



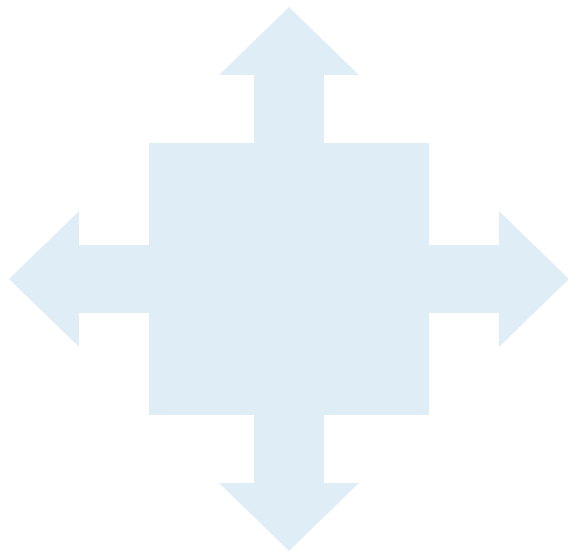
# **Le conciliazioni paritetiche**

## **Quarto rapporto annuale**

**CONSUMERS' FORUM**

**Roma 12 Aprile 2013**

# Le quattro edizioni del rapporto Consumers' Forum



- **2 marzo 2010**
- **2 marzo 2011**
- **1 marzo 2012**
- **12 aprile 2013**

# Normativa

- Decreto Legislativo 28/2010 art 2
  - Sentenza 272/2012 della Corte Costituzionale
  - DM 180/2010 art 7
  - Risoluzione Parlamento Europeo del 25 ottobre 2011
  - Proposta di Direttiva Parlamento Europeo del 29 novembre 2011
  - Decreto Legislativo 93/2011 art 44
  - Indagine conoscitiva AEEG Vis 98/11
  - Delibera 597/11/Cons AGCOM
  - Delibera AEEG n 260/2012/E/com del 21 giugno 2012 “Servizio Conciliazione Clienti Energia”
-

# Normativa

## Delibera Parlamento Europeo risoluzione legislativa 12 marzo 2013

Le nuove norme comunitarie sui sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR- alternative dispute resolution ) e quelli specifici per le vendite online (ODR- online dispute resolution).

Per risolvere le controversie sugli acquisti online i consumatori potranno presentare un reclamo online attraverso la piattaforma ODR. Il consumatore e l'operatore si accorderanno sull'organismo ADR da interpellare per risolvere la loro controversia entro 90 giorni.

Si stima che se i consumatori disponessero di un sistema ADR efficiente per le loro controversie potrebbero risparmiare circa 22,5 miliardi anno pari allo 0,19% del PIL dell'UE.

(Fonte Commissione Europea- dati marzo 2013)

---

# Contesto Europeo

I consumatori in Europa sono circa **500 milioni** e rappresentano una forza trainante dell'economia europea.



I Centri Europei dei Consumatori (ECC ) sono una rete europea che fornisce informazione sui diritti dei consumatori sugli acquisti transfrontalieri e li assiste nel caso di contenzioso. Nel 2012 gli ECC hanno registrato più di 72.000 contatti con i consumatori, di cui 32.000 sono stati individuati come reclami transfrontalieri, numero nettamente superiore a quello degli anni precedenti, conclusi in gran parte con una soluzione amichevole tra il consumatore ed il professionista.

---



Nel 2012 ECC-Net Italia ha fornito assistenza a migliaia di consumatori per problemi transfrontalieri.

I reclami hanno riguardato principalmente il settore del trasporto aereo, che rappresenta ancora la maggior parte delle denunce, seguiti da noleggio auto, ristoranti, hotels, cultura e svago, acquisto di mobili e abbigliamento, i cui contratti sono stati spesso conclusi tramite e-commerce.

***Fonte : The European Consumer Centres  
Network 2012 Annual Report***

---

# Il modello della conciliazione paritetica in Italia



La conciliazione paritetica per le controversie di consumo è un modello di risoluzione extragiudiziale che si basa su protocolli sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e le imprese.

