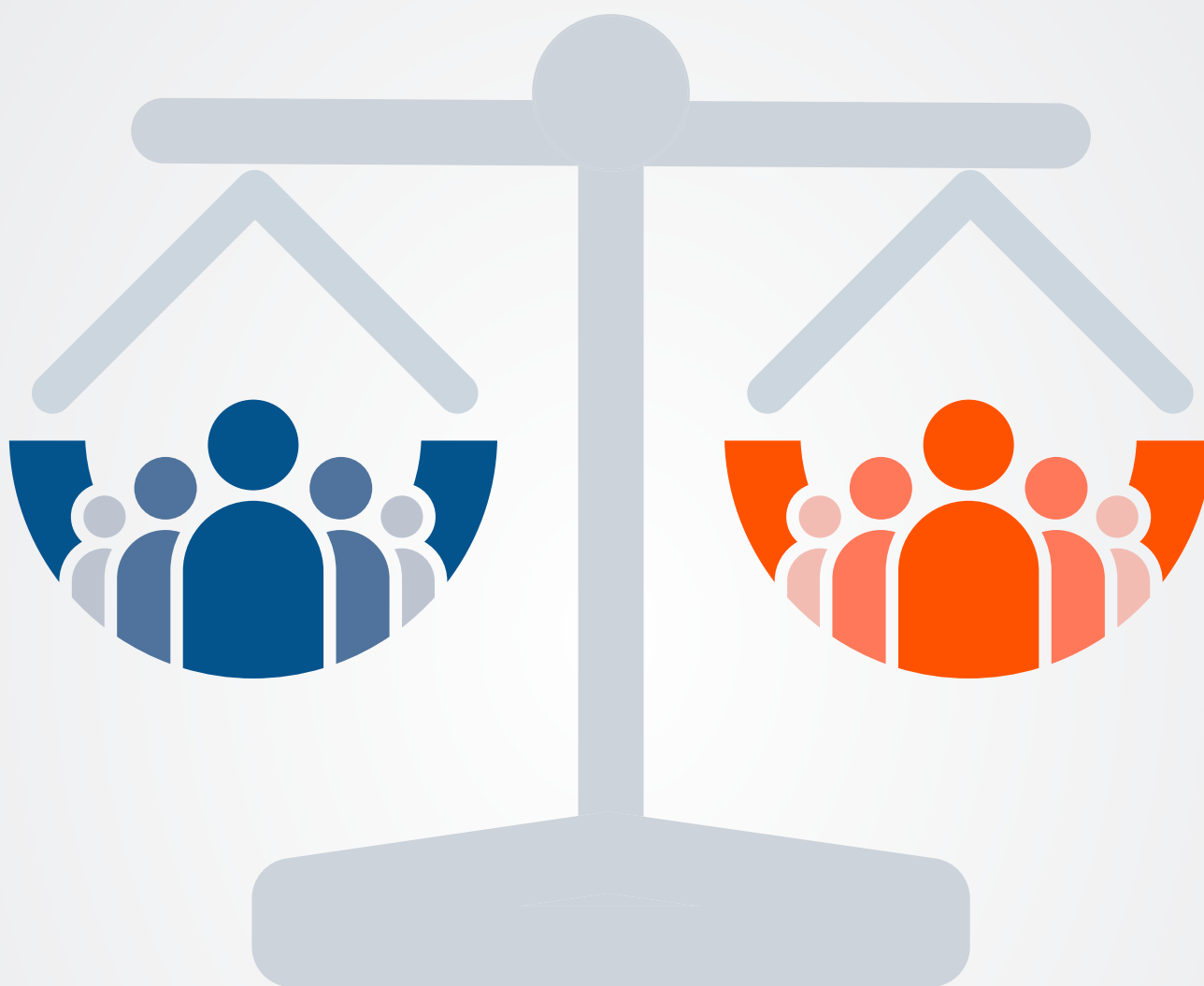




PRESENTA



***Conciliazioni paritetiche e ADR***  
***Ottavo Rapporto***

# Consumers' Forum

Consumers' Forum da anni mette a confronto in workshop pubblici giuristi, legislatori, consumatori e imprese, Authority e istituzioni, per monitorare le conciliazioni paritetiche. Quest'anno il report è giunto all'ottava edizione.

L'Associazione forma professionisti per i diversi settori, dall'energetico alle telecomunicazioni, circa 1.400 tra conciliatori delle associazioni e delle aziende nel triennio 2019- 2021. L'Associazione ha un know how unico nel panorama formativo, essendo i docenti sia esperti altamente specializzati sia soggetti direttamente coinvolti nelle conciliazioni (dirigenti e quadri di aziende e di associazioni dei consumatori).

Nel 2011 il Parlamento Europeo "richiama l'attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto da aziende e associazioni di consumatori", riconoscendo all'esperienza italiana, promossa da Consumers' Forum e dai suoi Soci, una tripla A.



Di seguito il programma del convegno "Le conciliazioni paritetiche e il sistema delle ADR nel confronto consumatori e aziende", tenutosi al CNEL, Sala del Parlamentino lunedì 16 maggio 2022.

## LE CONCILIAZIONI PARITETICHE E IL SISTEMA DELLE ADR NEL CONFRONTO CONSUMATORI E AZIENDE

Introduce e modera

**Sergio Veroli** - Presidente Consumers' Forum

Relazioni a cura di

**Pierfrancesco Bartolomucci** - Professore associato di Istituzioni di diritto privato Università degli Studi di Napoli "Parthenope"

*La disciplina delle procedure stragiudiziale delle controversie nell'ambito della riforma della giustizia*

**Chiara Ferrari** - Direttrice Public Affairs Ipsos

*Presentazione dati survey*

**Sara Bitetti** - Segretario Generale Consumers' Forum

*Conciliazioni paritetiche e ADR - Ottavo Rapporto*

Interventi

**Roberto Malaman** - Direttore ad interim Direzione Advocacy Consumatori e Utenti ARERA

**Enrico Maria Cotugno** - Dirigente Direzione Tutela dei Consumatori AGCOM

**Giulia Zanchi** - Responsabile Ufficio contenuti minimi diritti dei diritti degli utenti ART

**Orietta Maizza** - Dirigente generale Divisione V - Politiche, normativa e progetti per i consumatori  
MINISTERO dello SVILUPPO ECONOMICO

**Patrizia Alfonsina Modesti** - Manager Customer Protection TIM

**Maria Cristina Lazzarone** - Responsabile Precontenzioso e Procedimenti ADR Intesa Sanpaolo

**Monica Brignoli** - Responsabile Customer Care Retail Edison Energia

**Ovidio Marzaioli** - Vice Segretario Generale Movimento Consumatori

**Mario Finzi** - Presidente Organo unitario di Garanzia per le controversie nelle telecomunicazioni



# ***Conciliazioni paritetiche e ADR***

## ***Ottavo Rapporto annuale***

a cura di  
**Consumers' Forum**

Si ringraziano le Aziende che hanno aderito alla compilazione del questionario contribuendo alla stesura dell'ottavo rapporto conciliazioni.

Si ringrazia la dott.ssa Cristina Montagni per l'analisi e il commento statistico dei dati.

Il lavoro riflette esclusivamente le opinioni dei singoli Autori e non rappresenta le posizioni ufficiali di Consumers' Forum.

## **INDICE**

<b>Prefazione: Sara Bitetti, Segretario Generale Consumers' Forum</b>	<b>5</b>
<b>Il ruolo di Consumers' Forum al servizio della formazione consumeristica:</b>	
<b>Ovidio Marzaioli, Responsabile formazione Consumers' Forum</b>	<b>8</b>
<b>La disciplina delle procedure stragiudiziale delle controversie nell'ambito della riforma della giustizia: Pierfrancesco Bartolomucci, Professore associato di diritto privato, Università degli studi di Napoli "Parthenope"</b>	<b>10</b>
<b>Protocolli di conciliazione: alcuni esempi</b>	<b>14</b>
<b>Iter della procedura di conciliazione</b>	<b>15</b>
<b>Principali vantaggi</b>	<b>15</b>
<b>VIII Rapporto:</b>	
• Nota statistico – metodologica	16
• Domande di conciliazione, dati generali	18
• Trend degli andamenti in serie storica tra il 2019 e il 2021 nei diversi settori	19
• Telecomunicazioni	21
• Energia, gas e teleriscaldamento	23
• Idrico	25
• Bancario e finanziario	27
• Trasporti	29
• Servizi postali	31
• Commercio elettronico	33
• Assicurativo	34
• Approfondimento conciliazione Authority	35
<b>Conclusioni</b>	<b>37</b>
<b>Appendice: glossario</b>	<b>38</b>
<b>Accordi di conciliazione, dove trovarli</b>	<b>40</b>

## PREFAZIONE

L'ottavo Rapporto Consumers' Forum, in linea con le precedenti edizioni, intende fornire un quadro il più possibile esaustivo degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie in materia di consumo, attraverso l'analisi sistematica dei risultati dell'indagine settore per settore. Il Rapporto è l'opportunità per aggiornare lo scenario degli accordi esistenti e offrire riferimenti utili per attivarli. Un testo redatto con uno stile pratico che si pone l'obiettivo di informare e formare i consumatori sui canali che il sistema mette a disposizione, attraverso le associazioni dei consumatori, per la tutela dei propri diritti.

In questa prospettiva **Consumers' Forum ha svolto attraverso IPSOS un'indagine statistica conoscitiva sulla percezione della conciliazione paritetica** e sta promuovendo una campagna di comunicazione sui social per la sua diffusione. Ciò per offrire una panoramica completa con uno sguardo allo scenario europeo spesso promotore del cambiamento. In particolare **l'indagine passa in rassegna le "buone pratiche"** create nel tempo grazie al confronto continuo tra associazioni e imprese.

Negli ultimi due anni le associazioni dei consumatori hanno dovuto affrontare momenti difficili a causa del distanziamento imposto dalla pandemia con le misure di contenimento del virus che hanno fatto emergere dinamiche relazionali diverse da quelle tradizionali. Nonostante ciò, si è continuato a dialogare a tutti i livelli nell'interesse dei cittadini, consumatori e utenti. Questo lavoro aspira a dare una testimonianza concreta di quanto realizzato e l'analisi non può prescindere da un breve cenno storico sull'origine delle conciliazioni paritetiche.

**La conciliazione paritetica**, come strumento di risoluzione stragiudiziale di specifiche controversie di consumo, **nasce in Italia negli anni '90** da un accordo negoziato tra alcune associazioni dei consumatori e SIP (oggi TIM). Le associazioni dei consumatori stavano in quel periodo prendendo consapevolezza del proprio ruolo di soggetti che aggregano, rappresentano e difendono gli utenti.

Parallelamente le aziende cominciavano a considerare il cliente al centro delle proprie attività e le associazioni enti rappresentativi di interessi collettivi, nonché validi interlocutori. Presto le istituzioni legittimarono l'attività delle associazioni dei consumatori. È di quel periodo la **legge che istituisce il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU)**, organo rappresentativo delle associazioni dei consumatori in seno al Ministero dello sviluppo economico (MISE).

Sempre in quel periodo nasceva Consumers' Forum, esperienza unica in Italia e in Europa come luogo di confronto e riflessione comune creato per facilitare la conoscenza reciproca e superare la difficoltà di dialogo tra associazioni di consumatori e imprese; portatori d'interessi apparentemente distanti; il cliente da una parte e il cittadino, consumatore e utente dall'altra.

Quella che seguì fu un'epoca di grande fermento, molti accordi furono negoziati sia a livello nazionale che territoriale, furono potenziati i canali di contatto con le aziende, creati accessi dedicati per le associazioni dei consumatori e si cominciarono a strutturare le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie settore per settore.

In quel periodo mancavano del tutto canali dedicati all'inoltro di reclami, per esempio era pubblicizzato esclusivamente un numero verde che raccoglieva lamentele ma non era abilitato a trattare un disservizio. Più in generale, mancavano strumenti, alternativi all'azione giudiziaria, di relazione diretta fra cittadini e aziende, veloci, economici ed efficaci per la soluzione dei problemi.

**Dell'esperienza italiana si cominciò a parlare anche in Europa**, tanto che il Parlamento Europeo nel 2011 definì le conciliazioni paritetiche quale *«esempio di buona prassi basata su un accordo sottoscritto dall'azienda e dalle associazioni di consumatori, in cui l'azienda si impegna in anticipo per risolvere le eventuali controversie che possono sorgere con i consumatori»*. Questo risultato è frutto dell'attività di coordinamento guidata da Consumers' Forum che, grazie ad una delegazione formata da rappresentanti di associazioni dei consumatori e aziende, incontrò a Bruxelles i rappresentanti dei partiti italiani per far conoscere e promuovere lo strumento della conciliazione paritetica.

Le associazioni dei consumatori furono promotrici di un vero e proprio cambiamento che vede il cittadino non più soggetto passivo ma attore responsabile e soprattutto punto di riferimento prioritario per l'impresa. Il confronto con le aziende e le crescenti aspettative dei consumatori utenti resero necessario e utile un adeguamento delle procedure al mutato assetto normativo imposto a livello europeo.

In questo quadro l'Europa ha dato un'accelerazione alla diffusione degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori con la **Direttiva 2013/11/UE**. Le procedure, rimesse all'autonomia negoziale dei soggetti sottoscrittori dei relativi protocolli d'intesa, vennero riconosciute dal punto di vista normativo con l'applicazione di garanzie e conseguenze giuridiche individuate dal legislatore. Determinante fu il coordinamento del MISE e l'azione delle associazioni dei consumatori con la conseguente riapertura dei tavoli di confronto con le aziende per adeguare gli accordi alle nuove disposizioni normative.

Oggi sono riconosciute come ADR molte procedure di conciliazione, dalle telecomunicazioni al commercio elettronico, ma l'obiettivo è quello di espandere l'attività anche ad altri comparti in modo da rendere la conciliazione più strutturata e professionale, consapevoli del fatto che il cittadino deve essere messo al centro di ogni processo.

Dall'entrata in vigore della nuova normativa in materia di ADR gli strumenti a disposizione dei consumatori sono cresciuti in maniera esponenziale e le Autorità di settore si sono dotate di procedure sofisticate e professionali per accogliere la crescente domanda.

Sono anche nati numerosi organismi di mediazione e si è consolidata l'idea che gli strumenti di risoluzione delle controversie siano una valida alternativa al contenzioso giudiziario, tanto che in alcuni settori sono stati imposti come condizione di procedibilità dell'azione legale. L'offerta a disposizione dei cittadini è variegata, nei mesi che hanno preceduto la redazione del Rapporto, associazioni e imprese, consapevoli della crescente offerta di strumenti alternativi per la gestione del contenzioso, hanno concordato sull'opportunità di continuare ad investire sulla conciliazione. Il confronto parte dai punti di forza dello strumento; si tratta di una **procedura accessibile e non onerosa** che consen-

te di risolvere questioni di modesta entità economica (*c.d. small claims*) in breve tempo. Questo non significa che in conciliazione paritetica vengono trattate solo questioni di modesta entità economica; nel settore bancario e finanziario si gestiscono con soddisfazione controversie dall'elevato valore economico. Con l'utilizzo dei canali di contatto dedicati, creati su sollecitazione delle associazioni dei consumatori e delle aziende, è possibile ottenere risposte già in fase di reclamo. Chi rappresenta i consumatori è un conciliatore, non necessariamente avvocato, che, intercettando il malessere dell'utente, diventa portavoce qualificato dell'istanza fino all'azienda. I conciliatori dell'azienda, dal canto loro, collaborano per la soluzione del caso e hanno tendenzialmente come obiettivo quello della soddisfazione del cliente. L'intero iter procedurale si svolge all'insegna del dialogo e confronto continuo tra le parti; non a caso gli aspiranti conciliatori dalla parte sia delle imprese che delle associazioni interagiscono già in occasione dei corsi di formazione, instaurando un rapporto di fiducia solido che favorisce la possibilità di trovare la soluzione soddisfacente per il consumatore.

Riguardo all'accessibilità, si segnala che molte aziende hanno uniformato la modulistica per l'inoltro delle domande di conciliazione condividendola con le imprese dello stesso comparto e creando piattaforme online che consentono ai conciliatori di monitorare lo stato di avanzamento delle pratiche e dialogare con l'azienda. La tecnologia rende così più competitivo questo strumento tanto che si inizia a parlare di piattaforme uniche sulla falsariga di quelle create dalle Autorità per la gestione del contenzioso. Da tempo, infatti, imprese e associazioni, hanno avviato **tavoli di confronto per uniformare le procedure** con l'ottica di fornire un servizio il più possibile "a misura" del consumatore.

Lo strumento conciliativo si conferma una soluzione rapida e accessibile anche di dimensioni economiche contenute rispetto ai costi di accesso alla giustizia ordinaria. La pluralità dell'offerta è certamente un punto di forza del modello italiano e l'adattamento delle procedure attraverso protocolli unificati costituisce un ulteriore elemento di crescita.

I riconoscimenti ottenuti, in virtù del percorso attuato negli ultimi trent'anni hanno reso possibile l'adeguamento dei processi in gioco in evoluzione. Ciononostante, bisogna sempre tenere a mente la **natura di procedura negoziata della conciliazione paritetica** per riuscire, attraverso il dialogo, ad adattare i sistemi alle esigenze della collettività, in continuo mutamento. Consumers' Forum, in quest'ottica, continuerà a fare la propria parte col supporto di associazioni, aziende, istituzioni ed enti di ricerca, valorizzando e migliorando questa *best practice*, ancora oggi esperienza unica nel panorama nazionale ed europeo.

