



*La Giustizia (particolare) - Opera del pittore Andrea Claro per Consumers' Forum*

# ***Terzo Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche.***

**A cura di Liliana Ciccarelli,  
Segretario Generale di Consumers' Forum**



**CONSUMERS' FORUM**

**Consumers' Forum**

Via degli Scipioni, 8  
00192 Roma RM

tel. 06 39725486

fax 06 39887519

[www.consumersforum.it](http://www.consumersforum.it)

[segreteria@consumersforum.it](mailto:segreteria@consumersforum.it)

# ***Terzo Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche.***

A cura di Liliana Ciccarelli,  
Segretario Generale di Consumers' Forum



*“I consumatori e il loro benessere devono essere al centro della prossima fase del mercato unico. Una maggiore centralità dei consumatori presuppone una rinnovata attenzione all’integrazione del mercato e alla concorrenza, un aumento dei diritti, e degli strumenti di tutela e mezzi di ricorso (....). Diverse azioni ( ...) contribuiscono al benessere dei consumatori nel mercato unico, ad esempio l’accesso ai servizi di interesse generale (...), l’integrazione delle preoccupazioni dei consumatori nel monitoraggio del mercato, il potenziamento dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie”.*

**Mario Monti:** *Una nuova strategia per il Mercato Unico. Maggio 2010 Rapporto al Presidente della Commissione europea J.M. Barroso*

**Consumers' Forum** è un'associazione indipendente che dal 1999 riunisce imprese e consumatori per facilitare il dialogo, promuovere le politiche consumeriste e migliorare la qualità della vita dei cittadini nella convinzione che si possano superare la tradizionale diffidenza e le difficoltà di dialogo tra chi fa impresa e chi rappresenta la tutela dei diritti dei singoli.

Fanno parte di Consumers' Forum le più importanti Associazioni dei Consumatori, numerose Aziende e loro rappresentanze, Università.

Ad oggi Consumers' Forum è composta da 34 soci:



**ACU - Associazione Consumatori Utenti**  
Organizzazione senza scopo di lucro



**ADICONSUM**



**Casa del  
consumatore**



**CONFCONSUMATORI**  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



**FEDERCONSUMATORI**  
FEDERAZIONE NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI



**Lega Consumatori**



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**



**movimento  
difesa  
del cittadino**



**UNIONE NAZIONALE  
CONSUMATORI**



Università  
degli Studi  
di Siena

Centro Studi e Ricerche di Etica applicata  
e Responsabilità sociale



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TORINO



Attraverso la creazione di tavoli di confronto che coinvolgono i diversi attori sociali e grazie al contributo tecnico-scientifico del mondo universitario e della ricerca, Consumers' Forum si occupa di svolgere studi e ricerche volti alla promozione, allo sviluppo e alla diffusione della cultura del consumo responsabile.

Tra le attività di Consumers' Forum rientrano la formazione dei rappresentanti e degli operatori di sportello delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti, delle Imprese e delle Istituzioni pubbliche, con particolare riferimento ai temi della conciliazione, delle negoziazioni paritetiche e delle altre forme di risoluzione dei conflitti. Dal 2011 è Ente di formazione accreditato al Ministero della Giustizia per lo svolgimento di corsi di formazione per la mediazione delle controversie civili e commerciali.

### **Consumers' Forum**

Via degli Scipioni, 8

00192 Roma RM

tel. 06 39725486

fax 06 39887519

[www.consumersforum.it](http://www.consumersforum.it)

[segreteria@consumersforum.it](mailto:segreteria@consumersforum.it)



# SOMMARIO

<i>Introduzione</i>	8
Nota metodologica	11
Diritti e tutele	14
Che cos'è la conciliazione paritetica	16
La conciliazione paritetica italiana: una <i>best practice</i> riconosciuta a livello europeo	20
Verso una nuova direttiva europea sulle controversie di consumo per una tutela rapida ed efficace a servizio dei cittadini	21
Le principali preoccupazioni del consumatore	26
La mappa dei protocolli di conciliazione paritetica	28
I dati generali sulle domande di conciliazione paritetica	32
Gli esiti	36
Conclusioni	48
<i>GLOSSARIO</i>	51
<i>APPENDICE A - Indirizzi utili per approfondire il funzionamento dei singoli protocolli di conciliazione ai quali si riferiscono i dati del III Report.</i>	54

## **Introduzione**

Il quadro normativo che caratterizza i più recenti interventi in materia di consumo e liberalizzazione lascia chiaramente intendere che regole del mercato e tutela del consumatore non possono essere tra loro confliggenti, ma devono essere complementari.

Questa linea di tendenza, confermata da ultimo anche da molte norme presenti nel DL 1/2012, attribuisce alle Autorità di regolamentazione un ruolo decisivo per la tutela del consumatore e del mercato. In questa ottica, seppure si privilegia una tutela di carattere preventivo, non si può ignorare il rilievo che assumono i rimedi e la soluzione alternativa delle controversie per la effettività della tutela. Questa, proprio per essere tale, deve presidiare con strumenti e modalità adeguate le diverse fasi attraverso le quali si snoda il procedimento che accompagna l'atto di consumo.

Molto sarebbe da dire per quanto riguarda i meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie; ci preme, tuttavia, in premessa, semplicemente ribadire una constatazione ormai diffusamente rilevata: il consumatore, talvolta rigidamente inteso secondo la tradizionale definizione, talaltra considerato come cliente, in una versione, quindi, almeno potenzialmente allargata, viene conteso da varie Autorità. Il suo bisogno di tutela che, pur con riguardo ad ipotesi ovviamente diverse, non è un bisogno ontologicamente diverso, trova risposte che vengono offerte attraverso modalità molto differenziate, la cui *ratio*, difficilmente spiegabile, appare ancora più difficile da intendere nel contesto della mediazione obbligatoria che interferisce e nel contempo si distingue da altre modalità che con essa si pongono in un difficile rapporto. Ne costituisce emblema proprio la disposizione di cui all'art. 5, comma 1, d.lgs. n. 28/2010 che, nel far assurgere, in particolari materie che sottendono un'elevata litigiosità l'esperimento del previo tentativo di mediazione a condizione di procedibilità

della ordinaria domanda giudiziale, ha espressamente inteso valorizzare, nelle controversie afferenti i contratti bancari e finanziari, il preesistente procedimento di ADR istituito in attuazione dell'art. 128-*bis* TUB (Arbitro Bancario e Finanziario).

Esso, infatti, in ragione del proprio carattere essenzialmente documentale quanto alle modalità e prettamente decisorio quanto agli esiti, sebbene non sia vincolante, sembra, almeno a prima vista, inserirsi con difficoltà nell'ambito dei servizi conciliativi che dovrebbero essere offerti dagli organismi di cui all'art. 16 del medesimo decreto. Spetta conseguentemente all'interprete un arduo ruolo di riconduzione a sistema, reso ancor più complesso da profili specifici, quali quello della legittimazione attiva che, sempre per soffermarci a questo specifico meccanismo, è riservata esclusivamente al cliente. Non staremo qui a ripetere le ben note questioni circa le diversità della procedura di conciliazione davanti all'Autorità per l'energia elettrica e il gas o la gestione del contenzioso in conciliazione nel settore delle comunicazioni o la Camera di conciliazione presso la Consob. In questo contesto di riferimento vanno considerate le conciliazioni paritetiche. Invero occorre guardare ad esse non solo per testimoniare il rilievo, ma anche per esaltarne il senso della diversità che, positivamente, può identificarle. Le conciliazioni paritetiche potrebbero acquistare una peculiare identità qualora si guardasse ad alcuni rimedi non tanto in un'ottica procedimentale legata al diritto di azione, quanto, piuttosto in un'ottica di *customer satisfaction* e di responsabilità sociale delle imprese. Taluni rimedi, in quest'ottica, potrebbero rientrare in una sorta di garanzia aggiuntiva legata alla circolazione del servizio o del prodotto. Piace leggere gli sforzi di Consumers' Forum in una prospettiva più generale, attenta allo sviluppo del *consumerismo*. Da questa angolazione possiamo sostenere che anche grazie all'impegno di molti si è aperta, dopo la stagione della "commercializzazione" del diritto privato, la stagione del-

la sua “consumerizzazione”. Si assiste così al rin vigorirsi e al riaffermarsi di principi che, partendo dal diritto dei consumi, pongono attenzione a profili concreti volti a realizzare una eguaglianza sostanziale fra le parti. Di certo il cammino appare lungo e tortuoso, ma è comunque avviato. Un singolare cammino appare invece quello del nostro legislatore interno. Dopo una fase di ricodificazione che ha portato ai codici di settore e, fra questi, al codice del consumo, che poteva, quanto meno vantare una proficua ed effettiva possibilità di far conoscere al consumatore i suoi diritti, assistiamo al momento ad un suo impoverimento con la sottrazione della disciplina del credito al consumo e, ancor più di recente, con la sottrazione di uno dei suoi principali contratti tipo: la vendita dei pacchetti turistici.

Ancora una volta, a voler essere ottimisti, dovremmo dire che questa discutibile tecnica può portare comunque un risvolto positivo: elimina ogni dubbio sulla forza espansiva della disciplina contenuta nel codice del consumo, che assume chiaramente carattere “generale” rispetto a norme “speciali” relative a sub-settori.

Il lavoro di Consumers’ Forum attraverso la ricerca *Consumerism 2011*, svolta in collaborazione con l’Università Roma Tre, e l’annuale reportistica sulle conciliazioni paritetiche, testimonia che il **diritto dei consumi** non è più solo il diritto dell’atto di consumo, delle sue clausole, della sua trasparenza, ma è di più: **è il diritto che trasversalmente interessa l’intera attività del mercato.**

Prof. Liliana Rossi Carleo

*Professore ordinario di Diritto Privato nella Facoltà di Economia F. Caffè, dell’Università degli Studi di Roma 3.  
Presidente del corso di laurea di Economia delle imprese e dei mercati.*

## Nota metodologica

Le informazioni contenute nel III Rapporto sulle conciliazioni paritetiche si riferiscono alle domande di conciliazione presentate nel 2011 dai consumatori alle segreterie delle commissioni di conciliazione paritetica dei seguenti 20 protocolli sottoscritti da associazioni di consumatori e aziende: Telecom (fisso/mobile), Wind, Fastweb, H3G, Vodafone, Teletu, Poste Mobile, Intesa Sanpaolo, Poste servizi postali, Poste Bancoposta, Poste Vita, Agos Ducato, Enel, Eni, Edison, Sorgenia, Acegas, A2A, Alitalia, Trenitalia.