La funzione di conciliatore è svolta da una commissione paritetica formata da due conciliatori uno nominato dall'Impresa e uno dall'Associazione dei Consumatori.



# Iter della procedura di conciliazione paritetica



- Presentazione del reclamo
  - Risposta ritenuta inadeguata o nessuna risposta
  - Attivazione della procedura di conciliazione
  - Sospensione dei provvedimenti di autotutela da parte dell'Impresa
  - Seduta della Commissione di conciliazione
  - Accettazione e sottoscrizione del verbale di conciliazione e/o verbale di mancato accordo
  - Il verbale ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'art. 1965 cc
  - Se l'accordo non viene raggiunto non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti.
-



# Contesto Italiano

## Protocolli di Conciliazione Paritetica

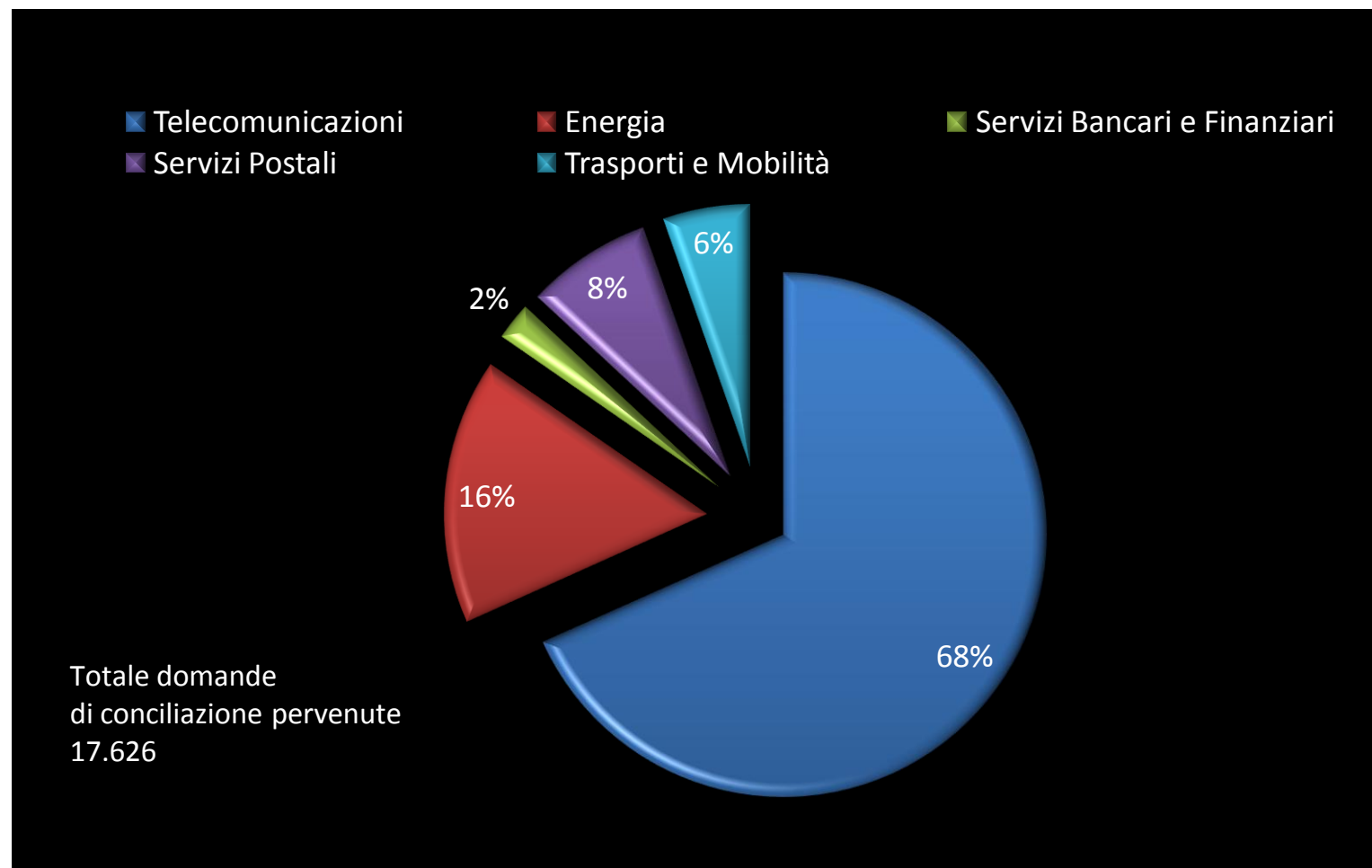
A livello Nazionale sono stati sottoscritti 30 protocolli di conciliazione con i relativi regolamenti attuativi. Numerosi protocolli di conciliazione sono stati sottoscritti a livello regionale.

