



30 diritti consumi scelte

il Salvagente/4-11 novembre 2010

NELLE CONTROVERSIE DIVENTA OBBLIGATORIO TENTARE LA MEDIAZIONE. MA ALCUNI ASPETTI DELLA NORMATIVA NON CONVINCONO.

• LORENZO MISURACA

A girà, si spera, sull'ingorgo di azioni legali che intasano i tribunali come una serie di strade aperte improvvisamente sui lati di un viale paralizzato dal traffico.

La nuova legge sulle **conciliazioni obbligatorie** in diversi settori di interesse per i consumatori promette di velocizzare i tempi di risoluzione delle controversie tra utenti e aziende e allo stesso tempo di ridurre il numero di azioni giudiziarie, in modo da sveltire anche la giustizia ordinaria. Addirittura si prevede che le **cause** trasferite dai tribunali ai nuovi organismi di mediazione saranno **600mila**.

Uno scenario paradisiaco, offuscato da qualche nube nera, come i meccanismi procedurali molto **criticati** dalle associazioni dei consumatori. A partire da un particolare che le disturba molto: la conciliazione **non sarà gratuita**, al contrario dei tavoli paritetici già esistenti in tanti settori.

Ma andiamo con ordine. La legge sulla conciliazione obbligatoria, il cui regolamento attuativo viene inserito in Gazzetta Ufficiale in questi giorni, entrerà in vigore a **marzo del 2011**.

La norma prevede che, per alcuni settori, il consumatore insoddisfatto debba obbligatoriamente passare per un tentativo di conciliazione prima di ricorrere al giudice. Tra le "materie" alle quali si applica la norma ci sono **assicurazioni** e banche, **locazione**, errori medici, **diffamazione** a mezzo stampa.

Duplicati inutili

A ben vedere, per alcune di queste materie **esiste già** una forma di conciliazione ormai collaudata e ben funzionante: la **paritetica**, secondo cui attorno a un tavolo si incontrano, sulla base di un protocollo comune firmato precedentemente, un'associazione dei consumatori e l'azienda.

E il funzionamento sembra paradossalmente più evoluto di quello previsto



LE NUOVE REGOLE IN VIGORE DA MARZO 2011

Per tutti i gabbati: la conciliazione non si può rifiutare

dalla legge firmata dal ministro della Giustizia, Angelino Alfano. Sicuramente più veloce: con la paritetica i termini per trovare una soluzione rapida e soddisfacente per le parti sono di **90 giorni**, contro i **120 giorni** previsti dalla nuova conciliazione obbligatoria.

"I protocolli paritetici sono stati un successo fino a oggi", conferma **Francesco Avallone**, vicepresidente della Fe-

derconsumatori. "Oltre 100mila conciliazioni con esito positivo. Più di venti protocolli d'intesa firmati con le aziende". I settori dove sono attive le conciliazioni paritetiche sono tanti, dalle telecomunicazioni alla fornitura di energia elettrica, alle banche, e coinvolgono aziende come Telecom, Vodafone, Eni e Monte dei Paschi.

Il problema, però, è che la nuova leg-



IN PRIMA FILA LE 105 CAMERE DI COMMERCIO

In attesa del grande cambiamento introdotto dalla conciliazione obbligatoria a partire dal prossimo marzo, le **Camere di Commercio** mostrano di cosa sono capaci in questo ambito: in meno di due mesi, più di un controversia su due trova risoluzione. Lo ha messo in evidenza l'analisi dell'attività di conciliazione condotta dalle Camere di Commercio nei primi sei mesi del 2010, resa nota nell'ar-



il Salvagente/4-11 novembre 2010

31 diritti consumi scelte



ge, nei settori per i quali è già prevista la conciliazione paritetica, crea una **sovrapposizione** con la conciliazione obbligatoria.

“I protocolli paritetici”, spiega Avallo-
 ne, “non sono riconosciuti come mezzi
 utilizzabili dai nuovi organismi di me-
 diazione, perché la nuova conciliazione
 obbligatoria prevede una **figura terza**
 a mediare, mentre quelle condotte da

noi sono confronti diretti tra le parti”.

Di conseguenza, nel settore bancario per esempio, il consumatore potrebbe essere tentato di saltare la fase delle conciliazioni paritetica, facoltativa, perché in caso di mancato accordo dovrebbe comunque passare dalla conciliazione obbligatoria prima di rivolgersi al giudice. In altre parole, si rischia il depotenziamento di uno strumento che ha molto funzionato negli ultimi anni.

