustizia, Angelino Alfano. Sicuramente più veloce: con la paritetica i termini per trovare una soluzione rapida e soddisfacente per le parti sono di **90 giorni**, contro i **120 giorni** previsti dalla nuova conciliazione obbligatoria.

"I protocolli paritetici sono stati un successo fino a oggi", conferma **Francesco Avallone**, vicepresidente della Fe-

derconsumatori. "Oltre 100mila conciliazioni con esito positivo. Più di venti protocolli d'intesa firmati con le aziende". I settori dove sono attive le conciliazioni paritetiche sono tanti, dalle telecomunicazioni alla fornitura di energia elettrica, alle banche, e coinvolgono aziende come Telecom, Vodafone, Eni e Monte dei Paschi.

Il problema, però, è che la nuova leg-



IN PRIMA FILA LE 105 CAMERE DI COMMERCIO

In attesa del grande cambiamento introdotto dalla conciliazione obbligatoria a partire dal prossimo marzo, le **Camere di Commercio** mostrano di cosa sono capaci in questo ambito: in meno di due mesi, più di un controversia su due trova risoluzione. Lo ha messo in evidenza l'analisi dell'attività di conciliazione condotta dalle Camere di Commercio nei primi sei mesi del 2010, resa nota nell'ar-



il Salvagente/4-11 novembre 2010

31 diritti consumi scelte



ge, nei settori per i quali è già prevista la conciliazione paritetica, crea una **sovrapposizione** con la conciliazione obbligatoria.

"I protocolli paritetici", spiega Avallo-
ne, "non sono riconosciuti come mezzi
utilizzabili dai nuovi organismi di me-
diazione, perché la nuova conciliazione
obbligatoria prevede una **figura terza**
a mediare, mentre quelle condotte da

noi sono confronti diretti tra le parti".

Di conseguenza, nel settore bancario
per esempio, il consumatore potrebbe
essere tentato di saltare la fase delle con-
ciliazione paritetica, facoltativa, perché
in caso di mancato accordo dovrebbe
comunque passare dalla conciliazione
obbligatoria prima di rivolgersi al giudi-
ce. In altre parole, si rischia il depoten-
ziamento di uno strumento che ha molto
funzionato negli ultimi anni.

Chi rinuncia spende (anche chi accetta)

Pur con qualche perplessità, **Liliana Ciccarelli**, responsabile dell'ufficio
conciliazione di **Cittadinanzattiva** e
segretaria generale di Consumers' for-
um, ritiene che il rischio sia minimo:
"Non esiste la possibilità che si sciol-
gano i tavoli di conciliazione pariteti-
ca, anche perché abbiamo riscontrato
grande soddisfazione. Il 40% di tutte
le conciliazioni avviate in Italia sono
paritetiche. Il consumatore si rivolge a
noi perché sa che quasi l'80% delle ne-
goziazioni **va a buon fine**. Tra l'altro
la paritetica è gratuita. E questo è un
elemento di forza".

Al contrario, ai mediatori il consuma-
tore dovrà versare un contributo, dai **40 euro**
in su, come stabilito da apposite
tabelle pubbliche. Se non altro, però, ri-
volgendosi alla conciliazione obbligatoria,
avrà la possibilità di accedere a
meccanismi di detrazione fiscale.

Per rimanere nell'ambito economico,
la nuova conciliazione nasconde **tra-
bocchetti**, che potrebbero risultare
onerosi in fase di giudizio. Prendiamo il
caso di un cittadino che **rifiuta** la pro-

A MILANO FA SCUOLA L'ALTERNATIVA ON LINE

Conciliare è possibile anche on line. Sono
sempre di più gli italiani che riescono a risol-
vere le proprie controversie attraverso le for-
mule appositamente pensate sul web dalle
Camere di Commercio e dalle associazioni dei
consumatori.