Le conciliazioni paritetiche hanno iniziato il loro cammino in Italia il 28 febbraio 1989 con la sottoscrizione di un protocollo di intesa con la monopolista SIP (oggi Telecom Italia) che stabiliva la reciproca collaborazione secondo criteri di correttezza e trasparenza.

I comparti merceologici con i quali sono stati sottoscritti i protocolli di conciliazione sono la Telefonia, l'Energia, i Servizi Bancari e Finanziari, i Servizi Postali, i Trasporti, le Assicurazioni, il Turismo, il Commercio ed il Condominio.

---

# Domande Di Conciliazione Pervenute Nel 2012



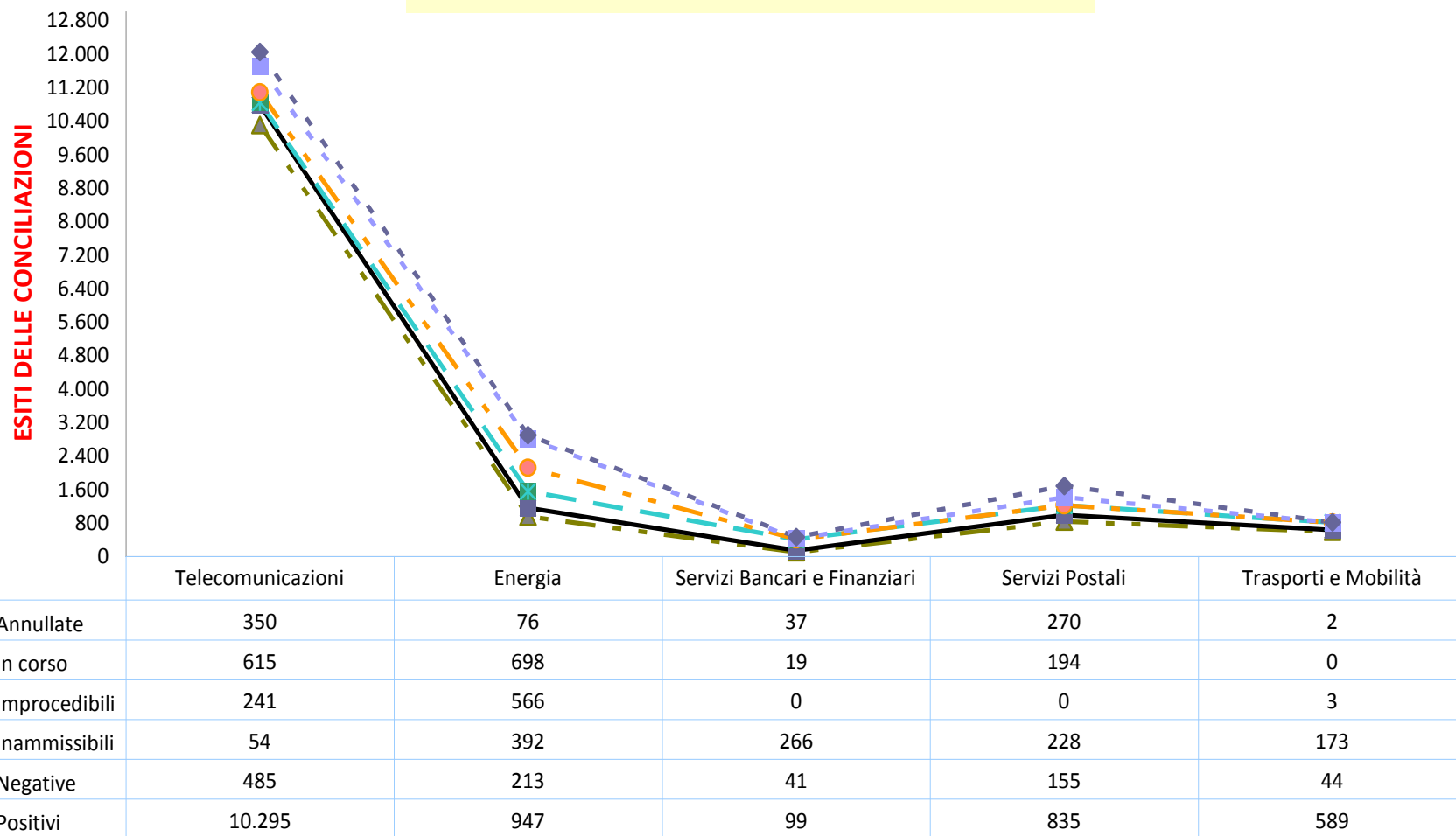
## Andamento 2009/2012

Settori	Domande di conciliazione rilevate nel 2009	Domande di conciliazione rilevate nel 2010	Domande di conciliazione rilevate nel 2011	Domande di conciliazione rilevate nel 2012
Telecomunicazioni	16.249	11.750	12.097	12.038
Servizi bancari/finanziari	11.414	6.289	356	405
Prodotti postali	863	917	836	1.340
Uffici postali	//	//	418	21
Energia	787	2.051	2.680	2.876
Mobilità/trasporti	385	499*	508	946