Per facilitare la raccolta dei dati in maniera omogenea è stata elaborata una griglia di rilevazione composta da una serie di indicatori riguardanti: la domanda di accesso alla procedura di conciliazione, l'analisi della controversia, la modalità e tempi di lavorazione della commissione di conciliazione. La metodologia di raccolta dati quindi è stata la stessa adottata nelle precedenti edizioni ma non del tutto coincidenti sono stati i protocolli oggetto di rilevazione.

La redazione del III Rapporto sulle conciliazioni paritetiche è stata possibile grazie alla previsione in ciascun regolamento di una apposita Segreteria Tecnica che, oltre ai compiti di supporto logistico e organizzativo necessari per lo svolgimento delle sedute conciliative, ha anche la funzione di monitorare costantemente i motivi che determinano l'avviamento della procedura e di elaborare le relative statistiche nel rispetto dei principi di riservatezza e privacy che sovrintendono ogni modello di *Alternative dispute resolution*.

La raccolta dei dati e delle informazioni è avvenuta tenendo conto dei limiti di riservatezza imposti alle procedure di ADR, pertanto l'attenzione

è prevalentemente di tipo quantitativo.

I dati così raccolti si riferiscono ad un totale di **16.895** domande di conciliazione pervenute nel corso del 2011 e – ribadiamo - non si riferiscono a tutti i protocolli di conciliazione in essere; sebbene la partecipazione alla presente rilevazione sia volontaria, i dati raccolti (riferiti ai 20 protocolli sopra citati) sono tuttavia altamente rappresentativi ai fini della comprensione del meccanismo e dell’impatto dell’istituto della conciliazione paritetica per la gestione delle controversie di consumo.

I dati analizzati raffrontati con i due precedenti Report (disponibili su [www.consumersforum.it](http://www.consumersforum.it) ) laddove citati, non sono richiamati al fine di un raffronto statistico (i dati oggetto del precedente lavoro non riguardavano infatti gli stessi protocolli) ma per fornire al lettore un’ informazione più ampia e completa sui risultati raggiunti dalla conciliazione paritetica.

Infine una precisazione terminologica: la scelta di far riferimento nel presente lavoro alle *conciliazioni paritetiche* piuttosto che alle *negoziazioni* è ispirata dalla scelta del Legislatore di definire conciliazione il *risultato* al quale si giunge a seguito dello svolgimento della mediazione. Nel nostro caso pertanto la conciliazione è *il risultato della procedura di negoziazione paritetica* censita a livello comunitario come uno dei 750 modelli di ADR.

La terza annualità del rapporto, pur ponendosi in continuità con gli anni precedenti sul piano metodologico, si distingue dalle precedenti per il taglio “divulgativo e di servizio”. In allegato il lettore può consultare un agevole glossario per una migliore comprensione dello strumento della conciliazione paritetica. A tal fine sono indicati anche i siti dove poter accedere a informazioni specifiche sui diversi protocolli e i riferimenti delle Associazioni di Consumatori attraverso le quali è possibile ottenere infor-

mazione e assistenza nell'attivazione della procedura di conciliazione.

Si è scelto quindi di individuare nel cittadino consumatore l'interlocutore privilegiato e potenzialmente interessato a conoscere meglio il funzionamento ed i risultati ottenuti dalla conciliazione paritetica. In quest'ottica pertanto si pone la collaborazione con la rivista **"Il Salvagente"** attraverso la quale viene veicolato il presente lavoro.

Si ringraziano Sara Di Lascio e Alessandra Piloni per la collaborazione nella raccolta delle informazioni e nelle ricerche svolte utili alla redazione del presente lavoro, Pina Tirri per il supporto nel lavoro quotidiano, l'amico Sergio Veroli per i preziosi consigli e per la capacità di "allargare gli orizzonti".

Un ringraziamento speciale a Consumers' Forum che ha reso possibile negli anni qualificare l'intervento dell'associazione nel dibattito pubblico sui sistemi di risoluzione alternativa delle controversie garantendo anche un importante intervento sul versante della formazione e della ricerca.

## Diritti e tutele

Sono molteplici gli episodi di violazione dei diritti dei cittadini consumatori che non potrebbero, per natura e per il modesto valore economico, godere di una tutela o di una soddisfazione adeguata ricorrendo alle vie giudiziarie. 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.

Si tratta di situazioni spesso sottovalutate ma che in realtà per il consumatore hanno una importanza tutt'altro che secondaria, in termini non solo di aspettative di tutela dei propri diritti, ma anche di fiducia nell'intero sistema preposto alla cura dei legittimi interessi del consumatore.

Le perdite subite dai consumatori europei a causa di problemi connessi all'acquisto di beni o servizi ammontano secondo le stime riportate dalla Commissione Europa allo 0,4% del PIL dell'UE; la tutela del consumatore e la messa a disposizione di strumenti rapidi ed efficaci della risoluzione delle controversie di consumo, rappresenta pertanto una delle leve strategiche per la ripresa economica del mercato interno.

Nell'Unione Europea è stato raggiunto un livello elevato di tutela dei consumatori, ma per i consumatori è ancora difficile far valere i propri diritti. Da recenti studi risulta che nell'UE il numero di controversie presentate ad organismi o enti di risoluzione delle controversie è cresciuto da 410 mila nel 2006 a 530 mila nel 2008. Tuttavia nel 2010 solo il 5% dei consumatori europei ha trasmesso il proprio caso ad un organismo di risoluzione alternativa delle controversie; anche dal lato imprese risulta ancora poco utilizzata la via della conciliazione, nel 2010 solo il 9% delle imprese



riferisce di aver fatto ricorso ad uno dei sistemi di ADR ( alternative dispute resolution) esistenti. È l'Italia tuttavia ad aver ottenuto dall'Europa una sorta di "tripla A" proprio riguardo alla conciliazione paritetica: 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.***

Alla luce di tale importante contesto pare pertanto necessario contribuire a colmare una lacuna informativa riguardo il funzionamento ed i risultati ottenuti con l'attivazione della conciliazione secondo il modello paritetico che ha un suo valore aggiunto per il ruolo diretto che aziende e associazioni di consumatori scelgono di svolgere per migliorare i servizi a beneficio del consumatore e del mercato in assoluta sintonia con gli orientamenti comunitari.

### **Il ruolo dei consumatori e la tutela dei diritti**

*"Incoraggiare una partecipazione attiva dei consumatori nel funzionamento dei mercati contribuisce a proteggere le condizioni di una sana concorrenzialità. L'accesso a strumenti efficienti di risoluzione delle controversie e a meccanismi che facilitino l'ottenimento di risarcimenti da parte dei consumatori quando i loro diritti sono violati dagli operatori economici promuove la fiducia dei consumatori nel mercato e migliora il suo funzionamento"<sup>1</sup>.*

Commissione Europea DG Sanco *Documento di consultazione* "Il ricorso a forme alternative di risoluzione delle controversie come strumento per risolvere le controversie relative alle transazioni e alle prassi commerciali nell'Unione europea" Marzo 2011.

## Che cos'è la conciliazione paritetica

La conciliazione paritetica è un metodo di risoluzione alternativa delle controversie di natura volontaria e negoziale che ha trovato in Italia una ampia applicazione nel settore delle controversie di consumo.

Può essere attivata solo laddove esistono accordi di intesa specifici tra le associazioni di consumatori e aziende detti *Protocolli di conciliazione*. Attraverso tali accordi vengono disciplinate modalità e tecniche di gestione delle controversie che dovessero insorgere tra consumatore e azienda.

La prima di tale esperienza risale al 1991 ed è nata nell'ambito di un progetto sostegno della Commissione Europea riguardante le controversie relative all'allora SIP.

Vediamo più nel dettaglio il funzionamento della conciliazione paritetica.

- Ambito di applicazione. L'impresa e le associazioni che sottoscrivono il Regolamento delineano preliminarmente le tipologie di controversie che possono essere risolte attraverso la procedura. La definizione dell'ambito di competenza può riguardare determinate tipologie di controversie, prodotti/servizi ed eventuale limite di competenza per valore economico (es. tetti massimi di valore della controversia). 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*.
- Fase preliminare. La domanda di conciliazione deve essere preceduta da un reclamo che il cliente presenta all'impresa. In caso di risposta ritenuta insoddisfacente, oppure in mancanza di una risposta entro un determinato periodo fissato da carta dei servizi o da Autorità di

settore, il consumatore può presentare domanda di conciliazione. Le associazioni di consumatori offrono spesso il servizio di assistenza per la risoluzione della controversia fin dalla fase di reclamo attraverso personale appositamente formato.

- Composizione dell'organo. La composizione della commissione di conciliazione è paritetica, composta cioè da un rappresentante dell'impresa e da uno delle associazioni dei consumatori, scelto direttamente dal cliente oppure, in assenza di un'esplicita indicazione, secondo un criterio turnario fra tutte le associazioni aderenti. Secondo la Raccomandazione 98/257/CE, alla quale si ispira il modello di conciliazione paritetica, *"(...) quando la decisione è adottata collegialmente, la partecipazione paritaria dei rappresentanti dei consumatori e dei professionisti è uno strumento adeguato a garantire tale indipendenza"*.
- Segreteria tecnica. La Segreteria tecnica fornisce alla Commissione di Conciliazione, ai singoli conciliatori e alle parti interessate tutto il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività nel corso della procedura. Monitora costantemente i motivi che determinano l'avviamento della Procedura, elabora statistiche che comunica periodicamente alla Commissione; tiene aggiornato l'elenco dei conciliatori indicati dalle associazioni e dall'azienda, verificando che questi abbiano frequentato specifici corsi di formazione come previsto dal relativo protocollo.
- Albo dei conciliatori. I componenti della commissione paritetica sono abilitati a svolgere tale funzione solo a seguito della frequenza di apposito corso di formazione e di aggiornamento periodico. Sono indicati rispettivamente da azienda e associazioni e possono essere revocati secondo modalità e cause previste dai rispettivi regolamenti. Non è necessario essere avvocati.
- Termini e modalità di presentazione. Il Regolamento stabilisce le mo-

dalità e i termini di presentazione delle domande di discussione del caso e di invio del verbale. Il Regolamento prevede anche la durata complessiva del procedimento, dal momento dell'invio della domanda alla conclusione dello stesso.