**Sara Bitetti**

*Segretario Generale Consumers' Forum*

## IL RUOLO DI CONSUMERS' FORUM AL SERVIZIO DELLA FORMAZIONE CONSUMERISTICA

### Il ruolo di Consumers' Forum al servizio della formazione consumeristica

Le ADR sono da intendersi non quale fuga dal processo civile e nemmeno quale mera alternativa ad esso ma come **due sistemi complementari ed integrati, autonomi ma che dialogano per la tutela dei diritti dei consumatori**. Di conseguenza la formazione, a seguito dell'introduzione del D. Lgs. 130/2015, ha assunto (e assume) un ruolo strategico e centrale nello sviluppo della negoziazione paritetica per la sua funzione di preparazione e di aggiornamento che permette al conciliatore formati di essere un terminale competente per la tutela del consumatore in tutte le sue legittime richieste.

**Consumers' Forum** resta una originale esperienza anche nella formazione avendo supportato un modello nato dalla esperienza dei rapporti tra aziende e aa.cc. e che coniuga l'esperienza comune dei protocolli di intesa e della conciliazione paritetica con la costruzione di una fase formativa condivisa che unisce le migliori attività di entrambe le parti costituenti la negoziazione.

**La formazione in questi anni** ha subito una radicale modifica passando da una tradizionale corsistica frontale a quella on line e ciò **in seguito anche alla crisi pandemica del 2020 svincolandosi dalla tradizionale corsistica itinerante a corsi di aggiornamento per conciliatori in modalità e-learning** permettendo così ai discenti di accedere alle risorse e ai servizi attraverso Internet superando quindi il concetto di lezione frontale, fruibile solo in quel momento e in quel luogo sfruttando le potenzialità date da internet e dalla diffusione sempre più capillare della digitalizzazione.

Tutti i contenuti proposti sono organizzati in moduli, caricati in piattaforma informatica e usufruiti dal discente in modo individuale, da dove preferisce e quando preferisce, senza tempi e costi di trasferimento. Questo modo di fare formazione garantisce un riscontro immediato dello svolgimento dei percorsi attraverso la reportistica di Formazione con certificazione dell'avvenuta fruizione dei programmi somministrati.

I dati riportati nel presente report sono lo specchio fedele di un lavoro costante e di elevata caratura tecnica nei vari settori del consumo e dimostra che ancora oggi a distanza di oltre 30 anni è ancora immutata la forza propulsiva del modello negoziale che anzi è stato replicato con alterni successi in altre forme di ADR.

**Ovidio Marzaioli**

*Responsabile formazione Consumers' Forum*



## SERVIZIO FORMAZIONE CONSUMERS' FORUM

**TAVOLA A**

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	ANNO 2019	ANNO 2020	ANNO 2021
CORSO FORMAZIONE ENERGIA	58	-	95
CORSO AGGIORNAMENTO ENERGIA	206	-	232
CORSO FORMAZIONE TLC	-	-	98
CORSO AGGIORNAMENTO TLC	-	-	136
CORSO FORMAZIONE IDRICO	-	39	-
CORSO FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO IDRICO	-	58	-
CORSO FORMAZ. AGGIORN. TELERISCALDAMENTO	-	-	22
CORSO FORMAZ. E AGGIORN. TRASPORTI	-	-	118
CONCILIATORI AZIENDA	53	236	56
TOTALE GENERALE	317	333	757

Fonte: dati Consumers' Forum

Nella **Tavola A** viene presentata la serie storica che prende in esame il totale generale dei conciliatori formati e aggiornati da Consumers' Forum, per azienda e associazioni dei consumatori, pari a **1.407**. Tenuto conto che l'esigenza formativa dei conciliatori delle procedure ADR prevede un aggiornamento biennale, segue che negli anni presi in considerazione emergono dati mancanti riferiti a formazione erogata in periodi precedenti. Nella fattispecie nell'ultimo anno si evidenziano corsi di formazione e aggiornamento nei comparti energia, telecomunicazioni e trasporti. Consumers' Forum si è occupata in passato anche della formazione dei conciliatori di altri settori.

## I PRINCIPI DI DELEGA IN MATERIA DI A.D.R. NELLA RIFORMA DELLA GIUSTIZIA: IL RUOLO PER LE NEGOZIAZIONI PARITETICHE PER UN SISTEMA PIÙ SOSTENIBILE

di Pierfrancesco Bartolomucci

### 1. Premessa

E' ormai trascorso all'incirca un decennio dagli ultimi interventi normativi in tema di A.D.R. (da quello sulla mediazione civile e commerciale nel 2010 e sulla negoziazione assistita nel 2014 a quello sulle A.D.R. di consumo nel 2015) ed il legislatore è intervenuto nuovamente sul tema della risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Questa volta, però, non si tratta di un intervento settoriale (relativo cioè ad una determinata materia o alle liti intercorrenti tra determinate parti), né dell'introduzione di una disciplina "tipologica" che miri a regolare una determinata procedura; al contrario, l'intervento normativo è ispirato da un intento ben più ampio e ambizioso, che è quello di predisporre un quadro normativo unitario, coordinato e coerente che, da un lato, tenga conto di tutte le procedure "alternative" e, dall'altro, sia in grado di dialogare con il processo civile.

Anche questa volta, l'iniziativa – che pure fa propri alcuni degli esiti delle riflessioni elaborate in passato dalle due commissioni di studio incaricate dal Parlamento e guidate da eminenti studiosi particolarmente sensibili ai temi della c.d. giustizia alternativa – appare dettata principalmente dalla necessità di rispettare gli obblighi che l'Italia ha assunto nei confronti dell'Unione europea: non già, come era avvenuto in passato, al fine di recepire nell'ordinamento interno disposizioni contenute in qualche direttiva, bensì nel più ampio e complessivo pacchetto di riforme contenute nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) finalizzato ad ottenere i fondi disposti dal *Recovery plan* (*Next Generation EU*).

Ciò nonostante, l'iniziativa legislativa nel suo complesso va salutata con favore; piuttosto che piegarsi alle logiche economiche sottese al piano di intervento europeo, sembra che il legislatore domestico abbia, in qualche misura e non sempre in maniera condivisibile, inteso far di necessità virtù.

### 2. La legge delega in materia di A.D.R.: giustizia efficiente o giustizia sostenibile?

La legge 26 novembre 2021, n. 206, pubblicata nella G.U. n. 292 del 9 dicembre 2021, reca *"Delega al Governo per l'efficienza del processo civile e per la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie e misure urgenti di razionalizzazione dei procedimenti in materia di diritti delle persone e delle famiglie nonché in materia di esecuzione forzata"*.

*Già dalla stessa rubrica appare evidente che gli obiettivi immediati dell'intervento legislativo, connessi alla costituzione di un quadro normativo unitario in tema di A.D.R., siano finalizzati al raggiungimento dell'obiettivo mediato dell'efficienza del processo e, quindi, della giustizia civile nel nostro Paese. E così, se per un verso sembra che il legislatore ritrovi un rinnovato interesse per il tema delle procedure di risoluzione stragiudiziale dei conflitti, per altro verso (e allo stesso tempo) tale interesse sembra strumentale alla necessità di introdurre quanti più meccanismi possibili (endogeni ed esogeni) per rendere la giustizia civile più rapida ed efficiente.*

*Non può relegarsi in dubbio che un'amministrazione dell'attività giurisdizionale rapida, poco costosa, efficiente debba essere a tutti i costi perseguita; questa, infatti, è una delle vie privilegiate per garantire l'effettivo riconoscimento dei diritti fondamentali dei cittadini, tra cui anche quelli della tutela dei diritti e del giusto processo.*

*Tuttavia qualche perplessità sorge se si pensa che i metodi attraverso i quali viene valutata l'efficienza della giustizia (e non solo) siano sostanzialmente conformati a criteri di tipo economicistico e aziendalistico che rischiano di ridurre e mortificare una così importante funzione ad una questione di performance. Al punto tale da svuotare di senso anche il ricorso sempre più frequente dell'aggettivo "sostenibile": la sostenibilità, infatti, viene ridotta al risultato di un'equazione matematica che misura tempi e costi, quasi che l'attività giurisdizionale possa essere ridotta ad un servizio da prestare ad un utente e da valutare secondo logiche puramente mercantili.*

*La sostenibilità della giustizia, invece, riposa su principi, metodi e forme che favoriscono – attraverso la risoluzione delle controversie – la repressione dei livelli di conflittualità e il raggiungimento di uno sviluppo umano in grado di soddisfare i bisogni di una comunità, nel continuo perseguimento del suo progresso culturale, umano, sociale ed economico, senza compromettere i bisogni delle future generazioni. In tale prospettiva – ancorché debba convenirsi con il legislatore che, nella relazione illustrativa, sottolinea la rilevanza di una giustizia efficiente per il progresso economico del Paese – deve pure ribadirsi che tale aspetto, misurabile in termini statistici, non è comunque l'unico né tanto meno quello più importante. Al contrario, solo un deciso investimento su una giustizia davvero sostenibile nel senso appena ricordato può costituire una garanzia di progresso anche sul piano economico.*

*Con buona dose di realismo, non può tuttavia disconoscersi che la spinta economica costituisca una leva fondamentale per favorire l'intervento legislativo: in questo caso, infatti, ripercorrendo i principi della delega, sembra che il legislatore (ancorché spinto dalle contingenze economiche) non abbia comunque disconosciuto la necessità di una riforma che si collochi in questa prospettiva di più ampio respiro. E così, oltre ai provvedimenti sulla disciplina del processo, si introducono importanti disposizioni per uniformare quella delle procedure stragiudiziali, alle quali vengono destinate per la prima volta significative risorse economiche, necessarie per coprire gli oneri derivanti dagli incentivi fiscali previsti. Le disposizioni della legge n. 206/2021 mostrano, dunque, la volontà di perseguire un disegno complessivo in cui – come da molto tempo suggeriva autorevole dottrina – il processo resti centrale ma non prioritario; in tale prospettiva la giustizia "alternativa" non si limita ad avere un ruolo meramente deflativo, ma contribuisce alla creazione di un sistema di giustizia che sappia rispondere in maniera differenziata a domande di giustizia altrettanto differenziate.*

*Si tratterà, a questo punto, di verificare come il legislatore delegato riuscirà a dare attuazione a tali principi e, soprattutto, come intenderà sciogliere alcuni nodi interpretativi che la legge di delega lascia aperti. Alcune scelte, infatti, sembrano andare in una direzione che è già stata percorsa in passato dal legislatore, pur senza aver fatto buona mostra di sé.*

*V'è da auspicare che – in un mutato contesto normativo – anche queste disposizioni possano favorire un diverso approccio culturale e professionale al tema della risoluzione delle controversie, oggi più che mai necessario ed essenziale; in quest'ottica vanno salutate con favore le disposizioni finalizzate a rafforzare i percorsi formativi dei professionisti chiamati a giocare un ruolo decisivo per l'effettivo sviluppo di queste procedure.*

### **3. I principali aspetti della riforma**

La legge delega traccia due percorsi lungo i quali si snoda la riforma della disciplina in tema di A.D.R.: da un lato, l'adozione di alcune importanti modifiche alla normativa sulla mediazione civile e commerciale e sulla negoziazione assistita (oltre che delle norme del codice di rito in tema di arbitrato); dall'altro, la creazione di un testo unico in materia di risoluzione alternativa delle controversie.

Quanto alle prime, i principi della delega palesano quantomeno la consapevolezza del legislatore della necessità di intervenire su alcuni aspetti applicativi che sono stati fatti oggetto delle riflessioni della dottrina e alle quali la giurisprudenza, anche di legittimità, aveva trovato alcune soluzioni (si pensi, ad esempio, alla questione del soggetto legittimato all'esperimento della domanda di mediazione in relazione al giudizio di opposizione al decreto ingiuntivo; alla partecipazione, nel primo incontro di mediazione, di soggetti delegati dalle parti; alla questione della responsabilità dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni in relazione agli accordi conciliativi raggiunti in mediazione e così via). Al tempo stesso, essi mostrano anche la volontà di rafforzare alcune scelte finalizzate a rafforzare il ricorso alle procedure stragiudiziali (si pensi, ad esempio, all'ampliamento del novero delle materie per le quali è previsto il ricorso alla mediazione obbligatoria, ovvero all'allargamento delle controversie che possono essere oggetto di procedure di negoziazione assistita). Si tratta di una normativa che va letta in chiaroscuro, se si tiene anche conto di altre disposizioni che invece presentano ulteriori profili problematici, i quali da sempre hanno alimentato il dibattito di studiosi ed esperti (si pensi ai rapporti tra A.D.R. e processo, ed in particolare all'utilizzabilità di dichiarazioni, comportamenti e accertamenti tenuti nel corso di tali procedure ed utilizzabili nella successiva azione civile).

In questa sede, tuttavia, si vuole sottolineare l'assoluta novità e l'importanza della scelta di "armonizzare ... la normativa in materia di procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie previste dalla legge e, allo scopo, raccogliere tutte le discipline in un testo unico degli strumenti complementari alla giurisdizione (TUSC), anche con opportuna valorizzazione delle singole competenze in ragione delle materie nelle quali dette procedure possono intervenire".

Al di là della questione nominalistica relativa all'attribuzione di un nuovo aggettivo alle procedure stragiudiziali (che, opportunamente, non sono definite "alternative" ma "complementari"), va condiviso l'obiettivo di un intervento normativo di coordinamento, in quanto: *i)* consente di ottenere un riconoscimento legislativo a tutte le procedure, salvaguardandone la specificità; *ii)* facilita un loro coordinamento anche sul piano applicativo, alimentando una sorta di positiva concorrenza; *iii)* consente di regolare in modo uniforme i rapporti tra le varie procedure ed il processo.

Data la varietà – anche sotto il profilo procedimentale – dei vari strumenti attualmente disciplinati da norme giuridiche già esistenti (oltre a mediazione e negoziazione assistita devono essere ricordate le procedure presso le Autorità indipendenti, quelle istituite dinanzi ad appositi organismi in materia bancaria e finanziaria – quali l'A.B.F. e l'A.C.F. – le negoziazioni paritetiche tra associazioni e imprese), il coordinamento dovrà essere articolato, se si intende salvaguardare la multiformità sotto il profilo tipologico come valore. Tale necessità non riguarda soltanto gli aspetti di natura procedimentale (si pensi, ad esempio, alla disciplina della prevenzione o della litispendenza, anche

nell'ambito di più procedure stragiudiziali intraprese in relazione alla medesima controversia), ma anche quelli applicativi sia sotto il profilo soggettivo che sotto il profilo oggettivo, con conseguente identificazione dei ruoli e delle competenze dei soggetti chiamati a gestire dette procedure.

In questo contesto un ruolo fondamentale può essere riservato alle conciliazioni paritetiche, per diversi ordini di profili: in primo luogo perché esse rappresentano un *unicum* nel panorama delle procedure stragiudiziali in Europa, al punto da meritarsi – come a tutti noto – una menzione specifica come *best practice* nelle relazioni tra imprese e consumatori. Un riconoscimento espresso nell'ambito del costituendo testo unico consentirebbe di riservare ad esse pari dignità anche sul piano normativo e, di conseguenza, di favorirne un impiego sempre più diffuso.

In secondo luogo, l'inserimento nel TUSC dovrebbe essere riservato alle negoziazioni paritetiche perché esse hanno già ottenuto un riconoscimento legislativo nell'ambito della disciplina delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie di consumo, di cui all'art. 141-ter cod. cons.; se infatti il nuovo testo unico è chiamato a coordinare tutte le procedure “previste dalla legge” non potrebbe non ritenersi applicabile tale riferimento anche alle conciliazioni paritetiche.

Ancora, la presenza delle conciliazioni paritetiche nel testo unico rappresenterebbe un riconoscimento normativo che si pone in linea con la *ratio* stessa della delega, che è proprio quella di introdurre quanti più strumenti possibili (giudiziali e non) per rendere il sistema più efficiente e sostenibile. La compresenza, in un quadro coordinato e coerente, di una molteplicità di procedure diverse sul piano tipologico ma tutte parimenti efficienti se viste in relazione alle specificità delle singole controversie, assicura una risposta efficace ai bisogni di giustizia dei cittadini.

Da ultimo, l'inquadramento normativo in un nuovo testo unico potrebbe auspicabilmente consentire anche alle conciliazioni paritetiche di poter accedere alle facilitazioni fiscali previste dalla normativa, seppure in un quadro di garanzie assicurato dalle associazioni nazionali del CNCU forgiato da una corretta applicazione delle disposizioni del codice del consumo, che possono costituire un volano importante per una ulteriore diffusione di questo strumento e di una concorrenza sempre più aperta e leale con altre procedure operanti in questo settore.

Del resto, i dati sulle conciliazioni paritetiche che annualmente vengono raccolti da Consumer's Forum, consegnano un quadro complesso del fenomeno, sia sul piano della conoscenza da parte dei consumatori, sia sul piano dei rapporti con altre procedure “concorrenti” nel settore delle controversie relative ai servizi essenziali.

A fronte di risultati significativi che annualmente continuano a registrarsi, si pone oggi la necessità di proseguire con rinnovato interesse lungo il percorso che le associazioni e le imprese, con l'ausilio delle Autorità di settore, hanno perseguito in passato.

L'adozione del nuovo testo unico può rappresentare l'occasione per un deciso salto di qualità che, favorito dal riconoscimento normativo, può aprire nuovi spazi di confronto e di collaborazione che – al di là e oltre il diritto positivo – sono la strada privilegiata per assicurare in concreto un sistema di giustizia non solo più efficace ma davvero sostenibile.

## PROTOCOLLI DI CONCILIAZIONE: ALCUNI ESEMPI

I comparti merceologici interessati riguardano, principalmente: le telecomunicazioni, l'energia, il gas e i servizi idrici, i servizi bancari e finanziari, i servizi postali, i trasporti e la mobilità, le assicurazioni, il recupero crediti, il turismo e il commercio elettronico. Alcune di queste procedure, a seguito del recepimento della Direttiva europea del 2013, sono state inserite nell'elenco degli Organismi ADR (art. 141 decies Codice del consumo).