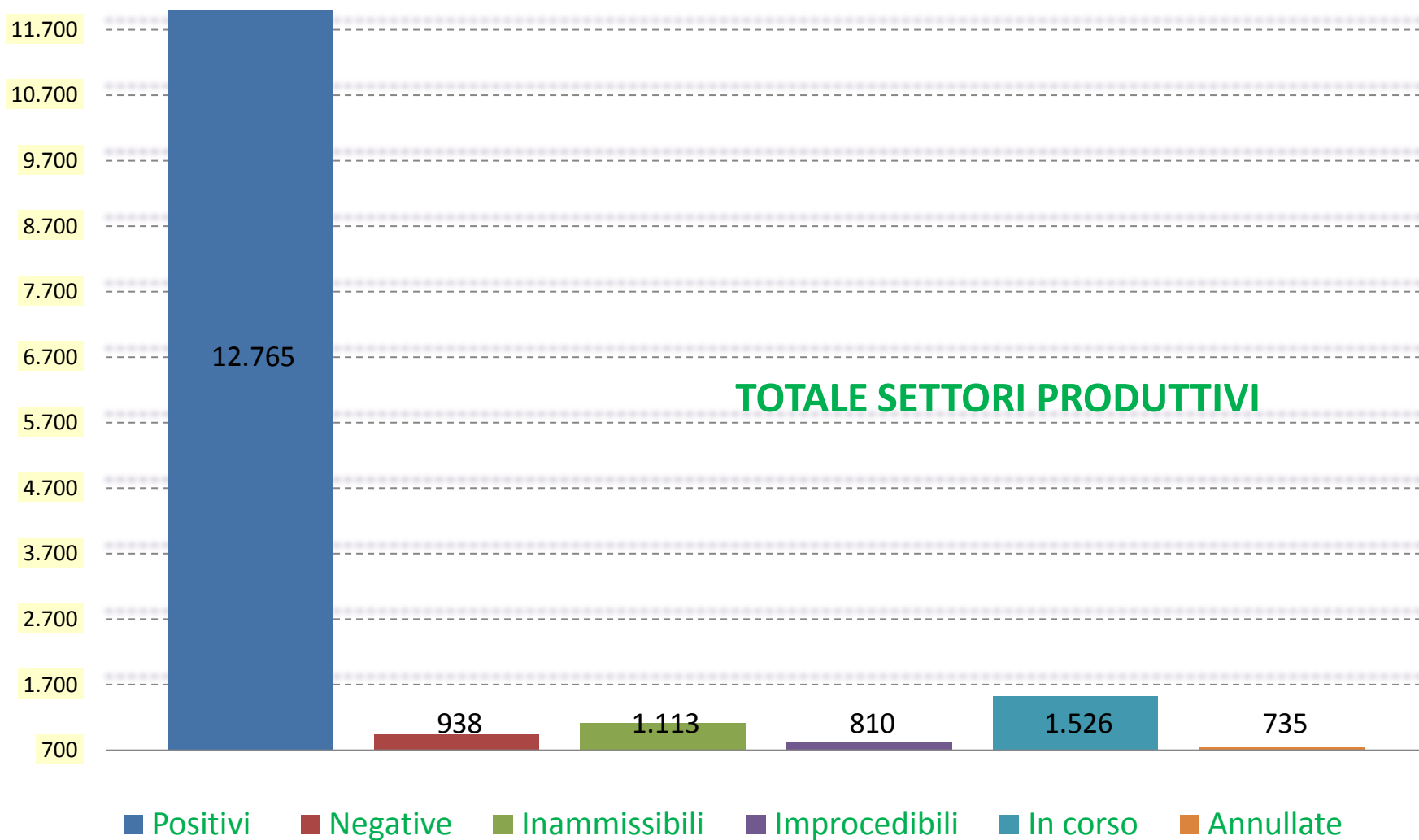
*\* il dato comprende anche una esperienza di conciliazione collettiva*

---

