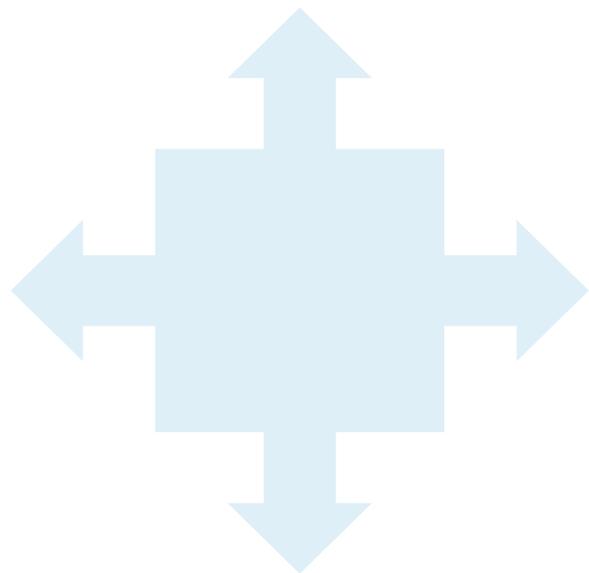


Le conciliazioni paritetiche Quinto rapporto annuale

CONSUMERS' FORUM

Roma 5 Giugno 2014

Le cinque edizioni del rapporto Consumers' Forum



- **2 marzo 2010**
- **2 marzo 2011**
- **1 marzo 2012**
- **12 aprile 2013**
- **5 giugno 2014**

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”
- Decreto Legislativo 21/6/13 n.69 convertito in L.9/8/13 n.98 recante disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia

Normativa

Delibera Parlamento Europeo
21 maggio 2013

L'UE ha 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.

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 2013 la rete ECC-Net a fronte di **80.272** contatti da parte dei consumatori (+ 11% rispetto all'anno precedente), 32.522 sono stati trattati come reclami con un incremento del 9% rispetto al 2012. I due terzi dei reclami hanno ottenuto un esito positivo. Un terzo dei reclami riguarda il settore dei trasporti. Il più interessato è quello aereo (18,3%); tuttavia il noleggio auto sta registrando un numero crescente di reclami. Una parte minore riguarda l'acquisto di elettrodomestici, l'acquisto di biglietti per eventi sportivi e culturali e il time-share.

Fonte : The European Consumer Centres Network 2013 Annual Report

Contesto Europeo

L'aumento del numero di consumatori che ricorrono alla rete ECC è dovuto ad una crescente conoscenza tra i consumatori dei loro diritti, una maggiore conoscenza della rete ECC e dall'aumento degli acquisti transfrontalieri. Nel 2012, il 32% dei consumatori europei con accesso ad internet ha effettuato prenotazioni online per viaggi, aerei ed alberghi. Nel 2013, la Rete dei Centri Europei Consumatori ha ricevuto 5950 segnalazioni relative al trasporto aereo; alberghi e ristoranti rientrano tra i 10 settori con il maggior numero di reclami.

La rete di ECC-Net è presente in 30 paesi (quelli dell'UE, più Norvegia e Islanda).

Fonte : The European Consumer Centres Network 2013 Annual Report

Contesto Europeo

Regolamento Ue n. 514/2013 sull'ODR

Si tratta del Regolamento che disciplina l'operatività della piattaforma online, già istituita dall'UE, e che riguarda la risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online, tra un consumatore residente nell'Unione e un professionista stabilito nell'Unione.

E' stata creata una piattaforma web gestita dalla Commissione Europea, disponibile in tutte le lingue dell'Unione e accessibile su un portale dedicato ("Your Europe"), la quale sarà l'unico punto di accesso per i consumatori e i professionisti che desiderano risolvere in ambito extragiudiziale le controversie oggetto del Regolamento. L'UE verificherà la funzionalità tecnica e la facilità d'uso della piattaforma ODR e del modulo di reclamo, anche per quanto riguarda la traduzione.

La piattaforma ODR entrerà completamente a regime a far data dal **9 gennaio 2016**.

Contesto Europeo

In relazione a quanto trattato l'anno passato in merito alla Comunicazione della Commissione IP/12/491 del 22.05.2012 intitolata “Un'agenda europea dei consumatori - stimolare la fiducia e la crescita”, in data 26/02/2014 è stato approvato da parte del Parlamento Europeo e del Consiglio il Regolamento 254/2014 relativo ad un programma pluriennale per la tutela dei consumatori per il periodo 2014-2020 pubblicato sulla gazzetta ufficiale dell'Unione Europea del 20 marzo 2014.

Il regolamento è entrato in vigore il giorno successivo alla pubblicazione della Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, con applicazione dal 1 gennaio 2014.

Il regolamento è obbligatorio in tutti i suoi elementi e direttamente applicabile in ciascuno degli stati membri.

Contesto Europeo

Obiettivo generale del programma è assicurare un elevato livello di protezione dei consumatori, conferire un maggior potere ai consumatori e collocare il consumatore al centro del mercato interno, nel quadro di una strategia globale per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva. Ciò avverrà tramite il contributo dato dal programma alla tutela della salute, della sicurezza e degli interessi giuridici ed economici dei consumatori, nonché alla promozione del loro diritto all'informazione, all'educazione e alla loro organizzazione al fine di tutelare i propri interessi, e sostenendo l'integrazione degli interessi dei consumatori in altre politiche. Il programma integra, sostiene e monitora le politiche degli Stati membri.

Fonte: Gazzetta ufficiale dell'Unione europea, L 084, 20 marzo 2014

Il modello della conciliazione paritetica in Italia

CONTRACT

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 alle aziende (molte volte gestito direttamente attraverso gli sportelli delle Associazioni)
 - Risposta al reclamo ritenuta inadeguata o mancata risposta
 - Il Cliente conferisce al conciliatore dell'Associazione mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia
 - Attivazione della procedura di conciliazione
 - Sospensione dei provvedimenti di autotutela da parte dell'azienda
 - Seduta della Commissione di conciliazione
 - La Commissione compone la controversia secondo equità e nel rispetto della normativa vigente
 - Accettazione e sottoscrizione del verbale di conciliazione e/o verbale di mancato accordo
 - Il verbale, una volta firmato dalle parti, ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'art. 1965 cc
-

Iter della procedura di conciliazione paritetica

- L'accordo viene raggiunto quando si arriva ad una soluzione soddisfacente per le parti
 - Se l'accordo non viene raggiunto non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti
 - Il cliente può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione
 - Il verbale contenente la proposta viene annullato nei seguenti casi: il cliente decide di abbandonare la procedura in corso, in caso di irreperibilità del cliente, scadenza dei termini indicati nei singoli protocolli
 - Il cliente ha diritto di ritirare la domanda di conciliazione in ogni momento e di ricorrere alla giustizia ordinaria o ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia
 - Il cliente può chiedere che la Commissione prenda in considerazione ulteriore documentazione integrativa di quella già inviata
-



CONCILIAZIONI PARITETICHE QUINTO RAPPORTO

L'attuale indagine è condotta sulla base di un panel costituito da 23 aziende. 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.

Quindi, per la prima volta in assoluto, sono stati proposti alle aziende **6 questionari** diversi 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**.

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 (+4,3%) domande pervenute nel 2012 ed alle 16.895 (+8,9%) del 2011.

Andamento 2009/2013

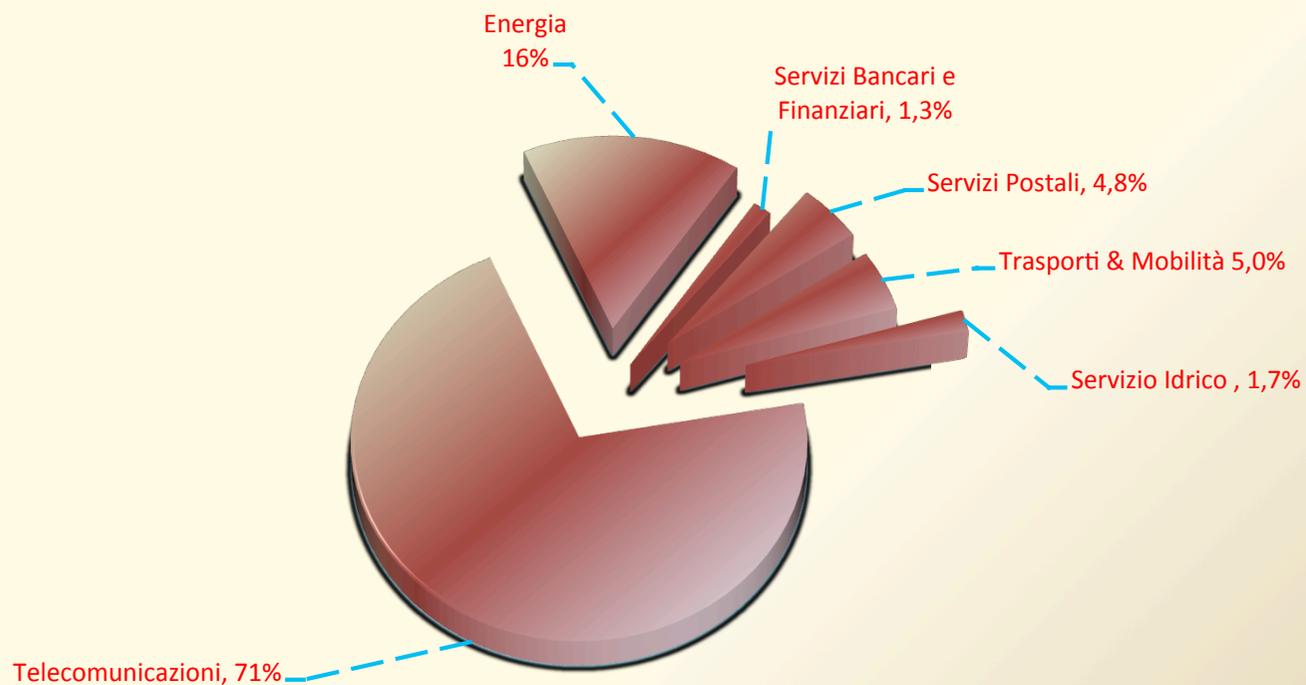
SETTORI	DOMANDE DI CONCILIAZIONE RILEVATE NEL 2009	DOMANDE DI CONCILIAZIONE RILEVATE NEL 2010	DOMANDE DI CONCILIAZIONE RILEVATE NEL 2011	DOMANDE DI CONCILIAZIONE RILEVATE NEL 2012	DOMANDE DI CONCILIAZIONE RILEVATE NEL 2013
Telecomunicazioni	16.249	11.750	12.097	12.038	13.106
Servizi Bancari/Finanziari	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 fa riferimento ai disservizi verificatisi presso gli Uffici Postali (c.d. black out)*

