

28

INTEMPO DI CRISI

GIUGLI SOLDI

Le guide di plus 24

Una guida  
per orientarsi  
nelle possibilità  
di conciliazione  
e di risoluzione  
delle controversie  
con gli istituti  
finanziari.

PROSSIMA USCITA  
SABATO 15 SETTEMBRE 2012

## IL RISPARMIO POSTALE

NON SOLO DECRETI E EDOMI TRUFFEKKI,  
MA ANCHE PRODOTTI ULTRA-SOFTICANTI

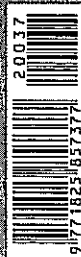
# LE CONTROVERSIE SUL RISPARMIO

COME TROVARE UN ACCORDO  
TRA CLIENTI E ISTITUTI FINANZIARI

di ANTONIO CRISTOFI

IL SOLE 24 ORE

PER INFORMAZIONI  
PUBBLICAZIONE settimanale con il Sole 24 ORE  
€ 2,00 (chiavi della guida risparmio € 0,50 - IL SOLE 24 ORE € 1,50)  
NON VENDIBILE SEPARATEMENTE



20037

0177 1825 837377

# La risoluzione dei conflitti Un'occasione di crescita per tutti

di Antonio Criscione

PREFAZIONE	5
1. MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE PARITETICA La risoluzione alternativa delle controversie	8
2. GLI ISTITUTI DEL MONDO FINANZIARIO Le possibilità specifiche riservate ai risparmiatori	38
3. I PRIMI BILANCI Nuovi istituti con ampi margini di sviluppo	54
4. RASSEGNA DELLA GIURISPRUDENZA Un prontuario di casi risolti	68

I meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie si stanno affermando nel nostro Paese sulla scia delle indicazioni e delle sollecitazioni che vengono dall'Unione Europea (che rappresenta un'occasione di ammodernamento importante, in particolare per il mondo della tutela dei consumatori e dei risparmiatori, e non solo un vincolo per i bilanci dei singoli Stati). Nel 2010 è stata perciò adottata dal legislatore delegato un decreto legislativo (il n. 28 di quell'anno) che ha dettato una disciplina organica dell'istituto della mediazione, rendendo obbligatorio (per poi potersi rivolgere, eventualmente, al giudice civile) il tentativo di conciliazione per un nutrito elenco di materie. A questa disciplina di carattere generale si affiancano discipline e istituti specifici, alcuni dei quali, di grande rilievo, operanti nel settore finanziario, spesso preesistenti alla mediaconciliazione prevista dal decreto 28, che a sua volta ha provveduto a dettare alcune norme di raccordo per far dialogare la nuova disciplina e gli istituti preesistenti (a volte solo di pochi mesi) e settoriali.

L'intento esplicito del decreto legislativo 28 è dichiaratamente quello di favorire una deflazione del processo civile. Un obiettivo che almeno per adesso non sembra centrato, visto che il contenzioso non appare ancora diminuire. Tuttavia quella della deflazione non è l'unico parametro su cui valutare la validità di questi istituti. Il loro scopo infatti è di arrivare a una soluzione rapida ed economica delle controversie, senza compromettere i rapporti tra imprese e clienti. È proprio questa finalità che sta facendo maturare nelle imprese (bancarie e finanziarie) la consapevolezza che la risoluzione alternativa delle controversie può essere un guadagno per tutti, anche se può comportare qualche piccolo sacrificio nell'immediato. La riduzione della conflittualità è in ogni caso un interesse diffuso e serve a migliorare la qualità delle relazioni sociali: sicuramente un fattore di crescita civile.

*Si ringrazia per la collaborazione Paola Moreschini, avvocato in Roma*

# **1. MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE PARITETICA**

un credito d'imposta fino a 500 euro e, in caso di insuccesso della mediazione, fino a 250 euro. Si tratta però di un beneficio non automatico. Infatti le parti devono ricevere una comunicazione da parte del ministero della Giustizia, che indica la misura del credito spettante. Dopo aver ricevuto questa comunicazione, le parti potranno inserire nella propria dichiarazione dei redditi il credito d'imposta. Senza l'indicazione in dichiarazione, gli interessi decadono dal beneficio. Quindi un bonus limitato e soggetto a molte condizioni procedurali, però meglio di niente e, con il successo della mediazione, sicuramente si risparmia rispetto a un processo civile.

