

Abstract



La Giustizia (particolare) - Opera del pittore Andrea Claro per Consumers' Forum

Terzo Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche.

A cura di Liliana Ciccarelli,
Segretario Generale di Consumers' Forum

ABSTRACT

III Report sulle conciliazioni in materia di consumo

Sono **16.895** le domande di conciliazione paritetica presentate dai consumatori nel 2011 per risolvere controversie con le seguenti aziende: Telecom (fisso/mobile), Wind, Fastweb, H3G, Vodafone, Teletu, Poste mobile, Intesa Sanpaolo, Poste servizi postali, Poste Bancoposta, Poste Vita, Agos Ducato, Enel, Eni, Edison, Sorgenia, Acegas, A2A, Alitalia, Trenitalia.

Le domande di conciliazione sono state gestite dalle commissioni composte da rappresentanti delle Associazioni di consumatori e delle stesse imprese ed hanno riguardato *per il 72% il settore della telefonia, 16% energia, 7% servizi e uffici postali, 3% trasporti, 2% banche e servizi finanziari.*

Nell'Unione Europea è stato raggiunto un livello abbastanza elevato di tutela dei consumatori - afferma Sergio Veroli Presidente di Consumers' Forum – tuttavia non è sempre facile per il consumatore riuscire a far valere i propri diritti. L'accesso a strumenti che facilitino l'ottenimento di risarcimenti da parte dei consumatori i cui diritti sono violati dagli operatori economici, promuove la fiducia dei consumatori nel mercato e ne migliora il funzionamento. In un contesto di liberalizzazioni e di crisi come quello che stiamo vivendo, la fiducia del consumatore è una leva strategica che può contribuire alla ripresa economica”.

L'Europa chiede 90 giorni per chiudere una controversia di consumo in conciliazione¹, in alcuni settori come ad esempio nella telefonia e nel settore dei trasporti alla conciliazione paritetica ne bastano anche la metà. In media le commissioni paritetiche arrivano ad individuare una proposta entro **70 giorni** con la necessità di un solo incontro per la definizione del merito della controversia con una percentuale di accordi raggiunti pari al: **96% nel settore tlc, 92% nel settore postale, 88% nel settore dei trasporti, 78% nel settore energia, 79% nel settore bancario e finanziario.**

Nel solo 2011 i consumatori hanno avuto rimborsi, servizi o indennizzi in conciliazione paritetica pari ad un valore economico di circa **3,5 milioni di euro a costi zero per il cittadino consumatore** in quanto la procedura è gratuita. La Commissione Europea ritiene che la possibilità di accedere a sistemi conciliativi di buona qualità in tutta l'Unione farebbe risparmiare ai consumatori circa **22,5 miliardi di euro** l'anno; il costo del contenzioso non risolto con i consumatori europei è valutato allo **0,4% del Pil dell'Unione.**

¹ Proposta di DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, recante modifica del regolamento (CE) n. 2006/2004 e della direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).

“Per il terzo anno consecutivo Consumers’ Forum analizza il contenzioso tra aziende e consumatori - afferma Liliana Ciccarelli curatrice della ricerca e Segretario Generale di Consumers’ Forum - ; dall’indagine emerge la conferma dell’utilità di strumenti semplici e facilmente accessibili, che consentano di risolvere le piccole controversie della vita quotidiana. Il modello della conciliazione paritetica è semplice ed efficace e meriterebbe una maggiore diffusione anche in considerazione del recente riconoscimento del Parlamento Europeo che ha definito il modello italiano di conciliazione paritetica una best practice” (Risoluzione 25 ottobre 2011).

Ci sono ampi **spazi di miglioramento** per la conciliazione paritetica sotto il profilo ad esempio della generalità della casistica oggetto di conciliazione e della maggiore conoscenza presso i consumatori. Non tutte le domande presentate sono state ammesse, la valutazione di ammissibilità ha avuto in taluni settori una certa rilevanza ed è oggetto di modifica di alcuni importanti protocolli nella direzione di estendere il più possibile le fattispecie per le quali il consumatore può accedere allo strumento conciliativo. ***Dall’overbooking, agli importi anomali in bolletta, ai ritardi nell’attivazione di servizi di telecomunicazioni o di arrivo di una raccomandata***, oggi il consumatore ha la possibilità di non rinunciare ai propri diritti e di contribuire allo stesso tempo a migliorare i servizi attivando le commissioni paritetiche di conciliazione per l’esame del disservizio e valutazione del disagio o danno subito.

Si stima che dal 2001 siano circa **197.000** le domande trattate garantendo la gratuità per il consumatore. Il consumatore ha dai 5 ai 30 giorni a disposizione (in base ai relativi protocolli e regolamenti) per valutare la proposta conciliativa individuata e proposta dalla commissione.

L’efficacia dei risultati in termini di tempo, semplicità e percentuale degli accordi raggiunti ha fatto guadagnare all’Italia una **“tripla A”** da parte del Parlamento Europeo che nel 2011 ha richiamato *“l’attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e associazioni di consumatori”*.

È valido per il Parlamento Europeo il modello paritetico anche sotto il profilo dell’imparzialità in quanto ***“l’imparzialità del risultato può validamente fondarsi sul principio di una partecipazione paritetica di personalità provenienti dalle associazioni di consumatori dalle organizzazioni che rappresentano le imprese”***.

Le conciliazioni paritetiche intervengono nel risolvere controversie che probabilmente non andrebbero dinanzi ad un giudice. L'unico requisito formale per poter accedere alla procedura è l'aver inoltrato già formale reclamo al quale l'azienda non ha dato riscontro nei tempi stabiliti oppure il riscontro fornito non è stato ritenuto soddisfacente dal consumatore.