***Le domande di conciliazione si riferiscono prevalentemente alla gestione dei titoli Parmalat oggetto di uno specifico protocollo di conciliazione.*

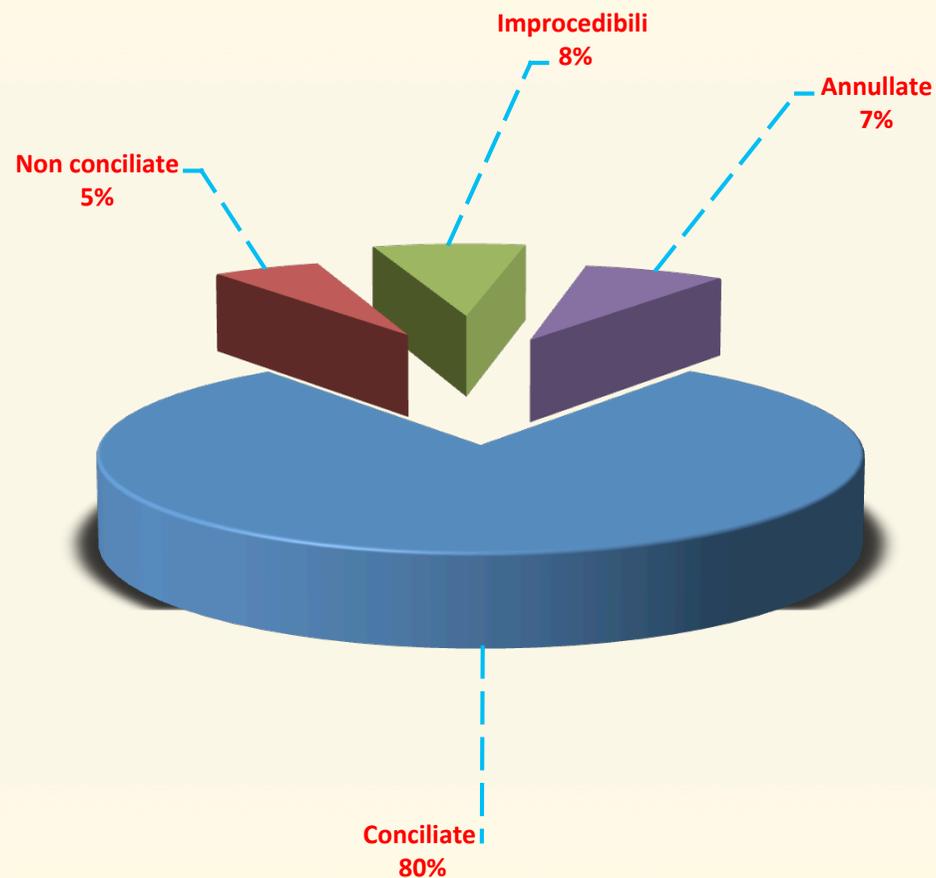
Distribuzione Domande di Conciliazione pervenute nel 2013

FIG.A DISTRIBUZIONE DOMANDE DI CONCILIAZIONE NEI DIVERSI COMPARTI PRODUTTIVI NEL 2013



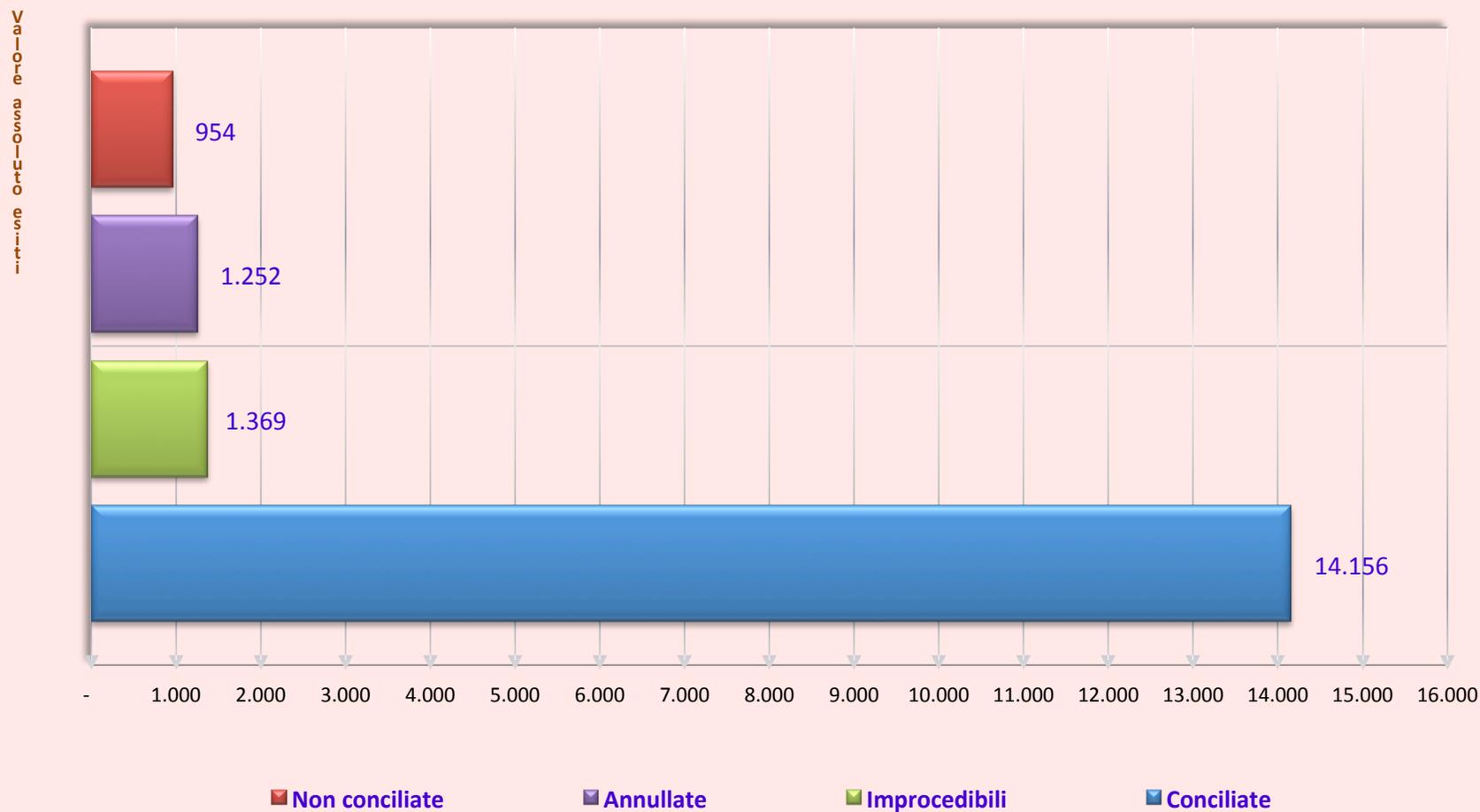
Esiti totali delle Conciliazione trattate nel 2013

