



# Presentazione dati II Report conciliazioni paritetiche

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

# Premessa

*Il Consumers'Forum e la conciliazione*

*Nota metodologica report*

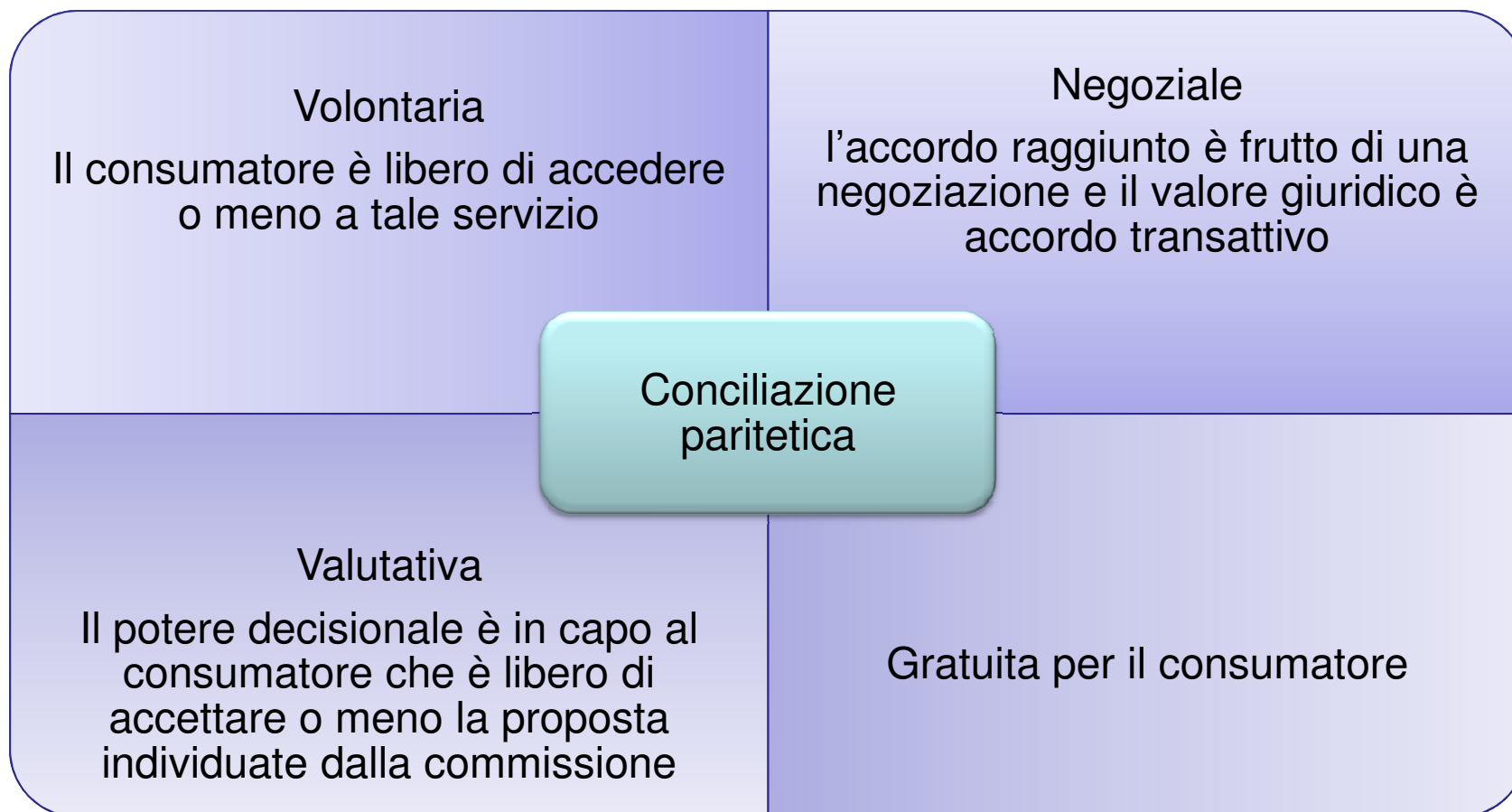
## Il contesto del II Report

- Decreto legislativo 28/2010
- DM 180/2010
- Consultazione Europea ADR in vista di una nuova direttiva comunitaria
- Sviluppo dei processi di liberalizzazione

# Una definizione

La conciliazione paritetica  
è un metodo di risoluzione alternativa delle  
controversie di natura volontaria e negoziale  
che ha trovato ampia applicazione nel settore  
delle controversie di consumo grazie alla  
attivazione di protocolli per gestione  
controversie sottoscritti da AACCC e grandi  
aziende.