### **Telecomunicazioni**

TIM (ADR)  
PosteMobile (ADR)  
Vodafone (ADR)  
Windtre (ADR)  
Fastweb (ADR)

### **Energia, gas, idrico e teleriscaldamento**

Edison (ADR)  
Eni Plenitude (ADR)  
Iren (ADR)  
E.on (ADR)  
Gruppo ACEA (ADR)  
A2A (ADR)  
Enel (ADR)  
SEN (ADR)  
Acquedotto Pugliese  
Acqualatina  
Acquedotto Lucano

### **Trasporti e mobilità**

Trenitalia (ADR)  
Trenord (ADR)  
ASSTRA  
Autostrade

### **Bancario e finanziario**

Bancoposta (ADR)  
Postepay (ADR)  
Intesa Sanpaolo  
AGOS  
Unicredit  
Assofin  
Findomestic  
MPS

### **Recupero crediti**

Unirec

### **Commercio elettronico**

Netcomm (ADR)

### **Prodotti postali**

Poste Italiane (ADR)

### **Assicurazioni**

ANIA (solo RCA)  
UnipolSai

### **Turismo**

ASTOI  
FIAVET  
ASSOTRAVEL

## ITER DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

- Per poter accedere alla **conciliazione**, è necessario che il consumatore abbia preventivamente presentato un **reclamo all'azienda**, al quale non sia stata data risposta entro i termini stabiliti dagli accordi oppure la risposta non sia considerata soddisfacente. Non è comunque possibile presentare la domanda decorso un certo termine dall'invio del reclamo (in genere 1 anno).
- Inoltro della **domanda di conciliazione** su iniziativa del consumatore o il tramite di un'associazione di consumatori.
- La segreteria di conciliazione, che riceve l'istanza, verifica le **condizioni di ammissibilità** della richiesta e l'esistenza dei presupposti per darvi seguito.
- La **Commissione di conciliazione**, formata da un rappresentante dell'azienda e dell'associazione dei consumatori, formalizza la procedura ed esperisce il tentativo di conciliazione.
- Se il tentativo di **conciliazione** ha esito positivo, la Commissione sottoscrive un **verbale di accordo**. Nel caso in cui il tentativo fallisca, viene redatto un **verbale di mancato accordo**.

## PRINCIPALI VANTAGGI

- La procedura è semplice e gratuita, fatto salva la possibilità per le associazioni dei consumatori di chiedere la quota d'iscrizione;
- i Conciliatori sono formati e aggiornati nella disciplina della tutela del consumatore, nelle regole e nelle norme di settore, nonché nella procedura di conciliazione e nelle A.D.R.;
- il consumatore può essere ascoltato dalla Commissione di conciliazione in virtù del principio del contraddittorio;
- i tempi per definire la controversia sono rapidi;
- nel funzionamento della procedura sono garantite trasparenza e informazione;
- in qualsiasi momento il consumatore è libero di scegliere se rifiutare di partecipare alla procedura o se rifiutare la proposta conciliativa individuata dalla Commissione;
- c'è massima riservatezza sulle informazioni rese e riguardanti la controversia;
- l'accordo riveste efficacia giuridica ai sensi dell'art.1965 del Cod. civile. L'azienda deve rispettare quanto è stato previsto dal verbale di conciliazione;
- durante la procedura di conciliazione sono sospesi i provvedimenti di tutela e autotutela da parte dell'azienda.



## NOTA STATISTICO – METODOLOGICA

L'analisi statistico-metodologica dei dati relativi alle conciliazioni paritetiche, presentate in **serie storica negli anni 2019-2020-2021**, è stata analizzata per fornire uno strumento di continuità con i dati raccolti nei precedenti rapporti. L'indagine fa riferimento ad una significativa base campionaria costituita da aziende e gruppi d'impresa rappresentative dei settori: telecomunicazioni, energia, gas, idrico, teleriscaldamento, commercio elettronico, servizi postali, servizi bancari, finanziari, assicurativi, recupero crediti e trasporti. Il **panel è costituito da 26 imprese** (TIM, Vodafone, Fastweb, Windtre, PosteMobile, Acea, Edison, Eni Plenitude, A2A, Enel, SEN, Iren, E.on, Acqualatina, Acquedotto Pugliese, Poste Italiane, Netcomm, Intesa Sanpaolo, Bancoposta, Postepay, Unicredit, Assofin, Unirec, Trenitalia, Trenord, ANIA). Ad ogni azienda è stato somministrato un questionario, formato da una batteria di domande con una serie di variabili, per tracciare il percorso analitico durante la raccolta, a cui sono state apportate correzioni per mitigare le anomalie (valori mancanti) degli items del report. La griglia pertanto è stata ritoccata – laddove era possibile – per restituire significativi valori statistici rispetto ai dati che necessitavano d'essere rappresentati in modo omogeneo ed esauritivo. Per chiarezza di metodo, specifichiamo che la maggior parte delle imprese ha fornito i dati, tuttavia alcune, per ragioni di policy, hanno restituito un *missing value*.

L'indagine si basa su valutazioni quali - quantitative utilizzando incidenze settoriali e indici di variazione tra le tre annualità. L'elaborazione restituisce risultati efficaci, valutazioni aggiornate e puntuali sul controllo dell'analisi che, attraverso il questionario, si dimostra in linea con le esigenze delle aziende prese come base campionaria. La ricerca di questa edizione affina e valorizza i *data set*, utilizzando ex post un controllo attraverso un'analisi di trend a medio lungo periodo utilizzando medie mobili, ove ciascun elemento della serie è stato ponderato o corretto con altri elementi circostanti.

Premesso ciò, l'analisi ha messo a confronto tre anni contigui (2019-2020-2021) ed estrapolato alcuni punti di criticità che l'attività conciliativa ha permesso di migliorare, attribuendo importanza al ruolo delle associazioni e aziende coinvolte nell'ottavo Rapporto. Dunque emerge il proficuo scambio di informazioni e il migliorato strumento per l'insorgenza di eventuali problematiche nonché lo sviluppo di azioni positive volte all'affinamento dei servizi dedicati alla clientela generando un abbattimento dei costi del contenzioso giudiziale e una migliore soddisfazione del cliente in termini di fidelizzazione. Le griglie composte da una "batteria" di domande chiuse, con la sola eccezione di una aperta e in comune a tutte le aziende, hanno permesso di commentare i vantaggi riscontrati nell'utilizzo dello strumento conciliativo.

Per descrivere un quadro il più possibile completo degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, nell'indagine sono stati analizzati in modo separato e sintetico anche i dati pubblicati da alcune Autorità di settore (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni).

Si osserva che, mentre nei precedenti rapporti il settore trasporti comprendeva anche quello della mobilità in senso lato, in questa edizione è stato considerato il solo trasporto ferroviario mentre per il settore assicurativo, si è proceduto ad una fotografia della situazione rispetto ai dati forniti in for-



ma aggregata (2016 – 2022). In aggiunta ai precedenti rapporti è stato inserito al campione il settore del recupero crediti di cui non è stato possibile fornire un'analisi dettagliata per il modesto numero di pratiche gestite nel triennio.

## DATI GENERALI SULLE DOMANDE DI CONCILIAZIONE

La distribuzione totale delle domande di conciliazione nei settori produttivi raccoglie i dati 2019-2021 dove è possibile valutare gli andamenti che caratterizzano le diverse evoluzioni intersettoriali. In dettaglio, dalla **Tavola B**, emergono valori che interessano il settore delle telecomunicazioni e che dimostrano un trend positivo di utilizzo della procedura, attestandosi in media all'80% tra il 2019 e il 2021, ciò conferma un efficace utilizzo dello strumento di conciliazione. Particolare nota merita il settore assicurativo di cui abbiamo ricevuto un dato aggregato relativo al periodo 2016 - 2022 che restituisce un numero complessivo di conciliazioni pari a 945.

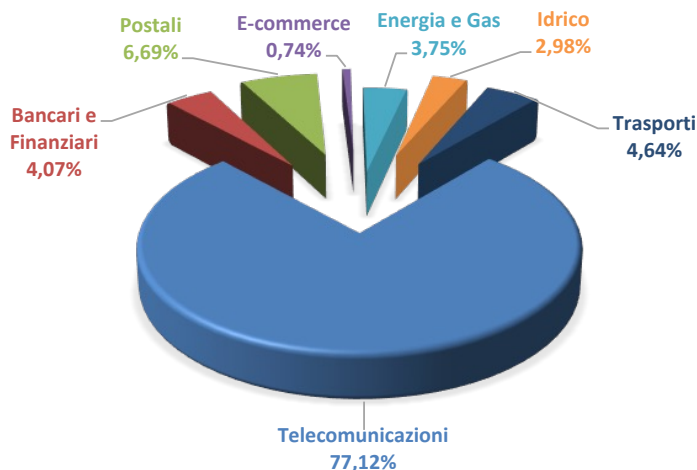
**Tavola B**

SETTORI	Totale domande di conciliazione		
	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2019	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2020	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2021
Telecomunicazioni	28.219	21.471	17.396
Bancari e Finanziari	914	671	919
Postali	880	997	1.510
E-commerce	18	28	166
Energia e Gas	911	911	847
Idrico	695	665	673
Trasporti	1.209	990	1.046
Assicurativo	*945 (2016-2022)		

\*Fonte ANIA, dato aggregato 2016 - 2022

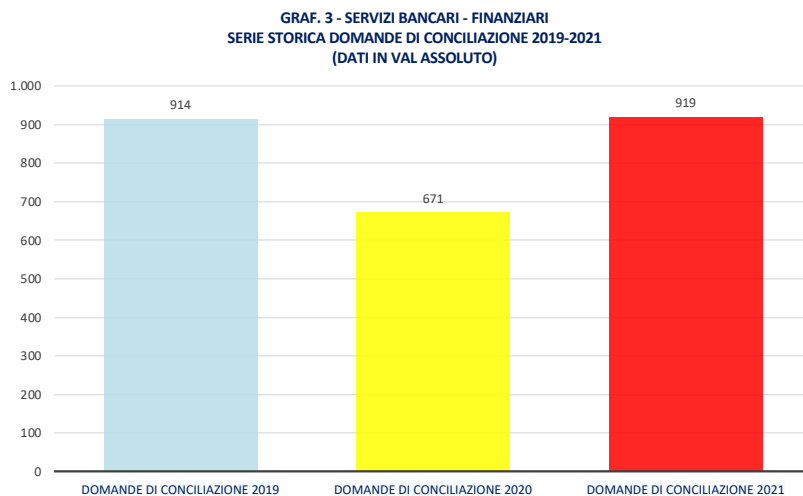
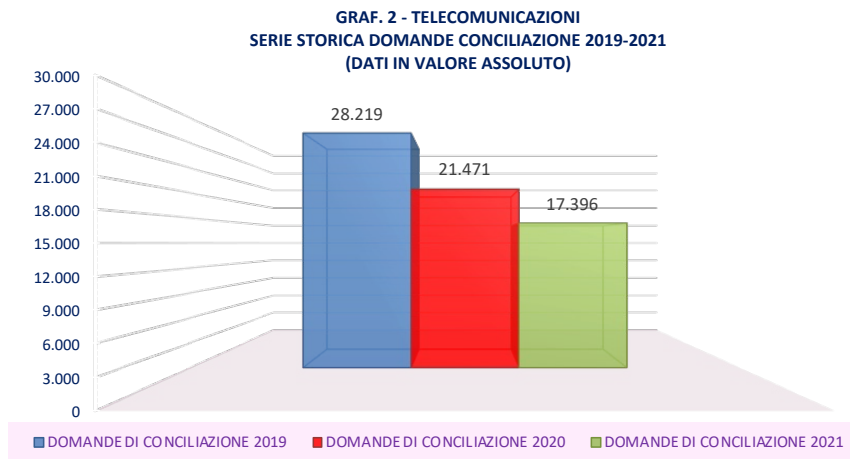
Globalmente la tavola esprime le domande di conciliazione su tutti i settori produttivi oggetto di analisi, pervenute nel corso del 2019 alle segreterie di conciliazione che raggiungono il numero di **32.846 domande**. Successivamente quelle registrate negli anni 2020 - 2021 (rispettivamente in valore assoluto: 25.733 e 22.557) hanno subito una diminuzione del **12% (2021 rispetto al 2020)**. Tale contrazione si può imputare agli effetti dell'emergenza sanitaria che ha condizionato le abitudini dei consumatori costringendoli a modificare i propri stili di vita. In particolare, le misure di contenimento pandemico hanno obbligato la collettività ad un uso più frequente della comunicazione a distanza a scapito del tradizionale incontro fisico. In sintesi le domande pervenute nel 2019 si distribuiscono tra i vari settori come riportato di seguito: **85,9%** telecomunicazioni, **2,8%** energia e gas, **2,7%** servizi postali, **3,7%** trasporti, **2,8%** servizi bancari e finanziari, infine **2,1%** e **0,1%**, rispettivamente nei servizi idrici e commercio elettronico. Tali quote sono confrontabili con quanto analizzato nel 2021, ciò mostra una sostanziale omogeneità fra i vari comparti produttivi (**Graf. 1**).

**GRAF. 1 - TOTALE DOMANDE DI CONCILIAZIONE NEI DIVERSI SETTORI PRODUTTIVI 2021**

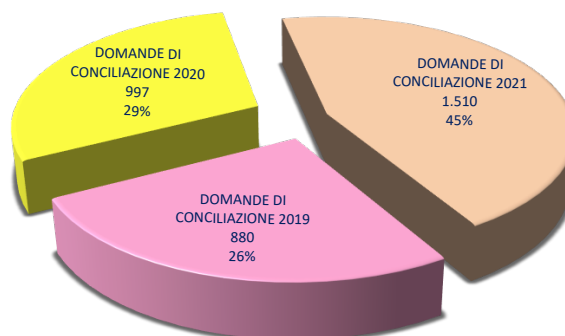


## TREND DEGLI ANDAMENTI IN SERIE STORICA TRA IL 2019 E IL 2021 NEI DIVERSI SETTORI

Nelle rappresentazioni (**Graf. 2-3-4**) si sono considerati gli andamenti di rilievo di tutti i settori da cui emergono trend omogenei che restituiscono nel complesso una fotografia positiva nella quale si coglie un incremento delle domande di conciliazione nel settore dei servizi postali; **45%** (valore assoluto domande di conciliazione pari a **1.510**) nel **2021**.

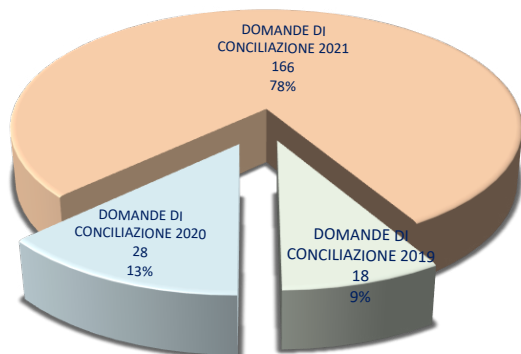


**GRAF. 4 - SERVIZI POSTALI**  
SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2019-2021  
(DATI IN VALORE ASSOLUTO)

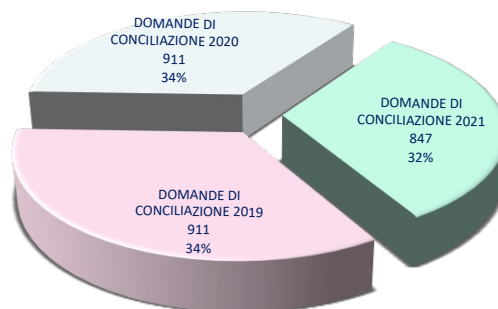


Nelle figure seguenti (**Graf. 5 – 6 – 7 - 8**), rispetto alle domande di conciliazione pervenute nel triennio, è stata predisposta un'analisi di trend per cogliere in dettaglio gli andamenti dei medesimi settori. Emerge una variabilità rispetto tutti i comparti produttivi che restituisce andamenti crescenti riguardanti i trasporti e il commercio elettronico.