FIG.B ESITI TOTALI DELLE CONCILIAZIONI TRATTATE NEL 2013



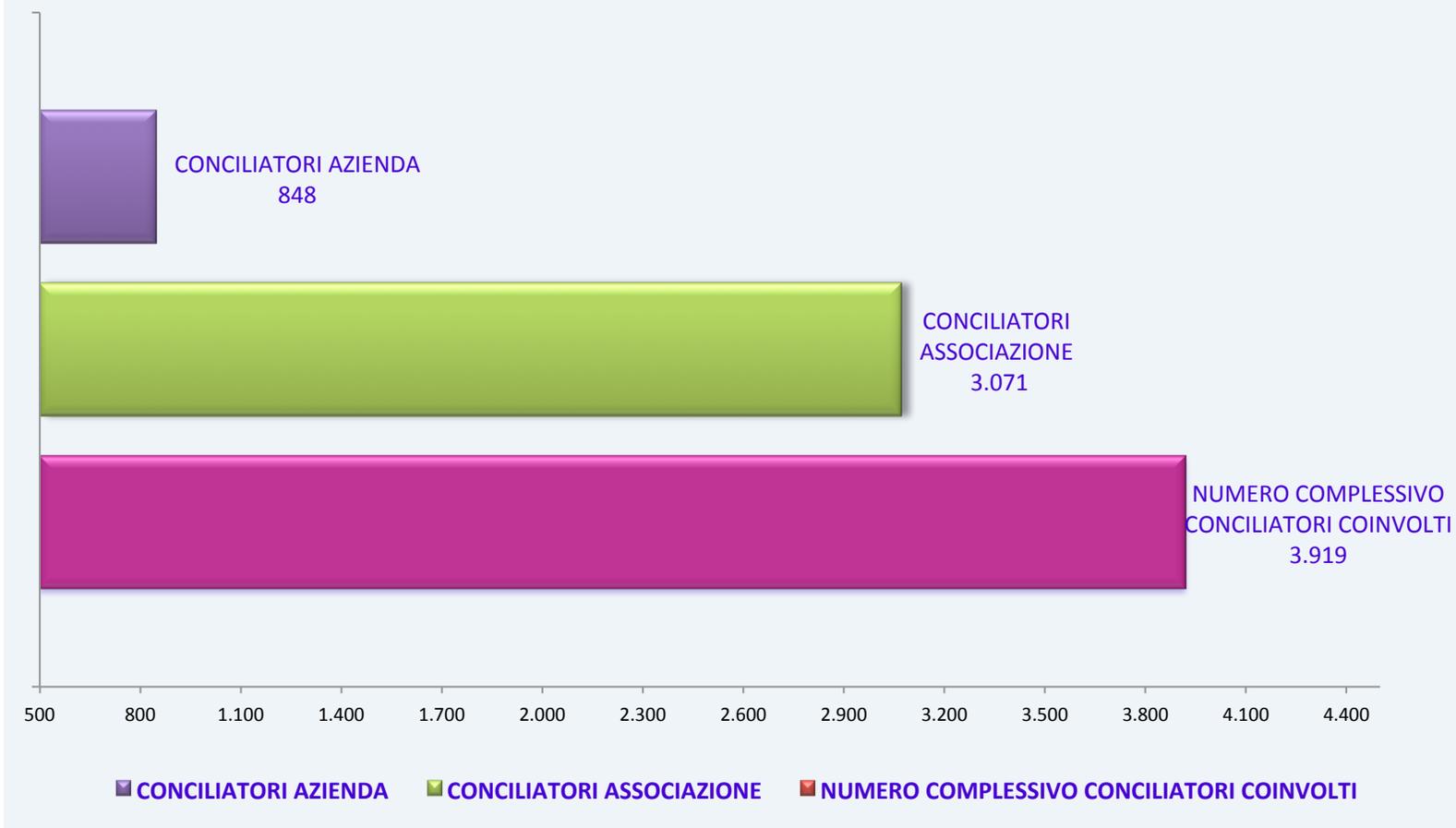
Esiti conciliazioni 2013

FIG. B TOTALE DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013

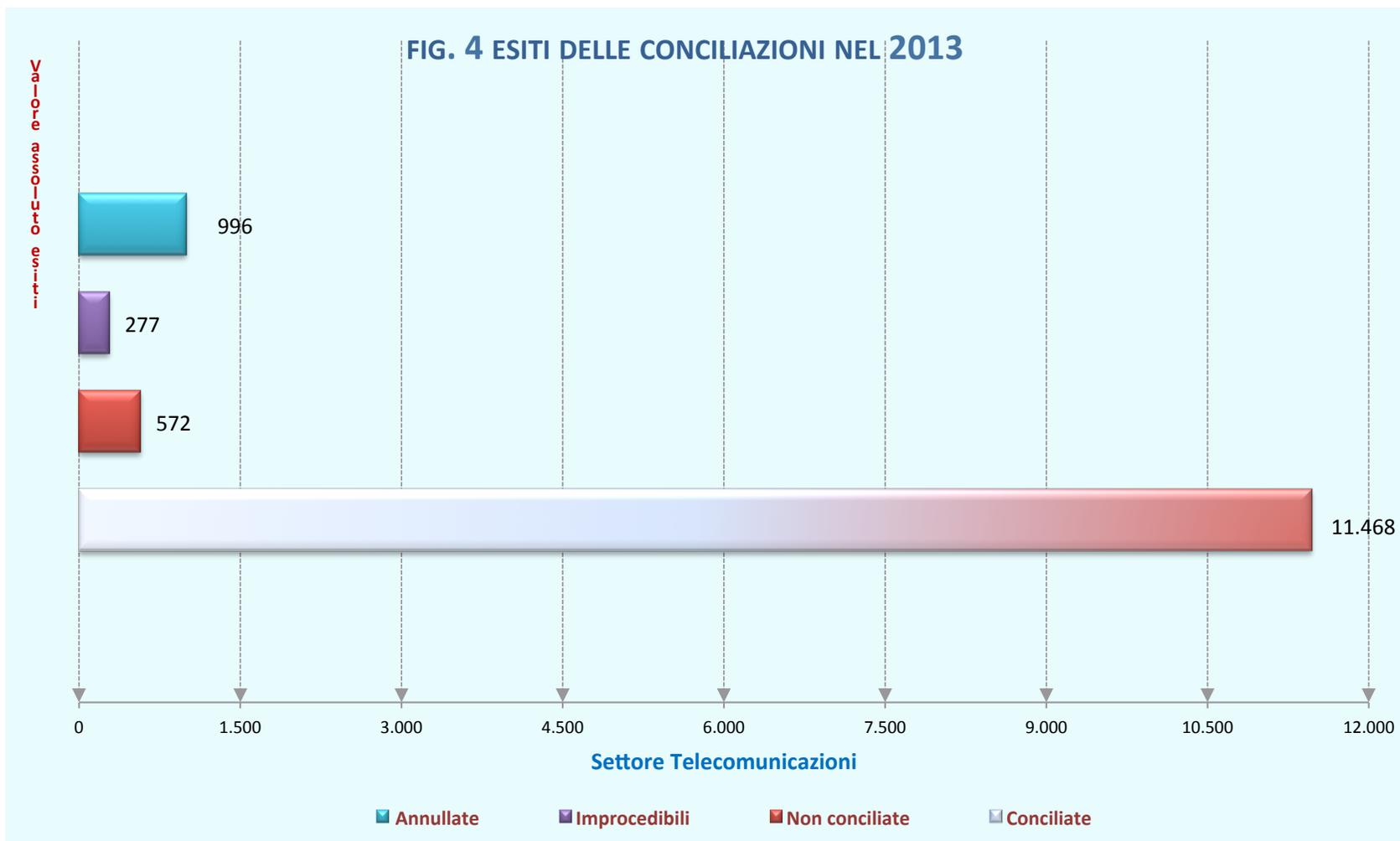


Totale conciliatori coinvolti

FIG. A NUMERO TOTALE DEI CONCILIATORI IMPEGNATI NEI SETTORI PRODUTTIVI

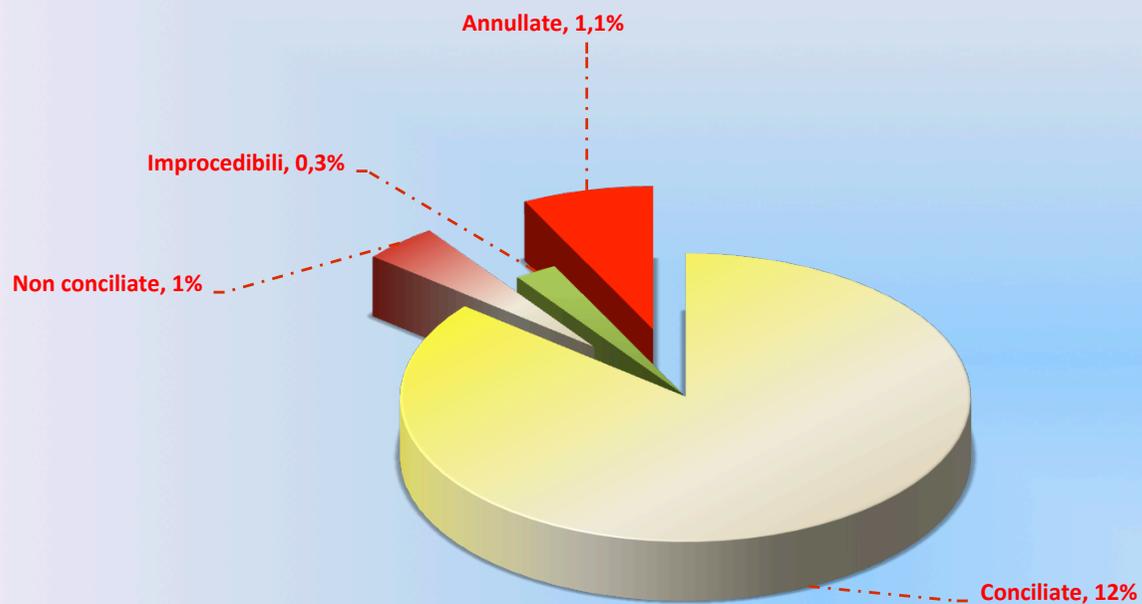


Settore Telecomunicazioni esito delle conciliazioni



Incidenza degli esiti settore telecomunicazioni

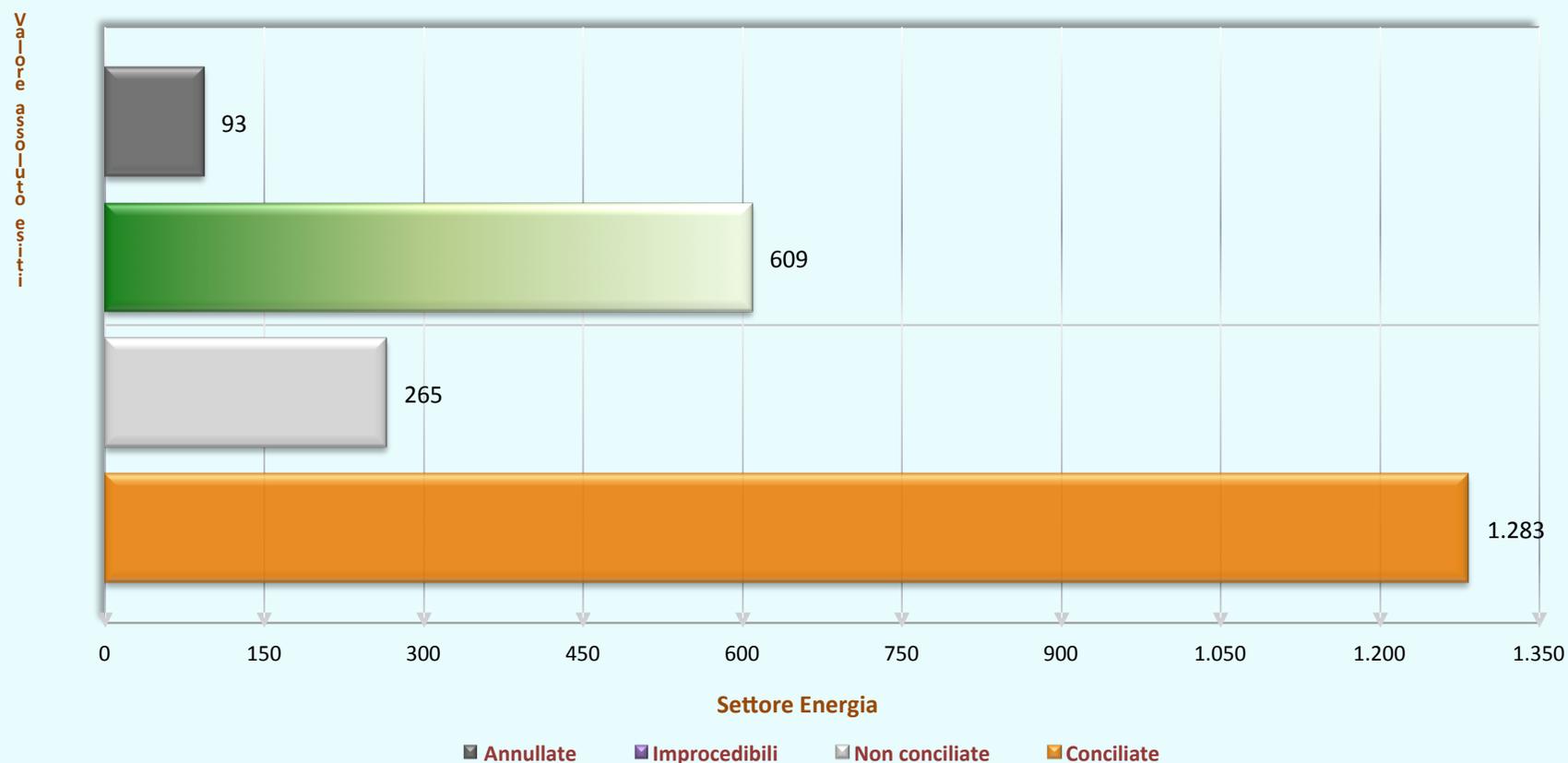
FIG. 6 INCIDENZA SULLA MEDIA DEGLI ESITI DI CONCILIAZIONE NEL 2013
SETTORE TELECOMUNICAZIONI