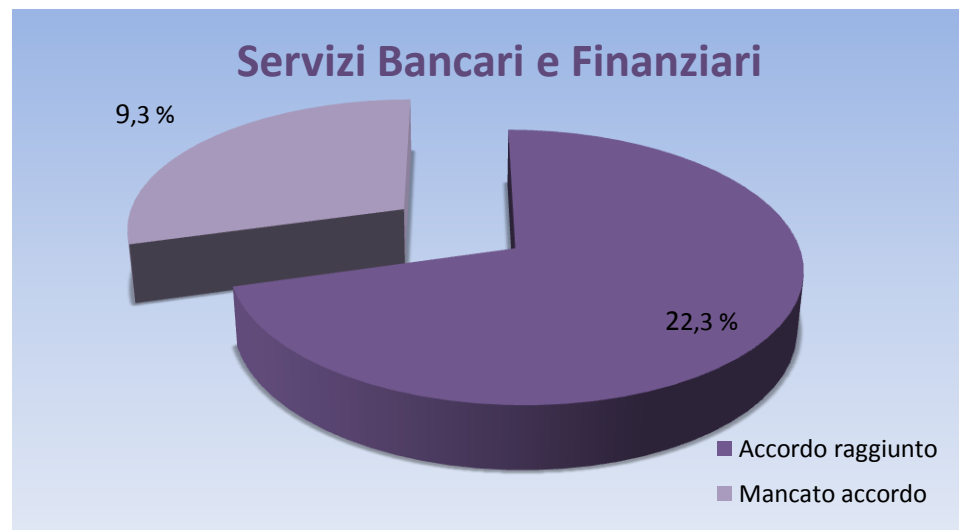
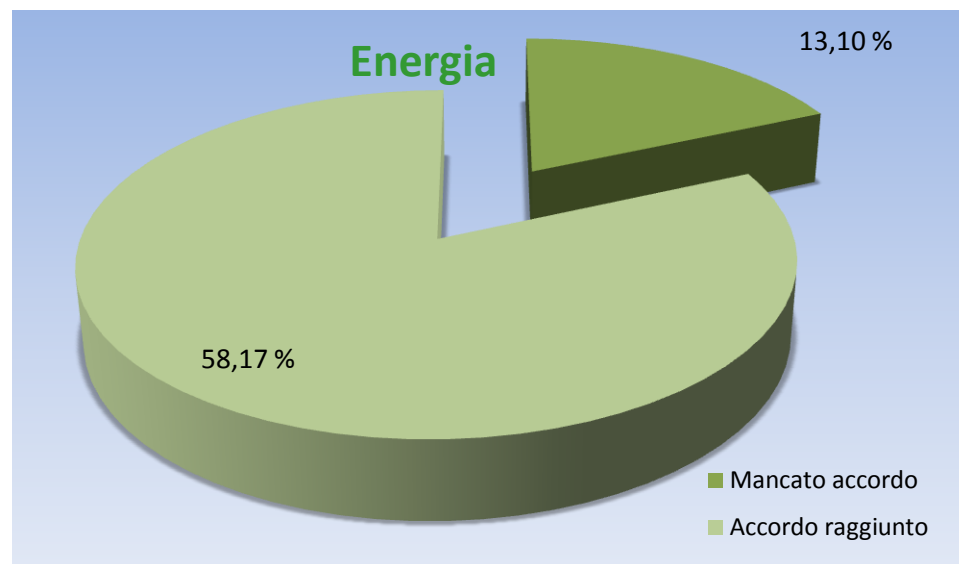
## ESITI CONCILIAZIONE 2012 (val assoluto)