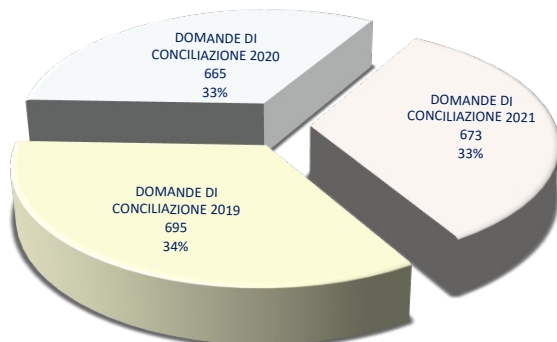
**GRAF. 5 - ECOMMERCE**  
SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2019-2021  
(DATI IN VALORE ASSOLUTO)



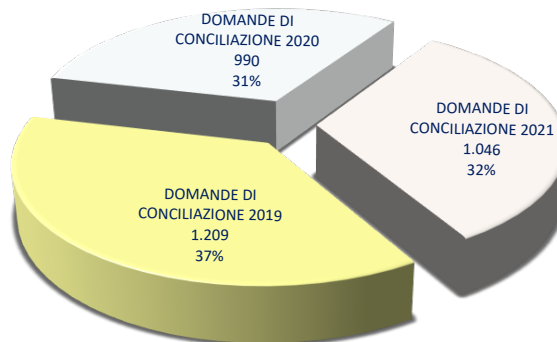
**GRAF.6 - ENERGIA E GAS**  
SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2019-2021  
(DATI IN VALORE ASSOLUTO)



**GRAF. 7 - IDRICO**  
SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2019-2021  
(DATI IN VALORE ASSOLUTO)



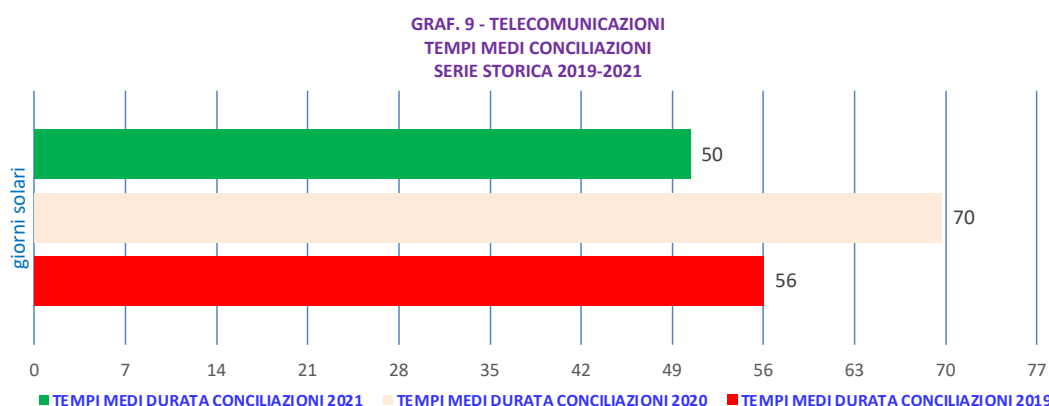
**GRAF. 8 - MOBILITA' E TRASPORTI**  
SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2019-2021  
(DATI IN VALORE ASSOLUTO)



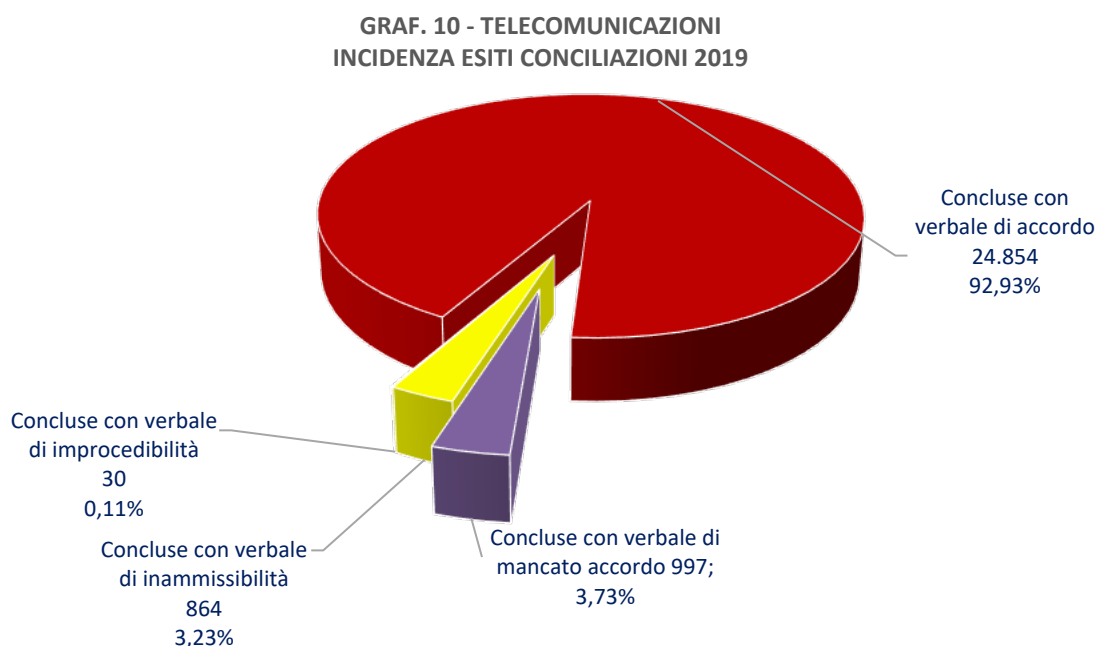
## ANALISI SETTORIALE

### TELECOMUNICAZIONI

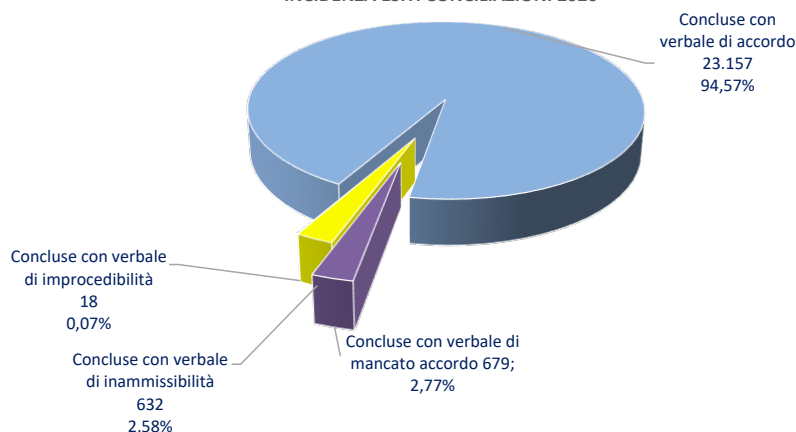
Per quanto riguarda il comparto delle telecomunicazioni, sono stati osservati i tempi medi di gestione delle conciliazioni (**Graf. 9**), l'incidenza media e la variabilità degli esiti delle stesse. Il grafico mostra il *range* dei tempi di gestione, che oscillano da un minimo di 50 ad un massimo di 70 giorni solari.



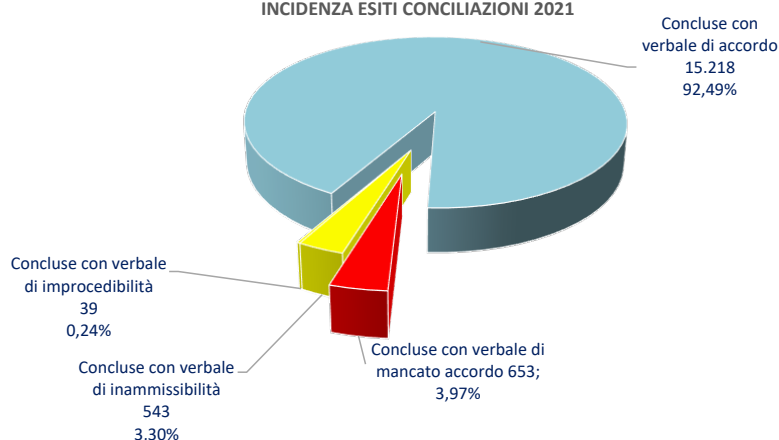
Di seguito si fa riferimento agli esiti della conciliazione secondo le diverse tipologie studiate; in particolare nel triennio 2019 – 2021 (**Graf. 10, 10 A e 10 B**) il numero totale di domande di conciliazione pervenute in valore assoluto è pari a **28.219**, **21.471** e **17.396**. Sulla scorta dei valori precedenti e in base al numero delle domande discusse negli anni, le quote degli esiti delle conciliazioni si distribuiscono rispettivamente considerando le domande concluse con verbale di accordo che raggiungono le quote percentuali del **92,93%** nel **2019**, del **94,57%** nel **2020** e **92,49%** nel **2021** a conferma della tendenziale buona performance rispetto agli items osservati. Quote residuali si concentrano invece nelle variabili concluse con verbale di mancato accordo che oscillano tra il 3,73% e il 3,97%.



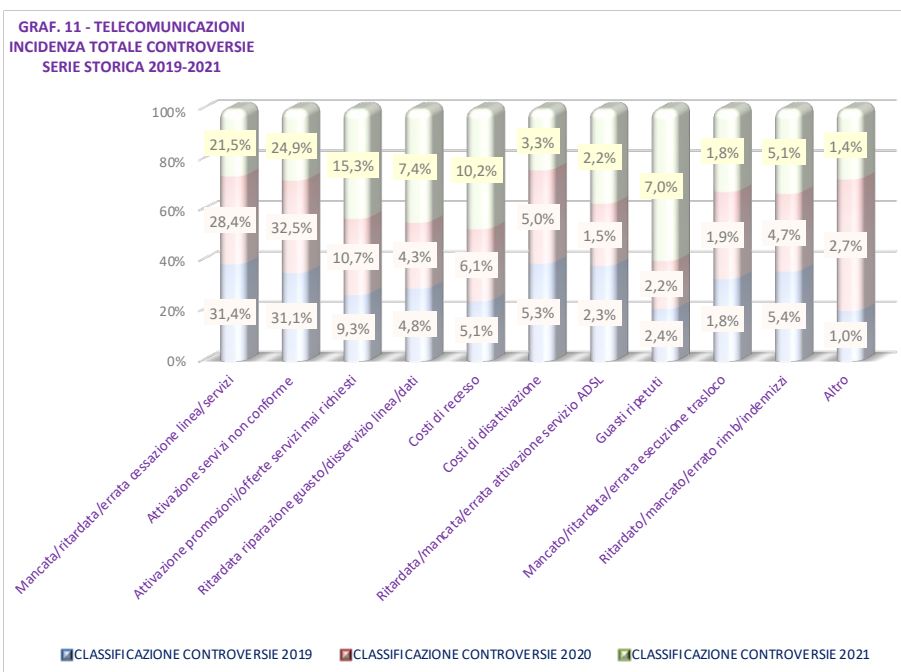
GRAF. 10 A - TELECOMUNICAZIONI  
INCIDENZA ESITI CONCILIAZIONI 2020



GRAF. 10 B - TELECOMUNICAZIONI  
INCIDENZA ESITI CONCILIAZIONI 2021

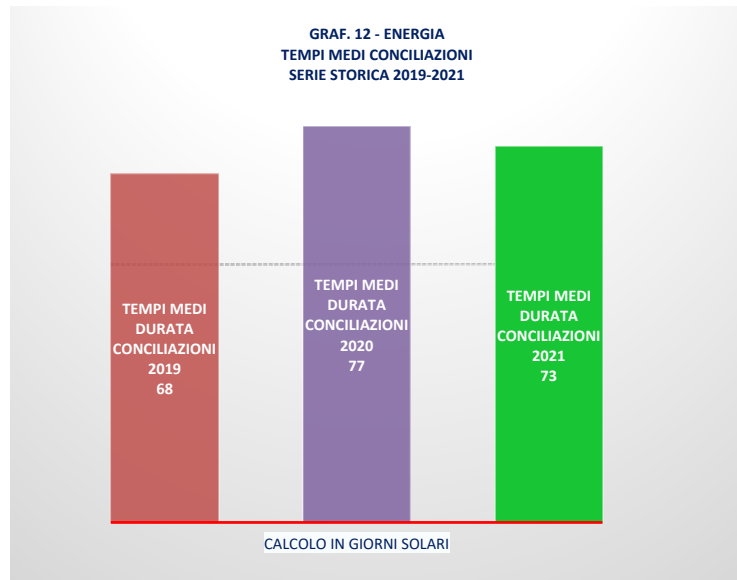


Il **Graf. 11** prende in esame l'andamento dell'incidenza totale delle controversie da cui si evince che la maggiore concentrazione ha coinvolto gli *items* mancata/ ritardata / errata / cessazione linea / servizi (31,4% del 2019 e 21,5% del 2021) come pure l'attivazione dei servizi non conformi che ha raggiunto quote pari a 31,1% nel 2019 e 24,9% nel 2021; ciò descrive un quadro di tendenziale miglioramento della *performance* aziendale.

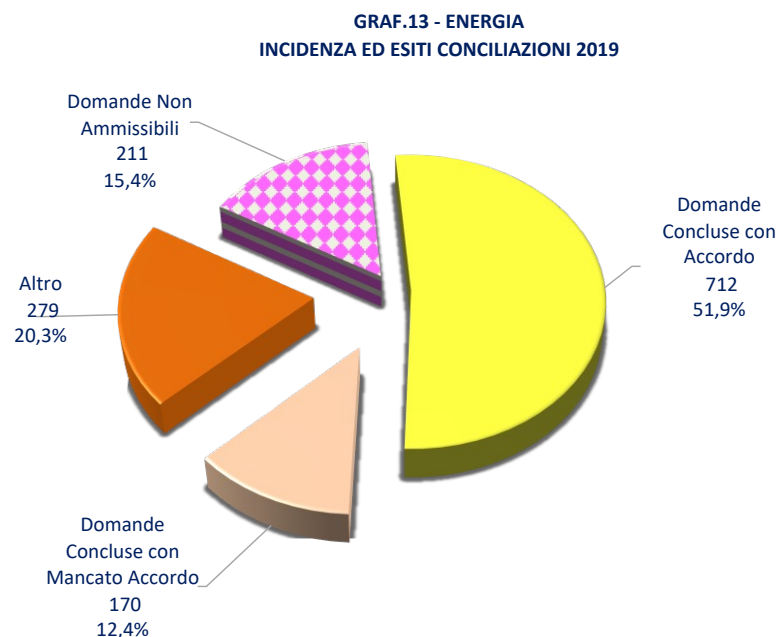


## ENERGIA, GAS E TELERISCALDAMENTO

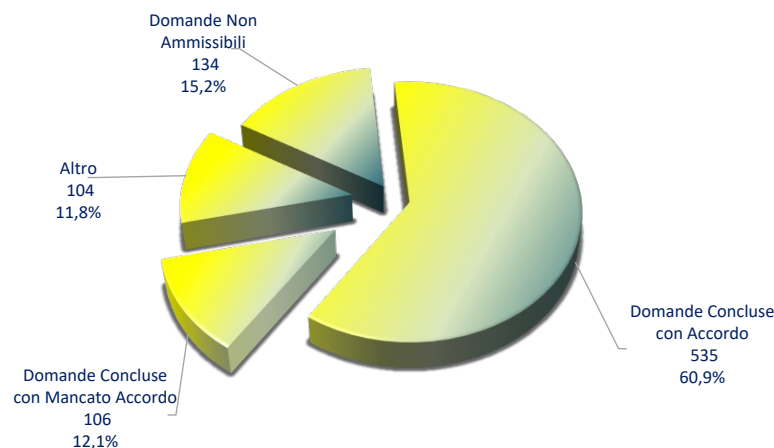
Nel **Graf. 12** è stato valutato il tempo medio della gestione della procedura di conciliazione nel settore energia, gas e teleriscaldamento. Mediamente l'attività è concentrata tra un minimo di 68 e un massimo di 73 giorni solari.



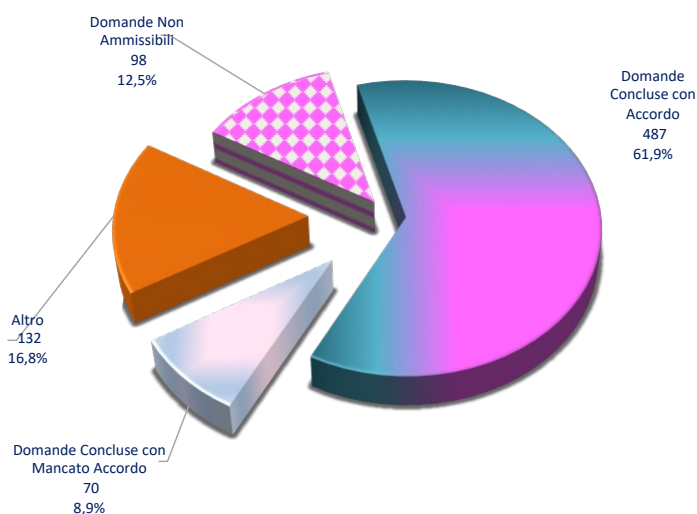
Per quanto riguarda gli esiti della conciliazione, secondo le diverse tipologie studiate nel triennio 2019 – 2021 (**Graf. 13, 13 A e 13 B**), il numero totale di domande di conciliazione pervenute in valore assoluto sono pari a 1.372 nel 2019, 879 nel 2020 e 787 nel 2021. Sulla scorta dei dati riportati, in base al numero delle domande discusse negli anni, le quote degli esiti si concentrano principalmente considerando le domande concluse con verbale di accordo che raggiungono quote percentuali di circa il **52%** nel **2019**, del **61%** nel **2020** e del **62%** nel **2021** a conferma della tendenziale buona *performance* rispetto agli *items* osservati. Nella voce “altro” si specifica che all’interno di essa rientrano le procedure interrotte e quelle pendenti per un valore pari a 20%, 12% e 17% tra il 2019 e il 2020.



GRAF. 13 A - ENERGIA  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2020

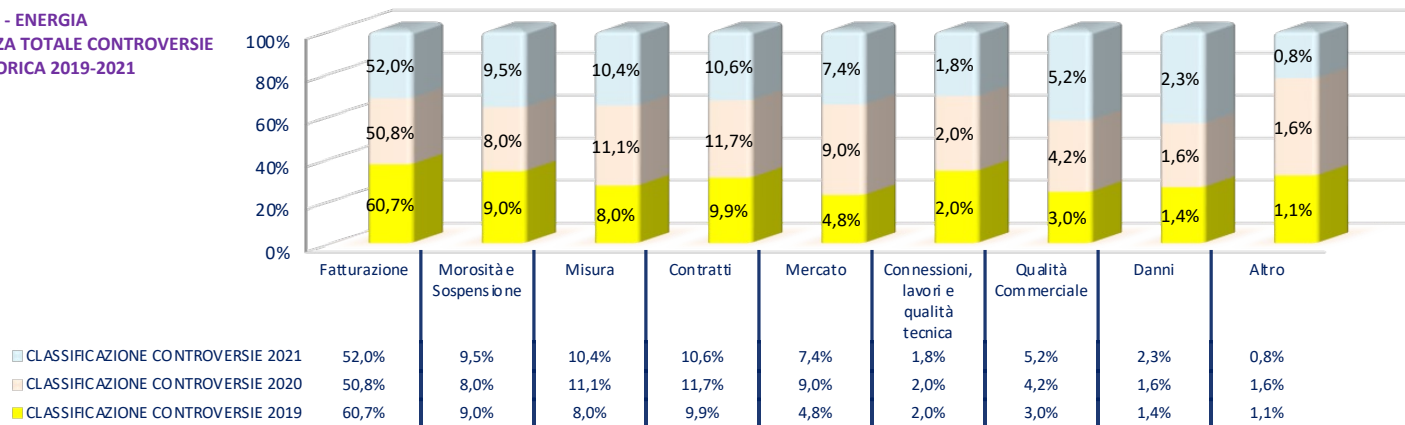


INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2021



Per quanto attiene alle fattispecie che generano oggetto di conciliazione (**Graf. 14**), l'incidenza delle maggiori controversie ricorrenti nel **2021** restituiscono un valore pari al **52%** per la fatturazione, **10,6%** contratti, **10,4%** misura, **9,5%** morosità e sospensione, **7,4%** mercato e **5,2%** qualità commerciale.