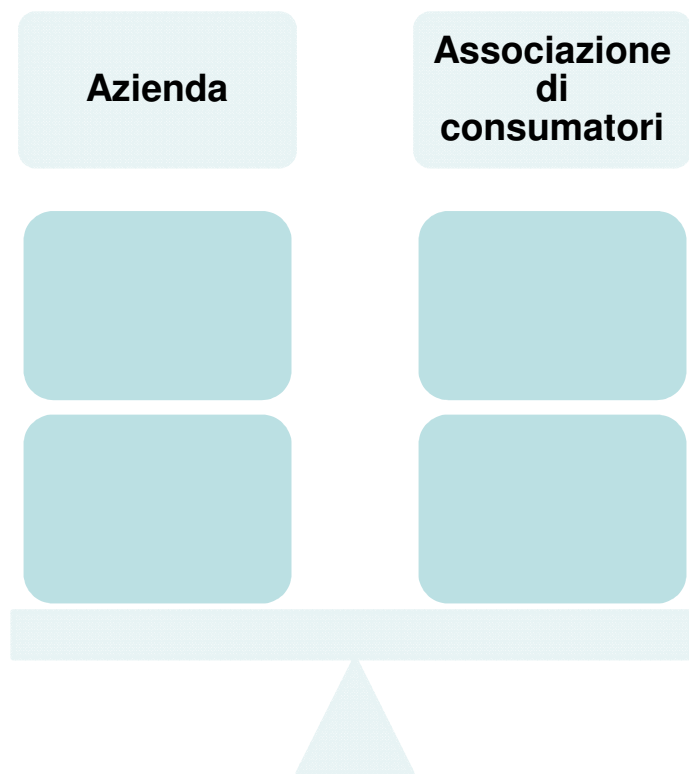
# Caratteristiche essenziali



# L'equilibrio della parti



# La rappresentanza paritaria degli interessi





# La fotografia dei protocolli

**28** accordi nazionali

**25** accordi locali (14 regioni)

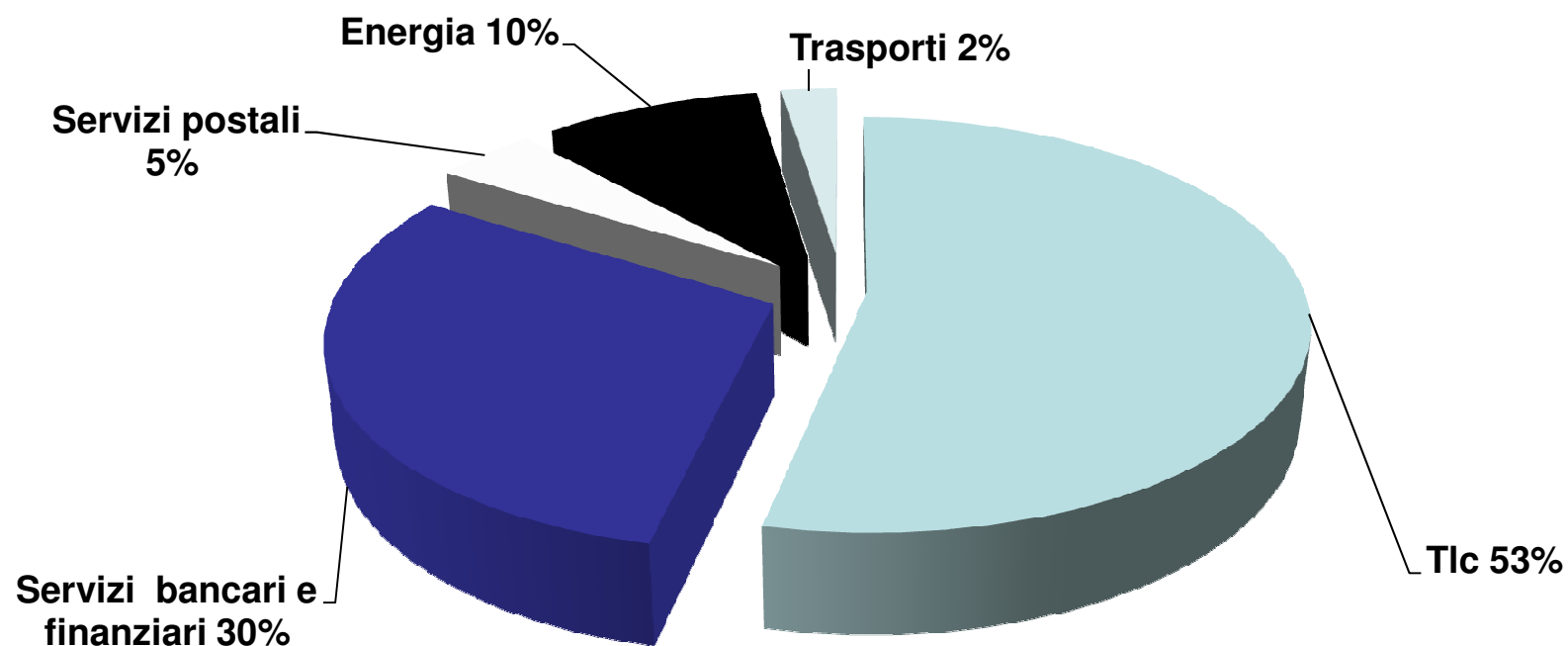