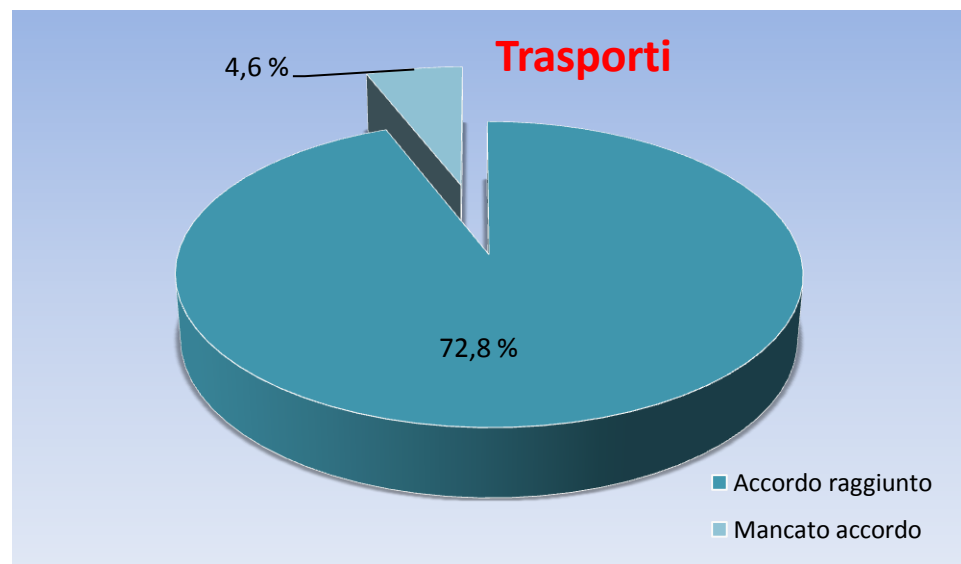
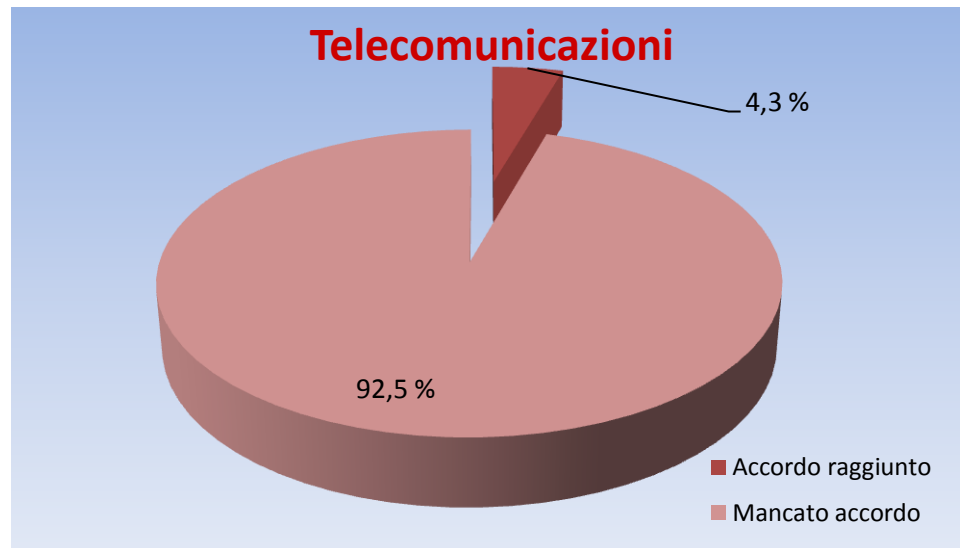
## ESITI CONCILIAZIONE DEL 2012 (valori assoluti)