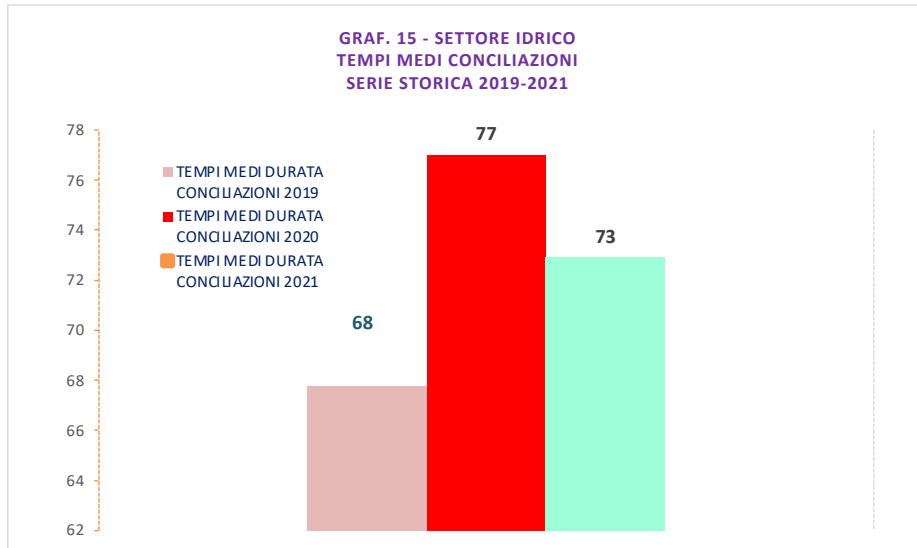
GRAF. 14 - ENERGIA  
INCIDENZA TOTALE CONTROVERSIE  
SERIE STORICA 2019-2021



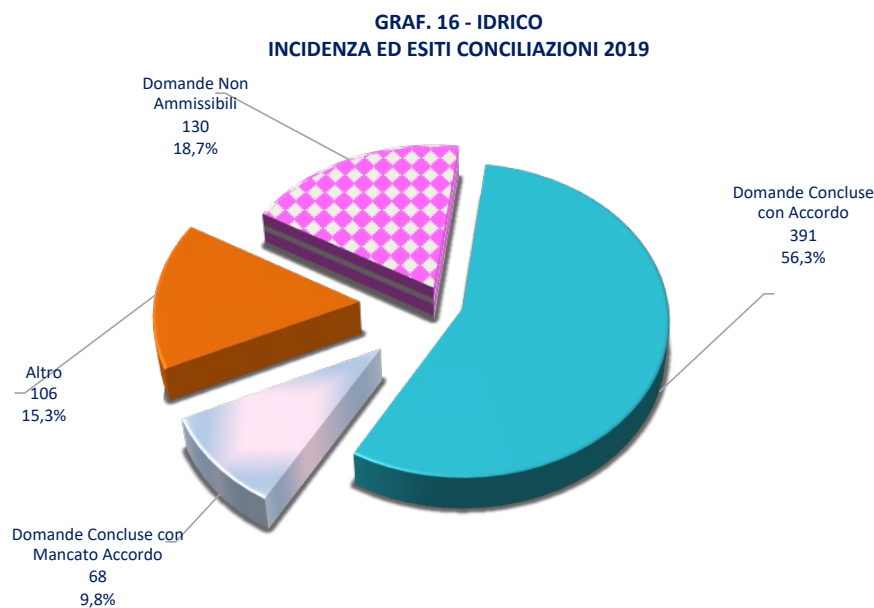


## IDRICO

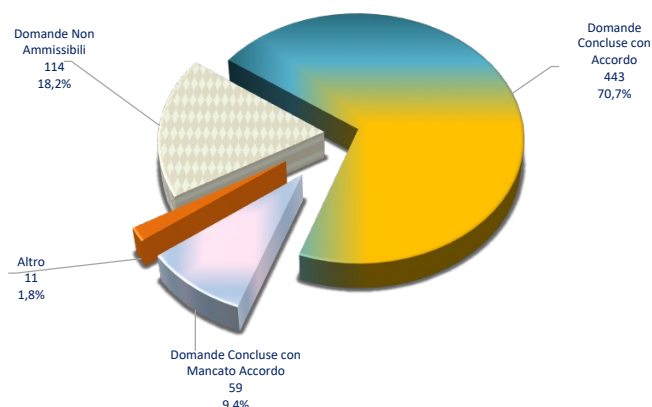
Nel settore idrico i tempi medi di gestione della procedura variano da un minimo di **68** giorni ad un massimo di **77** giorni solari. (**Graf. 15**).



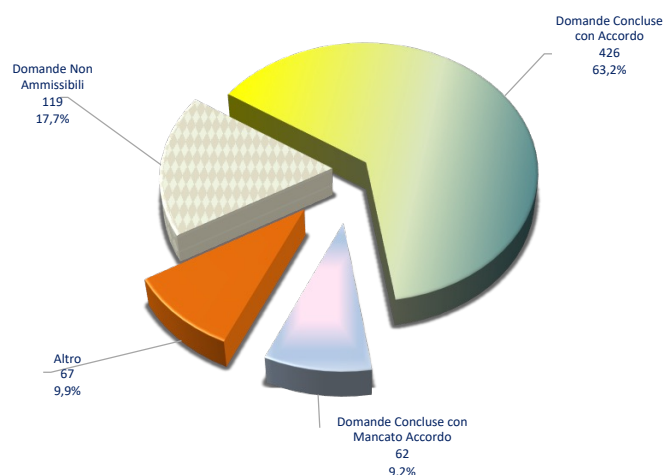
Quanto agli esiti della conciliazione, sempre rispetto alle tipologie studiate nel triennio 2019 – 2021 (**Graf. 16, 16 A e 16 B**), il numero totale di domande di conciliazione pervenute nel 2019 sono pari a 695, 665 nel 2020 e 674 nel 2021. In base al numero delle domande discusse negli anni, le quote degli esiti delle conciliazioni si distribuiscono rispettivamente considerando le domande concluse con verbale di accordo che raggiungono la quota del **56%** nel 2019, del **71%** nel 2020 e del **63%** nel 2021. All'interno della voce "altro" si specifica che rientrano le procedure interrotte e quelle pendenti per un valore pari a 15%, 2% e 10% tra il 2019 e il 2020.



GRAF. 16 A - IDRICO  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2020

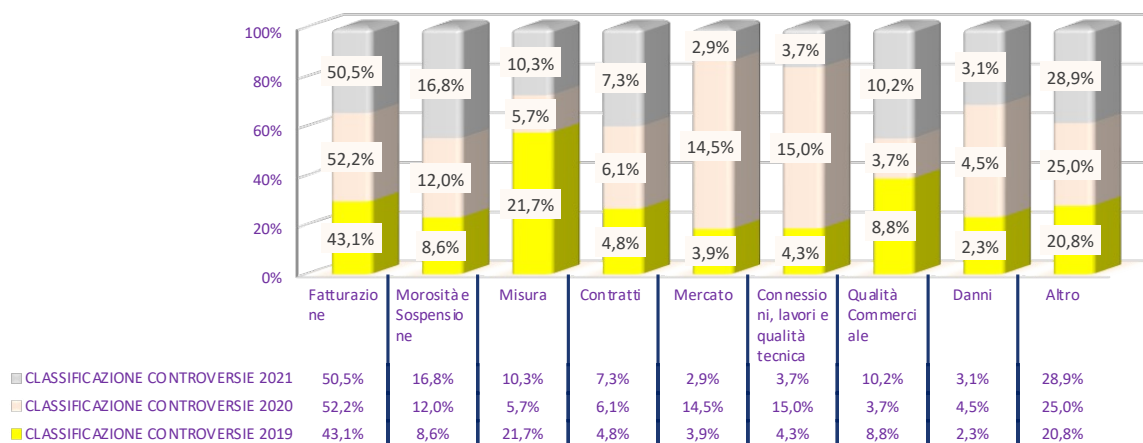


GRAF. 16 B - IDRICO  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2021



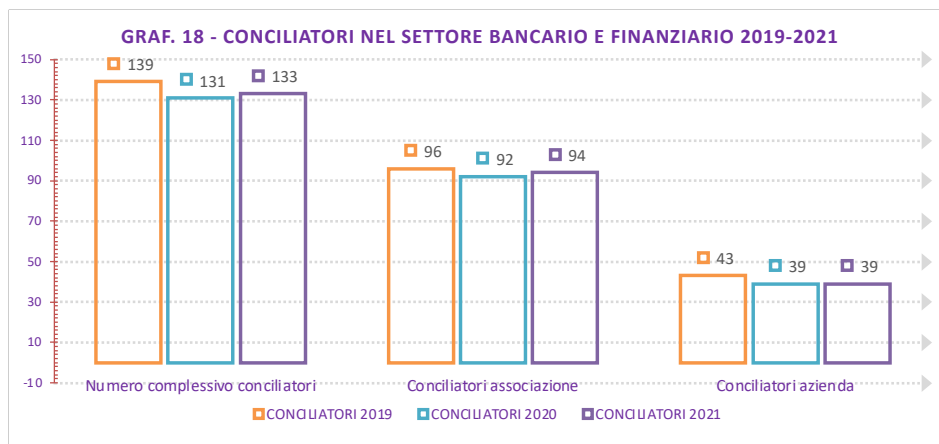
Quanto all'incidenza media delle controversie (Graf. 17) riferita al triennio 2019 – 2021, il 51% è relativa alle problematiche della fatturazione, il 17% a morosità e sospensione, il 10% a misura, il 10% a qualità commerciale, il 7% contratti e il 3% a mercato.

GRAF. 17 - SETTORE IDRICO  
INCIDENZA MEDIA SU TOTALE CONTROVERSIE  
SERIE STORICA 2019-2021

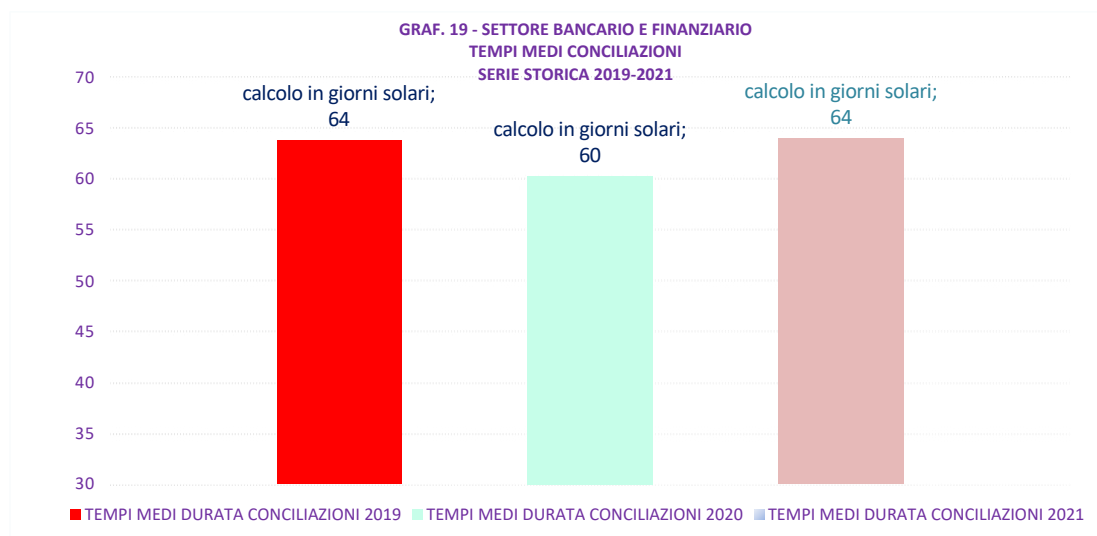


## SERVIZI BANCARIE E FINANZIARI

Dall'analisi del settore dei servizi bancari e finanziari emerge che il numero complessivo dei conciliatori impegnati nel 2021 è pari a 133, di cui 94 impegnati in associazione e 39 impegnati nelle aziende (Graf. 18).

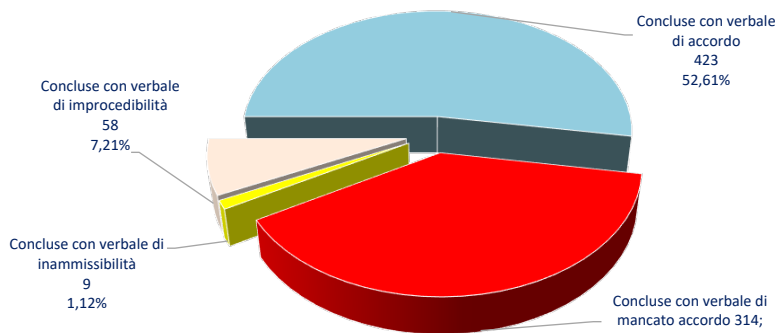


Mediamente la durata di gestione della conciliazione nel 2021 si attesta intorno ai 64 giorni solari (Graf. 19) con un trend che si mantiene tendenzialmente stabile nel tempo.

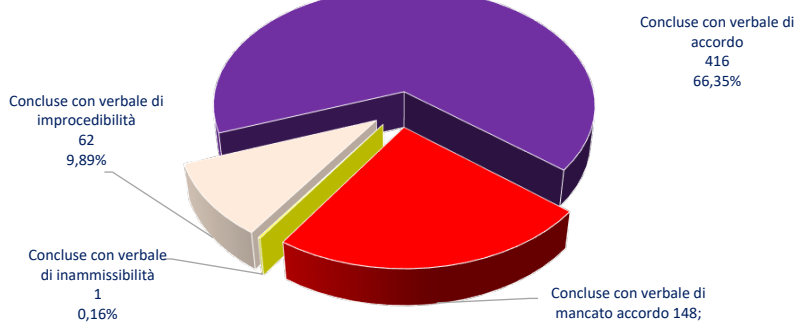


Per cogliere le procedure di conciliazione trattate nel settore bancario e finanziario (Graf. 20, 20 A e 20 B), è possibile verificare che sul totale delle domande di conciliazione sono stati estrapolati gli esiti raggiunti negli anni 2019 – 2020 – 2021, in particolare nel **2021**, disaggregando sulla base delle diverse fattispecie o tipologie degli esiti maggiormente ricorrenti, emerge una concentrazione nelle domande concluse con verbale di accordo del **71%** e quelle concluse con verbale di mancato accordo del **18%**.