#### **L'utilizzo dei materiali e la riservatezza**

L'utilizzo della mediazione tutela le parti anche dal punto di vista della riservatezza. Si tratta di un aspetto direttamente disciplinato dalla norma, ma anche oggetto di chiarimenti e di regole ad hoc negli statuti degli organismi di conciliazione.

La norma prevede infatti che chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento stesso.

È anche previsto che rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore è tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti.

La riservatezza si estende anche alla fase processuale. È infatti previsto che le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di mediazione non possono essere utilizzate nel giudizio avente il medesimo oggetto anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della mediazione, salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni. Sul contenuto delle stesse dichiarazioni e informazioni non è ammessa prova testimoniale e non può essere deferito giuramento decisivo. Una "protezione" della mediazione che si estende anche al mediatore. Quest'ultimo infatti non può essere tenuto a deporre sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite nel procedimento di mediazione, né davanti all'autorità giudiziaria né davanti ad altra autorità. Al mediatore si applicano le disposizioni sul segreto professionale (articolo 200 del codice di procedura penale) e si estendono, in quanto applicabili, le garanzie previste per il difensore dalle disposizioni (articolo 103 del codice di procedura penale).

#### **LA CONCILIAZIONE PARITETICA**

Prima della creazione della cosiddetta mediazione prevista dal Dlgs 28 del 2010, il legislatore era già intervenuto in materia di possibilità di soluzione delle controversie per via stragiudiziale. Uno degli ambiti privilegiati di questo tipo di intervento è proprio quello del risparmio e dei rapporti tra intermediari finanziari e clienti. Nel 2007 infatti è stato varato un decreto legislativo (Dlgs 179 del 2007) che ha dato attuazione all'articolo 27 della legge 262 del 2005 (Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari). Inoltre è diffuso nel mondo del consumo, ma anche dei rapporti tipicamente finanziari, il fenomeno delle conciliazioni paritetiche che vedono la collaborazione di imprese e associazioni di consumatori per risolvere controversie che possono insorgere nella conduzione dei reciproci rapporti.

Il Dlgs 179 ha dettato le coordinate per l'istituzione della Camera di conciliazione e arbitrato della Consob, come l'articolo 128bis del Testo unico bancario è dedicato all'istituzione dell'Arbitro bancario e finanziario presso la Banca d'Italia. Per entrambi questi soggetti e per la relativa procedura si rimanda al prossimo capitolo, mentre in questo sarà trattato ancora solo il tema delle conciliazioni paritetiche.

#### **L'accordo assistito dalle associazioni dei consumatori**

La conciliazione paritetica avviene con l'incontro tra i due soggetti interessati (intermediario finanziario, banca, eccetera) "assistiti" da un'associazione di consumatori. La procedura particolarmente snella si presta infatti presenta il vantaggio fondamentale di "preservare" i rapporti tra le parti, in modo che un eventuale screezio non determini per il soggetto "istituzionale" la perdita di un cliente, rispetto a una vicenda che si può invece risolvere facilmente.

Sempre più spesso poi questa soluzione viene inquadrata dalle imprese come un elemento inserito all'interno della responsabilità sociale d'impresa (si veda l'intervista pubblicata in pagina, che illustra in concreto anche le motivazioni che in genere muove un'impresa ad accedere a questo tipo di soluzione).

Le procedure di mediazione coinvolgono molte delle principali aziende italiane (si veda la mappa tracciata dal rapporto di Consumers' Forum, tratta dal Terzo Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche. A cura di Lilia Ciccarelli)

**La conciliazione? Un modo di esprimere la responsabilità sociale dell'impresa, aprendo un canale di dialogo in più con i clienti. È questa l'idea, illustrata dall'amministratore delegato di Findomestic, Chiffredo Salomone, alla base del protocollo firmato dall'Istituto finanziario con tre associazioni di consumatori (Adiconsum, Adac e Federconsumatori). Il protocollo sottoscritto nelle scorse settimane, è operativo, da luglio di quest'anno.**

Come mai questa la scelta di un protocollo di conciliazione con le associazioni di consumatori?