**10** diversi settori

**20** anni di attività

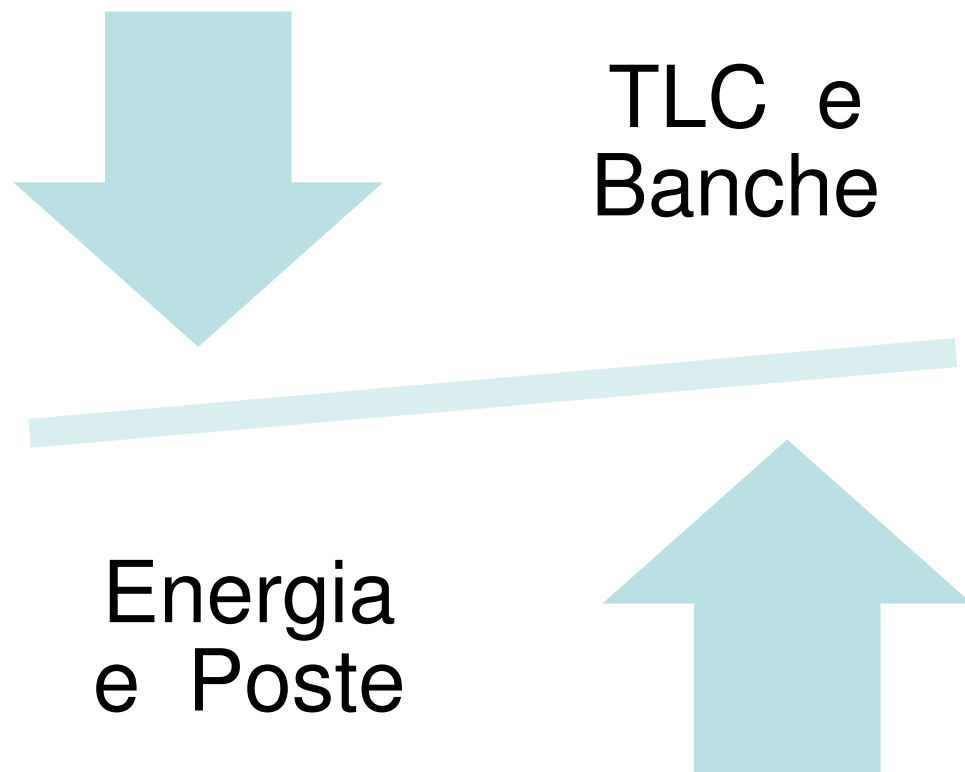
## Le conciliazioni gestite

- stima (in difetto) ***180.000 conciliazioni***
- **nel 2010 II Report : 21.506 (rif a 19 protocolli)**
- nel 2009 pari al 33% di tutte le conciliazioni svolte in Italia (ISDACL IV Rapporto giustizia alternativa)