Settore Energia

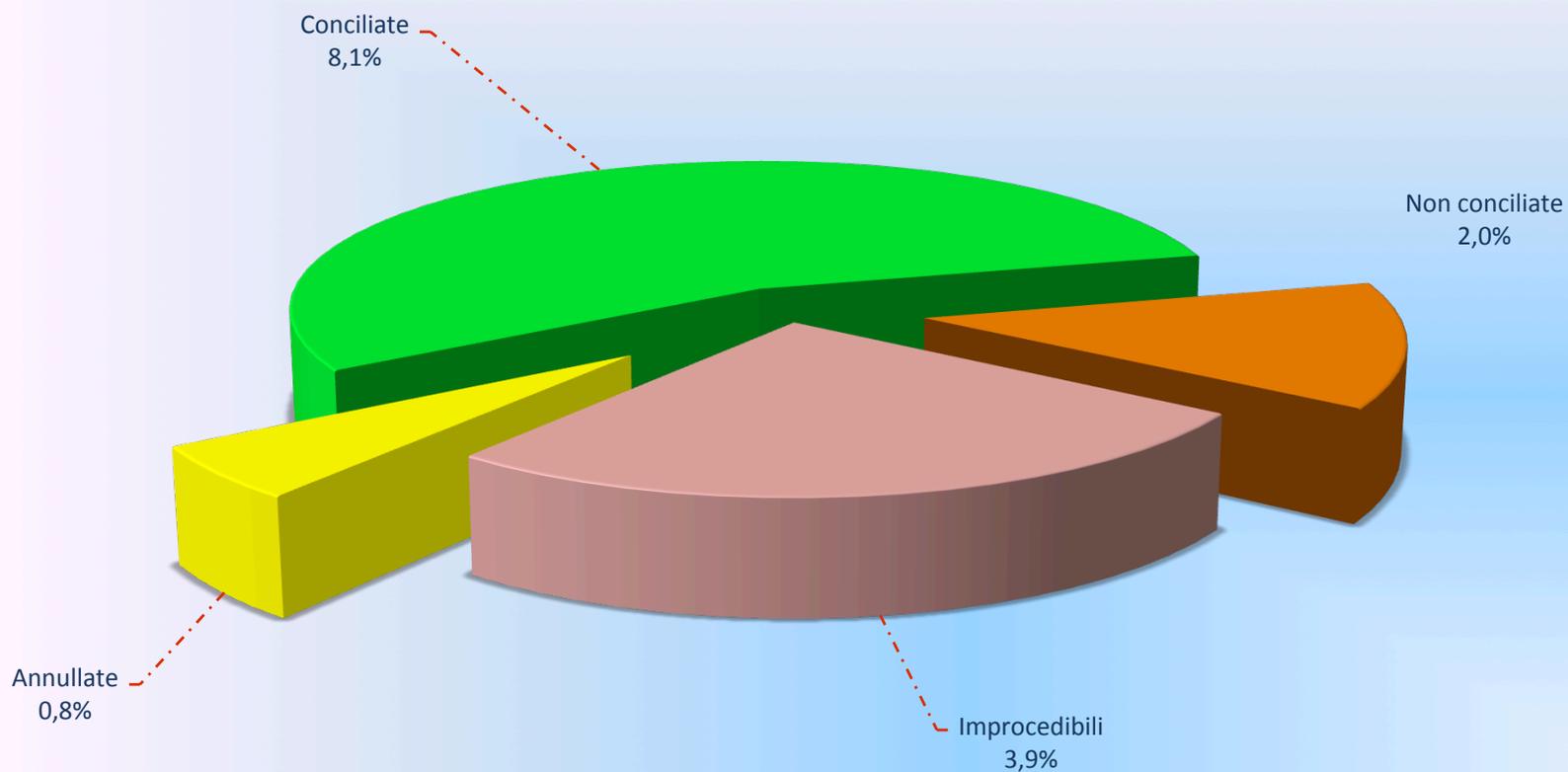
esito delle conciliazioni

FIG. 4 ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013

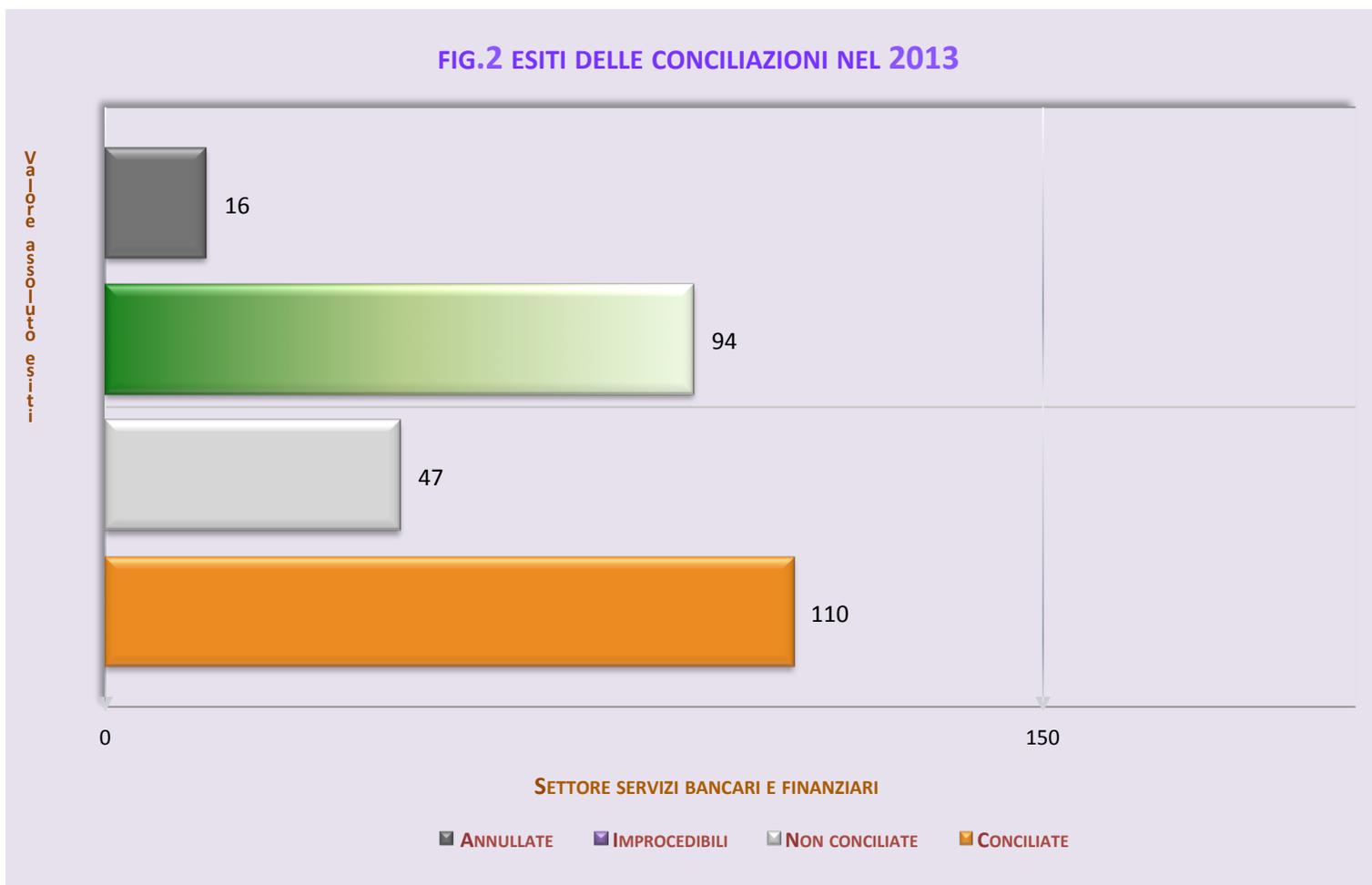


Incidenza degli esiti settore energia

**FIG. 6 INCIDENZA DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013
SETTORE ENERGIA**



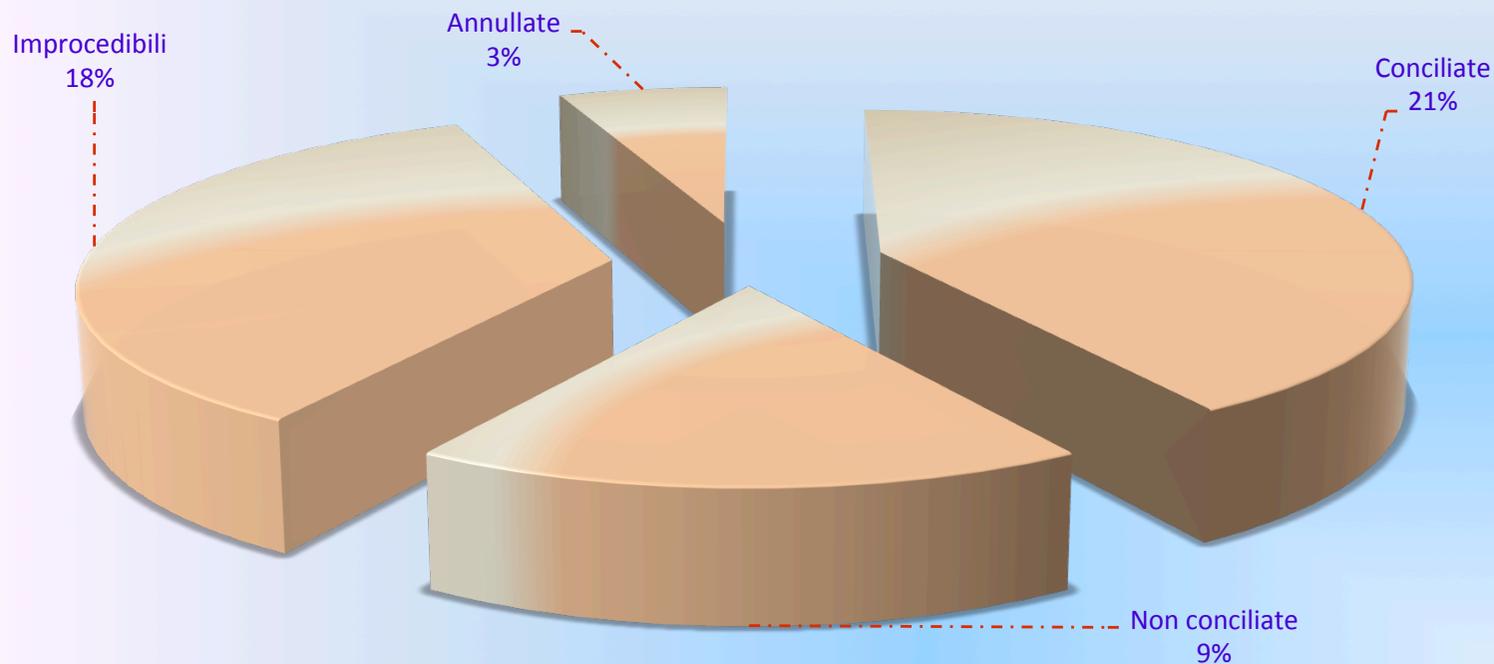
Settore Servizi Bancari e Finanziari esito delle conciliazioni