Le imprese operanti nel settore del credito alle famiglie hanno spesso un'immagine nel pubblico di scarsa disponibilità verso i clienti non rispondente alla realtà. Per questo abbiamo messo in campo come Findomestic Banca una serie di iniziative per rendere più trasparente il nostro rapporto con i clienti. Ci siamo visti così più volte con i rappresentanti delle associazioni dei consumatori e al termine di un percorso di confronto abbiamo siglato il protocollo.

In cosa consiste?

Si tratta di una possibilità di snellire il rapporto con i nostri clienti e trovare delle soluzioni alternative a possibili vie più gravose come il ricorso a un giudice. Fermo restando che chi sceglie questa strada poi può rivolgersi comunque al giudice (oltretutto ora il tentativo di conciliazione è anche obbligatorio, ndr). C'è un comitato paritetico, con un nostro rappresentante e uno delle associazioni, che rimesammano la vicenda e possono arrivare a proporre una soluzione che possa essere condivisa.

Quali sono i casi in cui si può tentare la conciliazione?

Tutte le volte che c'è una lamentela o richiamo scritto che concerne ad esempio la contestazione del tasso d'interesse, il piano di rimborso o altre disfunzioni. Il cliente tramite l'associazione dei consumatori può illustrare meglio la sua posizione e si può arrivare a una decisione diversa. Possono esserci stati problemi post vendita oppure magari il cliente può non essere soddisfatto di come è stato trattato in filiale e vuole segnalarcelo.

Quale è il vantaggio?

Con questo strumento vogliamo consentire ai clienti di risolvere in modo semplice veloce e gratuito, eventuali controversie che dovessero sorgere durante il rapporto di finanziamento.

Ci sono altre forme di responsabilità sociale che mettete in atto?

Una scelta precisa è quella di evitare di sovrindebitare i consumatori, dicendo no al finanziamento quando pensiamo che poi possano trovarsi in difficoltà a restituirlo. Rinunciamo nell'immediato a un business, ma facciamo un'azione nell'interesse non solo nostro, ma anche del cliente.

(Fonte: Plus 24 - Il Sole 24 Ore del 30 giugno 2012)

Cosa è

Una delle condizioni per poter accedere alla conciliazione paritetica, è che esista un Protocollo di conciliazione tra l'impresa interessata e una o più associazioni di consumatori. La procedura di conciliazione paritetica pas-

**PRINCIPALI PROTOCOLLI NAZIONALI DI CONCILIAZIONE**

Settore	Associazioni
Telefonia	1. Telecom (fisso/mobile) 2. Wind 3. H3G 4. Fastweb 5. Vodafone 6. Teletu 7. Poste Mobile
Energia	8. Enel 9. Eni 10. Edison 11. Sogeria 12. Confservizi/Federutility
Servizi bancari/finanziari	13. Intesa Sanpaolo (c/c e mutui) 14. Monte dei Paschi di Siena 15. Agos Ducato 16. Poste/Banco posta 17. Poste vita 18. Unicredit 19. Gruppo Banche Popolari Emilia-Romagna
Assicurazioni	20. Ania rcauto 21. Unione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione (rcauto)
Trasporti/mobilità	22. Trenitalia 23. Autostrade 24. Alitalia 25. Asstra
Turismo	26. Astori/Assotravel
Publicit esercizi	27. Fipe
Condominio	28. Anaci

Fonte: Consumers' Forum 2012

sa attraverso la nomina di due o più mediatori, dei quali uno nominato dall'associazione dei consumatori alla quale il cliente ha conferito il mandato a trattare la questione e l'altro dall'impresa.