- Caratteristiche del procedimento. La Commissione si riunisce ed esamina il caso tenendo presente sia quello che è emerso in sede di trattazione del reclamo sia i dati, le informazioni, o altre particolarità espresse dal consumatore e raccolte dall'associazione che lo rappresenta. Il consumatore, se lo desidera, può essere ascoltato dalla commissione, la seduta e tutto quello che in essa emerge è riservato. 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.
- Modulo di domanda. I moduli per presentare le domande di Conciliazione sono di semplice compilazione, facilmente accessibili e con campi predisposti per la raccolta delle informazioni essenziali e utili ai fini della definizione della controversia. Il modulo è allegato al Regolamento e il consumatore è correttamente informato riguardo tutti i termini e lo svolgimento della procedura, in particolare rispetto al fatto che in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura di conciliazione o di poter recedere dalla stessa e di adire il sistema giudiziario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversie. È inoltre informato del fatto che il risultato della conciliazione potrebbe per sua natura essere diverso da quello ottenibile attraverso una procedura giudiziaria. Il mandato conferito dal consumatore riguarda l'individuazione di una proposta di risoluzione della controversia che sarà sottoposta al consumatore stesso (o tramite segreteria tecnica o tramite associazione di consumatori) per

l'accettazione della proposta individuata.

- Costo di accesso alla procedura. La procedura è gratuita per il consumatore. Le associazioni di consumatori possono richiedere l'adesione all'associazione attraverso cui poter beneficiare di una serie di servizi tra cui l'assistenza in conciliazione.
- Conclusione del procedimento. Al termine della discussione la commissione redige un verbale con un'ipotesi di accordo che viene sottoposta al consumatore. Se questi accetta, il verbale vale come accordo transattivo tra le parti ai sensi del codice civile. In caso di mancato accoglimento della proposta o di mancato raggiungimento di una proposta risolutiva, la Commissione redige un verbale di mancato accordo, che lascia libere le parti di proseguire la controversia in altre sedi.
- Trasparenza e pubblicità. I protocolli ed i relativi regolamenti attuativi vengono resi noti alle Autorità di regolamentazione ove esistenti, così come i principali risultati ottenuti.

### **Promemoria per il consumatore**

1. Al verificarsi di un disservizio verifica le modalità di segnalazione o di reclamo previste nella carta dei servizi e indicate nel contratto o in altra documentazione (es. documenti di fatturazioni, comunicazioni periodiche).
2. Se il tuo il reclamo non ha avuto riscontro, o se la risposta al reclamo non è soddisfacente, verifica la possibilità di ricorrere alla conciliazione paritetica.
3. Rivolgiti ad una associazione dei consumatori per informazioni o assistenza nella procedura di conciliazione.

## La conciliazione paritetica italiana: una *best practice* riconosciuta a livello europeo

All'Italia, Paese che detiene il triste primato della giustizia civile più lenta e inefficiente, è arrivato il plauso dell'Europa. Il Parlamento Europeo con la Risoluzione votata il 25 ottobre (risoluzione sui metodi alternativi delle controversie in materia civile e commerciale A7-0343/2011 - Rapporteur: Diana Wallis) *"richiama l'attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori"*. È un riconoscimento importante che consente alle associazioni di consumatori e alle aziende di potenziare tale strumento estendendolo ad altri settori a beneficio del mercato e della tutela dei consumatori.

Il legislatore italiano in occasione della legge sulla mediazione ha aperto alla conciliazione paritetica riconoscendone l'esistenza (art. 2 legge 28/2010) ma il PE si spinge ben oltre riconoscendo che *"l'imparzialità del risultato può validamente fondarsi sul principio di una partecipazione paritetica di personalità provenienti dalle associazioni di consumatori, dalle organizzazioni che rappresentano le imprese"*.

La Risoluzione europea è una conferma della validità del modello italiano e dell'impegno delle associazioni di consumatori e delle imprese che hanno intrapreso questo percorso, sostenute anche dalla formazione offerta da **Consumers' Forum** che nel 2011 ha formato circa 300 conciliatori paritetici. Il potenziamento degli strumenti di tutela è parte integrante della politica europea delle "giustizia per la crescita" e costituisce una delle leve per rafforzare la fiducia degli operatori economici e consumatori.

L'esperienza della conciliazione paritetica è fortemente ancorata all'Europa; essa nasce infatti grazie ad progetto sostenuto dalla Commissione Eu-

ropea che ha promosso attivamente gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie da oltre 10 anni. Le due raccomandazioni adottate dalla Commissione nel 1998<sup>1</sup> e nel 2001 hanno avuto un effetto positivo, in particolare nel fissare una serie di criteri qualitativi fondamentali che gli organismi ADR sono tenuti a rispettare.

## **Verso una nuova direttiva europea sulle controversie di consumo per una tutela rapida ed efficace a servizio dei cittadini**

Dall'Europa arriva ancora un nuovo impulso alla diffusione della conciliazione in particolare per le controversie di consumo. 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 (direttiva ADR per i consumatori). La Commissione negli ultimi anni ha realizzato vari studi sull'ADR, e nel 2011 si è svolta la consultazione pubblica sull'utilizzo della conciliazione (alla quale ha partecipato anche Consumers' Forum). Dalla consultazione è emersa la necessità di sviluppare ulteriormente i sistemi di risoluzione alternativa delle controversie in particolare nel settore delle controversie di consumo al fine anche di incidere significativamente sulla ripresa economica.

Come rileva infatti lo stesso Parlamento Europeo in occasione della presentazione del **Programma per la tutela dei consumatori (2014-2020)**

---

1 Raccomandazione 98/257/CE della Commissione riguardante i principi applicabili agli organismi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo e Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo.

*“in un momento in cui l’Europa deve cercare nuove opportunità di crescita, la politica dei consumatori è un settore che può dare un contributo determinante al conseguimento degli obiettivi della strategia Europa 2020. I consumatori in Europa sono 500 milioni e la spesa per i consumi ammonta al 56% del PIL dell’UE”.*

Le perdite subite dai consumatori europei a causa di problemi connessi all’acquisto di beni o servizi ammontano secondo le stime riportate dalla Commissione Europa allo 0,4% del PIL dell’UE; pertanto la tutela del consumatore e la messa a disposizione di strumenti rapidi ed efficaci della risoluzione delle controversie di consumo rappresenta senz’altro una delle leve strategiche per la ripresa economica del mercato interno. In base a tale valutazione di impatto economico e sociale la Commissione, con la proposta di direttiva presentata, intende garantire l’esistenza di strumenti di ADR per tutte le controversie di consumo. Non vengono pregiudicate le diverse forme di ADR già presenti nei diversi paesi e riconosciute dagli stessi come conformi ai principi essenziali della nuova direttiva.

I principi cardine proposti dalla direttiva sono:

- **Competenza e imparzialità del conciliatore.** Gli Stati membri devono garantire che le persone fisiche incaricate della risoluzione alternativa delle controversie possiedano le competenze necessarie e siano imparziali. Laddove esiste un collegio di conciliatori incaricato a gestire la controversia è necessaria la composizione paritaria degli interessi dei consumatori e dei professionisti. In questo scenario si inquadra senz’altro l’esperienza delle conciliazioni paritetiche maturata in Italia.
- **Trasparenza della procedura.** Gli Stati membri devono garantire che le informazioni sul funzionamento dei diversi sistemi di risoluzione delle controversie siano facilmente accessibili e comprensibili. Trasparenza deve essere garantita anche per le fonti di finanziamento siano



esse pubbliche o private.

- **Efficacia.** I sistemi di risoluzione delle controversie devono essere facilmente accessibili fisicamente ed economicamente (devono essere anzi gratuiti o poco onerosi), non vi deve essere l'obbligatorietà di farsi assistere da un avvocato ed inoltre la controversia deve risolversi entro 90 giorni.
- **Equità.** Nell'ambito delle procedure di ADR le parti devono avere la possibilità di svolgere un "contraddittorio" e il consumatore prima di accettare la soluzione deve essere bene informato riguardo la possibilità di adire la via giudiziaria. Il consumatore deve avere la possibilità di valutare gli effetti giuridici della scelta anche attraverso un periodo di riflessione ragionevole.

Uno dei risultati più significativi che la direttiva intende segnare è la ***salvaguardia della atipicità dei diversi strumenti di risoluzione alternativa delle controversie***. In tale contesto viene riconosciuto e garantito anche il ruolo di tutela e di rappresentanza degli interessi che rivestono le associazioni civiche di tutela come ad esempio le associazioni di consumatori. Nuovi attori subentrano nell'erogazione del servizio giustizia in ambito civile, e lo sviluppo delle ADR può leggersi quindi come una forma di sussidiarietà riconosciuta dall'art 118 u.c. della Costituzione italiana: <<*Stato, Regioni, Città metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale*>>.

Il buon funzionamento della giustizia civile è senz'altro un interesse generale al quale partecipano attivamente anche i privati e i cittadini singoli e associati. I diversi strumenti che consentono la valorizzazione dello spazio negoziale per la risoluzione dei conflitti di natura civile e commerciale (tra

i quali la negoziazione paritetica) non realizzano solo interessi dei singoli. Nella misura in cui tali strumenti incidono in maniera significativa sulla deflazione del contenzioso giudiziario contribuendo a garantire anche un buon uso del servizio giustizia, viene a realizzarsi una funzione di interesse generale.

La Commissione quindi vuole raggiungere l'obiettivo di qualificare l'offerta di conciliazione presente in Europa senza imporre oneri eccessivi ed inutili agli Stati membri facendo leva sugli strumenti **già esistenti e funzionanti** nei singoli Paesi.

Tale strategia, sostiene la Commissione, *“è necessaria perché i sistemi di risoluzione delle controversie sono più efficaci se si basano sulla realtà locale”*.

## **Perché l'Europa favorisce lo sviluppo dei sistemi di conciliazione per la risoluzione delle controversie di consumo?**

*“Assicurare un migliore accesso alla giustizia è uno degli obiettivi principali della Politica dell'Unione Europea per istituire uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia. Il concetto di accesso alla giustizia dovrebbe includere l'accesso ad un adeguato processo di composizione delle controversie per gli individui e le imprese”. Risoluzione Parlamento Europeo 13 settembre 2011.*

- I consumatori in Europa sono **500 milioni** e la spesa per i consumi ammonta al **56% del PIL** dell'Unione Europea;
- la possibilità di tutelare in maniera efficace i propri diritti stimola e rafforza la fiducia nel mercato interno, pilastro fondante dell'UE;
- nel 2010 **un consumatore europeo su cinque** ha incontrato problemi nell'atto di acquisto di beni e servizi;
- la possibilità di accedere a sistemi conciliativi di buona qualità in tutta l'Unione farebbe risparmiare ai consumatori circa **22,5 miliardi di euro** l'anno;
- per le imprese la possibilità di accedere a sistemi di conciliazione ha una importanza cruciale per gestire le relazioni con i consumatori, per ridurre contenzioso e per lo sviluppo di politiche di responsabilità sociale;
- il costo del contenzioso non risolto con i consumatori è valutato allo **0,4% del Pil dell'Unione**;
- le somme perse dai consumatori europei a causa di acquisti effettuati in altri Paesi Europei è compresa tra i **500 milioni e 1 miliardo di euro**.