Incidenza degli esiti

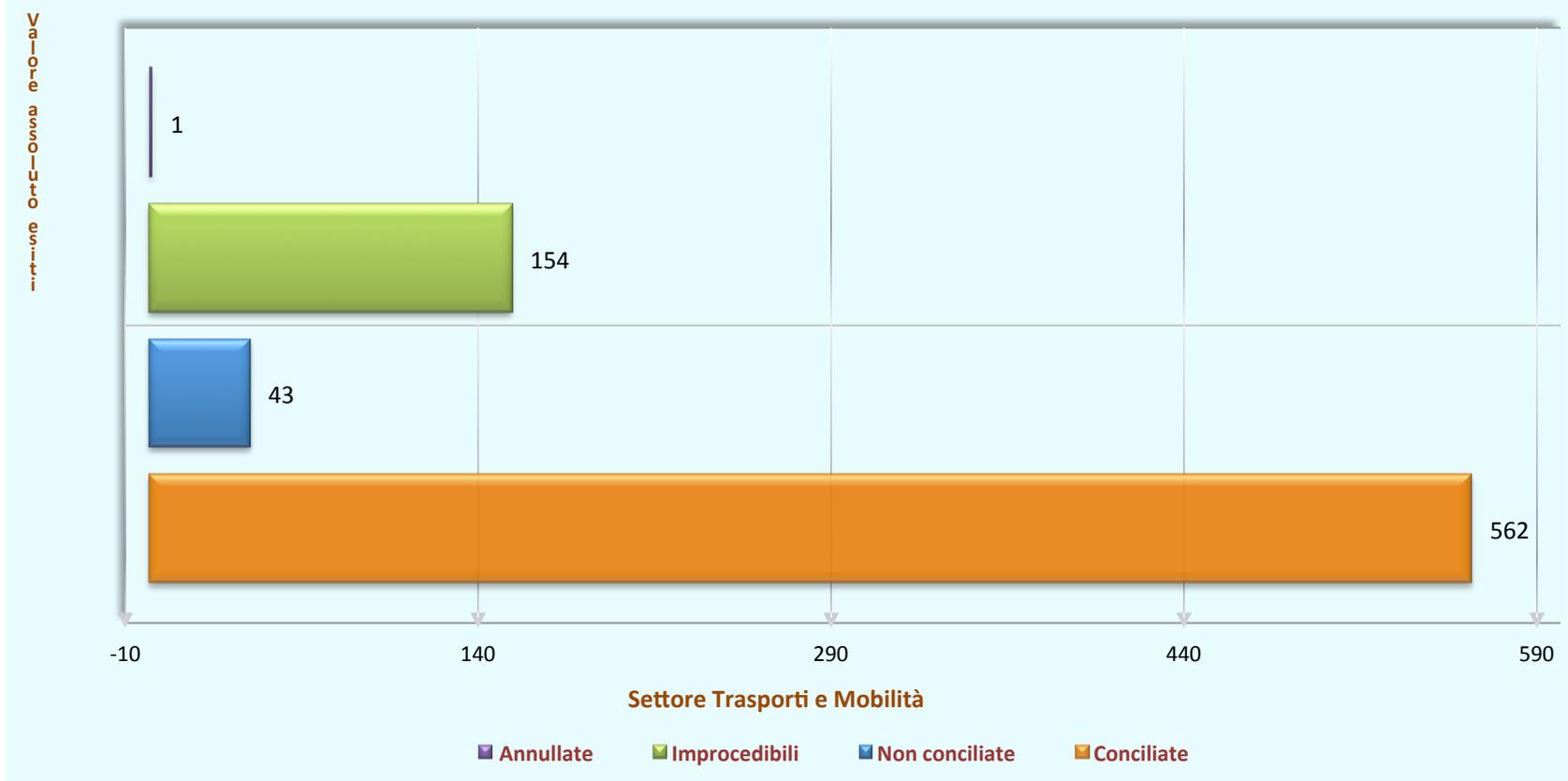
Settore servizi bancari e finanziari

FIG. 4 INCIDENZA DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013
SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI



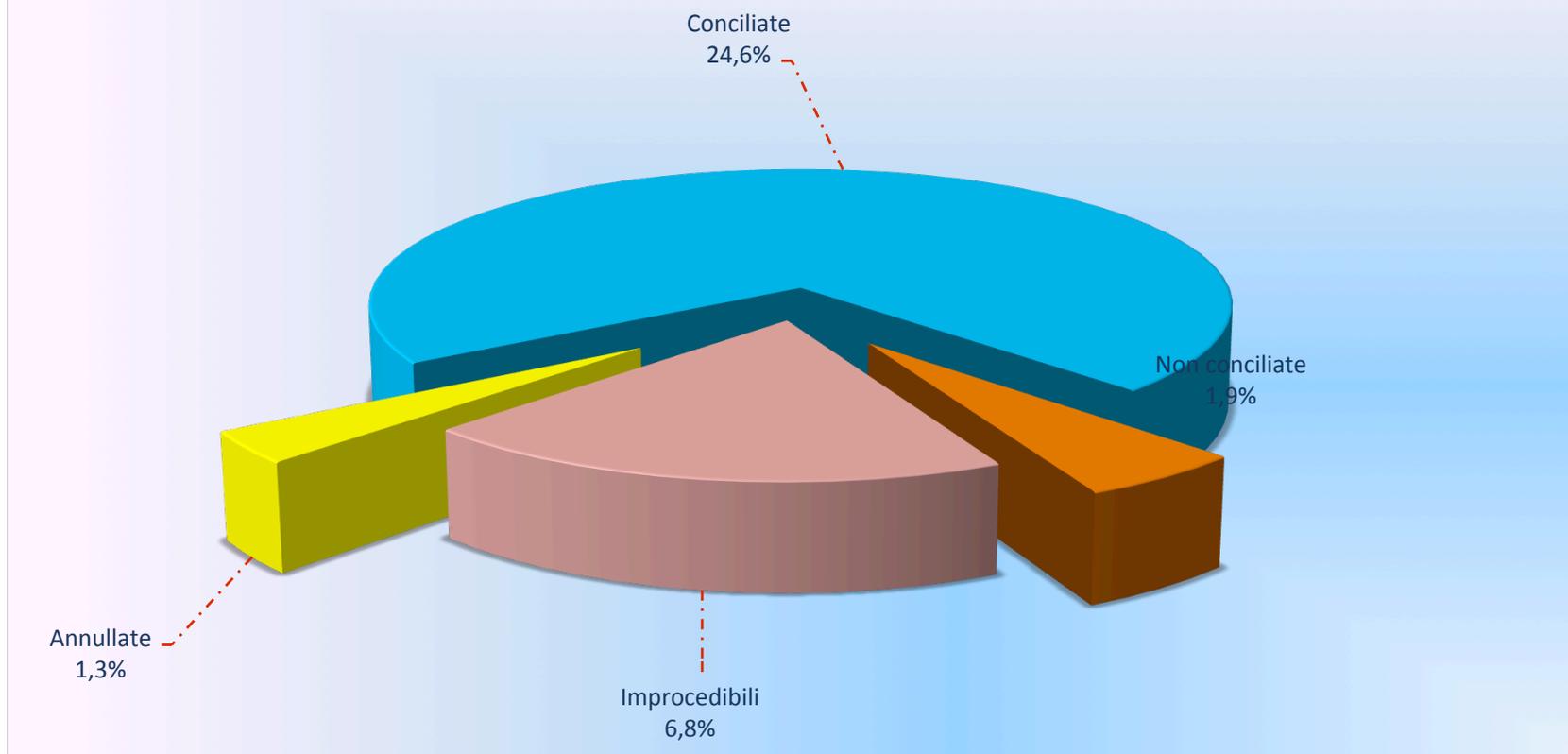
Settore Trasporti e Mobilità esito delle conciliazioni