Il valore aggiunto della conciliazione paritetica per le controversie di consumo è il ***riequilibrio del potere negoziale***; l'intervento delle Associazioni di consumatori, dal momento della stipula del protocollo con l'azienda al momento dell'assistenza in fase di reclamo e procedura conciliativa, rappresenta nei fatti un riequilibrio del potere negoziale. Il potere negoziale del consumatore, assente nel momento della sottoscrizione del contratto per adesione, viene in qualche misura recuperato in fase di gestione della controversia con il modello di conciliazione paritetica.

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

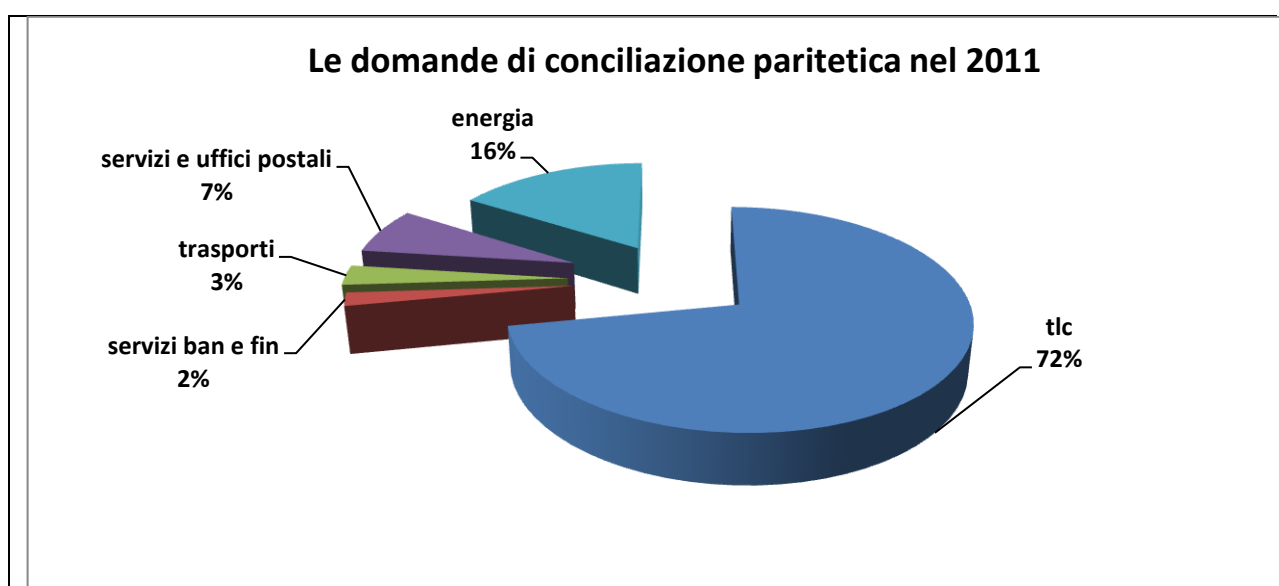
Fonte Consumers' Forum 2012

Il considerevole calo delle domande di conciliazione nel settore bancario è determinato dalla conclusione della gestione delle controversie legate ai titoli Parmalat per i quali si è esaurita la trattazione delle domande pervenute nel corso del 2010.

Rispetto alla precedente annualità, fermo restando la non comparabilità dei dati per le ragioni indicate nella nota metodologica, risultano in aumento in particolare le conciliazioni del settore energetico, si è reso possibile inoltre applicare lo strumento della conciliazione paritetica anche a disservizi relativi al c.d. blackout degli uffici postali venutosi a determinare dal 1 al 10 giugno 2011. Al di là dei flussi di domande di conciliazione registrate di anno in anno, determinato anche da fattori particolari e/o eccezionali come è stato nel caso della gestione del crack del risparmio, è significativo valutare l'impatto del ricorso alle conciliazioni paritetiche nel suo insieme. A partire infatti dalla prima esperienza pilota ad oggi, la stima (senz'altro in difetto perché non tiene conto dei protocolli locali) delle conciliazioni gestite secondo il modello paritetico è di circa **197.000** casi come meglio descritto di seguito.

Settore	Avvio di prima sperimentazione	Numero conciliazioni gestite dall'inizio della prima sperimentazione
Telecomunicazioni	(1991) avvio 2001	119.273
Servizi e uffici postali	2002	8.777
Servizi bancari e finanziari	2003/04	62.700
Trasporti	2009	884
Energia	2006/07	5.357

Fonte Consumers' Forum 2012



Fonte Consumers' Forum 2012

Settori

Valore economico medio controversie

Tlc Fisso	circa 400 euro
Tlc Mobile	circa 600 euro
Servizi Bancari/finanziari	circa 500 euro
Servizi postali	circa 180 euro
Trasporti	circa 200 euro
Energia	circa 400 euro

Fonte Consumers' Forum 2012

GLOSSARIO

ADR: è l'acronimo di *Alternative Dispute Resolution* (Risoluzione Alternativa delle Controversie) e indica i diversi sistemi di risoluzione dei conflitti alternativi al ricorso alla giustizia civile.

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.

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.).

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.

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 1.965 del Codice Civile.

Promemoria per il consumatore

1. Al verificarsi di un disservizio verifica le modalità di segnalazione o di reclamo previste nella carta dei servizi e indicate nel contratto o in altra documentazione (es. documenti di fatturazioni, comunicazioni periodiche).
2. Se il tuo il reclamo non ha avuto riscontro, o se la risposta al reclamo non è soddisfacente, verifica la possibilità di ricorrere alla conciliazione paritetica.
3. Rivolgiti ad una Associazione dei consumatori per informazioni o assistenza nella procedura di conciliazione.