*Fonte: Elaborazione Consumers' Forum su dati Commissione Europa novembre 2011*

*(IP/11/1461)*

## Le principali preoccupazioni del consumatore

Dall'esperienza delle associazioni di consumatori risulta che le principali preoccupazioni dei consumatori alle prese con una controversia di consumo sono principalmente:

- timore di intraprendere procedure di contestazione con richiesta di rimborso o indennizzo più onerose del rimborso stesso;
- preoccupazione di impegnare tempo ed energie per una controversia dal modesto valore economico;
- rischio di interruzione di servizi o di ulteriori disservizi scaturenti dalla contestazione di un pagamento.

L'esperienza della conciliazione paritetica dimostra come i timori che spesso causano la rinuncia al riconoscimento di un diritto siano in realtà facilmente superabili grazie all'attivazione di un meccanismo di tutela semplice ed efficace.

Il consumatore in ogni momento ha diritto a rifiutare di partecipare alla procedura di conciliazione o di poter recedere dalla stessa e di adire il sistema giudiziario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversie. È inoltre informato della possibilità di accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla commissione senza alcuna conseguenza negativa. Sono spesso individuati termini temporali congrui per la valutazione della proposta conciliativa individuata dalla commissione e sottoposta alla valutazione del consumatore.

Le perplessità dei cittadini italiani riguardo gli strumenti di tutela nascono anche dalla drammatica situazione della nostra giustizia civile. La Banca Mondiale, nel rapporto Doing Business 2010, colloca l'Italia all'ultima posizione tra i Paesi OCSE per i tempi di risoluzione delle controversie commerciali: 1.210 giorni, a fronte dei 331 necessari in Francia e dei 394

in Germania. L'Italia è invece ai primi posti per i costi delle procedure, pari a circa il 30% del valore delle controversie per cui si ricorre in giudizio. Più in generale, la durata media dei procedimenti ordinari di cognizione in primo e secondo grado in Italia supera di due o tre volte quella degli altri paesi UE. Tutto ciò a fronte di una spesa pubblica complessiva per la giustizia di oltre 7,5 miliardi di euro per il 2009. In termini pro-capite, la spesa per tribunali e procure è la più alta in Europa, con l'eccezione della Germania<sup>2</sup>. Tale situazione induce spesso i cittadini, titolari dei diritti o interessi lesi, a rinunciare in tutto o in parte alla soddisfazione del risarcimento o altre forme di indennizzo o ristoro dei danni e disagi subiti.

### **Riepilogo principali caratteristiche e vantaggi della conciliazione**

- Le procedure di conciliazione sono semplici, rapide, economiche e informali.
- Le informazioni, i dati e le notizie riguardanti il tentativo di conciliazione sono riservate e l'accordo finale è il frutto della volontà delle parti.
- Il consumatore può in qualsiasi momento abbandonare le trattative conciliative e la procedura in corso mantenendo il diritto a ricorrere alla forme tradizionali di tutela giudiziaria. In caso di esito negativo della conciliazione le parti potranno ricorrere al giudice.
- Al termine della conciliazione, a differenza di quanto può accadere nel caso in cui la controversia venga risolta in sede giudiziaria, non si interrompono i rapporti commerciali tra consumatore e azienda.
- Attraverso l'analisi dei reclami e delle domande di conciliazione è possibile ottenere un miglioramento nell'erogazione dei servizi e nella gestione del rapporto con il cliente anche nella fase eventualmente conflittuale.

---

2      Studio Confindustria maggio 2010: *Italia 2015, le imprese per la modernizzazione del Paese.*

## La mappa dei protocolli di conciliazione paritetica

Nelle tabelle che seguono si riporta la ricognizione dei protocolli sottoscritti e ad oggi in vigore i cui testi integrali, comprensivi della relativa modulistica, sono disponibili sui siti delle rispettive aziende e delle associazioni di consumatori.

Per una maggiore diffusione e divulgazione presso i consumatori molti protocolli prevedono la diffusione e stampa di materiale informativo quali leaflet, locandine, opuscoli e guide pratiche oltre che sezioni dedicate sui siti Internet. Alcune aziende indicano anche nei testi contrattuali la possibilità per il cliente consumatore di risolvere una controversia attraverso il **ricorso volontario** alla procedura di conciliazione concordata tra azienda e associazioni di consumatori.

La possibilità inoltre di accedere alla procedura di risoluzione delle controversie è presente anche in numerose carte dei servizi.

La comunicazione dell'operatività dei protocolli di conciliazione avviene anche attraverso apposite comunicazioni in bollette e in documenti di fatturazione.

Si riporta di seguito nella Tabella 1 la mappa dei principali protocolli nazionali di conciliazione paritetica che hanno tuttavia *diversi livelli di implementazione e sviluppo*.

## PRINCIPALI PROTOCOLLI NAZIONALI DI CONCILIAZIONE

Settore	Azienda
Telefonia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telecom (fisso/mobile)</li> <li>2. Wind</li> <li>3. H3G</li> <li>4. Fastweb</li> <li>5. Vodafone</li> <li>6. Teletu</li> <li>7. Poste Mobile</li> </ol>
Energia	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Enel</li> <li>9. Eni</li> <li>10. Edison</li> <li>11. Sorgenia</li> <li>12. Confservizi/Federutility</li> </ol>
Servizi bancari/finanziari	<ol style="list-style-type: none"> <li>13. Intesa Sanpaolo (c/c e mutui)</li> <li>14. Monte dei Paschi di Siena</li> <li>15. AGOS DUCATO</li> <li>16. Poste/Banco posta</li> <li>17. Poste vita</li> <li>18. Unicredit</li> <li>19. Gruppo Banche Popolari Emilia-Romagna</li> </ol>
Assicurazioni	<ol style="list-style-type: none"> <li>20. Ania rcauto</li> <li>21. Unione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione (rcauto)</li> </ol>
Trasporti/mobilità	<ol style="list-style-type: none"> <li>22. Trenitalia</li> <li>23. Autostrade</li> <li>24. Alitalia</li> <li>25. ASSTRA</li> </ol>
Turismo	26. Astoi/Assotravel
Pubblici esercizi	27. FIPE
Condominio	28. ANACI

**Tabella 1 Consumers' Forum 2012**

## ELENCO NON ESAUSTIVO DEI PROTOCOLLI REGIONALI

Settore	Azienda/ Ente	Regioni
<b>Servizi aeroportuali</b>	SEA	Lombardia
<b>Energia</b>	Acquedotto lucano	Basilicata
	Alta calore servizi ASEA agenzia sannita per l'energia e ambiente	Campania
	Aimag Enia Hera	Emilia Romagna
	Acegas	Friuli V. Giulia
	ACEA Acqualatina	Lazio
	IREN Iride	Liguria
	A2A AEMME Aspem Varese ASPM Soresina Servizi Gelsia Linea Group Holding	Lombardia
	Acquedotto pugliese	Puglia
	Abbanoa (acqua)	Sardegna
	APEA (Ag Prov.Energia e ambiente) Publiacqua Publiambiente Toscana energia	Toscana
	ASCOPIAVE VIVIGAS	Veneto
<b>Condominio</b>	ANACI (Bolzano)	Prov.Aut. BZ
<b>Commercio</b>	Confesercenti	Puglia

**Tabella 2 Consumers' Forum 2012**



La conciliazione paritetica è dunque molto sviluppata in termini di accordi sottoscritti, ma anche nei numeri risulta uno dei modelli di ADR più utilizzato in Italia dai consumatori. Dall'ultimo rapporto ISDACI<sup>3</sup> risulta che nel 2010 (anno di riferimento dell'indagine) le domande di conciliazione paritetiche hanno rappresentato oltre il 20% di tutte le domande di ADR svolte in Italia<sup>4</sup>. Se si considera che il 2010 è stato anche l'anno di avvio della mediazione obbligatoria la conferma della scelta della conciliazione paritetica come una delle sedi privilegiate per la soluzione delle controversie di consumo appare senz'altro rilevante.

Va inoltre considerato che a differenza dei CORECOM e delle Camere di Commercio che intercettano controversie anche tra imprese, la conciliazione paritetica è focalizzata sulle controversie tra consumatore e imprese ed interessa anche settori come quello energetico dove non è previsto il tentativo obbligatorio di conciliazione.

Lo sviluppo degli accordi di conciliazione paritetica è stato sostenuto anche dalle Autorità di regolamentazione che hanno infatti riconosciuto il valore dell'**autoregolamentazione delle parti** (aziende e associazioni di consumatori).

In particolare l'Autorità per l'Energia Elettrica e Gas (AEEG) e l'Autorità Garante per le Comunicazioni (AGCOM) hanno svolto un ruolo propulsore determinante per la diffusione dell'istituto della conciliazione paritetica. Nel caso del settore energetico l'AEEG ha ritenuto opportuno destinare parte del proprio bilancio alla promozione della conciliazione paritetica contribuendo alla **qualificazione della formazione del personale delle Associazioni coinvolto nei tavoli di conciliazione**. L'AEEG ha inoltre pre-

---

3 V Rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia. Febbraio 2012

4 Il dato è indicativo in quanto la metodologia di raccolta dati del Rapporto Isdaci è diversa da quella utilizzata dai report curati dal Consumers' Forum dai quali risulta infatti un maggiore impatto della conciliazione paritetica nell'anno 2010.

visto che nei contratti per la vendita di gas predisposti dagli esercenti e consegnati o trasmessi ai clienti finali debbano essere contenute le modalità con le quali il cliente formula all'esercente richieste di informazione e reclami, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. L'AGCOM, oltre ad iniziative formative, ha riconosciuto con apposita delibera la possibilità per il consumatore di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione previsto nel settore presso gli organismi istituiti con accordi tra le associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale e gli operatori di comunicazioni elettroniche, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, della delibera 173/07/CONS.