FIG. 3 ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013



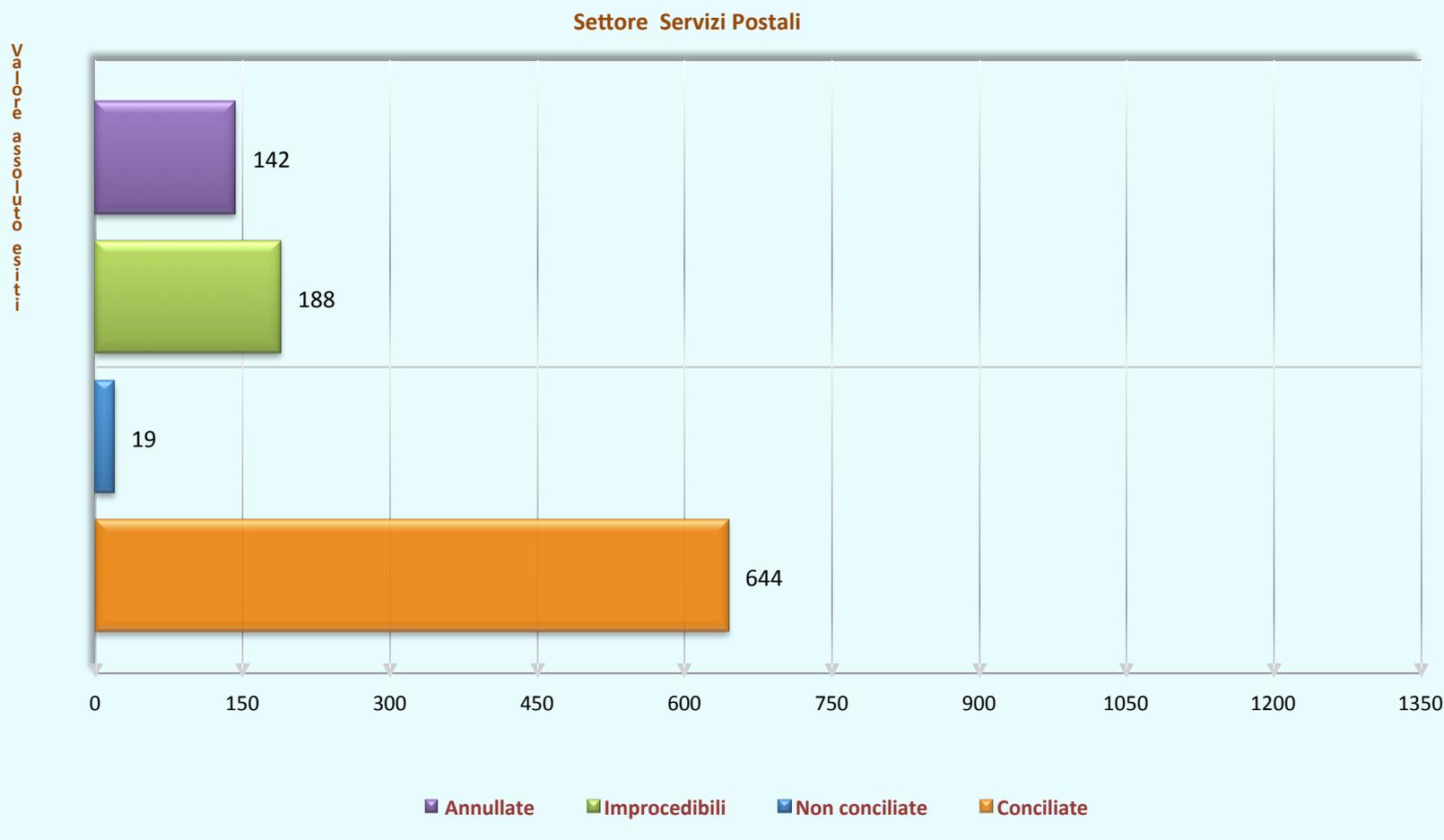
Incidenza degli esiti settore trasporti e mobilità

**FIG. 4 INCIDENZA DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013
SETTORE TRASPORTI & MOBILITA'**



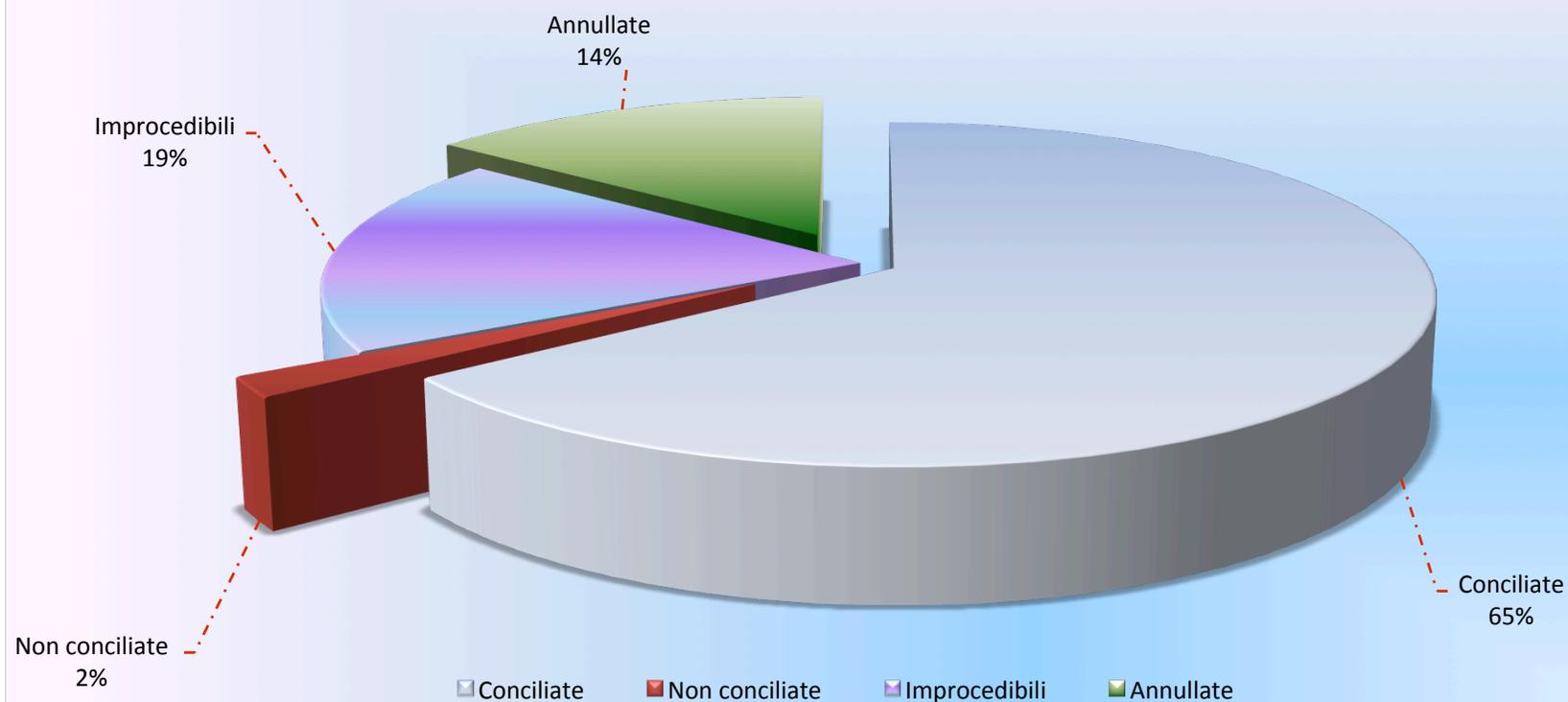
Settore Servizi Postali esito delle conciliazioni

FIG. 2 ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013



Incidenza degli esiti settore servizi postali

FIG. 3 INCIDENZA DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013
SETTORE SERVIZI POSTALI



Settore Idrico

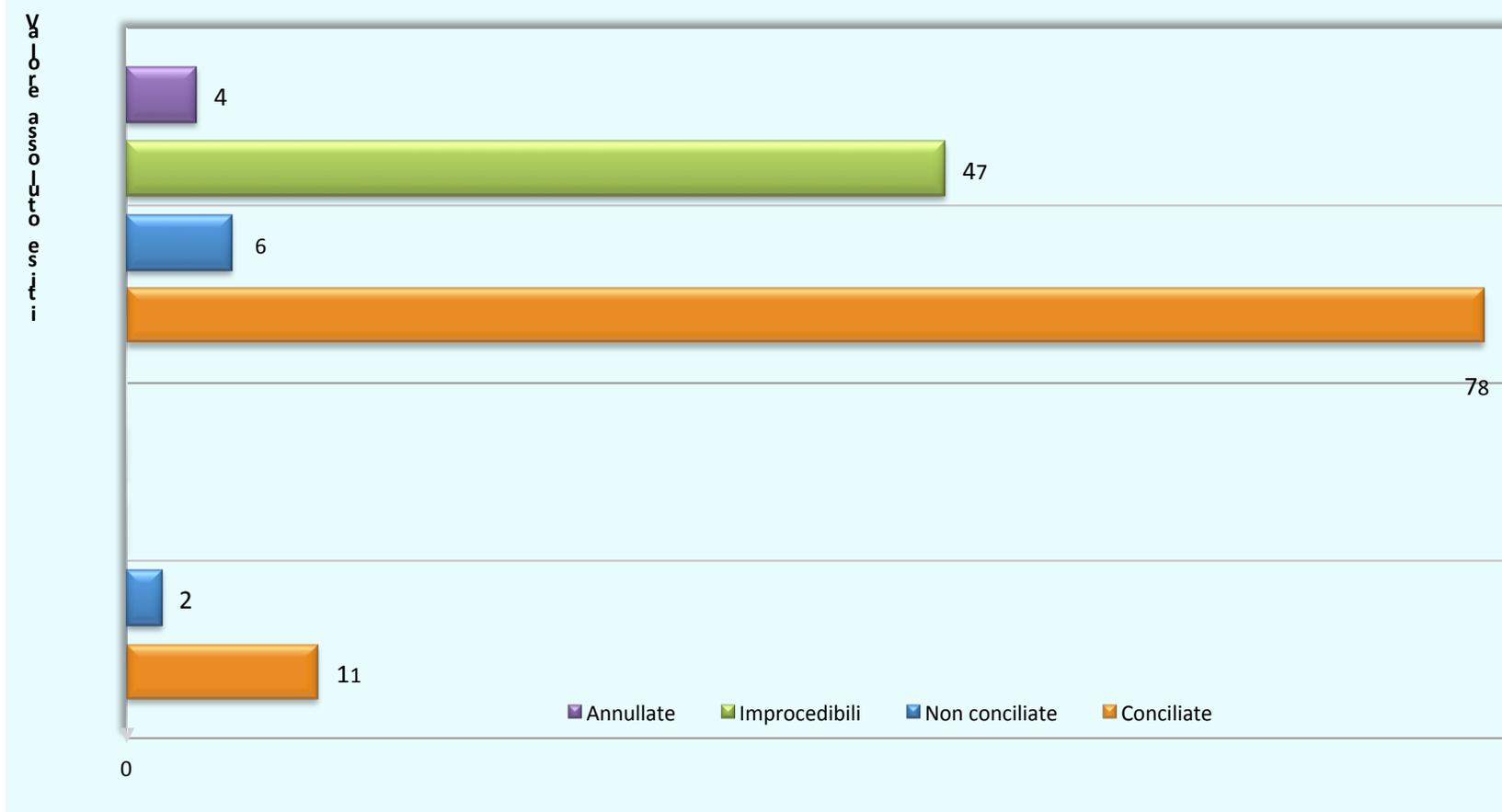
Con Decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201 - art. 21 – c. 19 e con successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 2012 sono trasferite all'Autorita' per l'energia elettrica e il gas le seguenti funzioni attinenti alla regolazione e alla vigilanza della tariffa relativa ai servizi idrici:

- ✓ Definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità per ogni gestore.
- ✓ Predispone una o più convenzioni tipo.
- ✓ Definisce le componenti di costo per la determinazione della tariffa.
- ✓ Predispone e rivede periodicamente il metodo tariffario.
- ✓ Verifica la corretta redazione del Piano d'ambito.
- ✓ Approva le tariffe proposte dal soggetto competente.
- ✓ Adotta le direttive per la trasparenza della contabilità e per la separazione contabile e amministrativa.
- ✓ Vigila e controlla, esercitando poteri ispettivi, di acquisizione della documentazione, di determinazione degli indennizzi agli utenti.
- ✓ Valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti, singoli o associati, in ordine al rispetto dei livelli qualitativi e tariffari da parte dei gestori.
- ✓ Irroga, in caso di inosservanza dei propri provvedimenti, sanzioni amministrative.
- ✓ Svolge funzione di consulenza istituzionale

Settore Idrico

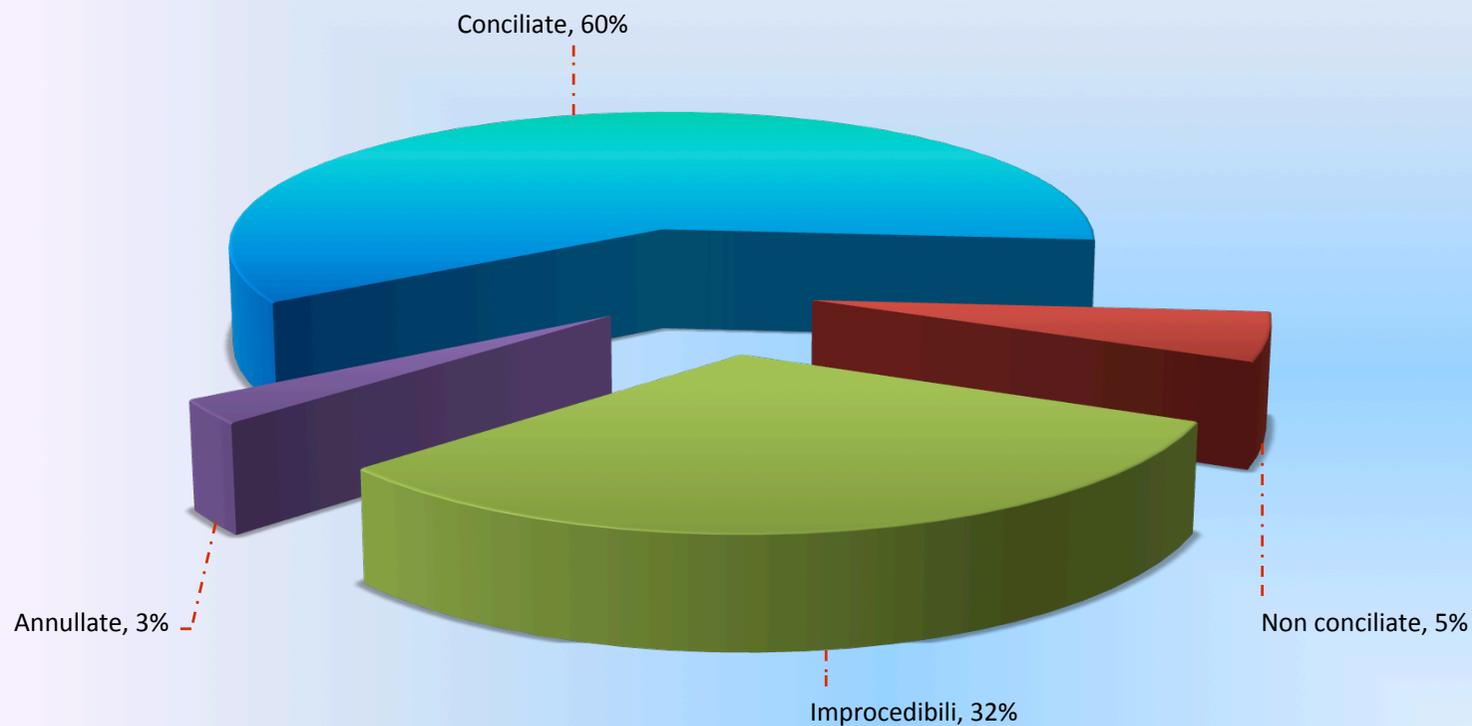
esito delle conciliazioni

FIG. 2 ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013- SETTORE IDRICO



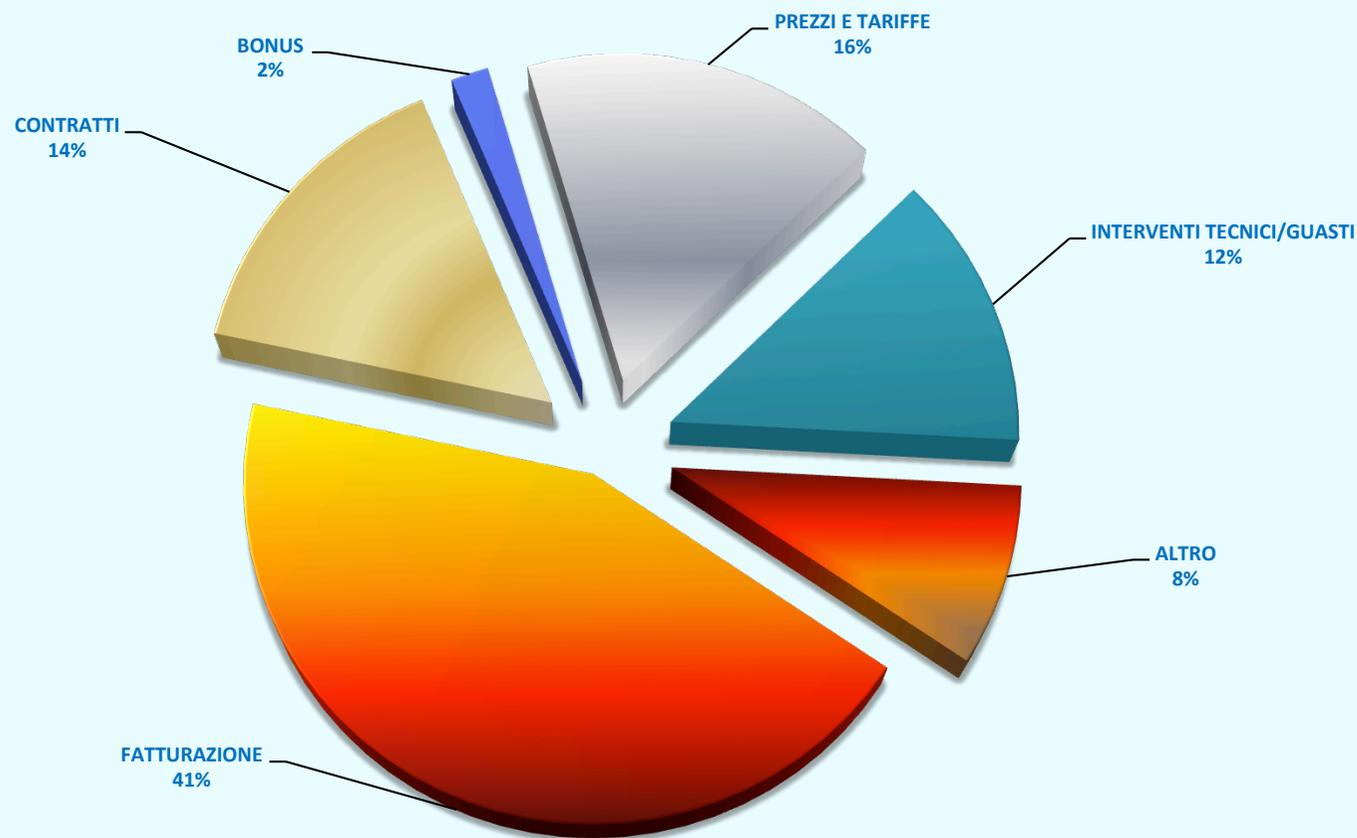
Incidenza degli esiti settore idrico

**FIG. 3 INCIDENZA DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013
SETTORE IDRICO**



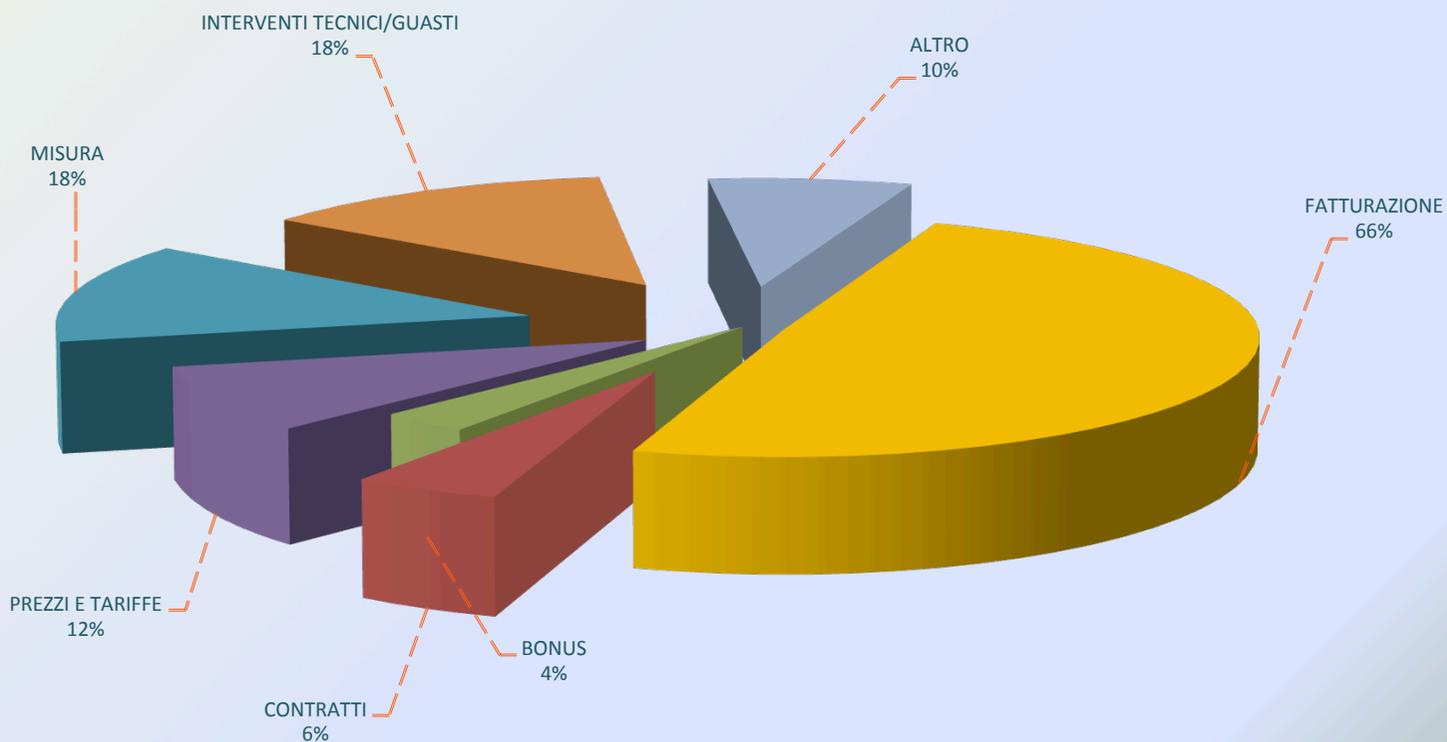
Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore telecomunicazioni