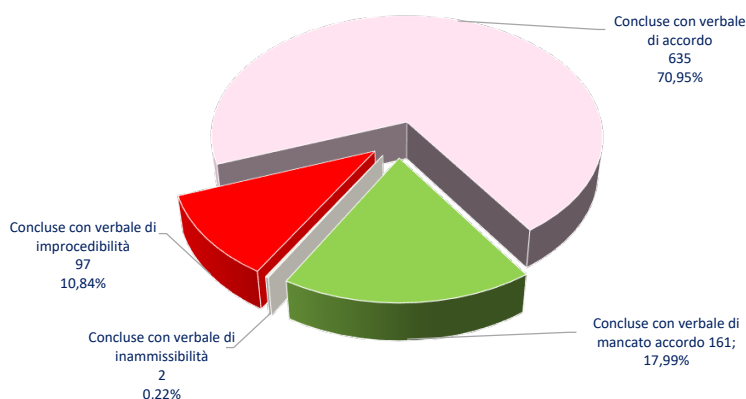
**GRAF. 20 - SETTORE BANCARIO E FINANZIARIO**  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2019



**GRAF. 20 A - SETTORE BANCARIO E FINANZIARIO**  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2020

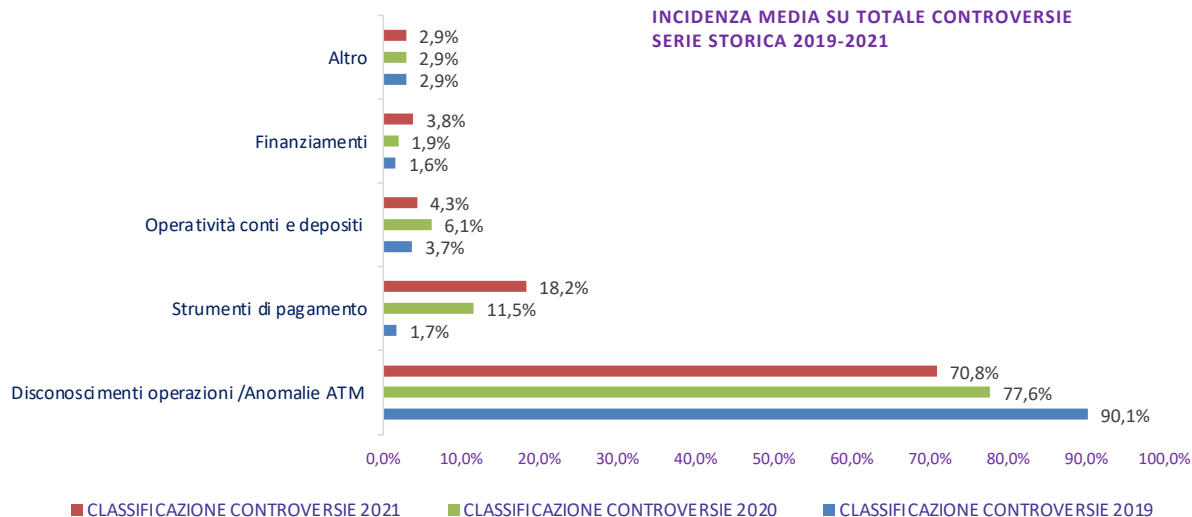


**GRAF. 20 B - SETTORE BANCARIO E FINANZIARIO**  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2021



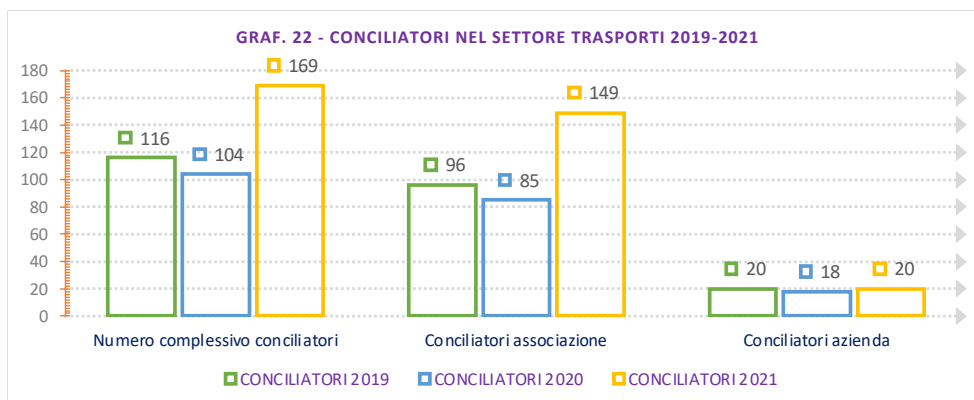
Per il settore sono stati valutati, sulla base dei dati raccolti, gli esiti delle controversie ottenuti secondo le tipologie sotto rappresentate. Delle classificazioni disaggregate secondo le diverse controversie nel **2021 (Graf. 21)**, i pesi tendono a concentrarsi intorno ai disconoscimenti operazioni / anomalie ATM (71%), alle problematiche legate agli strumenti di pagamento (18%), all'operatività di conti e depositi (4,3%) e ai finanziamenti (3,8%).

**GRAF. 21 - SETTORE BANCARIO E FINANZIARIO**  
INCIDENZA MEDIA SU TOTALE CONTROVERSIE  
SERIE STORICA 2019-2021

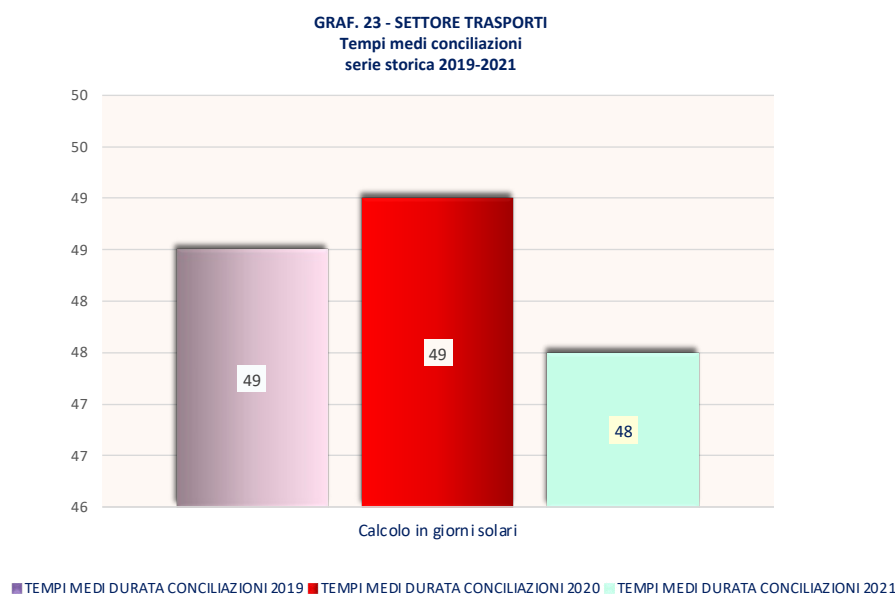


## TRASPORTI

Il **Graf. 22** riporta i dati sui conciliatori impegnanti nel settore trasporti negli anni 2019-2021. I conciliatori impiegati nel 2021 risultano pari a 169, di cui 149 impegnati nelle associazioni e 20 nelle aziende.

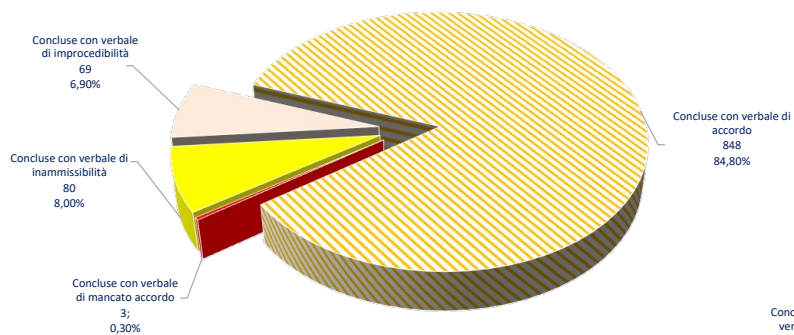


Sui tempi medi di gestione delle procedure di conciliazione (**Graf. 23**) nel settore trasporti è possibile sottolineare che, tra il 2019 ed il **2021**, i giorni massimi per la conclusione della conciliazione si attestano in media intorno ai **48** giorni solari.

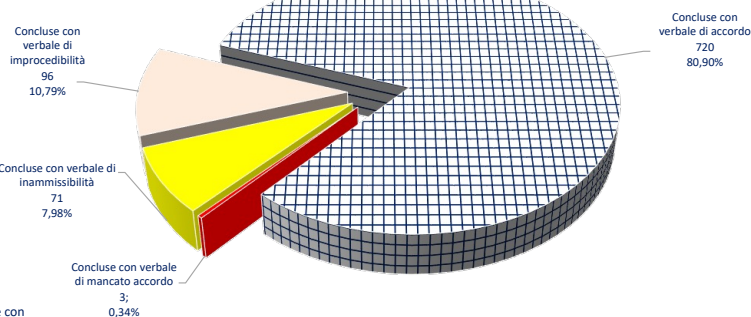


Nei **Graf. 24, 24 A e 24 B** sono stati considerati i pesi delle domande di conciliazione nel comparto trasporti suddivise in: domande discusse, concluse con accordo, concluse con mancato accordo, inammissibili e improcedibili dal 2019 al 2021. Per brevità riportiamo i valori riferiti all'anno 2021 con le maggiori incidenze relative agli esiti analizzati. Le domande di conciliazione concluse con esito positivo ammontano ad un valore pari a 706 con un'incidenza media del 79% e le improcedibili rappresentano il 9% del totale (80).

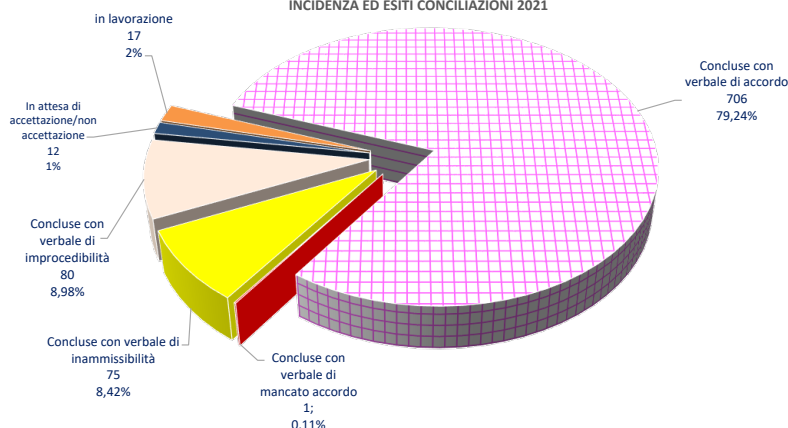
GRAF. 24 - SETTORE MOBILITA'  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2019



GRAF. 24 A - SETTORE MOBILITA'  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2020

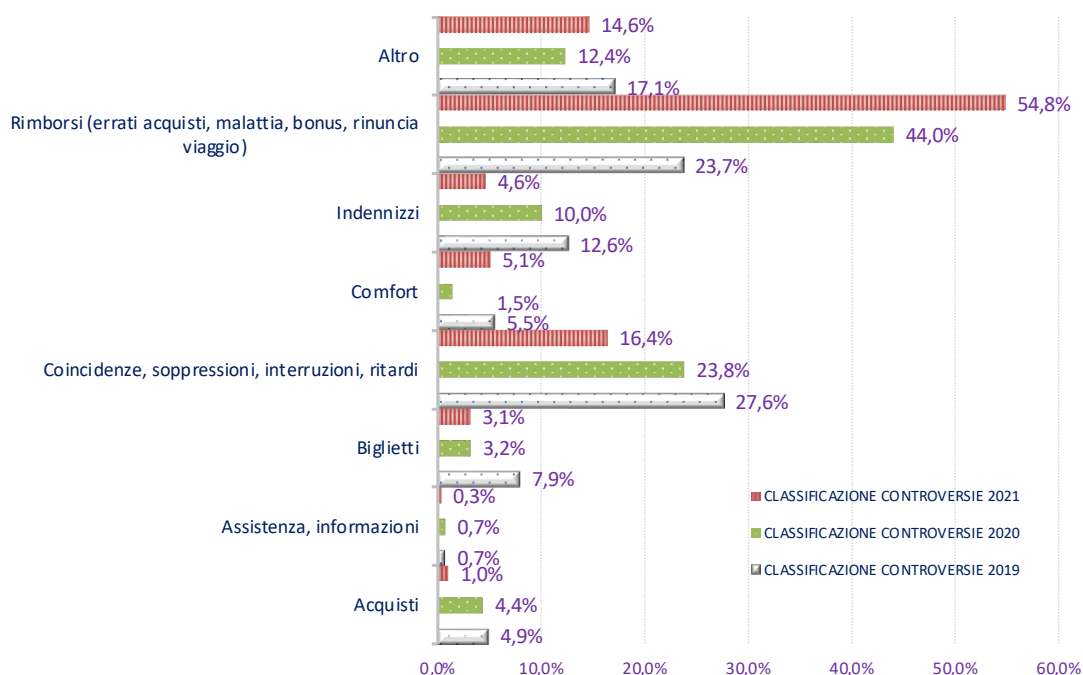


GRAF. 24 B - SETTORE MOBILITA'  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2021



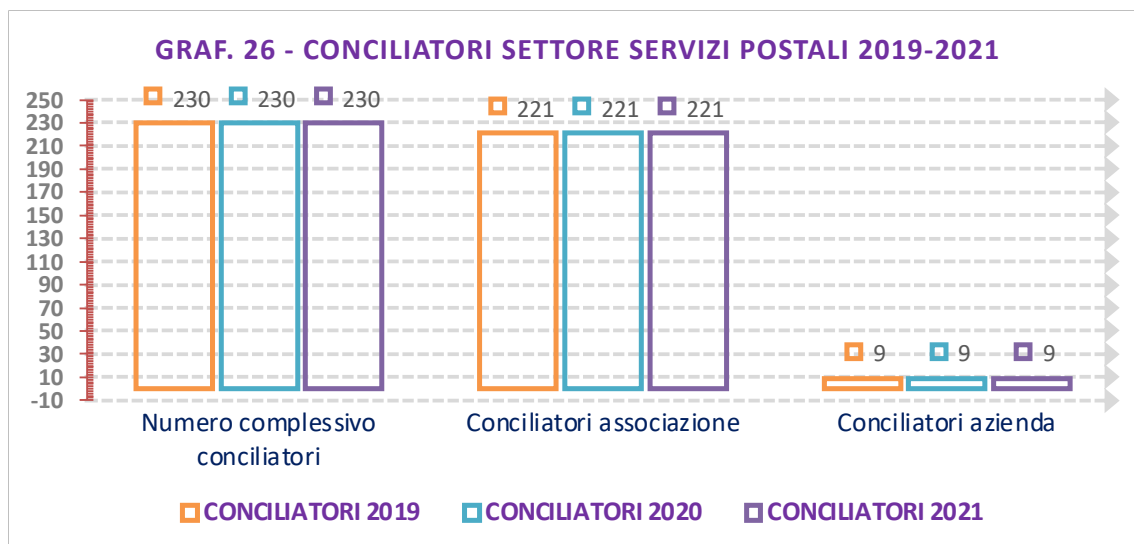
Per quanto attiene la trattazione delle fattispecie che generano oggetto di conciliazione (**Graf. 25**), l'incidenza delle controversie maggiormente ricorrenti per l'anno 2021 presenta un valore del 55% riferito ai rimborsi e del 16,4% per problematiche relative a coincidenze, soppressioni, interruzioni e ritardi. Segnaliamo che il settore del trasporto ferroviario oggetto di analisi non prende in considerazione il trasporto regionale perché l'accordo è stato esteso solo nel 2022 e sarà oggetto del prossimo Rapporto.

GRAF. 25 - SETTORE TRASPORTI  
INCIDENZA MEDIA SU TOTALE CONTROVERSIE  
SERIE STORICA 2019-2021

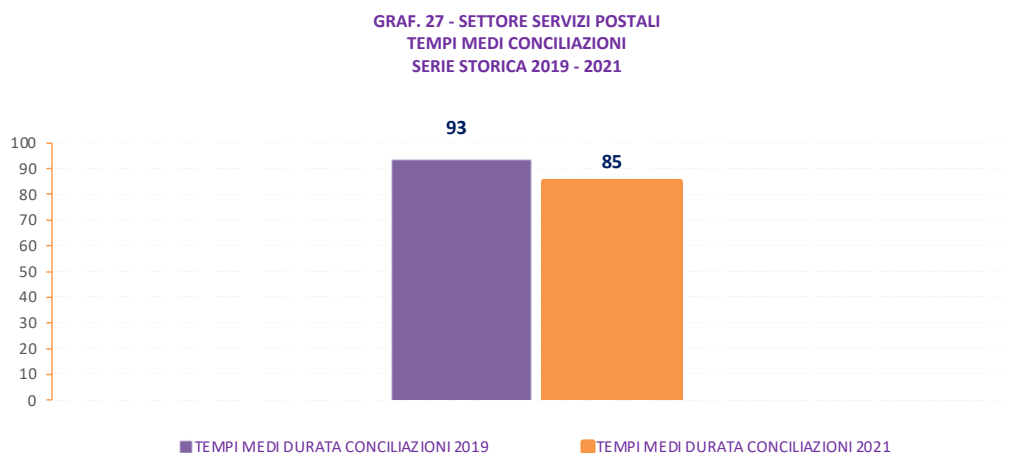


## SERVIZI POSTALI

Il numero complessivo dei conciliatori nel 2021 impiegati nel settore servizi postali è pari a 230 (**Graf. 26**) che suddiviso tra 221 conciliatori impegnati nelle associazioni e 9 nelle aziende; tali valori risultano stabili rispetto agli anni precedenti.



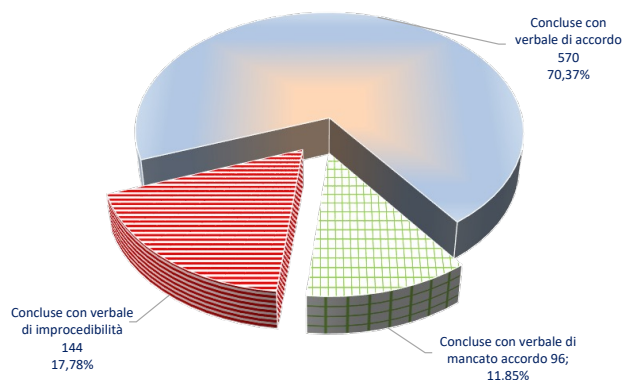
Sulla tempistica di gestione delle procedure di conciliazione (**Graf. 27**) appare un miglioramento nella *performace* del 2021 riportando un valore pari a 85 giorni solari.



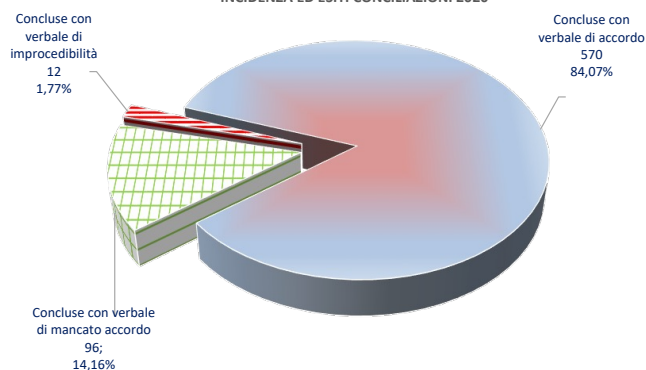
I seguenti grafici riportano le domande di conciliazione provenienti da tre anni contigui ed evidenziano come nel 2021 (**Graf. 28 B**) il totale delle domande di conciliazione presentate e concluse raggiungono un valore pari a 1.510. In particolare gli esiti delle conciliazioni hanno prodotto i seguenti risultati: il numero delle domande conciliate sono pari a 1.330, quelle ritenute improcedibili 59 e le domande considerate non conciliate sono pari a 146.