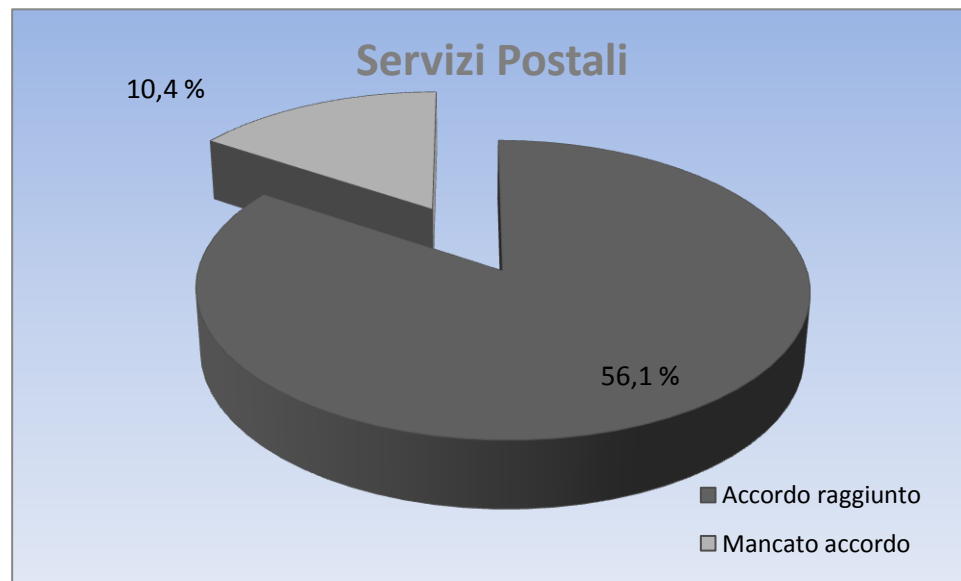
# Esito delle conciliazioni



# Esito delle conciliazioni



# Esito delle conciliazioni





# Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore energia



- Ricostruzione dei consumi
- Rateizzazioni importi
- Doppie fatturazioni
- Mancata fatturazione
- Morosità
- Importi anomali in bolletta/importi stimati
- Problematiche varie legate a subentri e ricostruzione consumi

# Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore bancario e finanziario



- Strumenti di pagamento  
(carte/bancomat)
- Assegni/assegni postali
- Mutui
- Conto corrente  
(costi/ clausole)

# Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore telecomunicazioni



- Problematiche riguardanti i servizi a banda larga: mancata attivazione o ritardo nell'attivazione del servizio ADSL
- Recesso/disattivazione
- Attivazione servizi non richiesti
- Malfunzionamenti nei servizi mobili
- Fatturazione
- Errati addebiti per canoni/noleggio
- Ritardata riparazione guasti

# Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore servizi postali



- Prodotti di corrispondenza
  - Prodotti pacchi
-

# Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore trasporti e mobilità



- Cancellazione volo
  - Ritardi
  - Smarrimento bagaglio
  - Negato imbarco
  - Controversie pre e post viaggio ferroviario
  - Oggetti non rimossi su autostrada
-

## Valore dei rimborsi



Il valore complessivo dei rimborsi ottenuti dai consumatori nel 2012, secondo i dati pervenuti, ha superato i 4,7 milioni di euro, dato approssimato per difetto poiché non tutte le imprese hanno fornito questo dato.

Oltre 1,2 milioni di euro in più rispetto allo scorso anno

# Strategia Europa 2020

## I quattro grandi obiettivi

### **1. MIGLIORARE LA SICUREZZA DEI CONSUMATORI**

*Migliorare il quadro normativo sulla sicurezza dei prodotti e dei servizi e rafforzare il quadro di vigilanza del mercato*

*Rafforzare la sicurezza nella catena alimentare*

### **2. MIGLIORAMENTO DELLE CONOSCENZE**

*Migliorare l'informazione e la sensibilizzazione dei consumatori e degli operatori economici sui diritti e sugli interessi dei consumatori*

*Creare conoscenze e capacità per rendere più efficace la partecipazione dei consumatori al mercato*

Nel 2013, nel quadro **dell'Anno europeo dei cittadini**, sarà lanciata in stretta cooperazione con tutte le parti interessate, incluse le imprese e le associazioni dei consumatori, una campagna a livello di Unione europea per migliorare le conoscenze sui diritti e sugli interessi dei consumatori.

---



# Strategia Europa 2020

## I quattro grandi obiettivi

La Commissione collaborerà con gli Stati membri per far sì che il ruolo delle organizzazioni nazionali dei consumatori sia adeguatamente riconosciuto e li aiuterà creando capacità e fornendo assistenza alle organizzazioni europee dei consumatori.

### 3. MIGLIORARE E RAFFORZARE L'APPLICAZIONE DELLE NORME, GARANTIRE I MEZZI DI RICORSO

*Applicare in modo efficace il diritto dei consumatori, concentrandosi su settori chiave  
Dare ai consumatori strumenti efficaci per risolvere le controversie*

### 4. ALLINEARE I DIRITTI E LE PRINCIPALI POLITICHE ALL'EVOLUZIONE DELL'ECONOMIA E DELLA SOCIETÀ

*Adattare il diritto dei consumatori all'era digitale  
Promuovere la crescita sostenibile e difendere gli interessi dei consumatori nei settori chiave*



# Strategia Europa 2020

## I quattro grandi obiettivi

Nel mondo di oggi in rapida trasformazione, i consumatori sono spesso sovraccaricati di informazioni, ma non sempre hanno le informazioni di cui hanno bisogno.

Posti di fronte a informazioni e a scelte sempre più complesse, i consumatori sempre più spesso fanno affidamento sulle etichette o si rivolgono a intermediari e filtri come i siti web di confronto, della cui affidabilità e precisione vi è però qualche motivo di dubitare.

Le organizzazioni dei consumatori svolgono un ruolo essenziale per migliorare le informazioni e le conoscenze dei consumatori, ma la loro situazione è molto diversa da uno Stato membro all'altro. Quelle che operano a livello nazionale, in particolare, mancano spesso

di risorse e di competenze e il loro ruolo nell'incanalare e filtrare le preoccupazioni dei consumatori non è sempre adeguatamente riconosciuto.

Fonte: Commissione Europea – Agenda Europea del Consumatore



**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**