

<http://www.helpconsumatori.it/?p=41358>

RSS

HOME CHI SIAMO LINK CONTATTI

Acquisti Alimentazione Ambiente Casa Diritti New media Salute Servizi Soldi Viaggi

Conciliazioni paritetiche, in Italia vanno a gonfie vele e l'Europa ce le invidia

In un Paese dove per recuperare un credito occorrono 1210 giorni a causa dei tempi "biblici" della giustizia, uno strumento che consente ai consumatori di ottenere tutela dei propri diritti in 70 giorni (di media) e a costo zero è una rivoluzione che non può passare inosservata. Ed i numeri di Consumers'Forum ci danno ragione. Sono **16.895** le domande di conciliazione prese in esame e che riguardano il settore **della telefonia (72%) delle banche e servizi finanziari (2%), dell'energia (16%) dei servizi e degli uffici postali (7%) e dei trasporti (3%)** su un totale di 20 protocolli analizzati. In crescita rispetto all'anno precedente il settore energetico, in calo le banche. Si stima che dal 2001 siano circa **197.000** le domande trattate garantendo la gratuità per il consumatore. Il consumatore ha dai 5 ai 30 giorni a disposizione (in base ai relativi protocolli e regolamenti) per valutare la proposta conciliativa individuata e proposta dalla commissione.

Nel solo 2011 i consumatori hanno avuto rimborsi, servizi o indennizzi in conciliazione paritetica pari ad un valore economico di circa **3,5 milioni di euro a costi zero** per il cittadino consumatore in quanto la procedura è gratuita. I numeri sono contenuti nel III Rapporto sulle conciliazioni curato da Consumers'Forum e presentato questa mattina a Roma. "La conciliazione è uno strumento elastico, che si adatta con facilità alle diverse esigenze dei consumatori" ha spiegato **Liliana Ciccarelli**, che ha curato la stesura del Rapporto, facendo riferimento al fatto che attraverso questo strumento è spesso possibile risolvere controversie che riguardano una pluralità di soggetti. Il riferimento è al caso dei danni derivanti dal **black out degli uffici postali** della scorsa estate e si spera possa essere replicato con i danni derivati di recente dal maltempo.

Pacchi non recapitati, ritardo nella attivazione del servizio telefonico, errori di fatturazione, ritardi dei treni o di riparazione di guasti, sono tutti esempi di episodi conflittuali tra consumatori ed aziende che possono trovare nella conciliazione paritetica la naturale **sede di risoluzione di conflitti ed una più adeguata soddisfazione**. Le conciliazioni godono di ottima salute e non lo dicono solo i numeri ma anche gli attestati di stima che giungono dall'Unione Europea dove l'Italia ha ottenuto una sorta di "triplo A": nel 2011 infatti il Parlamento Europeo con la Risoluzione del 25 ottobre ha indicato **la conciliazione paritetica italiana come una best practice tra gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie**.

Tornando ai numeri contenuti nel Report, il settore delle telecomunicazioni si posiziona in cima alla classifica per domande di conciliazione presentate (72%) ma questa non è una novità. E' un altro, invece, il dato significativo che emerge quest'anno: nel settore dell'energia c'è un numero rilevante di domande di conciliazione annullate. I motivi li ha rilevati la stessa Autorità dell'energia elettrica ed il gas in una recente **indagine conoscitiva** e riguardano errori procedurali e fattispecie che non rientrano in quelle previste dai protocolli di conciliazione. "Qualcosa va cambiato – ha detto Alberto Grossi, Aee – servono protocolli più omogenei ed ampi".

Nel corso del dibattito che ha seguito la presentazione del Report non si poteva non parlare della direttiva ADR per i consumatori: lo scorso **29 novembre** la Commissione europea ha presentato un **pacchetto di misure contenente una proposta di regolamento relativa alla risoluzione delle controversie on line dei consumatori** (ODR per i consumatori) e una proposta di direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. Il presupposto da cui è partita la Commissione è che nonostante vari atti legislativi settoriali dell'UE contengono una clausola sull'ADR e la direttiva sulla mediazione promuove la composizione amichevole delle controversie, anche quelle dei consumatori, attualmente si identificano alcune lacune nella copertura, scarsa consapevolezza dei consumatori e delle imprese nonché qualità non omogenea



Newsletter



Iscriviti

ADJ
ASSOUTENTI



<http://www.helpconsumatori.it/?p=41358>

delle procedure ADR. Ieri si è tenuta la prima audizione sulla direttiva che si è conclusa in maniera positiva, ovvero con l'impegno da parte da Maria Cristina Russo, Capo Unità DG Sanco UE, a tenere conto delle esperienze nazionali in tema di conciliazioni paritetiche, in particolare di quelle che prevedono un coinvolgimento diretto delle associazioni dei consumatori.

di **Valentina Corvino**

Like

Articoli correlati

ADR, presto in tutta Europa

GIUSTIZIA. Conciliazione paritetica, best practice per l'Europa

FORUM PA. La conciliazione paritetica: vantaggi, limiti e consultazione europea

01/03/2012 - 17:29 - Redattore: VC

Tag cloud

antitrust benzina class action costa
concordia energia farmaci

liberalizzazioni

maltempo mutui natale rc auto trenitalia

lascia un commento

Nome (obbligatorio)

Mail (non sarà pubblicata) (obbligatorio)

Website

Invia commento