### I dati generali sulle domande di conciliazione paritetica

Il totale delle **16.895** di conciliazione rilevate dalla terza edizione del Rapporto risulta così distribuito nei diversi settori:

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

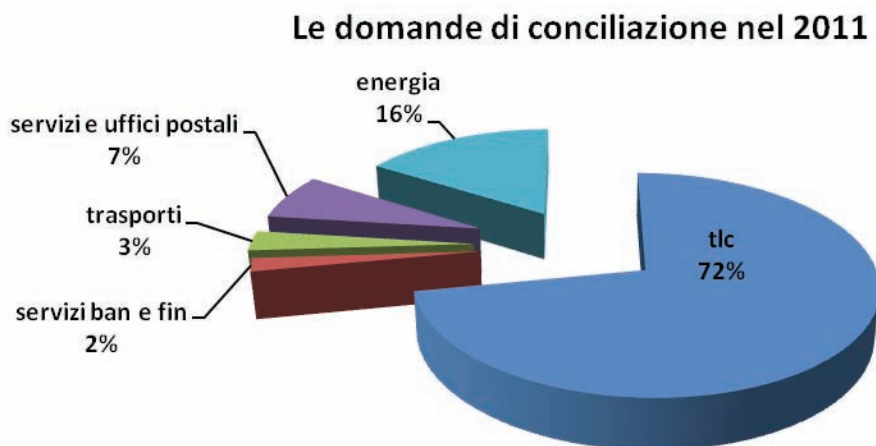
*\* il dato comprende anche una esperienza di conciliazione collettiva*

**Tabella 3 Consumers' Forum 2012**

È bene ricordare che prima di accedere alla conciliazione il consumatore deve aver precedentemente inoltrato un reclamo all'azienda. Una attenta trattazione del reclamo costituisce per il consumatore, per il mercato, e per i soggetti regolatori un importante indicatore di qualità.

Negli anni, anche grazie alla costituzione delle commissioni paritetiche per la gestione del contenzioso, il livello di attenzione sulla fase del reclamo si è alzato. È stato anche, in taluni settori come la telefonia, un elemento sul quale impostare una politica aziendale che ha consentito (attraverso la presentazione di piani di impegni) di evitare a volte pesanti multe da parte di Autorità di vigilanza. Ridurre il contenzioso (tanto in sede giudiziaria che extragiudiziaria) in ultima analisi è un obiettivo di miglioramento delle aziende che passa attraverso una migliore trattazione della fase di reclamo. A questo risultato hanno contribuito anche le conciliazioni paritetiche in taluni settori ridimensionate anche per le motivazioni appena esposte.

Riguardo al 2011 quindi la distribuzione delle domande di conciliazione tra i diversi settori è quindi la seguente:



I dati raccolti, pur non riguardando tutti i protocolli esistenti ma solo i 20 citati nella nota metodologica, rappresentano le più importanti esperienze dei settori di riferimento ed offrono dunque un quadro estremamente rappresentativo del fenomeno della conciliazione paritetica.

Tale distribuzione dipende da numerosi fattori tra i quali :

- ✓ numero dei protocolli attivi in ciascun ambito di intervento;
- ✓ livello di conoscenza dei consumatori riguardo le procedure di conciliazione (alcune attive fin dai primi anni novanta, altre invece di recentissima introduzione);
- ✓ livello di implementazione dei protocolli e diffusione territoriale degli stessi nelle fasi di sperimentazione;
- ✓ obbligatorietà del tentativo di conciliazione nel settore delle telecomunicazioni;
- ✓ il considerevole calo delle domande di conciliazione nel settore bancario è determinato dalla conclusione della gestione delle controversie legate ai titoli Parmalat per i quali si è esaurita la trattazione delle domande pervenute nel corso del 2010.

Rispetto alla precedente annualità, ferma restando la non comparabilità dei dati per le ragioni indicate nella nota metodologica, risultano in aumento in particolare le conciliazioni del settore energetico. Si è inoltre reso possibile applicare lo strumento della conciliazione paritetica anche a disservizi relativi al cosiddetto *blackout* degli uffici postali venutosi a determinare dal 1 al 10 giugno 2011.

Al di là dei flussi di domande di conciliazione registrate di anno in anno, determinato anche da fattori particolari e/o eccezionali come è stato nel caso della gestione del crack del risparmio, è significativo valutare l'impatto del ricorso alle conciliazioni paritetiche 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** casi come meglio descritto di seguito:

Settore	Avvio di prima sperimentazione	Numero conciliazioni gestite dall'inizio della prima sperimentazione
Telecomunicazioni	(1991) avvio 2001	119.273
Servizi e uffici postali	2002	8.777
Servizi bancari e finanziari	2003/04	62.700
Trasporti	2009	884
Energia	2006/07	5.357

**Tabella 4 Consumers' Forum 2012**

Nel corso degli anni i protocolli di conciliazione paritetica hanno dimostrato un adattamento alla gestione di situazioni legate non solo a disservizi ordinari o insoddisfazioni per i riscontri ai reclami. Il valore aggiunto dell'esperienza che si illustra in questo breve opuscolo sta anche nella capacità di "mettere in campo" in tempi celeri, grazie al ruolo delle associazioni di consumatori, strumenti facilmente accessibili che garantiscano una possibilità di tutela anche di fronte a situazioni straordinarie come accaduto per i titoli in default, per il *blackout* degli uffici postali o per i disagi eccezionali come ad esempio in occasione della nevicata di fine dicembre 2010 che ha comportato gravissimi disagi per i clienti Autostrade. A seguito dell'evento, pur non assumendo la responsabilità per quanto accaduto, Autostrade ha ritenuto opportuno attivare un confronto con la "Consulta per la Sicurezza" (cui prendono parte alcune associazioni dei consumatori) per individuare attraverso la procedura di conciliazione già disponibile per alcuni disservizi di carattere ordinario, soluzioni adeguate anche per la situazione specifica analizzando in commissione paritetica i singoli disagi subiti dalle persone coinvolte.

Purtroppo i dati riferiti a tale specifica applicazione della conciliazione paritetica non sono stati forniti in maniera puntuale e nelle modalità utili alla redazione del presente lavoro con una conseguente sottovalutazione dell'impatto delle conciliazioni paritetiche nell'anno di riferimento 2011. La stima delle domande di conciliazione trattate per tale specifico episodio è di circa 7.000 casi.

Lo strumento della conciliazione paritetica dimostra pertanto 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. La prospettiva europea in tema di ricorsi collettivi<sup>5</sup> non esclude la possibilità di introdurre l'obbligatorietà di un tentativo di conciliazione prima di intraprendere un'azione collettiva.

## **Gli esiti**

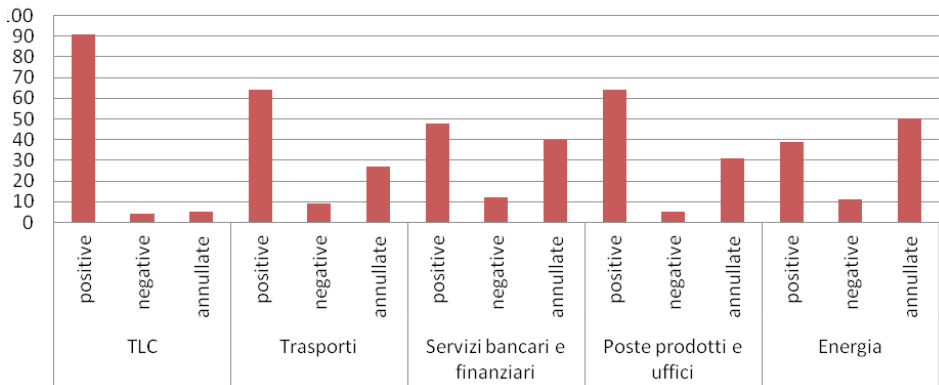
L'esito della trattazione delle domande di conciliazione varia da settore a settore, ed inoltre ogni protocollo in base anche alle caratteristiche e complessità delle materie trattate ha una propria performance.

Uno sguardo d'insieme sull'andamento delle procedure è rappresentato dal grafico seguente che tiene conto delle domande rispetto alle quali è stata svolta una valutazione sia formale (presenza dei requisiti di ammissibilità in conformità alle previsioni dei singoli protocolli ) che di merito riguardanti circa il 90% delle domande. Al momento della chiusura della rilevazione (febbraio 2012) risultava pendente circa il 10% delle domande presentate.

---

5 Verso un approccio europeo coerente in materia di ricorsi collettivi. Progetto di Relazione 2011/2089 (INI)

## analisi delle domande di conciliazione



**Grafico 2 Consumers' Forum 2012**

Gli esiti negativi comprendono in genere le seguenti situazioni:

- mancata individuazione di proposta da parte delle commissioni;
- abbandono della procedura da parte del consumatore;
- mancata adesione del consumatore alla proposta individuata dalla commissione.

I mancati accordi testimoniano il grado di partecipazione e di esercizio pieno di libertà da parte del consumatore nell'accettare o meno la proposta individuata dalla commissione.

La commissione non decide la controversia ma propone al consumatore una soluzione individuata a seguito della trattazione svolta; il consumatore a sua volta ha a disposizione un numero congruo di giorni per valutare la proposta in base alla ponderazione dei suoi interessi, per chiedere chiarimenti o per consultare persone di sua fiducia.

Si intendono per annullate le domande che risultano in genere:

- non gestibili all'interno del protocollo perché la controversia non rientra nell'oggetto dello stesso;

- errate per questioni procedurali o formali rilevanti;
- scadenza dei termini per la definizione dell'accordo (soprattutto se viene utilizzata una piattaforma on line).

La valutazione di ammissibilità ha avuto in taluni settori una certa rilevanza ed è oggetto di modifica di alcuni importanti protocolli nella direzione di estendere il più possibile le fattispecie per le quali il consumatore può accedere allo strumento conciliativo. Negli anni infatti diversi protocolli (es. prodotti postali) hanno visto progressivamente estendere il proprio campo di applicazione ed è auspicabile continuare in questa direzione e rendere generalizzato e di sistema l'istituto della conciliazione paritetica anche in considerazione dell'elevatissima percentuale di accordi raggiunti laddove la controversia viene analizzata nel merito dalla commissione di conciliazione.

