

presenta



Conciliazioni paritetiche.
Quinto Rapporto annuale.

ABSTRACT

PREFAZIONE

a cura di Fabio Picciolini, Presidente Consumers' Forum

La procedura di Conciliazione paritetica trova la sua legittimazione nelle Raccomandazioni 1998/257/CE e 2001/310/CE, nonché nella Risoluzione del Parlamento europeo che sui metodi alternativi di controversie in materia civile e commerciale ha riconosciuto la validità della Conciliazione paritetica italiana, quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori.

Il rapporto annuale sulle procedure di conciliazioni paritetiche esistenti in Italia, prodotto da *Consumers' Forum*, vuole essere il momento in cui lo stato dell'arte è portato a conoscenza di un'ampia platea: un elemento di conoscenza del loro successo e un'importante occasione di confronto e di valutazione, utile per un loro accrescimento in termini di metodologia e di ampliamento come soggetti e settori coinvolti.

A fronte della normativa sopra richiamata e del successo della procedura, deve essere ricordata la Direttiva 2013/11/CE, che a differenza delle Raccomandazioni, ha valore cogente, da recepire entro il 9 luglio 2015 nella legislazione degli Stati membri.

La Direttiva è indirizzata soprattutto al rafforzamento delle *Alternative Dispute Resolutions*, organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, anche se la sua lettura sembra confermare la possibilità per gli Stati membri di conservare altre procedure, quale appunto la Conciliazione paritetica, a condizione che rispettino le previsioni della normativa: trasparenza, terzietà, indipendenza e autonomia finanziaria dell'organismo e un diverso ruolo dei conciliatori.

L'esegesi del testo da parte di vari commentatori ha portato a interpretazioni diverse: l'obbligo di creare specifici organismi, la riforma dell'attuale struttura delle conciliazioni paritetiche inserendo un soggetto terzo, obbligatorio o da chiamare in causa solo in caso di disaccordo dei conciliatori, la trasformazione in accordi contrattuali.

A fronte di una Direttiva che pone molti limiti alla procedura di Conciliazione anche le posizioni di istituzioni, imprese e associazioni dei consumatori sono diversificate: chi si è già di fatto adattato al "nuovo", come ad esempio l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico, con la creazione di uno specifico organismo presso l'Acquirente unico, e come chi invece vuole difendere la struttura procedurale utilizzata sino a oggi. L'aspetto fondamentale non è però nelle diverse interpretazioni della normativa, ma nell'univoca volontà di non disperdere il patrimonio che da oltre venti anni consente nel nostro Paese una forma innovativa, specifica e di successo, di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Si discute la forma da adottare, ma nessuno mette in discussione l'importanza che ha avuto e deve continuare ad avere l'incontro della cultura imprenditoriale con quella consumerista nella risoluzione rapida, gratuita, equitativa, stragiudiziale delle controversie tra impresa e consumatore.

Conseguentemente la volontà di non disperdere il grande successo delle conciliazioni paritetiche, sostanzialmente in ogni settore merceologico: energia, telecomunicazioni, credito, servizi.

È quindi necessario trovare un momento di sintesi delle varie posizioni per riprendere il percorso affinché la Conciliazione paritetica continui a essere un patrimonio comune per imprese e consumatori, passando dall'essere una *best practice* a norma, in Italia ed anche nel resto d'Europa.

Con tutte le riserve e le verifiche del caso, è vicina una possibilità di fare questo passaggio: il recepimento della Direttiva europea 2013/11/CE. Una possibile soluzione è la scelta del Parlamento, come fatto in altre occasioni (ad esempio nel recepimento della Direttiva 48/08 relativa al credito ai consumatori), di inserire nel decreto legislativo di recepimento una norma che, rispettando la sostanza dei principi introdotti dalla Direttiva, non muti "geneticamente" la procedura come sino ad oggi conosciuta.