Un esempio di ottimo funzionamento delle
conciliazioni on line viene dalla Camera di
Commercio di Milano. Alle 260 domande di
conciliazione depositate dall'inizio dell'anno
presso la Camera arbitrale di Milano, si sono
aggiunte nel 2010 le 116 depositate ricorren-
do a **RisolviOnline**, il servizio di conciliazione
on line. Una giustizia alternativa rapida, in
media 34 giorni, che coinvolge sempre più
consumatori (il 55% delle domande di con-
ciliazione depositate e il 93% dei procedimenti
gestiti con RisolviOnline) per un valore medio
che per le conciliazioni è di 150mila euro, il
doppio rispetto ai valori medi del 2010.

La Camera di Commercio di Milano ha anche
diffuso una classifica di ambiti di maggior ri-
chiesta di conciliazione, che dimostra come lo
strumento utilizzato influenzi anche la mate-
ria per cui si fa l'esposto: al primo posto le **te-
lecomunicazioni** (21%), seguite da commercio
(9%), **condominio** (6%) e servizi e locazione
(entrambi al 5%) nel caso delle conciliazione
tradizionale. Quando invece si utilizza Risol-
viOnline, **e-Commerce** e commercio tradizio-
nale (42%), trasporti (31%) e turismo (13%)
sono le materie più presenti.

bito del convegno "Dalla conciliazione alla me-
diazione. Esperienze a confronto", organizzato
da Unioncamere a fine ottobre.

Nelle 105 Camere di Commercio italiane, si ri-
solvono casi di tutti i tipi: dal **vestito mal-
trattato** dalla tintoria alla **vacanza andata
in fumo**, ma anche controversie economiche
di valore rilevante, come i rapporti tra imprese
e fornitori.

Se il bilancio complessivo delle conciliazioni,
gestite dalle Camere di Commercio nel primo
semestre 2010 si allinea a quanto registrato
negli ultimi due anni (oltre 10mila i procedi-
menti giunti ai servizi camerali), continua a
crescere la percentuale di controversie risolte

con un accordo tra le parti (55%) concluso me-
diamente in 57 giorni. Aumenta in maniera
considerevole, poi, il valore medio dei procedi-
menti, che arriva a superare i **21mila euro**
(contro i 12mila del I semestre 2009), in virtù
proprio del maggior ricorso delle imprese alla
conciliazione. Infatti, crescono di quasi il 10%
le domande riguardanti dispute tra imprese
(poco più di 2.500 contro le 2.284 dello stesso
periodo dell'anno scorso), mentre si riducono
di circa il 5% quelle inerenti controversie tra
consumatori e aziende. Campania, Sicilia e To-
scana, le regioni dove si ricorre di più a questo
strumento, mentre Umbria, Val d'Aosta e Basi-
licata si piazzano in fondo alla classifica.

posta di accordo avanzata dal mediatore,
e si rivolge al **giudice**. Se il magi-
strato, avvalendosi dei verbali della
conciliazione, arriva a decidere per la
stessa misura già proposta dal concilia-
tore, quel cittadino dovrà **pagarsi** le
spese processuali, anche quando ve-
desse riconosciuta la sua richiesta di risarcimento.

È un modo per scoraggiare il rifiuto
delle offerte del mediatore. Ma suscita
molte perplessità sul possibile condi-
zionamento del giudice operato dal pa-
rere extragiudiziale del mediatore.

E qui c'è un altro aspetto della nuova
conciliazione obbligatoria da approfondire.
Ovvero, capire chi saranno queste
nuove figure di **mediatori**.

Risponde Ciccarelli: "I mediatori ver-
ranno formati con appositi corsi. Proba-
bilmente all'interno dello stesso organi-
smo ci sarà possibilità di specializzarsi
in alcuni settori di mediazione, come





32 diritti consumi scelte

il Salvagente/4-11 novembre 2010

PER TUTTI I GABBATI: LA CONCILIAZIONE...

quello bancario o sanitario. Tra i requisiti essenziali c'è la laurea triennale. E finora si sono accreditati come organismi di mediazione enti pubblici quali il Corecom, le Camere di Commercio, diverse università, e professionisti privati, studi di commercialisti e di avvocati".