I protocolli delimitano l'ambito di competenza della procedura. Nel senso che non tutte le controversie che si possono risolvere tra l'impresa e il cliente sono risolvibili con la mediazione paritetica. I regolamenti delle procedure di conciliazione prevedono quindi quali sono le materie sulle quali si può ar-

rivare a un accordo attraverso questa procedura, quali sono i prodotti o i servizi sui quali "si può discutere". Inoltre sono anche previsti importi massimi o del valore della controversia. Per esempio il protocollo Regolamento targato Unicredit non ammette controversie che superino i 25 mila euro di valore; quello di Poste Italiane non ammette rimborsi superiori a 500 euro. Nel Regolamento di Intesa San Paolo non è indicato un importo limite per la controversia, ma solo i prodotti sui quali la possibilità della conciliazione paritetica è ammessa. La fissazione dei limiti per materia non dovrebbe essere in realtà "arbitrario", ma rispondere alla conoscenza della situazione che le parti hanno della questione. Scrive Liliana Ciccarelli nel Rapporto 2012 di Consumers' forum: "L'individuazione dei fenomeni critici è frutto di una valutazione che emerge dal lato dell'azienda da una analisi dei reclami, e dal lato delle associazioni dalle segnalazioni ricevute dai consumatori presso i propri sportelli o servizi di assistenza al consumatore. Questa attività è resa possibile attraverso l'attivazione di tavoli di lavoro permanenti". Un elemento comune alle procedure di conciliazione paritetica è che il cliente abbia già presentato un reclamo all'impresa e che questo tentativo di rivolgersi direttamente all'impresa non abbia avuto l'effetto di risolvere la situazione, sia perché la risposta non è arrivata, sia perché il cliente non l'ha ritenuta sufficiente.

La Commissione di conciliazione è supportata da una "segreteria tecnica" che è indicata nel regolamento ed è normalmente riconducibile alle strutture dell'impresa. Per esempio il regolamento di Trenitalia prevede che: "Presso la sede legale di Trenitalia, in Roma piazza della Croce Rossa 1, è istituito l'Ufficio di Conciliazione... L'Ufficio di Conciliazione, opera attraverso la Segreteria Tecnica".

Ancora il regolamento di Trenitalia esemplifica chiaramente i compiti della segreteria tecnica, la quale:

- riceve le domande finalizzate all'avviamento della Procedura, ne valuta la regolarità formale, le protocolla e le iscrive in apposito registro;
- monitora costantemente i motivi che determinano l'avviamento della Procedura, elabora statistiche che comunica periodicamente alla Commissione;
- tiene ed aggiorna l'elenco dei Conciliatori indicati dalle Associazioni e da Trenitalia, verificando che i Conciliatori abbiano frequentato specifici corsi di formazione;
- trasmette ai Conciliatori la documentazione relativa alla domanda di conciliazione, indicando la data e il protocollo di iscrizione, nonché l'oggetto della procedura;

- promuove l'incontro tra i Conciliatori, rispettando i termini previsti dalla Procedura;
- riceve da parte dei Conciliatori il "verbale di proposta conciliativa" ovvero il "verbale di mancato accordo";
- notifica ai clienti il risultato della conciliazione;
- conserva copia dei "verbali di conciliazione" o di presa atto della mancata accettazione della proposta conciliativa ("verbali di mancata conciliazione"), che consegna alle parti alla conclusione (positiva o negativa) della Procedura.

Una particolare attenzione è posta dai regolamenti alla questione dei tempi per la risoluzione delle controversie, fissando i tempi in cui si deve arrivare a una decisione, una volta che la domanda del cliente sia stata presentata.

I conciliatori nominati dalle parti formano la commissione di Conciliazione, che tratterà la questione, tenendo presente la richiesta iniziale del cliente in sede di reclamo e gli altri elementi emersi. Se il cliente lo chiede, può essere ascoltato dalla Commissione. Tutti i materiali esaminati ed anche le dichiarazioni del cliente, sono riservate. Inoltre ricorda Ciccarelli: "Per tutta la durata del procedimento, sono sospesi i termini di prescrizione e di autotutela da parte dell'azienda. Il consumatore è libero di abbandonare la procedura in qualsiasi momento e di rifiutare la proposta individuata dalla commissione". Quanto ai materiali esaminati, il regolamento può prevedere anche possibilità di acquisizione rilevanti. Per esempio nel regolamento di Unicredit è previsto anche che il componente della Commissione di espressione dell'associazione dei consumatori, tramite la Segreteria Territoriale, ha accesso, nel rispetto dei principi di riservatezza e di confidenzialità alle informazioni e ai dati contrattuali in possesso delle Banche e pertinenti all'attività di conciliazione in corso, con congruo anticipo rispetto alle riunioni della Commissione.

