

RELAZIONE INTRODUTTIVA

La reintroduzione nel sistema legislativo italiano della mediazione obbligatoria in materia civile e commerciale ha riaperto le discussioni, sinora solo sopite, sulla necessità di filtri obbligatori e volontari per l'accesso alla giustizia e la pubblicazione della nuova direttiva (11/2013) del Parlamento Europeo sulla piena copertura delle ADR per tutte le controversie contrattuali del consumatore in ogni settore ed in tutti gli Stati membri unitamente all'obbligatorietà degli organismi di soddisfare criteri di qualità tali da assicurare che essi operino in modo efficace, equo, indipendente e trasparente, ha fatto sì che il modello ADR, costruito mediante negoziazione tra imprese e associazioni dei consumatori, sia ancora oggi tema centrale nel dibattito consumerista.

E' interessante notare come la Commissione Europea ed il Parlamento Europeo abbiano indicato nella sussidiarietà e nella proporzionalità i principi stabilizzatori del sistema ADR lasciando in tal modo al legislatore interno la tutela e la salvaguardia delle esperienze consolidate di risoluzione.

Viene in tal modo rafforzato il ruolo degli organismi quale elemento centrale delle ADR nella loro espressione di indipendenza e terzietà rispetto alla controversia instaurata ed alla conseguente neutralità degli stessi nei confronti delle parti.

In tal senso va vista la positiva valutazione dell'esperienza italiana della conciliazione paritetica che è però da armonizzare (adattare) ai principi richiamati dalla normativa europea di riferimento.

Partendo dal dato generale di principio, quindi, risulta molto più comprensibile la richiesta di adattamento delle procedure interne (in particolare della paritetica italiana) fatta dalla direttiva alla normativa sussidiaria e proporzionale lasciando alla libera applicazione dei singoli stati la forma e le specificità locali.

Questa ricostruzione pone le associazioni dei consumatori e le aziende aderenti ai protocolli di conciliazione davanti ad una scelta epocale che tenda a salvaguardare le paritetiche da un destino di secondarietà rispetto alle nascenti ADR (ed ai relativi organismi di mediazione) aderenti perfettamente al modello europeo che ne pregiudicheranno, in breve tempo, l'effettività e la capacità di essere parte del sistema europeo.

Le procedure di negoziazione paritetica hanno avuto nell'ultimo decennio una diffusione imponente; punto di partenza sono stati il nuovo regolamento Telecom AA.CC., sottoscritto

il 10 marzo 2004, ed il primo protocollo Enel, nato sulla spinta delle liberalizzazioni del settore energetico, basati su uno schema che recepiva efficacemente le indicazioni della raccomandazione 1998/257/Ce, la risoluzione del Consiglio d'Europa del 25 maggio 2000, la Raccomandazione 2001/310/Ce (tutte citate nell'articolo 141 del Codice del Consumo).

Da tale schema, che ha creato un'espansione orizzontale di uno strumento che in partenza era stato costruito su basi culturali moderne ed innovative, sono discese oltre 20 procedure negoziate tra AA.CC. e grandi aziende italiane.

La negoziazione paritetica è un modello ed uno strumento valido nel rapporto tra consumatori ed imprese, un rapporto evidentemente impari per effetto delle asimmetrie (asimmetria informativa, contrattuale, organizzativa).

A tal fine il consumatore si affida all'associazione dei consumatori delegandola a trattare con l'impresa ed instaurando con essa un rapporto fiduciario.

Con modalità diverse lo stesso avviene sul versante del rapporto fra associazione ed impresa: la procedura negoziata parte dal riconoscimento della associazione come stakeholder, portatore di interessi verso l'azienda; essa negozia la procedura delegando all'associazione il ruolo di facilitatore per la composizione pacifica della controversia e per il recupero di un rapporto con il cliente.

Si tratta di un sistema rappresentato e sostenuto da una rete di sportelli diffusa in tutto il territorio nazionale alla quale si rivolgono quotidianamente un numero elevato di cittadini per ottenere risposta ai reclami e soluzioni alle controversie, obiettivi difficilmente raggiungibili in via diretta dal consumatore o attraverso il ricorso alle procedure giudiziali scarsamente accessibili per entità di costo e tempo di realizzazione.

Le negoziazioni paritetiche hanno assunto dunque un ruolo ed un grado di miglioramento sempre maggiore e nei vari settori commerciali e di servizi, ove sono state applicate, hanno raggiunto obiettivi ragguardevoli sia per numeri che per positività dell'esito finale.

A questa costruzione originale e fortemente innovativa si sono aggiunti (anche in virtù del principio - riconfermato dall'Europa - di costruzione in ogni paese di procedure alternative all'accesso alla giustizia ordinaria) altri strumenti che hanno arricchito il panorama complessivo del mondo ADR ma che abbisognano in ogni stato europeo, ed in particolare in Italia, di una razionalizzazione giuridica e legislativa non più differibile.

La riprova della necessaria svolta di cambiamento è data ad esempio dall'intervento di un'Autorità particolarmente attenta alle novità europee come l'AEEG che, nel giro di due

anni, ha creato un modello di risoluzione alternativa in grado di competere da subito e con le regole giuste in Europa.

Infatti, partendo dal terzo pacchetto energia del 2009 recepito in Italia nel 2011 (D.lgs. 93), ha costruito un modello sia per i reclami (Sportello del Consumatore) che per le conciliazioni (Servizio Conciliazione) creando alternatività con le paritetiche ma, si noti, adattando il modello a quello della mediazione europea.

Infatti l'art. 44 del richiamato decreto recita al 4° comma che *“L'Autorità per l'energia elettrica e il gas assicura il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente Unico Spa e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I delle direttive 2009/73/CE e 2009/72/CE”*.

In tal modo e con un certo anticipo sulla direttiva 11/2013 l'AEEG ha riversato nel settore energetico tutte le novità in materia di media-conciliazione, a partire dal ruolo del mediatore/conciliatore terzo on line, alla creazione di un organismo autonomo presso l'Acquirente Unico e la previsione della retribuzione dei partecipanti alla mediazione on line, così come previsto dalla direttiva, *"secondo modalità non legate all'esito della procedura (art.6 I par. lettera d)"*.

Perciò, premesso che l'intervento dell'AEEG non può che migliorare il servizio di assistenza ed informazione per il consumatore, devono essere introdotte regole che valgano per tutti; in altri termini se il distributore è parte del Servizio Conciliazione altrettanto deve essere parte della negoziazione paritetica così come, se vi sono finanziamenti alle domande di conciliazione a prescindere dall'esito (in ossequio a quanto previsto dalla direttiva 11/2013), lo stesso deve avvenire per le paritetiche.