Le incidenze prodotte rispettivamente per gli esiti delle domande si attestano intorno al 87% delle conciliate, il 4% rappresentano il peso delle improcedibili e le non conciliate rappresentano il 10% sul totale delle domande pervenute.

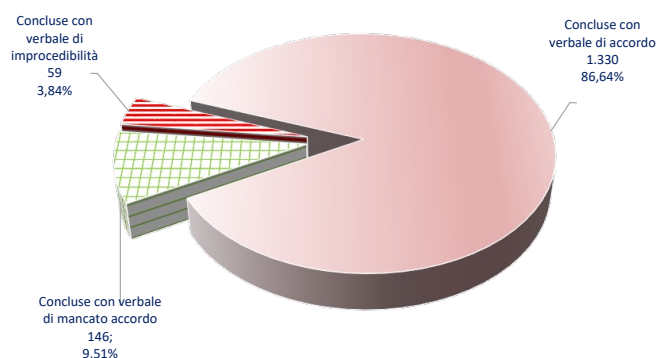
**GRAF. 28 - SETTORE SERVIZI POSTALI**  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2019



**GRAF. 28 A - SETTORE SERVIZI POSTALI**  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2020

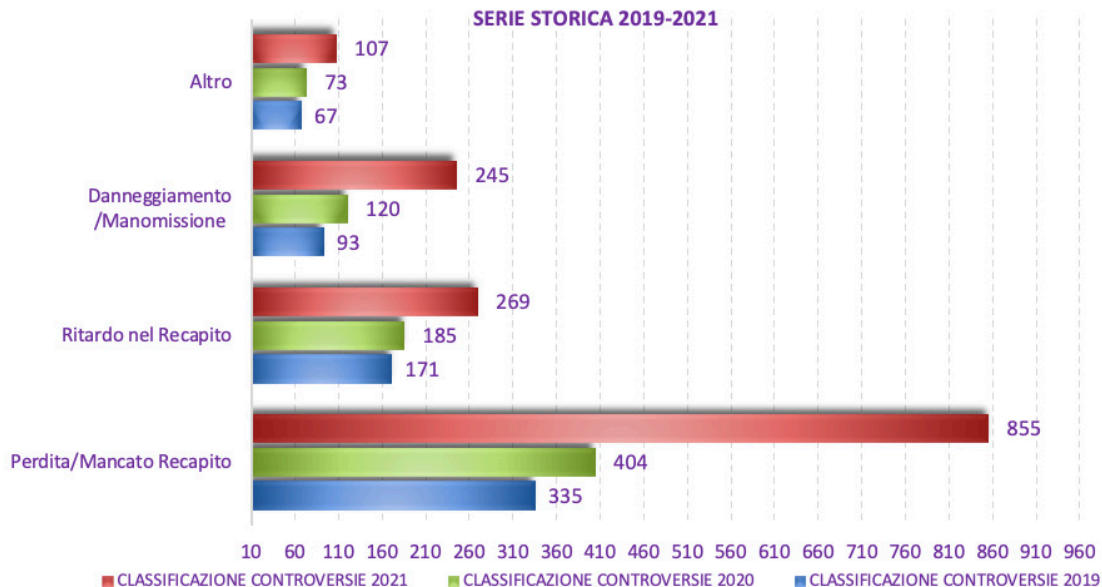


**GRAF. 28 B - SETTORE SERVIZI POSTALI**  
INCIDENZA ED ESITI CONCILIAZIONI 2021



Sulle fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore servizi postali, il **Graf. 29** valuta il peso rispetto all'oggetto delle controversie relativo alla perdita / mancato recapito, ritardo, danneggiamento / manomissione pari rispettivamente a 58%, 18% e 17%.

**GRAF. 29 - SETTORE POSTALI**  
TOTALE CONTROVERSIE  
SERIE STORICA 2019-2021

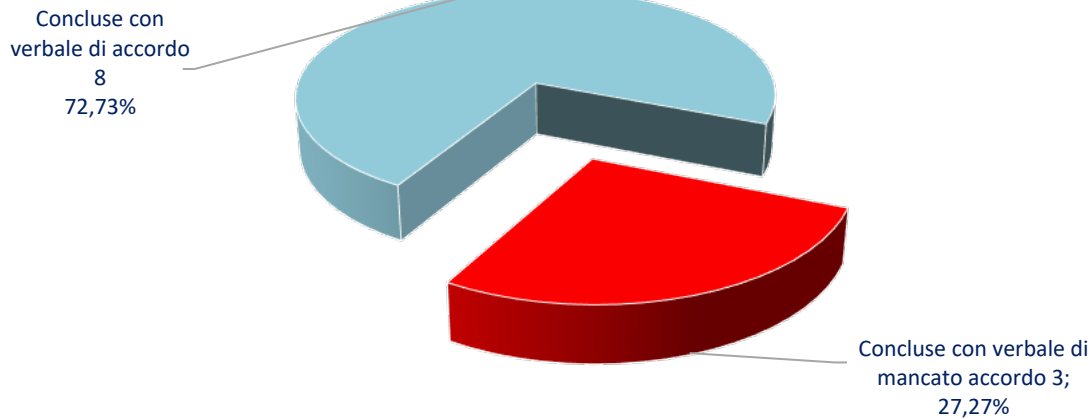




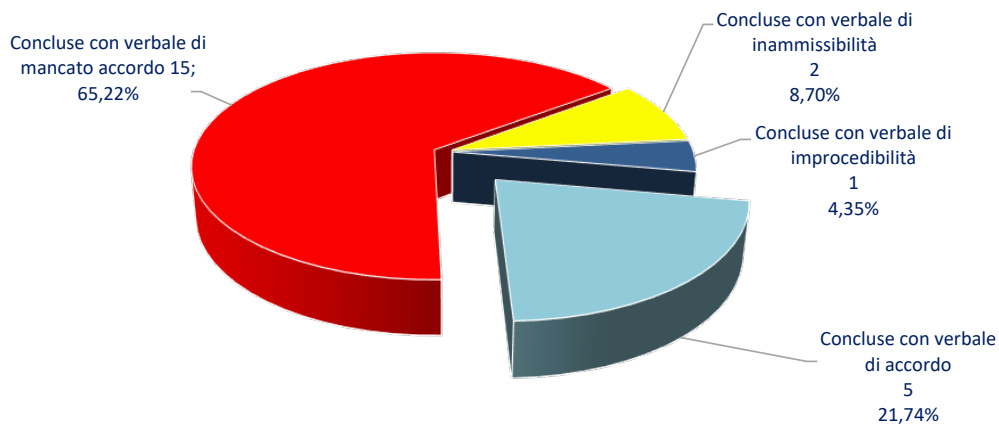
## COMMERCIO ELETTRONICO

I seguenti grafici riportano le domande di conciliazione provenienti da tre anni contigui e mostrano come nel 2021 (**Graf. 30 B**) il totale delle domande risultano pari a 166. In dettaglio dall'analisi degli esiti delle conciliazioni emergono i seguenti risultati: il numero delle domande conciliate sono pari al 16% e quelle concluse con verbale di mancato accordo 9%.

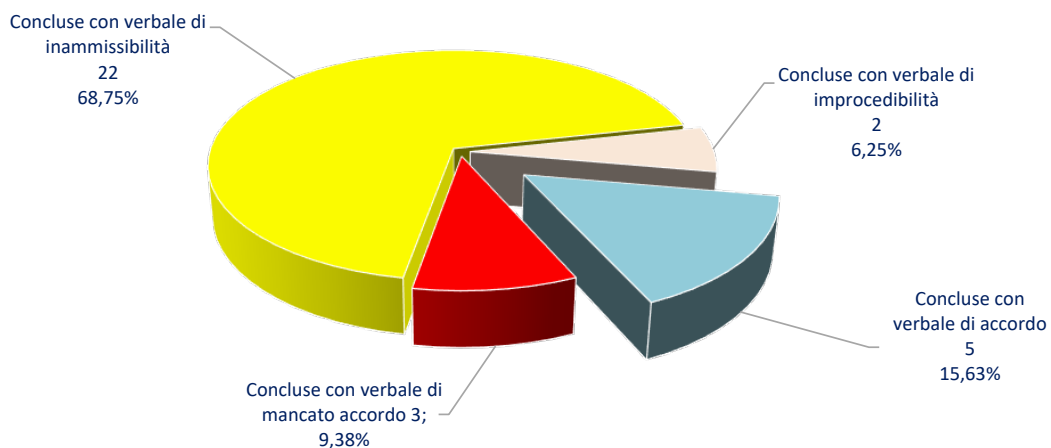
**GRAF. 30 - ECOMMERCE**  
**INCIDENZA ESITI CONCILIAZIONI 2019**



**GRAF. 30 A - ECOMMERCE**  
**INCIDENZA ESITI CONCILIAZIONI 2020**

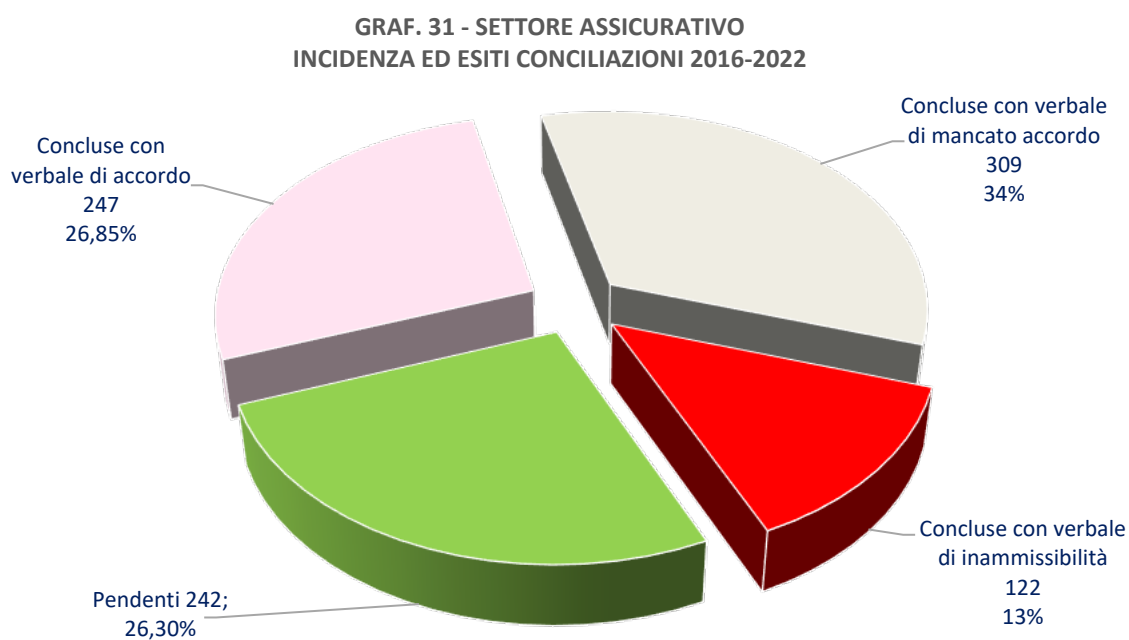


**GRAF. 30 B - ECOMMERCE**  
**INCIDENZA ESITI CONCILIAZIONI 2021**



## ASSICURATIVO

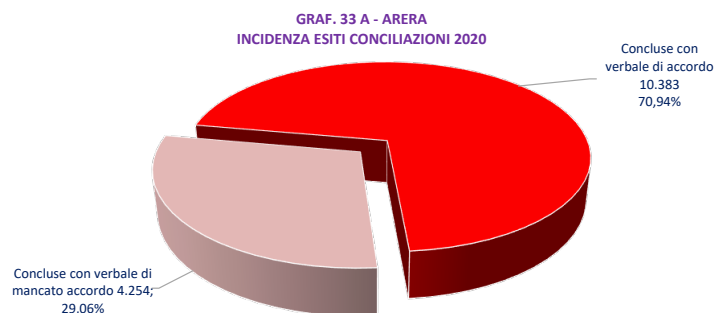
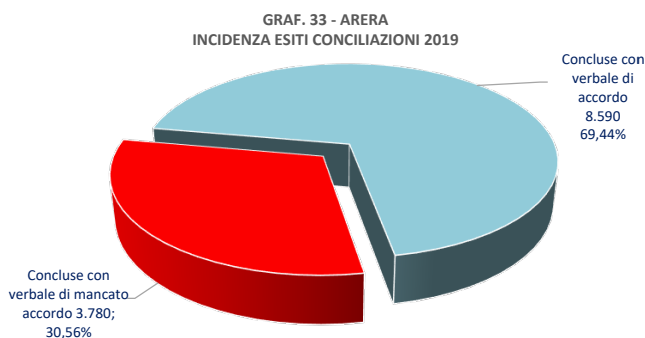
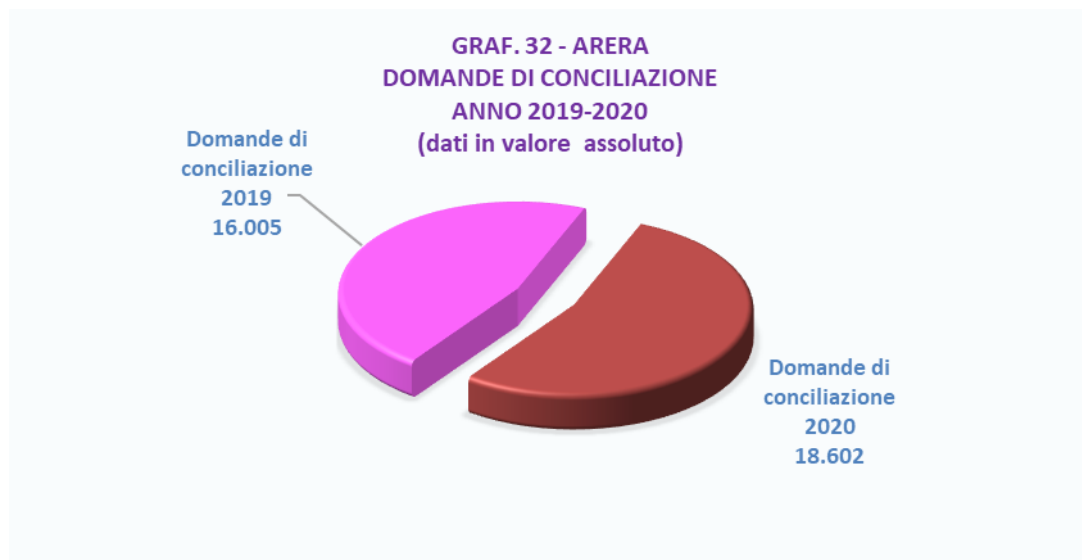
In riferimento al settore assicurativo si specifica che la procedura di conciliazione è destinata a dirimere le controversie solo nel settore RC auto permettendo alle associazioni firmatarie dell'accordo di entrare in contatto con la singola impresa assicuratrice e di discutere con essa il caso che la riguarda. Le imprese assicuratrici che aderiscono allo schema sono 36. I conciliatori rappresentanti delle imprese sono 63, mentre quelli delle associazioni dei consumatori 109. Nel **Graf. 31** è rappresentato il dato aggregato dell'incidenza e gli esiti delle conciliazioni pervenute dal 2016 fino ai primi mesi del 2022.



## APPROFONDIMENTO CONCILIAZIONE AUTHORITY

### Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)

Il Servizio Conciliazione, istituito da ARERA, è **uno strumento gratuito** a tutela dei consumatori che facilita la risoluzione della controversia tra le parti, coinvolge il cliente o un suo delegato, il venditore e/o il distributore di energia ed il conciliatore in veste di facilitatore dell'accordo. E' prevista una procedura on-line semplice e veloce con il supporto di un conciliatore esperto che aiuta le parti a trovare un accordo senza ricorrere alle vie giudiziarie. Per quanto concerne i settori elettrico e gas, l'espletamento della procedura di conciliazione è condizione necessaria per potere accedere alla giustizia ordinaria, mentre per il settore idrico e del telecalore il tentativo di conciliazione è **volontario**. Nello specifico si riportano nel **Graf. 32** le domande di conciliazione pervenute nel biennio (2019 – 2020 dati definitivi).



## Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)

Il procedimento di conciliazione, istituito da AGCOM e disciplinato dal Regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica (delibera n. 203/18/CONS), si svolge interamente per via telematica. Viene attivato nel caso di mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale e ai diritti degli utenti finali stabiliti dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. I dati relativi al 2020 dimostrano come, grazie alla piattaforma telematica realizzata dall'Autorità, nonostante l'emergenza sanitaria e la chiusura degli uffici pubblici gli utenti hanno potuto continuare a tutelare i propri interessi e, allo stesso tempo, il personale dei Corecom è riuscito a offrire un servizio ancora più efficace. Dal punto di vista qualitativo i dati dell'attività conciliativa svolta nel periodo di riferimento si confermano estremamente positivi: il grafico seguente (**Graf. 34**) infatti dimostra che il 67% delle domande pervenute hanno avuto un esito positivo mentre solo il 13% risulta di mancato accordo.