Si riportano infatti di seguito i dati circa l'esito della procedura di conciliazione paritetica, per i singoli settori, relativamente alle domande discusse nel merito:

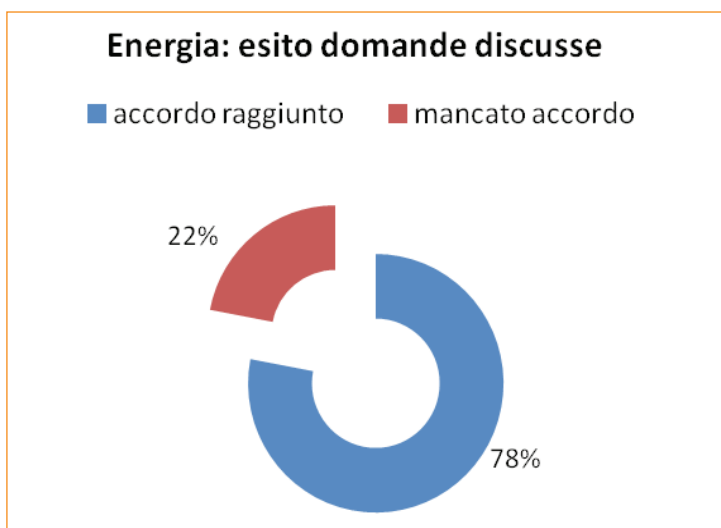


Grafico n.3 Consumers' Forum 2012



Il settore dell'energia è in particolare evoluzione sia per interventi legislativi (d.lgs 93/11) che per provvedimenti dell'Autorità di settore che ha svolto nel 2011 una indagine conoscitiva sulla diffusione e l'impatto delle procedure di soluzione extragiudiziale delle controversie. Dall'indagine risulta che l'esperienza della conciliazione paritetica è una esperienza positiva e in fase di avvio ma si rendono necessarie misure più funzionali alla diffusione dello strumento e ad una soluzione efficace del contenzioso (si consideri ad esempio l'incidenza delle domande annullate per diversi motivi legate al funzionamento della procedura). Le stesse associazioni hanno avanzato nel corso dell'indagine conoscitiva ipotesi di miglioramento<sup>6</sup> nella consapevolezza della presenza di diverse sedi e di diversi attori che la recente normativa di settore ha individuato per intervenire nella gestione e risoluzione delle controversie del settore energetico. Lo scenario della conciliazione paritetica è pertanto in evoluzione e merita una particolare attenzione. La natura giuridica negoziale della conciliazione paritetica consente alle parti di intervenire sulle regole procedurali scelte e per sua natura non deve essere collocata in un'ottica di concorrenzialità con altre sedi (es. camere di commercio o altre che verranno individuarsi). Quello che rileva è l'offerta di sedi appropriate per la gestione delle controversie in un contesto di pluralità di forme. Il settore energetico non prevede tentativi obbligatori di conciliazione pertanto l'atipicità delle forme è una garanzia di offerta generalizzata di un servizio di conciliazione che può fornire soluzioni negoziate, amministrate ecc. con conseguente diverso valore giuridico dell'espletato tentativo di conciliazione.

---

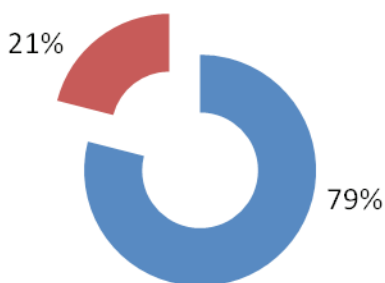
6 Per il dettaglio delle proposte avanzate dalle AACC si rimanda al testo della Delibera VIS 98/11

### **Quali questioni sono state oggetto di conciliazione paritetica nel settore energetico?**

- Ricostruzione dei consumi
- Rateizzazioni di conguagli
- Doppie fatturazioni
- Morosità
- Importi anomali in bolletta
- Problematiche varie legate a subentri e consumi

### **Servizi bancari e finanziari: esito delle domande discusse**

■ accordo raggiunto   ■ mancato accordo



**Grafico n 4 Consumers' Forum 2012**

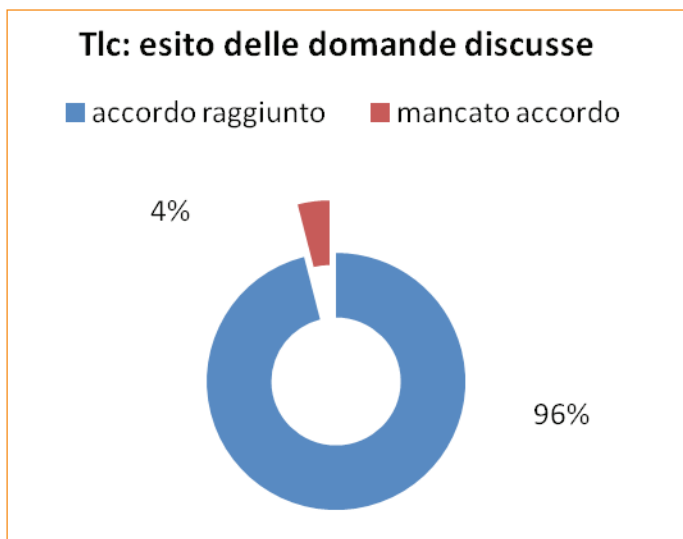
Il ritorno all'utilizzo della conciliazione paritetica nel settore dei servizi bancari e finanziari per controversie di "ordinaria amministrazione" è caratterizzato da un buon esito dei risultati a favore del consumatore (79% dei casi discussi) seppure considerevole è l'incidenza delle domande non analizzate nel merito perché valutate inammissibili. Il tentativo di conciliazione è divenuto obbligatorio per i contratti bancari (dlgs 28/2010) ed

inoltre le banche e gli intermediari finanziari devono fornire ai propri clienti informazioni dettagliate e documentate sull'esistenza del diritto di far ricorso all' Arbitro Bancario e Finanziario.

La ricerca di soluzioni negoziate può sempre rappresentare la “porta di accesso” ai sistemi di risoluzione alternativa delle controversie. La nuova legge sulla mediazione civile e commerciale inoltre non inficia il modello paritetico e non preclude il ricorso a procedure volontarie e paritetiche. Con il decreto Ministeriale 180/2010 vi è stato un importante riconoscimento delle procedure partitiche laddove all'art 7 è prevista la possibilità per l'organismo di *“utilizzare i risultati delle negoziazioni paritetiche basate su protocolli di intesa tra le associazioni riconosciute ai sensi dell'articolo 137 del Codice del Consumo e le imprese, o loro associazioni, e aventi per oggetto la medesima controversia”*. Si tratta a ben vedere di una modalità tecnica che consente “l'utilizzo” del verbale di conciliazione svolta in sede paritetica ai fini del riconoscimento dell'espletamento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Anche nel settore bancario e finanziario dunque si profilano ipotesi di evoluzione del sistema di conciliazione paritetica.

#### **Quali questioni sono state oggetto di conciliazione paritetica nel settore bancario?**

- Strumenti di pagamento (carte/bancomat)
- Finanziamenti
- Credito *revolving*
- Mutui
- Conto corrente (costi/ clausole)



**Grafico n.5 Consumers' Forum 2012**

L'esperienza consolidata della conciliazione paritetica nel settore delle telecomunicazioni è rappresentata non solo dall'elevato numero di domande presentate dai consumatori, ma anche dall'incidenza degli accordi di conciliazione raggiunti.

In questo settore inoltre, in cui è obbligatorio tentare la conciliazione prima di rivolgersi al giudice per la definizione delle controversie, è particolarmente importante l'integrazione dei diversi strumenti di conciliazione. Come ha affermato il presidente dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, Corrado Calabrò *"la conciliazione paritetica è e deve essere sempre più un valore aggiunto per le imprese ed un fattore di concorrenza; è una delle tre gambe su cui si regge il sistema AGCOM di risoluzione alternativa delle controversie tra utenti e gestori"*.

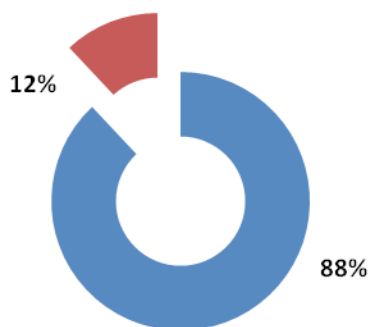
7 Audizione tenutasi presso il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) luglio 2011

### **Quali questioni sono state oggetto di conciliazione paritetica nel settore delle telecomunicazioni?**

- Mancata attivazione, sospensione del servizio, ritardo attivazione o rientro, mancato trasloco di utenza
- Problematiche riguardanti i servizi a banda larga: mancata attivazione o ritardo nell'attivazione del servizio ADSL
- Attivazione servizi non richiesti
- Malfunzionamenti nei servizi mobili
- Fatturazione indebita di traffico

### **Trasporti: esito delle domande discusse**

■ accordo raggiunto   ■ mancato accordo



**Grafico n.6 Consumers' Forum 2012**

È auspicabile che l'ottima percentuale degli accordi raggiunti anche nel settore dei trasporti, porti ad una estensione delle casistiche che possono essere gestite in conciliazione. Anche se si registra ad esempio un progressivo allargamento alla tipologia di treni e di viaggi ammessi per i quali è possibile accedere alla conciliazione, i consumatori premono per vede-

re generalizzata questa possibilità di tutela in un campo così importante per la qualità della vita quotidiana.

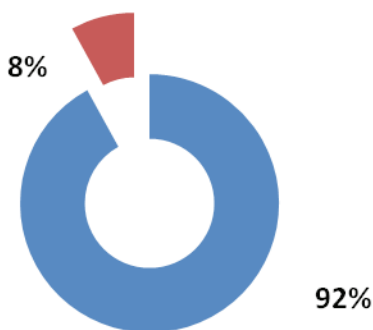
La sperimentazione in corso in questi mesi per la gestione online delle controversie Alitalia necessita ancora di una fase di rodaggio ma il perfezionamento degli aspetti procedurali potrà senz'altro garantire la gestione di un flusso maggiore di casistiche e di domande.

**Quali questioni sono state oggetto di conciliazione paritetica nel settore del trasporto?**

- Cancellazione volo
- Ritardi
- Disservizi in fase di prenotazione e acquisto biglietto
- Condizioni di viaggio

**Servizi postali : esito domande discusse**

■ accordo raggiunto ■ mancato accordo



**Grafico n.7 Consumers' Forum 2012**

Il Decreto legislativo 261/99, recependo le indicazioni europee sulla normativa postale (Direttiva Europea 67/97), ha posto l'obbligo da parte dell'operatore di prevedere *“procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, ivi comprese le procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari”* (Art. 14).

Poste italiane si è dotata dello strumento della conciliazione paritetica fin dal 2002 estendendo progressivamente l'utilizzo del modello a tutti i settori di intervento. La percentuale degli accordi raggiunti è molto elevata e l'incidenza delle domande non ammesse alla trattazione nel merito è data anche in questo caso dal perimetro dei protocolli relativi ai prodotti postali, negli anni esteso ai diversi prodotti e servizi, e ai disservizi verificatesi negli Uffici Postali nel giugno 2011 (c.d. *blackout* degli uffici postali) per i quali sono rientrati in conciliazione le richieste di danno documentato relativo a talune (seppure non via esclusiva) a talune fattispecie: impossibilità di effettuare un pagamento, impossibilità di ritirare contante, impossibilità nella spedizione di pacchi o corrispondenza.

**Quali questioni sono state oggetto di conciliazione paritetica nel settore dei servizi postali?**

- Ritardi consegna pacchi
- Ritardo recapiti corrispondenza raccomandata
- Danni derivanti da blackout uffici postali

### **Efficacia giuridica degli accordi di conciliazione paritetica**

Il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art 1965 codice civile. L'associazione coinvolta nella conciliazione monitorizza il rispetto dell'accordo da parte dell'azienda grazie al rapporto diretto con il consumatore. La decisione è vincolante per l'azienda e può essere prevista "una penale" a carico dell'azienda nel caso in cui non siano rispettati i termini di adempimento dell'accordo sottoscritto nel verbale.