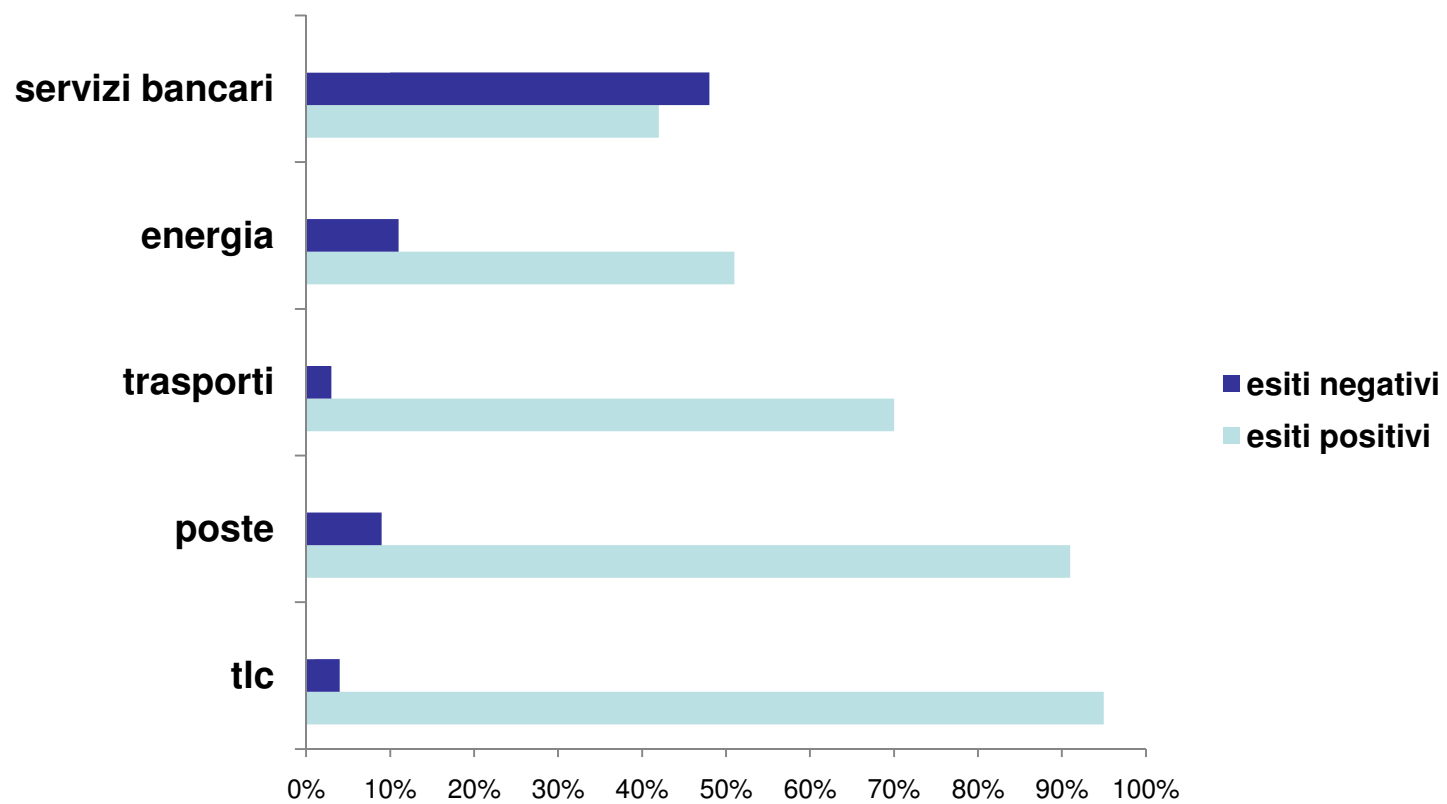
## La domanda di conciliazione paritetica nel 2010



# L'andamento



# Gli esiti



# Chi decide

La commissione propone una soluzione che il consumatore valuta in base alla ponderazione dei propri interessi in tempi congrui (e per prassi mai perentori)

**esempio?**

**Trenitalia** 15 giorni lavorativi

**Eni** 15 giorni solari

**IntesaSanpaolo** 20 giorni lavorativi

**Telecom** 10 giorni lavorativi

# I valori

## 0,3% del Pil Europeo

è la stima della perdita dei consumatori europei per disservizi e problemi con merci

|                 |  |
|-----------------|--|
| tlc             | <ul style="list-style-type: none"><li>• 400 euro (fisso)</li><li>• 800 euro (mobile)</li></ul> |
| energia         | <ul style="list-style-type: none"><li>• 400 euro</li></ul>                                     |
| Servizi postali | <ul style="list-style-type: none"><li>• 150 euro</li></ul>                                     |

# I tempi e costi

- 60/65 giorni per la definizione della controversia
- 95% dei casi un solo incontro della commissione per soluzione caso
- Gratuita per il cittadino



# Risposta ai bisogni

- Effettiva tutela
- Giustizia sociale
- Ricerca di soluzioni “moderne”
- Valorizzazione delle parti sociali e del ruolo della autoregolamentazione

# Quali prospettive?