Le domande per accedere alla procedura si trovano facilmente sui siti delle imprese o delle associazioni dei consumatori, attraverso le quali il cliente può attivare la procedura. Inoltre le associazioni dei consumatori in genere assistono i cittadini fin dalle prime fasi della procedura e quindi per l'introduzione della domanda.

Un aspetto importante però è che il consumatore al momento di incamminarsi sui "sentieri" della mediazione paritetica sia informato su come si svolgerà la procedura e sugli esiti che questa può avere, che sono differenti da quelli che si potrebbero raggiungere in via giudiziaria.

Con l'avvio della procedura, il consumatore conferisce il mandato all'individuazione di una proposta di risoluzione della controversia, che gli sarà sottoposta per l'eventuale accettazione, una volta che sarà formulata. Se il consumatore accetta la proposta contenuta nel verbale redatto dalla commissione, il verbale stesso rappresenta un accordo transattivo tra le parti. In caso di mancato raggiungimento dell'accordo, invece, le parti sono libere di portare o meno avanti la questione in altri sedi.

Una cosa importante è che la procedura di mediazione paritetica è gratuita per il consumatore. È però normale che le associazioni dei consumatori richiedano l'adesione, nella quale è compreso l'assistenza nel caso di conciliazione.

- d) il ritardo nella denuncia dello smarrimento, del furto o dell'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento e il non aver proceduto tempestivamente al blocco della carta;
- e) la mancata attivazione di sistemi di sicurezza messi a disposizione dalla banca, tra i quali, ad esempio, l'sms alert;
- f) il mancato blocco della carta in seguito al ricevimento sul telefono cellulare del messaggio relativo all'effettuazione del prelievo (nei casi in cui sia stato attivato l'sms alert);
- g) la comunicazione delle credenziali e del Pin a terzi.

Per quanto riguarda gli assegni, l'Arbitro, ribadendo un orientamento già affermato nel 2010, ha stabilito che "spetta al cliente custodire il libretto e controllarlo nel tempo, mentre rientra tra gli obblighi dell'intermediario quello di rifiutare il pagamento di titoli chiaramente contraffatti", per questo motivo è stato stabilito che "è tenuta a risarcire il danno la banca che ha pagato un assegno con firma falsa, riconoscibile attraverso un diligente esame 'a vista'".

Si raccomanda la lettura della Relazione anche per quanto riguarda le problematiche relative ai mutui e all'intreccio di questioni che emergono dall'intreccio dato dalla presenza del mutuo e del conto corrente, soprattutto nei casi di estinzioni anticipate. Una sezione interessante è dedicata anche al credito al consumo, dove spesso i clienti chiedono alla finanziaria di interrompere il pagamento delle rate per l'inadempimento del fornitore del bene o del servizio acquistato. In questi casi l'Arbitro ha dovuto vedere in quali casi era possibile o meno accogliere la richiesta del cliente. In questo caso: "l'ABF ha ritenuto che il consumatore può legittimamente rifiutarsi di pagare le rate del finanziamento a fronte dell'inadempimento del fornitore, se esiste un collegamento negoziale tra il contratto di finanziamento, da un lato, e il contratto tra consumatore e fornitore, dall'altro... il collegamento può essere, ad esempio, più semplicemente ricavato dal fatto che la modulistica attinente al finanziamento sia disponibile presso i locali del fornitore e che lo stesso si prenda cura di completarla e spedirla al finanziatore".