La Conciliazione paritetica potrebbe così divenire il primo strumento normativo in cui imprese e associazioni dei consumatori, con il contributo fondamentale di accademici, (nella pratica la compagine sociale di *Consumers' Forum*), incidono in maniera determinante nella risoluzione stragiudiziale delle controversie e, conseguentemente, al decongestionamento della giustizia ordinaria. Un ottimo viatico perché *Consumers' Forum* continui nel percorso, avviato ormai da quindici anni di collaborazione tra soggetti tanto diversi tra loro.

Quinto Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche

a cura di Antonietta Boselli - Segretario generale Assoutenti

L'analisi metodologica e statistica dei dati relativi alle conciliazioni paritetiche presentate nel V rapporto è stata condotta con l'intento di manifestare una successione rispetto ai dati del quarto rapporto sul 2012, presentati nel 2013.

L'attuale indagine è condotta sulla base di un panel costituito da 23 aziende appartenenti ai settori: *Telecom Italia, Wind, Vodafone, Teletu, Fastweb, H3G, Poste Mobile, Acea, Enel, Eni, A2A, Unogas, AcegasAps, Edison, LineaPiù, BancoPosta, Intesa Sanpaolo, Poste Italiane, Autostrade, Trenitalia, Alitalia, Acqualatina e Gori*. Rispetto all'esperienza raccolta nel 2012, quest'anno si è proceduto ad "accumulare" un buon numero di informazioni utili che integrano quelle del 2012 e per tali motivi offre una versione più aggiornata, giacchè si avvale di un questionario più in linea con le richieste volute dalle stesse aziende.

Lo studio 2014 è perciò più "affinato" e robusto, infatti sono stati valorizzati alcuni aspetti qualitativi e quantitativi secondo i diversi settori produttivi.

Il sondaggio ha valutato e messo a confronto i due anni contigui (2012-2013). Ciò ha reso possibile l'estrapolazione dei maggiori punti di forza con un sistema di interpretazione più chiara nella globalità.

Nel 2013 le aziende avevano riscontrato difficoltà a rispondere al questionario, si è quindi ritenuto opportuno modificare la base tecnico-metodologica dello stesso, riconsiderando e rimodulando parte delle domande.

Si è quindi avviato ai *missing values* e si è deciso unanimemente di differenziare le domande in base ai diversi comparti di appartenenza delle Aziende sopra specificate.

Le griglie sono composte principalmente da una "batteria" di domande chiuse e solo una aperta in comune a tutte le aziende, per dare la possibilità di commentare in modo libero ed autonomo i principali vantaggi riscontrati nella applicazione dello strumento conciliativo.

Differenziare i questionari, ha permesso alle aziende di classificare le varie tipologie di controversie per cui vengono richieste le conciliazioni dai consumatori.

Quindi, per la prima volta in assoluto, sono stati proposti **6 questionari** diversi alle aziende a seconda del settore merceologico di appartenenza: **Telecomunicazioni, Energia e servizi idrici, Servizi bancari e finanziari, Servizi postali, Trasporti**, ed un ultimo questionario generico riferito ai comparti **assicurativo, turismo, condominio e pubblici esercizi**.

Per la trattazione sistematica delle domande somministrate al *panel*, si illustra quanto segue:

- ❖ **Dati generali sulle domande di conciliazione paritetica considerando la serie storica 2009-2013.**
- ❖ **Le procedure di conciliazione trattate nel 2013.**
- ❖ **Le domande pervenute nel 2012 ma trattate e concluse nel 2013 dalle Commissioni di Conciliazione.**
- ❖ **Le domande pervenute nel 2013 ma ancora non trattate alla data del 1° gennaio 2014.**
- ❖ **Gli esiti delle conciliazioni riferiti ad ogni settore produttivo.**

In dettaglio la distribuzione totale delle domande di conciliazione nei diversi settori, comparate dal 2009 al 2013, anno di riferimento del presente rapporto, hanno sottolineato il seguente andamento:

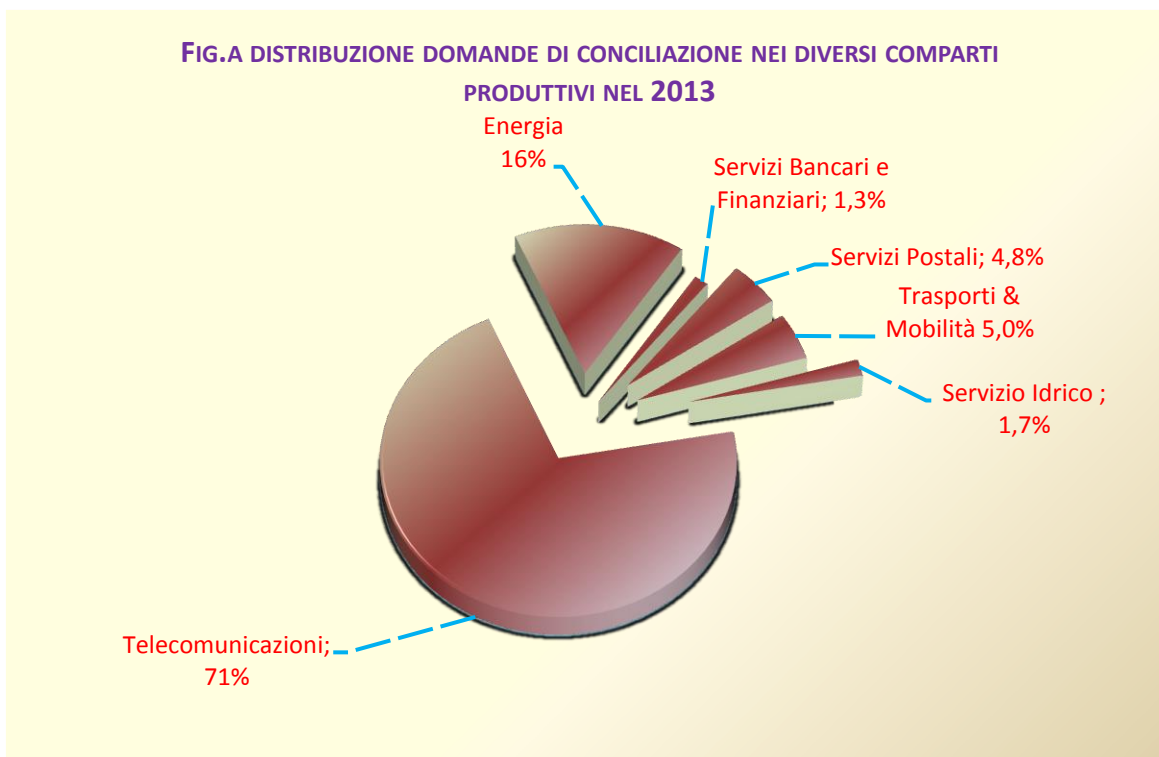
Settori	Domande di conciliazione pervenute nel 2009	Domande di conciliazione pervenute nel 2010	Domande di conciliazione pervenute nel 2011	Domande di conciliazione pervenute nel 2012	Domande di conciliazione pervenute nel 2013
Telecomunicazioni	16.249	11.750	12.097	12.038	13.106
Servizi bancari/finanziari	11.414	6.289	356	405	245
Servizi postali	863	917	836	1.340	879
	//	//	418**	21**	
Energia e Gas	787	2.051	2.680	2.876	2.930
Servizi Idrici	//	//	//	//	321
Mobilità/trasporti	385	499*	508	946	914