E proprio attorno alla lobby degli **avvocati**, che inizialmente aveva fatto pressione affinché solo al loro Ordine fosse affidato il compito di mediazione, si concentra un altro **discutibile punto** della nuova normativa.

"Gli avvocati potranno utilizzare i locali interni ai tribunali per le conciliazioni e io non mi trovo d'accordo", dice infatti Liliana Ciccarelli. "Non vedo perché, in un'ottica di mercato, una categoria professionale debba essere favorita nell'individuazione delle sedi, rispetto ad altre. Oltretutto, questo rischia di indebolire nei cittadini la percezione di risoluzione extragiudiziale delle controversie, se poi devono comunque entrare in un tribunale per la mediazione".

Dunque, la conciliazione obbligatoria, pensata per liberare l'intasamento dei tribunali, rischia di portare con sé effetti collaterali, tutti ancora da verificare.

*OLTRE ALLA FORMA IMPERATIVA,
LA LEGGE PREVEDE ALTRE DUE
SOLUZIONI EXTRAGIUDIZIALI.*

Anche se si parla quasi esclusivamente della conciliazione obbligatoria, il decreto legislativo che entra in vigore nel marzo 2011 prevede in realtà altre due forme di conciliazione: facoltativa e delegata. Cerchiamo di capire a fondo il funzionamento di tutte e due.

La conciliazione **obbligatoria** viene imposta dalla legge in caso di controversie relative a condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di azienda, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica, risarcimento del danno derivante da diffamazione con il mezzo della stampa o altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

La parte che vuole iniziare una causa ha l'obbligo di tentare la mediazione e deve essere informata dal proprio avvocato con un documento, che a sua volta deve

L'ITER DEVE CONCLUDERSI IN 4 MESI

Che si vinca o si perda c'è sempre da pagare



sottoscrivere. La domanda va indirizzata a uno degli organismi di mediazione: enti pubblici o privati iscritti al Registro tenuto e vigilato dal ministero della Giustizia. L'interessato presenta una domanda di mediazione presso un organismo accreditato. Entro **15 giorni** dal deposito della domanda l'organismo indicato nomina un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti. Il mediatore tenterà di indurre le parti a un accordo amichevole. Se l'accordo riesce, il mediatore redige il verbale che può essere omologato dal tribunale diventando titolo esecutivo. Se non si raggiunge l'accordo, può essere avviato il **processo civile**. Ma nel caso in cui il provvedimento del giudice corrisponda interamente al contenuto della proposta conciliativa, anche al vincitore toccherà pagare le **spese legali**.

Il procedimento ha una durata massima di 4 mesi, ed è prevista una indennità per gli organismi accreditati secondo "tariffe" stabilite in base a criteri dettati con decreti del ministero della Giustizia, salvo la possibilità di ricevere il patrocinio gratuito in alcuni casi.

Se la mediazione ha esito positivo, le parti avranno diritto a un **credito d'imposta** fino a un massimo di 500 euro per il

pagamento delle indennità complessivamente dovute all'organismo di mediazione. In caso di insuccesso della mediazione, invece, il credito d'imposta è ridotto della metà.

Oltre a quella obbligatoria, la nuova norma introduce anche la conciliazione **giudiziale**, detta anche delegata o sollecitata. Il procedimento, infatti, può essere rimandato alla conciliazione dallo stesso **giudice**, in fase d'**appello**, qualora questi si convinca che la controversia possa essere risolta in maniera extragiudiziale. In questo caso, però, è prevista l'**adesione** delle parti per evitare che queste soggiacciano a un'iniziativa del giudice senza essere convinte della possibilità di comporre la controversia in via stragiudiziale. Se le due parti non arrivano all'accordo, così come avviene con la conciliazione obbligatoria, la vertenza ritorna dal giudice. La legge prevede anche la possibilità di avviare una conciliazione **facoltativa**, se entrambe le parti **vogliono farlo** liberamente. Tra questi tipi di conciliazione rientrano i tavoli di conciliazione paritetica avviati dalle associazioni dei consumatori e da diverse aziende nel settore delle telecomunicazioni o in quello delle banche. ●