FIG.8 INCIDENZA MEDIA DELLE CONTROVERSIE SECONDO LE FATTISPECIE MAGGIORMENTE RICORRENTI NEL 2013 - SETTORE TELECOMUNICAZIONI



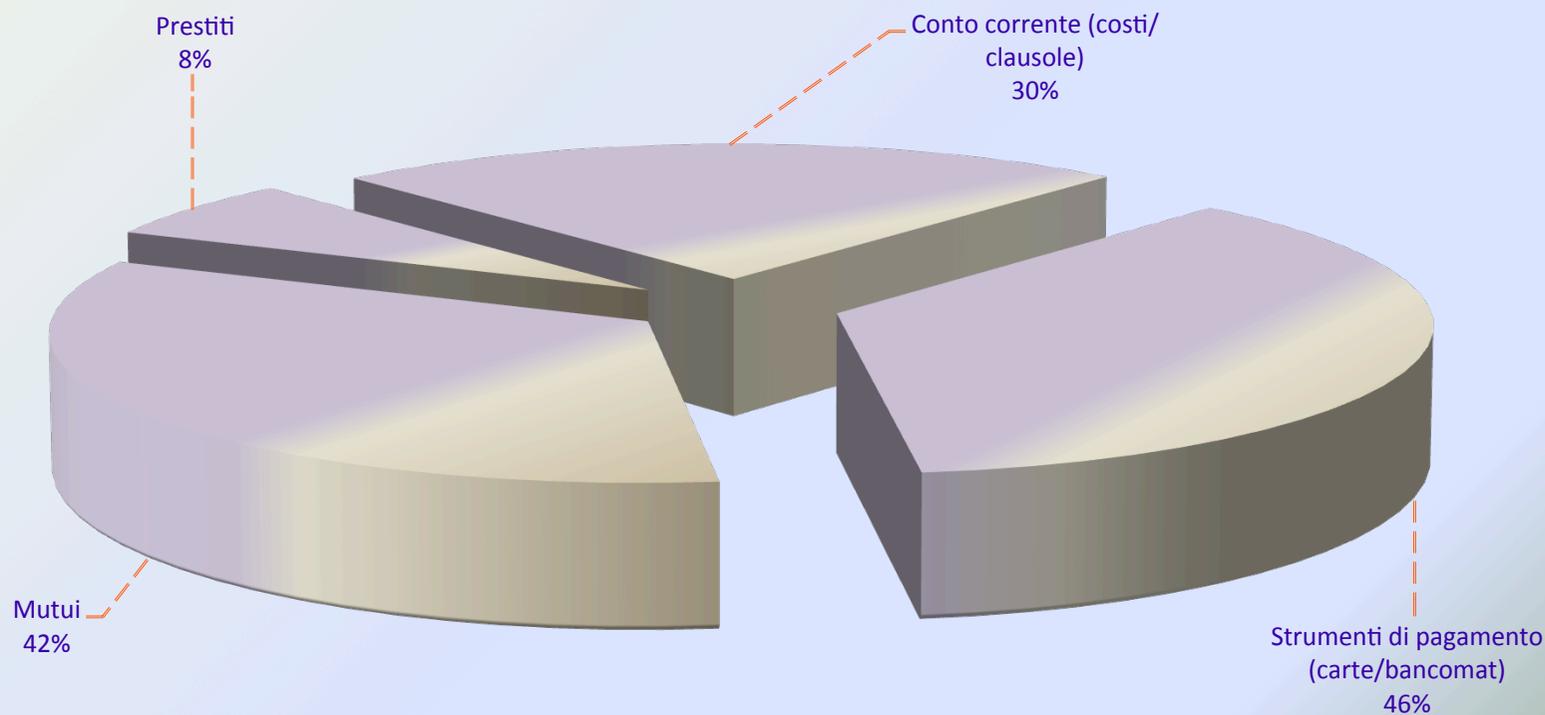
Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore energia

FIG.8 INCIDENZA DELLE CONTROVERSIE SECONDO LE CLASSIFICAZIONI MAGGIORMENTE RICORRENTI NEL 2013 - SETTORE ENERGIA



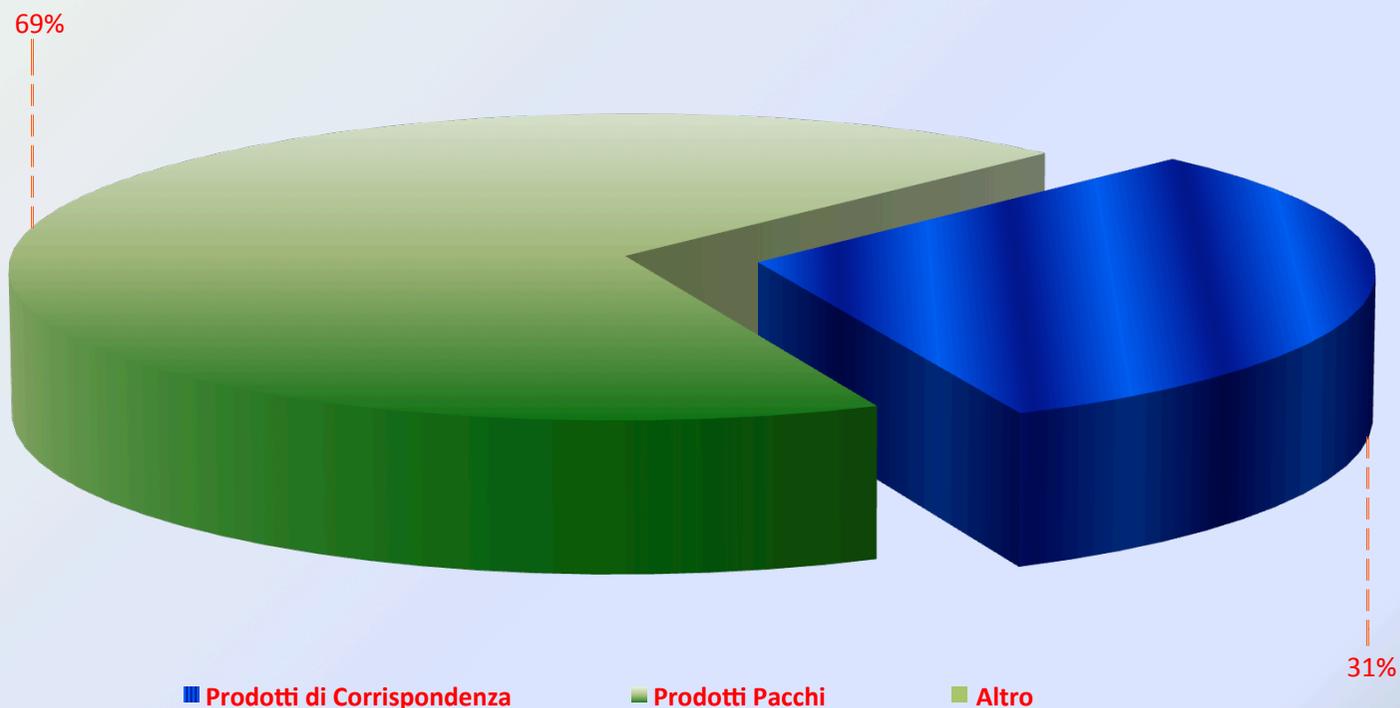
Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore bancario e finanziario

FIG.5 INCIDENZA DELLE CONTROVERSIE SECONDO LE CLASSIFICAZIONI MAGGIORMENTE RICORRENTI NEL 2013
SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI



Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore servizi postali

FIG.4 INCIDENZA DELLE CONTROVERSIE SECONDO LE CLASSIFICAZIONI MAGGIORMENTE RICORRENTI NEL 2013
SETTORE SERVIZI POSTALI



Fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore trasporti e mobilità

CLASSIFICAZIONE DELLE CONTROVERSIE *maggiormente ricorrenti*

Cancellazione volo	-	-	12%
Ritardi	-	-	25%
Smarrimento/danneggiamento bagaglio	-	-	5%
Negato imbarco	-	-	12%
Controversie pre e post viaggio ferroviario	-	51%	-
Oggetti non rimossi su autostrada	56%	-	-
Altro	44%	49%	46%

Tempi medi di procedura di conciliazione

giorni solari minimi di trattazione e giorni solari massimi per la conclusione della conciliazione

SETTORI	GIORNI SOLARI MINIMI	GIORNI SOLARI MAX
TELECOMUNICAZIONI	17 (2013) 25 (2012)	139 (2013) 64 (2012)
ENERGIA E GAS	16 (2013) 58 (2012)	168 (2013) 216 (2012)
TRASPORTI E MOBILITA'	27 (2013) 44 (2012)	202 (2013) 80 (2012)
SERVIZI POSTALI	30 (2013) 30 (2012)	120 (2013) 120 (2012)
SERVIZI BANCARI E FINANZIARI	30 (2013) 30 (2012)	90 (2012) 90 (2012)

Grazie per l'attenzione