Chi rinuncia spende (anche chi accetta)

Pur con qualche perplessità, **Liliana Ciccarelli**, responsabile dell'ufficio conciliazione di **Cittadinanzattiva** e segretaria generale di Consumers' forum, ritiene che il rischio sia minimo: “Non esiste la possibilità che si sciolgano i tavoli di conciliazione paritetica, anche perché abbiamo riscontrato **grande soddisfazione**. Il 40% di tutte le conciliazioni avviate in Italia sono paritetiche. Il consumatore si rivolge a noi perché sa che quasi l'80% delle negoziazioni **va a buon fine**. Tra l'altro la paritetica è gratuita. E questo è un elemento di forza”.

Al contrario, ai mediatori il consumatore dovrà versare un contributo, dai **40 euro** in su, come stabilito da apposite tabelle pubbliche. Se non altro, però, rivolgendosi alla conciliazione obbligatoria, avrà la possibilità di accedere a meccanismi di detrazione fiscale.

Per rimanere nell'ambito economico, la nuova conciliazione nasconde **trabocchetti**, che potrebbero risultare onerosi in fase di giudizio. Prendiamo il caso di un cittadino che **rifuta** la pro-

bita del convegno “Dalla conciliazione alla mediazione. Esperienze a confronto”, organizzato da Unioncamere a fine ottobre.

Nelle 105 Camere di Commercio italiane, si risolvono casi di tutti i tipi: dal **vestito maltrattato** dalla tintoria alla **vacanza andata in fumo**, ma anche controversie economiche di valore rilevante, come i rapporti tra imprese e fornitori.

Se il bilancio complessivo delle conciliazioni, gestite dalle Camere di Commercio nel primo semestre 2010 si allinea a quanto registrato negli ultimi due anni (oltre 10mila i procedimenti giunti ai servizi camerati), continua a crescere la percentuale di controversie risolte

con un accordo tra le parti (55%) concluso mediamente in 57 giorni. Aumenta in maniera considerevole, poi, il valore medio dei procedimenti, che arriva a superare i **21mila euro** (contro i 12mila del I semestre 2009), in virtù proprio del maggior ricorso delle imprese alla conciliazione. Infatti, crescono di quasi il 10% le domande riguardanti dispute tra imprese (poco più di 2.500 contro le 2.284 dello stesso periodo dell'anno scorso), mentre si riducono di circa il 5% quelle inerenti controversie tra consumatori e aziende. Campania, Sicilia e Toscana, le regioni dove si ricorre di più a questo strumento, mentre Umbria, Val d'Aosta e Basilicata si piazzano in fondo alla classifica.

A MILANO FA SCUOLA L'ALTERNATIVA ON LINE

Conciliare è possibile anche on line. Sono sempre di più gli italiani che riescono a risolvere le proprie controversie attraverso le formule appositamente pensate sul web dalle Camere di Commercio e dalle associazioni dei consumatori.

Un esempio di ottimo funzionamento delle conciliazioni on line viene dalla Camera di Commercio di Milano. Alle 260 domande di conciliazione depositate dall'inizio dell'anno presso la Camera arbitrale di Milano, si sono aggiunte nel 2010 le 116 depositate ricorrendo a **RisolviOnline**, il servizio di conciliazione on line. Una giustizia alternativa rapida, in media 34 giorni, che coinvolge sempre più consumatori (il 55% delle domande di conciliazione depositate e il 93% dei procedimenti gestiti con RisolviOnline) per un valore medio che per le conciliazioni è di 150mila euro, il doppio rispetto ai valori medi del 2010.

La Camera di Commercio di Milano ha anche diffuso una classifica di ambiti di maggior richiesta di conciliazione, che dimostra come lo strumento utilizzato influenzi anche la materia per cui si fa l'esposto: al primo posto le **telecomunicazioni** (21%), seguite da commercio (9%), **condominio** (6%) e servizi e locazione (entrambi al 5%) nel caso delle conciliazioni tradizionali. Quando invece si utilizza RisolviOnline, e-Commerce e commercio tradizionale (42%), trasporti (31%) e turismo (13%) sono le materie più presenti.

posta di accordo avanzata dal mediatore, e si rivolge al **giudice**. Se il magistrato, avvalendosi dei verbali della conciliazione, arriva a decidere per la stessa misura già proposta dal conciliatore, quel cittadino dovrà **pagarsi** le **spese processuali**, anche quando vedesse riconosciuta la sua richiesta di risarcimento.

È un modo per scoraggiare il rifiuto delle offerte del mediatore. Ma suscita molte perplessità sul possibile condizionamento del giudice operato dal parere extragiudiziale del mediatore.

E qui c'è un altro aspetto della nuova conciliazione obbligatoria da approfondire. Ovvero, capire chi saranno queste nuove **figure di mediatori**.