### La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti: il nuovo ConciliaWeb 2.0 – Andamento delle istanze presentate e delle conciliazioni concluse

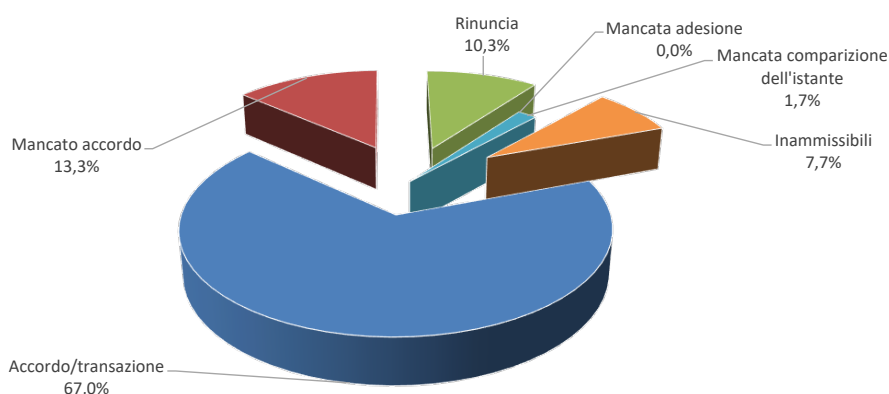
Numero di conciliazioni	Conclusi	Presentati	
2018	12.865	55.640	
2019	120.934	131.986	
2020	132.512	122.140	
Numero di conciliazioni 2021	Totali	Conclusi	In negoziazione
	349.710	325.142	38.607

\*Fonte: Appendice statistica relazione annuale AGCOM 2021

### La risoluzione delle controversie tra operatori e utenti: il nuovo ConciliaWeb 2.0 – Esito delle procedure di conciliazione

Esito delle procedure di conciliazione	(in %)
Accordo/transazione	67,1
Mancato accordo	13,3
Rinuncia	10,3
Mancata adesione	0,0
Mancata comparizione dell'istante	1,7
Inammissibili	7,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

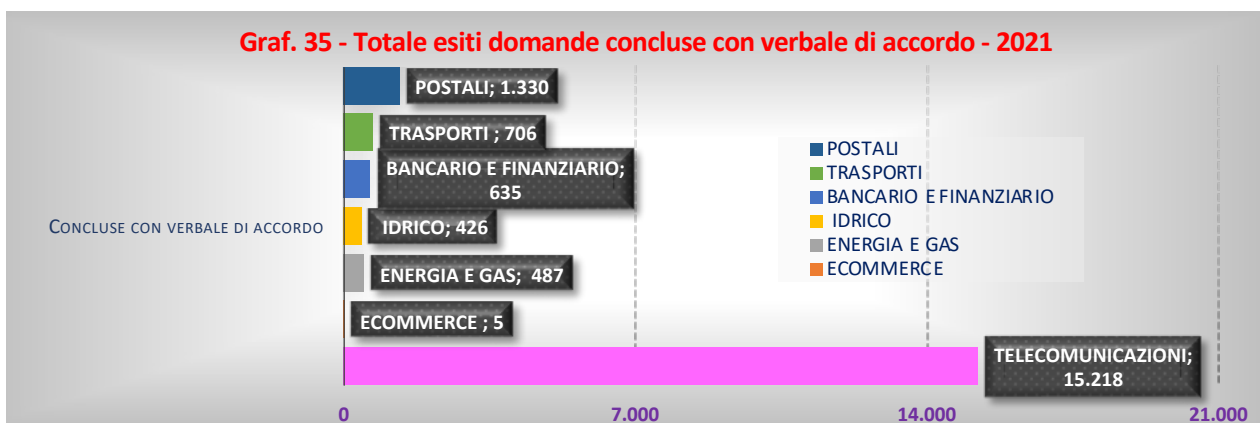
Graf. 34 - AGCOM - esiti procedure di conciliazione 2020



## CONCLUSIONI

Anche quest'anno Consumers' Forum ha dedicato una sessione approfondita sull'andamento delle procedure di risoluzione delle controversie in materia di consumo, per fare ciò ha raccolto in modo sistematico dati, valutazioni e informazioni sulle singole procedure avvalendosi della collaborazione di tutti gli attori. L'animo che ha mosso l'intera ricerca era comprendere in dettaglio gli andamenti dei diversi settori produttivi nei tre anni oggetto di analisi, così da restituire un quadro aggiornato alla collettività e fornire l'occasione di portare alla luce elementi di criticità e buone pratiche. Consumers' Forum ancora una volta si è messa a disposizione per un confronto attivo dal quale è emerso il valore della paritetica con la volontà di continuare ad investire per migliorarla; solo così è possibile rendere un buon servizio al cittadino spesso vittima delle disfunzioni del sistema.

In sintesi, le domande di conciliazione prese in esame nell'ottavo Rapporto sono pari a: **32.846 (2019)**, **25.733 (2020)** e **22.557 (2021)** e coinvolgono, in percentuale nell'ultimo anno, il **settore telecomunicazioni (77,12%)**, **banche e servizi finanziari (4,07%)**, **energia, gas e teleriscaldamento (3,75%)**, **idrico (2,98%)**, **servizi postali (6,69%)**, **trasporti (4,64%)** e **commercio elettronico (0,74%)**. Si segnala che nell'ultimo biennio si è verificata una **contrazione** delle domande pervenute pari al **12%** per la situazione legata alla pandemia Covid-19. Nonostante la crisi pandemica in complesso il sistema economico italiano ha tenuto ma sono emerse importanti contrazioni dei consumi che hanno coinvolto metà delle famiglie ed in particolare tale cambiamento ha comportato una diminuzione del 40% dei consumi (fonte: Osservatorio Federdistribuzione - consumi, nuove abitudini di acquisto e stili di vita). Con l'emergenza sanitaria sono così cambiate le abitudini di vita dei consumatori con un aumento degli acquisti online pari al 70% anche per effetto di una riduzione del reddito delle famiglie (57%) e la conseguente preoccupazione sulle prospettive occupazionali. In tale contesto, la personalizzazione dei servizi online delle associazioni e aziende si è rivelata centrale per lo scambio d'informazioni e dati con i consumatori.



Infine, l'analisi elaborata nell'ottavo Rapporto ha indicato, nonostante il calo dei ricorsi alla procedura, una percentuale di **esiti positivi che nel 2021 è risultata pari a circa il 63% rispetto ai settori produttivi considerati (Graf. 35)**. Un risultato positivo che testimonia il valore dell'attività svolta nella quale si sono impegnate aziende e associazioni dei consumatori; le prime con spirito collaborativo hanno fidelizzato il consumatore, definendo la conciliazione una "buona opportunità commerciale", le seconde hanno messo a disposizione tutte le competenze professionali al servizio della collettività.

## GLOSSARIO

**ADR:** acronimo di *Alternative Dispute Resolution* (in italiano: risoluzione alternativa delle controversie) e contraddistingue le procedure che si attivano per risolvere le controversie tra consumatori e imprese su contratti di vendita di beni e servizi. L'ADR è una procedura di risoluzione alternativa che ha il vantaggio di offrire una soluzione rapida, semplice ed extra-giudiziale alle controversie tra consumatori e imprese. Il provvedimento che introduce in Italia una nuova disciplina delle procedure ADR è il decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 che ha recepito la direttiva ADR per i consumatori 2013/11/UE. Le procedure ADR si differenziano dalle altre procedure di conciliazione perché devono avere determinati requisiti previsti dalla direttiva e dal Decreto legislativo attuativo (come l'aggiornamento periodico biennale dei conciliatori abilitati).

**Conciliazione paritetica per le controversie di consumo:** procedura di risoluzione delle controversie attivabile grazie ad appositi accordi (protocolli) sottoscritti tra le associazioni dei consumatori e l'azienda per la gestione di specifiche tipologie di controversie (riconducibili ad esempio alla violazione degli standard previsti dalle carte dei servizi, ecc.).

**Associazioni di consumatori:** organizzazioni preposte alla tutela e alla promozione dei diritti dei cittadini-consumatori e alla rappresentanza dei loro interessi presso le sedi istituzionali. Il Codice del Consumo prevede requisiti per il loro riconoscimento, anche ai fini della composizione del Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti (CNCU) istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

**Protocollo di conciliazione:** accordo quadro,

sottoscritto dalle parti (Associazioni di consumatori e Azienda) che attesta la comune volontà di risolvere, attraverso la conciliazione paritetica, le eventuali controversie tra azienda e consumatori. I protocolli e i relativi regolamenti sono aperti e sottoscrivibili dalle associazioni dei consumatori di cui all'art 137 del Codice del Consumo.

**Regolamento di conciliazione paritetica:** documento, generalmente allegato al Protocollo, che disciplina il funzionamento della conciliazione paritetica. Il suo contenuto varia a seconda dei soggetti che stipulano l'accordo; si individuano comunque elementi comuni nella sua redazione, dall'istanza per l'accesso al verbale di conciliazione, nel rispetto dei principi espressi in sede comunitaria (raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE).

**Commissione paritetica:** è l'organismo deputato alla gestione della controversia ed è composto pariteticamente da un rappresentante dell'associazione dei consumatori e da un rappresentante dell'azienda; la Commissione ha il compito di formulare una proposta di soluzione della controversia da sottoporre alla valutazione del consumatore. Se la proposta viene accettata, entrambe le parti sottoscrivono un verbale che ha valore di accordo transattivo, al contrario, se l'accordo non viene raggiunto, non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti.

**Reclamo:** segnalazione formale trasmessa dal consumatore all'azienda a seguito di un disservizio subito. Il reclamo può essere formulato via e-mail / PEC, via fax, tramite lettera raccomandata o contattando numeri di telefono dedicati. L'azienda ha l'obbligo di rispondere nei tempi stabiliti dalle Carte di servizio, dai contratti o

dalle specifiche delibere delle Autorità di settore.

**Domanda di conciliazione:** in caso di mancata risposta al reclamo nei termini indicati (in genere 30 o 40 giorni) oppure in caso di risposta non soddisfacente da parte dell'azienda, il consumatore può inoltrare una domanda di Conciliazione Paritetica; la domanda può essere presentata rivolgendosi ad una delle associazioni che hanno sottoscritto il protocollo di conciliazione oppure in maniera autonoma attraverso la compilazione di appositi moduli disponibili online (tanto sui siti delle associazioni quanto su quello dell'azienda interessata). Ogni procedura ha una modulistica semplice, tarata sugli specifici servizi oggetto di lamentela e di facile compilazione anche da parte del singolo cittadino.

**Verbale di conciliazione paritetica:** è il documento che sancisce la conclusione di una procedura di conciliazione. Il verbale si considera positivo quando la Commissione individua una

proposta accettata dal consumatore; al contrario è da intendersi negativo quando il consumatore rifiuta la proposta o quando la Commissione non individua alcuna proposta da sottoporre alla valutazione del consumatore. Il valore giuridico dei verbali di conciliazione sottoscritti è di accordo transattivo tra le parti ai sensi dell'art. 1965 del Codice Civile.

**Tentativo obbligatorio di conciliazione.** Nel settore delle telecomunicazioni e dell'energia è previsto l'obbligo di tentare una risoluzione delle controversie quale condizione di procedibilità per l'azione giudiziaria. Non è obbligatorio accordarsi o trovare la soluzione, ma è obbligatorio il tentativo presso le sedi riconosciute e accreditate (es. commissioni paritetiche attivate con specifici protocolli tra associazioni di consumatori e aziende del settore iscritte negli elenchi ADR).

## **ACCORDI DI CONCILIAZIONE, DOVE TROVARLI**

### **AZIENDE**

#### **Agos**

[www.agoscorporate.it](http://www.agoscorporate.it)

<https://www.agoscorporate.it/gestione-reclami.aspx>

#### **Acea**

<https://www.acea.it/>

<https://www.acea.it/conciliazione>

#### **Acqualatina**

<https://www.acqualatina.it/>

<https://www.acqualatina.it/utenti/servizi-allutente/la-camera-di-conciliazione/>

#### **Acquedotto Pugliese**

<https://www.aqp.it/>

<https://www.aqp.it/clienti/regolamento-qualita-contrattuale/conciliazione/conciliazione-paritetica>

#### **A2a**

<https://www.a2aenergia.eu/>

<https://www.a2a.eu/it/tutela-consumatori>

#### **Ania**

[www.ania.it](http://www.ania.it)

<https://www.ania.it/procedura-di-conciliazione-rc-auto>

#### **Assofin**

[www.assofin.it](http://www.assofin.it)

<https://www.assofin.it/index.php/consumatori/conciliazione-paritetica>

#### **ASSTRA**

[www.asstra.it](http://www.asstra.it)

[http://www.asstra.it/aziende/lista\\_associati.html](http://www.asstra.it/aziende/lista_associati.html)

#### **Consorzio Netcomm**

<https://www.consorzionetcomm.it/>

<https://www.consorzionetcomm.it/spazio-consumatori/segnalazioni/conciliazione-paritetica/>

#### **Edison**

[www.edison.it](http://www.edison.it)

<https://www.edisonenergia.it/edison/info-utili/conciliazione>

#### **Enel**

[www.findomestic.it](http://www.findomestic.it)

<https://secure.findomestic.it/clienti/pmcrs/assistenza/pages/contatta-findomestic/accesso-conciliazione.html>



### **Eni Plenitude**

<https://eniplenitude.com/>

<https://eniplenitude.com/info/servizio-conciliazione-clienti-energia>

### **E.On**

<https://www.eon-energia.com/>

<https://www.eon-energia.com/informazioni-utili/conciliazione.html>

### **Fastweb**

[www.fastweb.it](http://www.fastweb.it)

<https://www.fastweb.it/corporate/governance/conciliazioni-e-associazioni-consumatori/>

### **Findomestic**

[www.findomestic.it](http://www.findomestic.it)

<https://secure.findomestic.it/clienti/pmcrs/assistenza/pages/contatta-findomestic/accesso-conciliazione.html>

### **Intesa Sanpaolo**

<https://www.intesasanpaolo.com/it/persone-e-famiglie.html>

<https://www.intesasanpaolo.com/it/persone-e-famiglie/reclami/accordo-di-conciliazione.html>

### **Iren**

<https://www.gruppoiren.it/>

<https://conciliazione.gruppoiren.it/>

### **PosteMobile**

[www.poste.it](http://www.poste.it)

<http://www.postemobile.it/conciliazione>

### **Poste Italiane**

[www.poste.it](http://www.poste.it)

<https://www.poste.it/reclami.html>

### **Servizio Elettrico Nazionale (SEN)**

<https://www.servizioelettriconazionale.it/it-IT>

<https://www.servizioelettriconazionale.it/it-IT/info-news/info/conciliazioni-e-risoluzione-delle-controversie>

### **TIM**

[www.tim.it/](http://www.tim.it/)

<https://www.tim.it/assistenza/info-consumatori/moduli>

### **Trenitalia**

[www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com)

[https://www.trenitalia.com/it/informazioni/la\\_procedura\\_di\\_conciliazione.html](https://www.trenitalia.com/it/informazioni/la_procedura_di_conciliazione.html)

### **Trenord**

[www.trenord.it](http://www.trenord.it)

<https://www.trenord.it/assistenza/servizi/conciliazione/>

### **Unicredit**

<https://www.unicredit.it>

<https://www.unicredit.it/it/info/reclami-ricorsi-e-conciliazione/la-conciliazione-paritetica.html>

### **Unirec**

[www.unirec.it](http://www.unirec.it)

<http://www.forum-unirec-consumatori.it/post358/regolamento-di-conciliazione.html>

### **Vodafone**

[www.vodafone.it](http://www.vodafone.it)

<https://www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/Carta-del-Cliente/Reclami-consumer>

### **WindTre**

<https://www.windtregroup.it/>

<https://www.windtregroup.it/IT/Governance/ADR.aspx>

## **ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI RICONOSCIUTE DAL CNCU**

### **ACU**

[www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org)

### **ADICONSUM**

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

### **ADOC**

[www.adocnazionale.it](http://www.adocnazionale.it)

### **ADUSBEP**

[www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)

### **ALTROCONSUMO**

[www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)

### **ASSO-CONSUM**

[www.asso-consum.it](http://www.asso-consum.it)

### **ASSOCIAZIONE UTENTI DEI SERVIZI RADIOTELEVISIVI**

[www.utentiradiotv.it](http://www.utentiradiotv.it)

### **ASSOUTENTI**

[www.assoutenti.it](http://www.assoutenti.it)

### **CASA DEL CONSUMATORE**

[www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it)

### **CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI ALTO ADIGE**

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

### **CITTADINANZATTIVA**

[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

**CODACONS**

[www.codacons.it](http://www.codacons.it)

**CODICI**

[www.codici.org](http://www.codici.org)

**CONFCONSUMATORI**

[www.confconsumatori.com](http://www.confconsumatori.com)

**FEDERCONSUMATORI**

[www.federconsumatori.it](http://www.federconsumatori.it)

**LEGA CONSUMATORI**

[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

**MOVIMENTO CONSUMATORI**

[www.movimentoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it)

**MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**

[www.mdc.it](http://www.mdc.it)

**U.Di.Con**

[www.udicon.org](http://www.udicon.org)

**UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**

[www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

# Imprese e loro associazioni di categoria

**Agos**



**FEDERDISTRIBUZIONE**  
LE AZIENDE DELLA DISTRIBUZIONE MODERNA



## Associazioni di Consumatori



## Istituzioni



UNIONCAMERE



Consumers' Forum è un'associazione indipendente e unica in tutta Europa che dal 1999 riunisce imprese e consumatori per facilitare il dialogo, promuovere le politiche consumeriste e migliorare la qualità di vita dei cittadini. Fanno parte di Consumers' Forum le più importanti associazioni di consumatori, istituzioni, numerose imprese industriali e di servizi e le loro rappresentanze. L'associazione è luogo di confronto sui diritti dei consumatori e favorisce il "dialogo aperto" tra le parti.

#### **Consumers' Forum**

Via degli Scipioni, 8 00192 Roma RM  
tel. 06-39725486 fax 06-39887519  
segreteria@consumersforum.it  
[www.consumersforum.it](http://www.consumersforum.it)



**consumforum**



**@ConsumForum**



**consumersforumtv**



**consumers'-forum**