L'Europa chiede 90 giorni per chiudere una controversia in conciliazione<sup>8</sup>; in alcuni settori come ad esempio quello della telefonia dei trasporti ne bastano anche la metà.

In media le commissioni paritetiche arrivano ad individuare una proposta entro **70 giorni**, in genere con la necessità di un solo incontro per singolo caso, salvo la necessità di più incontri per casi complessi o che necessitano di integrazioni di documentazione.

<b>Controversia</b>	<b>Valore economico medio</b>
Tlc Fisso	circa 400 euro
Tlc Mobile	circa 600 euro
Servizi Bancari/finanziari	circa 500 euro
Servizi postali	circa 180 euro
Trasporti	circa 200 euro
Energia	circa 400 euro

**Tabella n. 5 elaborazione Consumers' Forum 2012 su dati aziende e associazioni**

A differenza di altri strumenti di ADR presenti in Unione Europea, nei quali in alcuni casi sono previsti tetti minimi di valore della controversia per

---

8 Proposta di DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).



poter accedere alla procedura (come ad esempio in Danimarca, Estonia, Svezia), la procedura paritetica non prevede tetti minimi ed è pertanto possibile adire una commissione paritetica anche per una controversia di 10 o 5 euro!

In generale in Italia così come in Francia, Germania, Regno Unito e in altri Paesi, non sono previsti tetti minimi di valore della controversia per adire una sede di ADR ma il valore aggiunto della paritetica è l'assenza di costi di accesso. Tale gratuità consente di "intercettare" anche questioni di scarsissima rilevanza economica dove probabilmente la vera pretesa del consumatore può essere la richiesta di maggiore attenzione alla qualità dei servizi in considerazione di una certa fidelizzazione in contesti di liberalizzazione e possibilità di scelte alternative da parte dello stesso consumatore. Si tratta spesso di piccoli importi, tuttavia 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<sup>9</sup>.

---

9 Si tratta di una stima in difetto e calcolata su circa 12.000 conciliazioni in quanto non per tutti i protocolli oggetto dell'analisi è stato possibile reperire il dato.

## Conclusioni

Sono **16.895** le domande prese in esame dal presente lavoro 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.

L'Europa chiede 90 giorni per chiudere una controversia in conciliazione<sup>10</sup>, in alcuni settori come ad esempio nella telefonia e nel settore dei trasporti alla conciliazione paritetica ne bastano anche la metà. In media le commissioni paritetiche arrivano ad individuare una proposta entro **70 giorni** con la necessità di un solo incontro per la definizione del merito della controversia con una percentuale di accordi raggiunti pari al: **96% nel settore tlc, 92% nel settore postale, 88% nel settore dei trasporti, 78% nel settore energia, 79% nel settore bancario e finanziario.**

Ci sono ampi **spazi di miglioramento** per la conciliazione paritetica, ad esempio sotto il profilo ad esempio della generalità della casistica oggetto di conciliazione e della maggiore conoscenza presso i consumatori. Non tutte le domande presentate sono state ammesse, la valutazione di ammissibilità ha avuto in taluni settori una certa rilevanza ed è oggetto di modifica di alcuni importanti protocolli nella direzione di estendere il più possibile le fattispecie per le quali il consumatore può accedere allo strumento conciliativo. **Dall'overbooking agli importi anomali in bolletta, dai ritardi nell'attivazione di servizi di telecomunicazioni o nel ritardo nell'arrivo di una raccomandata**, oggi il consumatore ha la possibilità di non rinunciare ai propri diritti e di contribuire allo stesso tempo a mi-

---

<sup>10</sup> Proposta di DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).

gliorare i servizi attivando le commissioni paritetiche di conciliazione per l'esame del disservizio e valutazione del disagio o danno subito.

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. La Commissione Europea ritiene che la possibilità di accedere a sistemi conciliativi di buona qualità in tutta l'Unione farebbe risparmiare ai consumatori circa **22,5 miliardi di euro** l'anno; il costo del contenzioso non risolto con i consumatori europei è valutato allo **0,4% del Pil dell'Unione**.

L'efficacia dei risultati in termini di tempo, semplicità e percentuale degli accordi raggiunti ha fatto guadagnare all'Italia una **"tripla A"** da parte del Parlamento Europeo che nel 2011 ha richiamato *"l'attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori"*.

È valido per il Parlamento Europeo il modello paritetico anche sotto il profilo dell'imparzialità in quanto **"l'imparzialità del risultato può validamente fondarsi sul principio di una partecipazione paritetica di personalità provenienti dalle associazioni di consumatori dalle organizzazioni che rappresentano le imprese"**.

La possibilità di avere strumenti che facilitino l'ottenimento di risarcimenti da parte dei consumatori quando i loro diritti sono violati dagli operato-

ri economici promuove la fiducia dei consumatori nel mercato e migliora il suo funzionamento.

Le conciliazioni paritetiche intervengono nel risolvere controversie che probabilmente non andrebbero dinanzi ad un giudice. L'unico requisito formale per poter accedere alla procedura è l'avere inoltrato già formale reclamo al quale l'azienda non ha dato riscontro nei tempi stabiliti oppure il riscontro fornito non è stato ritenuto soddisfacente dal consumatore.

Il valore aggiunto della conciliazione paritetica per le controversie di consumo è il ***riequilibrio del potere negoziale***; l'intervento delle associazioni di consumatori, dal momento della stipula del protocollo con l'azienda al momento dell'assistenza in fase di reclamo e procedura conciliativa, rappresenta nei fatti un riequilibrio del potere negoziale. Il potere negoziale del consumatore, assente nel momento della sottoscrizione del contratto per adesione, viene in qualche misura recuperato in fase di gestione della controversia con il modello di conciliazione paritetica.

## GLOSSARIO

**ADR:** è l'acronimo di *Alternative Dispute Resolution* (Risoluzione Alternativa delle Controversie) e indica i diversi sistemi di risoluzione dei conflitti alternativi al ricorso alla giustizia civile.

**Arbitrato (Rituale ed Irrituale):** è una procedura diretta a porre fine ad una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti decidono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere. Si distinguono due forme di arbitrato: rituale ed irrituale o libero. Nel primo caso, la decisione finale dell'arbitro, detta lodo, segue le norme del codice di procedura civile ed equivale ad una vera e propria sentenza. Nel caso dell'arbitrato irrituale o libero la decisione finale è vincolante per le parti come un contratto.

**Associazioni di consumatori:** organizzazioni preposte alla tutela e alla promozione dei diritti dei cittadini-consumatori e alla rappresentanza dei loro interessi presso le sedi istituzionali. Il Codice del Consumo prevede requisiti per il loro riconoscimento, anche ai fini della composizione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

**Conciliazione paritetica per le controversie di consumo:** procedura di risoluzione delle controversie attivabile grazie ad appositi accordi (protocolli) sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e l'azienda per la gestione di specifiche tipologie di controversie (riconducibili ad esempio alla violazione degli standard previsti dalle carte dei servizi, ecc.).

**Conciliazione camerale:** è una procedura di risoluzione delle controversie in base alla quale una terza persona imparziale, il conciliatore, assiste le parti in conflitto guidando la loro negoziazione e orientandole verso la ricerca di accordi vantaggiosi per entrambe. Presso ogni Camera di Commercio è possibile accedere alla procedura di conciliazione laddove vi sia una controversia tra imprese o tra impresa e consumatore. Nel regolamento di ciascuna Camera è indicato il tariffario, che è concepito a scaglioni in base al valore della controversia.

**Commissione paritetica:** è l'organismo deputato alla gestione del-

la controversia ed è composto pariteticamente da un rappresentante dell'associazione dei consumatori e da un rappresentante dell'azienda; la Commissione ha il compito di formulare una proposta di soluzione della controversia da sottoporre alla valutazione del consumatore. Se la proposta viene accettata, entrambe le parti sottoscrivono un verbale che ha valore di accordo transattivo; al contrario se l'accordo non viene raggiunto non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti.

**Domanda di conciliazione:** in caso di mancata risposta al reclamo nei termini indicati (in genere 30 o 40 giorni) oppure in caso di risposta non soddisfacente da parte dell'azienda, il consumatore può inoltrare una domanda di Conciliazione Paritetica; la domanda può essere presentata rivolgendosi ad una delle associazioni che hanno sottoscritto il protocollo di conciliazione oppure in maniera autonoma attraverso la compilazione di appositi moduli disponibili online (tanto sui siti delle associazioni quanto su quello dell'azienda interessata). Ogni procedura ha una modulistica semplice, tarata sugli specifici servizi oggetto di lamentela e di facile compilazione anche da parte del singolo cittadino.

**Mediazione civile e commerciale:** il decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28 (pubblicato nella G.U. n.53 del 5 marzo 2010) sulla mediazione in materia civile e commerciale regola il procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie in numerose materie. Tale decreto definisce la mediazione come *l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa*. La conciliazione secondo il decreto è il risultato e cioè la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione.

**ODR:** è l'acronimo di *Online Dispute Resolution* e indica la risoluzione delle controversie attraverso Internet; è una procedura particolarmente indicata per la trattazione di controversie di consumo transfrontaliere. La Commissione Europea ha creato la una rete transnazionale per garantire ai consumatori l'esercizio effettivo dei diritti "oltre frontiera" mediante il ricorso alla risoluzione alternativa delle controversie. Tale rete è costituita da una serie di punti CEC (centro europeo del consumatore) gestiti nei

diversi paesi dalle associazioni di consumatori che facilitano l'invio del reclamo del consumatore ed attivano, se necessario, una procedura on line di gestione della controversia.

**Protocollo di conciliazione:** accordo quadro tra associazione di consumatori e azienda attraverso il quale si individuano le modalità per la gestione delle controversie che dovessero insorgere tra consumatore e azienda. Vengono stabilite casistiche, tempi, eventuali indennizzi e modalità di trattazione della controversia. I protocolli e i relativi regolamenti sono aperti e sottoscrivibili dalle associazioni dei consumatori di cui all'art 137 del Codice del Consumo.

**Reclamo:** segnalazione formale trasmessa dal consumatore all'azienda a seguito di un disservizio subito. Il reclamo, che può essere formulato via e-mail, via fax o contattando numeri di telefono. L'azienda ha l'obbligo di rispondere nei tempi stabiliti dalle carte di servizio, dai contratti o dalle specifiche delibere delle Autorità di settore (es. AGCOM, AEEG).