## LE CONCILIAZIONI PARITETICHE

Secondo il Quinto rapporto Isdaci sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia nel 2010 si era registrata una notevole riduzione delle procedure di negoziazione paritetica, pari a -42% (dalle 30.213 domande del 2009 alle 17.407 del 2010). Un trend che si è andato ulterior-

mente consolidato nel 2011, secondo quanto emerge dal Terzo Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche di Consumers Forum (si veda la tabella).

L'ordine di grandezza di quest'ultima rilevazione differisce di poco per quanto riguarda il 2009 e piuttosto sensibilmente per il 2010 (secondo i dati del Rapporto: 29.698 domande nel 2009 e 21.506 nel 2010), restando però confermato l'andamento in calo.

Come si vede dalla tabella relativa all'andamento delle conciliazioni paritetiche la parte maggiore di questo tipo di mediazioni è riservata ai contratti di telefonia, i cui casi restano la componente nettamente maggioritaria in questo tipo di risoluzione alternativa delle controversie.

Il crollo però si è verificato soprattutto per quanto riguarda servizi bancari e finanziari: 11.414 nel 2009, 6.289 nel 2010, 356 nel 2011. Il boom del 2009 relativamente ai servizi bancari e finanziari era legato alle controversie sorte in seguito al crack di Leheman and Brothers. Un terremoto il cui "sciame" è andato inesorabilmente scemando.

Occorrerà vedere nel prossimo futuro se il caso Grecia farà scoppiare un fenomeno simile oppure se i clienti degli istituti preferiranno piuttosto che le mediazioni paritetiche le altre modalità ora previste dall'ordinamento.

La conciliazione paritetica, come rileva il rapporto di Consumers Forum è da valutare nel suo insieme. A partire infatti dalla prima esperienza pilota ad oggi, la stima delle conciliazioni gestite secondo il modello paritetico (senz'altro in difetto perché non tiene conto dei protocolli locali) è di circa 197.000. Anche qui i numeri più consistenti sono quelli relati-

I DATI GENERALI SULLE DOMANDE DI CONCILIAZIONE PARITETICA			
Settori	Domande di conciliazione rilevate nel 2009	Domande di conciliazione rilevate nel 2010	Domande di conciliazione rilevate nel 2011
Telecomunicazione	16.249	11.750	12.097
Servizi bancari/finanziari	11.414	6.289	356
Prodotti postali	863	917	836
Uffici postali	//	//	418
Energia	787	2.051	2.680
Mobilità/trasporti	385	499*	508

\* il dato comprende anche una esperienza di conciliazione collettiva

(Fonte: Terzo Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche di Consumers Forum)



vi ai servizi di telefonia, dove le prime sperimentazioni erano state fatte già dal 1999 anche se la partenza è stata nel 2001. Le mediazioni tentate in questo settore sono state infatti 119.273. Anche i numeri relativi ai servizi bancari e finanziari però sono tutt'altro che irrilevanti. A partire dalla sperimentazione avvenuta dal 2003/2004 al 2011 le conciliazioni gestite sono state 62.700, quasi un terzo del totale. La riduzione drastica del 2011 sembra indicare che per questo settore i clienti sembrano orientarsi ormai verso altre possibilità (come per esempio appunto l'Arbitro Bancario Finanziario o la Camera della Consob). La soluzione però resta aperta e non è detto che non possano esserci per il futuro "ritorni di fiamma". Il Terzo rapporto di Consumers Forum infatti segnala che "Lo strumento della conciliazione paritetica dimostra una adattabilità alle situazioni non solo fisiologiche (intese come ordinari disservizi) ma anche ai contesti emergenziali e collettivi non ancora adeguatamente coperti da sistemi di tutela in sede collettiva". A questa soluzione si è fatto riferimento per affrontare i disagi dovuti a episodi come quello dei titoli in default, o del blackout degli uffici postali o di disagi eccezionali come ad esempio in occasione della nevicata di fine dicembre 2010 che ha comportato gravissimi disagi per i clienti Autostrade. Basti pensare che per quest'ultimo episodio si è stimato che le conciliazioni paritetiche avviate dopo i disagi di quella nevicata furono circa 7 mila.