

Semplice ed economico, funziona da oltre venti anni lo strumento di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra cittadini e aziende



Sergio Veroli  
presidente di  
Consumers' Forum.

INTERVISTA A SERGIO VEROLI DI CONSUMERS' FORUM

## CONCILIAZIONE

### La buona pratica italiana per risolvere le liti

**Ha** superato i 20 anni ed è nel pieno della maturità. Ha registrato importanti successi per migliaia di consumatori (Trenitalia e Autostrade ne sanno qualcosa). L'Europa ce la invidia.

È la **conciliazione paritetica**, lo strumento di "giustizia alternativa" (Adr, "Alternative Dispute Resolution" per dirla all'inglese) nato per risolvere le controversie tra **consumatori e aziende** in maniera rapida, semplice ed economica, evitando la via giudiziale.

La presentazione al Cnel (il 1° mar-

zo prossimo) del **Terzo rapporto sulle conciliazioni paritetiche** a opera di Consumers' Forum è l'occasione per fare il punto con il presidente dell'associazione, Sergio Veroli, sull'attuazione di uno strumento conciliativo che è una delle poche buone pratiche italiane riconosciute all'estero.

**Veroli, nel 1991 il primo accordo con la Sip siglava la nascita della conciliazione paritetica. Quali sviluppi da allora?**

L'accordo con la Sip ha aperto la

strada nel settore delle telecomunicazioni dove lo strumento è ormai ben rodato. Ma negli anni si è diffuso anche ai contenziosi con banche, assicurazioni, servizi postali e trasporti e, da ultimo, con le recenti liberalizzazioni, sta muovendo i primi passi nel settore dell'energia. Da una bolletta sbagliata a un contratto-truffa, tutto (o quasi) può essere risolto in via conciliativa. Dipende dal protocollo.

**Cos'è il protocollo?**

La conciliazione è solo l'atto finale. Alla base c'è il protocollo, sottoscritto tra le associazioni dei consumatori e le singole aziende, che stabilisce le regole della procedura, dall'ambito di applicazione (i casi ammessi) ai tempi e modalità operative, fino agli eventuali requisiti di accesso.

**Facciamo qualche esempio.**

Prendiamo una bolletta errata: il

Carla Tropea



## Conciliazione La buona pratica...

cittadino che la riceve deve, per prima cosa, presentare reclamo all'azienda. In caso di risposta mancata, insoddisfacente o tardiva, può presentare, gratuitamente o quasi, domanda di conciliazione. A questo punto, l'associazione dei consumatori e l'azienda interessata, attraverso i loro conciliatori (personale appositamente formato e iscritto a uno specifico albo), esamineranno il caso alla ricerca della soluzione migliore.

### Che il consumatore deve accettare?

No, l'ultima parola ce l'ha sempre il cittadino. È questo il punto di forza della conciliazione: la soluzione proposta si può rifiutare, rimanendo impregiudicata la via giudiziale.

### Con un aggravio di costi e tempi che tutti sappiamo.

Certo. Ma le percentuali di successo delle conciliazioni sono molto al-

te, soprattutto nei settori servizi postali e telecomunicazioni. C'è da dire che, a parte casi particolari, il valore medio delle liti per cui si chiede la conciliazione è di 250 euro. Chi farebbe causa per queste cifre? Tra spese legali o di mediazione altrettanto alte e tempi biblici, piuttosto si rinuncia a esercitare il proprio diritto. È qui che soccorre la conciliazione, che infatti preferisco definire come strumento di "giustizia integrativa" perché permette di sanare quei rapporti tra cittadini e grandi aziende che altrimenti sfuggirebbero al sistema giustizia, sia tradizionale che alternativa.

### Le richieste però sono in lieve calo negli ultimi anni.

Ma i dati in flessione possono nascondere il successo dello strumento conciliativo.

### Può spiegarsi?

L'obiettivo della conciliazione non è di "fare numeri", ma di risolvere controversie, spingen-

do indirettamente le aziende a correggere la rotta. Se la diminuzione delle domande dipende dal fatto che il problema è stato risolto alla fonte (soprattutto nelle telecomunicazioni alcuni abusi non si ripetono più), meglio così. Vuol dire che la conciliazione ha contribuito a creare una condotta virtuosa. Rispetto al passato, poi, le conciliazioni si sono ridotte perché si sono concluse le questioni relative ai crac Cirio e Parmalat.

### Insomma, il sistema funziona.

Sì, ma servono più informazione e protocolli semplici e completi. Per l'Europa, intanto, il nostro modello di conciliazione è una best practice da esportare. Vuol dire che siamo sulla buona strada.

## CONSUMERS' FORUM ATTIVO DAL 1999

## Spazio di dialogo tra le imprese e i consumatori

**Consumers' Forum** dal 1999 riunisce imprese e consumatori per facilitare il dialogo, promuovere le politiche consumeriste e migliorare la qualità di vita dei cittadini. Ne fanno parte le più importanti associazioni di consumatori, numerose imprese industriali e di servizi e le loro rappresentanze, università. È luogo di **confronto** sui diritti dei consumatori e punto di collegamento con le università e le isti-

tuzioni nazionali e internazionali. Crea tavoli di **concertazione**, di ricerca e formazione per la diffusione del consumerismo ed è impegnata nelle procedure di conciliazione delle controversie di consumo.

I **soci** di Consumers' Forum sono: Agos Ducato,

Centromarca, Confservizi, Edison, Enel, Eni, Federdistribuzione, Ferrovie dello Stato, Gruppo Gelsia, Intesa Sanpaolo, Mineracqua, Monte dei Paschi di Siena, Poste italiane, Sorigenia, Telecom Italia, UnionCamere, Università Roma Tre, Università degli Studi di Siena, Università degli Stu-

di di Torino, Upa, Vodafone, Wind, Acu, Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Casa del consumatore, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega consumatori, Movimento consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione nazionale consumatori. Il sito è **www.consumersforum.it**.