*il dato comprende anche una esperienza di conciliazione collettiva

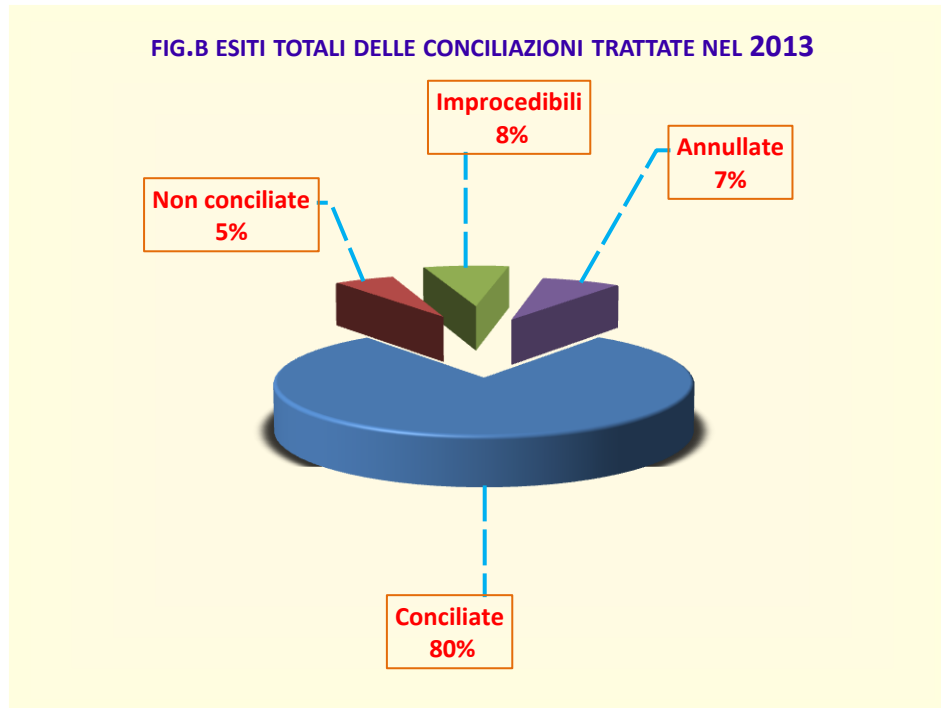
**il dato fa riferimento ai disservizi verificatisi presso gli Uffici Postali (c.d. black out)

Tabella 3 Consumers' Forum 2014

Il totale delle domande di conciliazione pervenute nel corso del 2013 alle Segreterie di Conciliazione risultano pari a 18.395, in aumento rispetto alle 17.626 domande pervenute nel 2012 ed alle 16.895 del 2011. Le 18.395 domande pervenute nel 2013 sono suddivise in: 71% riferite nel comparto delle telecomunicazioni, il 16% nel comparto dell'energia e gas, il 4,8% in quello dei servizi postali, il 5% in quello dei trasporti e mobilità, l'1,3% in quello dei servizi bancari e finanziari e l'1,7% dei Servizi Idrici. (v.d Fig.A)



Al fine di valutare in modo puntuale tutte le procedure di conciliazione trattate nel 2013, alle **18.395** domande di conciliazione vanno aggiunte le **1.978** domande pervenute nel 2012 ma trattate e concluse nel 2013 dalle Commissioni di Conciliazione. Sulle **20.373** domande sono state trattate dalle commissioni n. **17.731** domande (al netto delle n. **2.642** domande pervenute nel 2013 ma ancora non trattate alla data del 1° gennaio 2014). La **Figura B** rappresenta gli esiti in percentuale delle conciliazioni trattate nel 2013.



I dati riferiti al 2012 erano pari a : 82% **conciliate**, il 6% **non conciliate**, il 7% quelle dichiarate **improcedibili** ed infine il 5% le **annullate**. La percentuale delle domande conciliate suddivise per i singoli settori oggetto dell'indagine è la seguente: l'86% nel settore delle telecomunicazioni, il 57% nel settore energia, il 41% nel settore bancario & finanziario, il 65% nei servizi postali, il 74% nel settore trasporti e mobilità, ed il 60% nei servizi idrici.