**Tecniche di negoziazione:** modalità per promuovere e favorire il confronto e la ricerca di un accordo condiviso tra le parti in conflitto.

**Tentativo obbligatorio di conciliazione.** In alcuni settori (es contratti bancari, assicurativi, liti condominiali, telecomunicazioni) è previsto l'obbligo di tentare una risoluzione delle controversie quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria. Non è obbligatorio accordarsi o trovare la soluzione ma è obbligatorio il tentativo presso le sedi riconosciute e accreditate (es organismi di mediazione e nel settore delle telecomunicazioni anche presso commissioni paritetiche attivate con i protocolli tra Associazioni di consumatori e aziende del settore).

**Verbale di conciliazione paritetica:** è il documento che sancisce la conclusione di una procedura di conciliazione. Il verbale si considera positivo quando la Commissione individua una proposta accettata dal consumatore; al contrario è da intendersi negativo quando il consumatore rifiuta la proposta o quando la Commissione non individua alcuna proposta da sottoporre alla valutazione del consumatore. Il valore giuridico dei verbali di conciliazione sottoscritti è di accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile.

**APPENDICE A - Indirizzi utili per approfondire il funzionamento dei singoli protocolli di conciliazione ai quali si riferiscono i dati del III Report.**

**AZIENDE**

**A2A**

<http://www.a2a.eu/gruppo/cms/a2a/it/>

<http://www.a2a.eu/gruppo/cms/a2a/it/clienti/conciliazione/>

**Acegas**

<http://www.acegas-aps.it>

<http://www.gruppo.acegas-aps.it/cms.php?sz=749>

**Agos Ducato**

[www.AgosDucatoducato.it](http://www.AgosDucatoducato.it)

<http://www.AgosDucatoducato.it/consumatori/periconsumatori.aspx>

**Alitalia**

[http://www.alitalia.com/IT\\_IT/home/index.aspx](http://www.alitalia.com/IT_IT/home/index.aspx)

[http://www.alitalia.com/IT\\_IT/your\\_travel/passenger-rights/conciliazione\\_paritetica/index.aspx](http://www.alitalia.com/IT_IT/your_travel/passenger-rights/conciliazione_paritetica/index.aspx)

**Edison**

<http://www.edison.it/>

<http://clienti.edisonenergia.it/contatti/conciliazione/index.html>

**Enel**

<http://www.enel.it/it-IT/>

<http://www.enel.it/conciliazione/consumatori.shtm>



## **Eni**

[www.eni.com](http://www.eni.com)

[http://www.eni.com/it\\_IT/associazione-consumatori/conciliazione/conciliazione.shtml](http://www.eni.com/it_IT/associazione-consumatori/conciliazione/conciliazione.shtml)

## **Fastweb**

<http://www.fastweb.it/portale/>

<http://www.fastweb.it/adsl-fibra-ottica/conciliazioni-paritetiche/>

## **H3g**

<http://www.tre.it/>

<http://www.tre.it/assistenza/servizio-clienti/procedure-documenti/conciliazione-online>

## **Intesa Sanpaolo**

[www.intesasanpaolo.com](http://www.intesasanpaolo.com)

[http://www.intesasanpaolo.com/script/bve/retail20/RetailIntesaSanpaolo/ita/footer\\_pagine/reclami/ita\\_reclami.jsp](http://www.intesasanpaolo.com/script/bve/retail20/RetailIntesaSanpaolo/ita/footer_pagine/reclami/ita_reclami.jsp)

## **Poste Italiane**

<http://www.poste.it/index.shtml>

<http://www.poste.it/azienda/chisiamo/conciliazione.shtml>

## **Poste Mobile**

<http://www.postemobile.it/Pagine/HomePage.aspx>

<http://www.postemobile.it/ChiSiamo/Pagine/Conciliazione.aspx>

## **Sorgenia**

[www.sorgenia.it](http://www.sorgenia.it)

[www.sorgenia.it/area-informativa/clienti/conciliazione-paritetica](http://www.sorgenia.it/area-informativa/clienti/conciliazione-paritetica)

## **Telecom Italia**

<http://www.telecomitalia.it/>

<http://www.telecomitalia.it/assistenza/info-consumatori/conciliazione>

## **Teletu**

<http://www.teletu.it/>

<http://supporto.teletu.it/il-contratto/domande-frequenti/9-conciliazione/24-conciliazione-paritetica/>

## **Trenitalia**

<http://www.trenitalia.com/>

<http://www.trenitalia.com/cms/v/index.jsp?vnextoid=860a50288944e110VgnVCM1000003f16f90aRCRD>

## **Vodafone**

<http://www.vodafone.it/>

[http://assistenza.vodafone.it/per\\_il\\_consumatore/le\\_conciliazioni](http://assistenza.vodafone.it/per_il_consumatore/le_conciliazioni)

## **Wind**

<http://www.windgroup.it>

[http://www.windgroup.it/it/consumatori/conciliazione\\_paritetica/pg1.phtml](http://www.windgroup.it/it/consumatori/conciliazione_paritetica/pg1.phtml)

## **ACU**

Via Padre Luigi Monti, 20/c – 20162 Milano

Tel. 02/6615411 – Fax 02/6425293

Website: [www.acu.it](http://www.acu.it)

Email: [associazione@acu.it](mailto:associazione@acu.it)

## **ADICONSUM**

Via Francesco Gentile, 135 – 00173 Roma

Website: [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

Email: [comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it)

## **ADOC**

Via di Tor Fiorenza, 35 – 00199 Roma

Tel. 06/45420928 – 06/86398975 – 06/86367211 – Fax 06/86329611

Website: [www.adoc.org](http://www.adoc.org)

Email: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)

## **ADUSBEF**

Via Farini, 62 -00185 Roma

Tel. 06/4818632 – Fax 06/4818633

Website: [www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

Email: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)

## **ALTROCONSUMO**

Via Valassina, 22 – 20159 Milano

Tel. 02/668901 – Fax 02/66890288

Website: [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

Email: [pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)

## **ASSO-CONSUM**

Via Lombardia, 30 - 00187 Roma

Tel. 06 42009318 – Fax 06 42009322

Website : [www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it)

Email: [info@asso-consum.it](mailto:info@asso-consum.it)

## **ASSOUTENTI**

Vicolo Orbitelli, 10 – 00186 Roma

Tel. 06/6833617 – Fax 06/68134998

Website: [www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)

Email: [segreteria@assoutenti.it](mailto:segreteria@assoutenti.it)

## **CASA DEL CONSUMATORE**

Via Bobbio, 6 – 20144 Milano

Tel. 02/76316809 – Fax 02/76392450

Website: [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)

Email: [direzione@casadelconsumatore.it](mailto:direzione@casadelconsumatore.it); [info@casadelconsumatore.it](mailto:info@casadelconsumatore.it)

## **VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL – CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI**

Via Dodiciville, 2 – 39100 Bolzano

Tel. 0471/975597 – Fax 0471/979914

Website: [www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it); [www.assicurarsibene.it](http://www.assicurarsibene.it)

Email: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

## **CITTADINANZATTIVA**

Via Flaminia, 53 – 00196 Roma

Tel. 06/367181 – Fax 06/36718333

Website: [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

Email: [mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

## **CODACONS**

Viale Mazzini, 73 – 00195 Roma

Email: [codacons.info@tiscali.it](mailto:codacons.info@tiscali.it)

Viale Abruzzi, 11 – 20121 Milano

Email: [codacons.milano@libero.it](mailto:codacons.milano@libero.it)

Via M. Schipa, 41 – 84133 Salerno

Email: [codacons3@tin.it](mailto:codacons3@tin.it)

Website: [www.codacons.it](http://www.codacons.it)

Call Center Nazionale: 892007

## **CODICI**

Viale Guglielmo Marconi, 94 – 00146 Roma

Tel. 06/55301808 – Fax 0655307081

Website: [www.codici.org](http://www.codici.org)

Email: [segreteria\\_nazionale@codici.org](mailto:segreteria_nazionale@codici.org); [ufficio\\_stampa@codici.org](mailto:ufficio_stampa@codici.org);  
[segreteria.redazione@codici.org](mailto:segreteria.redazione@codici.org);

## **CONFCONSUMATORI**

Viale G. Mazzini, 43 – 43100 Parma

Tel. 0521/231846 – Fax 0521/285217

Website: [www.confconsumatori.it](http://www.confconsumatori.it)

Email: [segreteria@confconsumatori.it](mailto:segreteria@confconsumatori.it); [ufficiostampa@confconsumatori.it](mailto:ufficiostampa@confconsumatori.it)

## **FEDERCONSUMATORI**

Via Palestro, 11 – 00185 Roma

Tel. 06/42020755 - Fax 06/47424809

Website: [www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

Email: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)

## **LEGA CONSUMATORI**

Via delle Orchidee, 4/a – 20147 Milano

Tel. 02/48303659 - Fax 02/48302611

Website: [www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

Email: [info@legaconsumatori.it](mailto:info@legaconsumatori.it); [atupertu@legaconsumatori.it](mailto:atupertu@legaconsumatori.it)

## **MOVIMENTO CONSUMATORI**

Via Piemonte, 39/a – 00187 Roma

Tel. 06/4880053 – Fax 06/4820227

Website: [www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

Email: [info@movimentoconsumatori.it](mailto:info@movimentoconsumatori.it)

## **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

Via Quintino Sella, 41 – 00187 Roma

Tel. 06/4881891 - Fax 06/4820227

Website: [www.mdc.it](http://www.mdc.it)

Email: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)

## **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

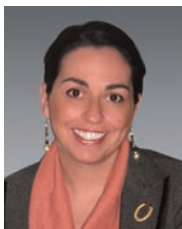
Via Duilio, 13 – 00192 Roma

Tel. 06/3269531 - Fax 06/3234616

Website: [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

Email: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)





**Liliana Ciccarelli** avvocato e mediatore professionista, dal 2010 è Segretario Generale di Consumers' Forum, associazione indipendente che ha lo scopo di svol-

gere studi, ricerche, formazione diretta alla promozione e sviluppo della cultura del consumo responsabile e delle forme di risoluzione alternative delle controversie. È responsabile nazionale del settore conciliazione dell'associazione di consumatori Cittadinanzattiva e componente del CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti) e del gruppo di lavoro tematico sulla conciliazione e accesso alla giustizia istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Oltre ad aver curato le tre edizioni del report sulla conciliazione paritetica, ha pubblicato articoli e contributi in materia di ADR ospitati in collane editate dall'Università E-Campus, Aracne editrice, Baldini&Castoldi Dalai editori, Euroconference editoria.



**CONSUMERS' FORUM**