Risponde Ciccarelli: “I mediatori verranno formati con appositi corsi. Probabilmente all'interno dello stesso organismo ci sarà possibilità di specializzarsi in alcuni settori di mediazione, come





32 diritti consumi scelte

il Salvagente/4-11 novembre 2010

PER TUTTI I GABBATI: LA CONCILIAZIONE...

quello bancario o sanitario. Tra i requisiti essenziali c'è la laurea triennale. E finora si sono accreditati come organismi di mediazione enti pubblici quali il Corecom, le Camere di Commercio, diverse università, e professionisti privati, studi di commercialisti e di avvocati".

E proprio attorno alla lobby degli **avvocati**, che inizialmente aveva fatto pressione affinché solo al loro Ordine fosse affidato il compito di mediazione, si concentra un altro **discutibile punto** della nuova normativa.

"Gli avvocati potranno utilizzare i locali interni ai tribunali per le conciliazioni e io non mi trovo d'accordo", dice infatti Liliana Ciccarelli. "Non vedo perché, in un'ottica di mercato, una categoria professionale debba essere favorita nell'individuazione delle sedi, rispetto ad altre. Oltretutto, questo rischia di indebolire nei cittadini la percezione di risoluzione extragiudiziale delle controversie, se poi devono comunque entrare in un tribunale per la mediazione".

Dunque, la conciliazione obbligatoria, pensata per liberare l'intasamento dei tribunali, rischia di portare con sé effetti collaterali, tutti ancora da verificare.

*OLTRE ALLA FORMA IMPERATIVA,
LA LEGGE PREVEDE ALTRE DUE
SOLUZIONI EXTRAGIUDIZIALI.*

Anche se si parla quasi esclusivamente della conciliazione obbligatoria, il decreto legislativo che entra in vigore nel marzo 2011 prevede in realtà altre due forme di conciliazione: facoltativa e delegata. Cerchiamo di capire a fondo il funzionamento di tutte e due.

La conciliazione **obbligatoria** viene imposta dalla legge in caso di controversie relative a condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di azienda, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica, risarcimento del danno derivante da diffamazione con il mezzo della stampa o altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

La parte che vuole iniziare una causa ha l'obbligo di tentare la mediazione e deve essere informata dal proprio avvocato con un documento, che a sua volta deve

L'ITER DEVE CONCLUDERSI IN 4 MESI

Che si vinca o si perda c'è sempre da pagare



sottoscrivere. La domanda va indirizzata a uno degli organismi di mediazione: enti pubblici o privati iscritti al Registro tenuto e vigilato dal ministero della Giustizia. L'interessato presenta una domanda di mediazione presso un organismo accreditato. Entro **15 giorni** dal deposito della domanda l'organismo indicato nomina un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti. Il mediatore tenterà di indurre le parti a un accordo amichevole. Se l'accordo riesce, il mediatore redige il verbale che può essere omologato dal tribunale diventando titolo esecutivo. Se non si raggiunge l'accordo, può essere avviato il **processo civile**. Ma nel caso in cui il provvedimento del giudice corrisponda interamente al contenuto della proposta conciliativa, anche al vincitore toccherà pagare le **spese legali**.

Il procedimento ha una durata massima di 4 mesi, ed è prevista una indennità per gli organismi accreditati secondo "tariffe" stabilite in base a criteri dettati con decreti del ministero della Giustizia, salvo la possibilità di ricevere il patrocinio gratuito in alcuni casi.

Se la mediazione ha esito positivo, le parti avranno diritto a un **credito d'imposta** fino a un massimo di 500 euro per il

pagamento delle indennità complessivamente dovute all'organismo di mediazione. In caso di insuccesso della mediazione, invece, il credito d'imposta è ridotto della metà.

Oltre a quella obbligatoria, la nuova norma introduce anche la conciliazione **giudiziale**, detta anche delegata o sollecitata. Il procedimento, infatti, può essere rimandato alla conciliazione dallo stesso **giudice**, in fase d'**appello**, qualora questi si convinca che la controversia possa essere risolta in maniera extragiudiziale. In questo caso, però, è prevista l'**adesione** delle parti per evitare che queste soggiacciano a un'iniziativa del giudice senza essere convinte della possibilità di comporre la controversia in via stragiudiziale. Se le due parti non arrivano all'accordo, così come avviene con la conciliazione obbligatoria, la vertenza ritorna dal giudice. La legge prevede anche la possibilità di avviare una conciliazione **facoltativa**, se entrambe le parti **vogliono farlo** liberamente. Tra questi tipi di conciliazione rientrano i tavoli di conciliazione paritetica avviati dalle associazioni dei consumatori e da diverse aziende nel settore delle telecomunicazioni o in quello delle banche. ●