



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

**Terzo Rapporto sulle
Conciliazioni Paritetiche.**

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

Roma 1 marzo 2012

CONSUMERS' FORUM

Un appuntamento

Tre rapporti del CONSUMERS' FORUM

- 2 marzo 2010
- 2 marzo 2011
- 1 marzo 2012

Alcuni traguardi raggiunti

- Decreto legislativo 28/2010 art 2
- DM 180/2010 art 7
- Risoluzione PE 25 ottobre 2011

Scenario in movimento

- Risoluzione Parlamento europeo del 25 ottobre 2011
- Proposta di direttiva comunitaria 24 novembre 2011
- Decreto legislativo 93/2011 art 44
- Indagine conoscitiva AEEG Vis 98/11
- Delibera 597/11/Cons AGCOM

Contesto politico ed economico

- *I consumatori e il loro benessere devono essere al centro della prossima fase del mercato unico. Una maggiore centralità dei consumatori presuppone una rinnovata attenzione all'integrazione del mercato e alla concorrenza, un aumento dei diritti, e degli strumenti di tutela e mezzi di ricorso (...). Diverse azioni (...) contribuiscono al benessere dei consumatori nel mercato unico, ad esempio l'accesso ai servizi di interesse generale (...), l'integrazione delle preoccupazioni dei consumatori nel monitoraggio del mercato, il potenziamento dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie".*
Relazione M. Monti

Contesto Europeo



- I consumatori in Europa sono **500 milioni** e la spesa per i consumi ammonta al **56% del PIL** dell'Unione Europea
- la possibilità di accedere a sistemi conciliativi 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 è valutato allo **0,4% del Pil dell'Unione**
- le somme perse dai consumatori europei a causa di acquisti effettuati in altri Paesi Europei è compresa tra i **500 milioni e 1 miliardo di euro**.

Di cosa ci occupiamo

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.

(foto campagna informativa conciliazione paritetica gruppo HERA)

Il III Rapporto

- **21 protocolli di conciliazione**
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
- **7 telefonia**
- **6 energia**
- **4 servizi bancari e finanziari**
- **2 servizi postali**
- **2 trasporti**