I conciliatori delle associazioni, presenti su tutto il territorio nazionale attraverso una capillare rete di sportelli, seguono qualificati corsi di formazione e di aggiornamento, ai quali partecipano anche i conciliatori delle aziende. Si può infatti individuare la popolazione dei conciliatori impegnati nel territorio Italiano in un ammontare totale di 3.919 conciliatori suddivisi in 3.071 direttamente impegnati nelle associazioni, e 848 nelle aziende.

In conclusione possiamo affermare che le **18.395** domande di conciliazione presentate nel 2013 continuano a dimostrare che **la conciliazione paritetica rappresenta una esperienza di successo per la risoluzione delle controversie come pure indicato dalla UE. Un sistema rapido, efficace, gratuito o poco oneroso per gli utenti, capace di diffondere la cultura della mediazione come strumento di coinvolgimento e di partecipazione civica, una best practice a livello europeo.**

Il 21 maggio 2013 l'UE ha infatti adottato la **Direttiva 11/2013** sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (ADR) ed ha emanato il **Regolamento n. 524/2013** relativo alla risoluzione delle controversie online (ODR). Gli Stati membri dovranno recepire la Direttiva entro il **9 luglio 2015** ed il Regolamento ODR diventerà operativo nei sei mesi successivi al periodo di recepimento.

In conclusione, possiamo sostenere, in linea con quanto già esposto lo scorso anno, che **lo strumento della conciliazione paritetica, sia pure in un panorama che si arricchisce di nuove opportunità concorrenti, è tuttora un valido strumento di risoluzione delle controversie adattabile alle diverse esigenze ed in continua evoluzione, principalmente in un momento di grave crisi economica. Dalle statistiche si dimostra ampiamente che è un'attività molto diffusa ed apprezzata, meritevole di essere sostenuta e valorizzata anche per l'impegno dimostrato dalle maggiori imprese italiane e delle associazioni dei consumatori.**

LE CONCILIAZIONI PARITETICHE

Le conciliazioni paritetiche hanno iniziato il loro cammino in Italia il 28 febbraio 1989 con la sottoscrizione di un protocollo d'intesa che stabiliva la reciproca collaborazione secondo criteri di correttezza e trasparenza tra alcune Associazioni dei Consumatori e la monopolista SIP (oggi Telecom Italia). Il 10 marzo 2004 veniva sottoscritto un nuovo protocollo tra Telecom Italia e le Associazioni dei Consumatori, adottando la procedura di conciliazione paritetica monofasica.

Da allora molte aziende, sia a livello nazionale sia regionale, hanno sottoscritto con le Associazioni dei Consumatori protocolli di conciliazione paritetica ed i relativi regolamenti. I comparti merceologici interessati riguardano, principalmente, la Telefonia, l'Energia, i Servizi Bancari e Finanziari, i Servizi Postali, i Servizi Idrici, i Trasporti, le Assicurazioni ed il Turismo.

Per la risoluzione delle controversie in materia di consumo la conciliazione paritetica rappresenta un modello alternativo alla giustizia ordinaria, che sconta l'annoso problema della lentezza e dei costi del procedimento, impedendo a volte al consumatore di trovare una soluzione alla lite e, quindi, di esercitare un proprio diritto. Il modello è anche alternativo alla mediazione civile, rispetto alla quale può vantare maggiori risultati in termini di accettazione della proposta di conciliazione da parte del consumatore proprio grazie alla sua sottostante natura convenzionale.

I conciliatori delle associazioni, presenti su tutto il territorio nazionale attraverso una capillare rete di sportelli, seguono qualificati corsi di formazione e di aggiornamento, ai quali partecipano anche i conciliatori delle aziende.

La controversia è gestita da una commissione paritetica composta da due conciliatori, uno nominato dall'Impresa e uno dall'Associazione dei Consumatori, in rappresentanza del cliente.

La procedura è generalmente gratuita.

www.consumersforum.it

Diretta twitter su @ConsumForum
#ConciliazioniCF2014