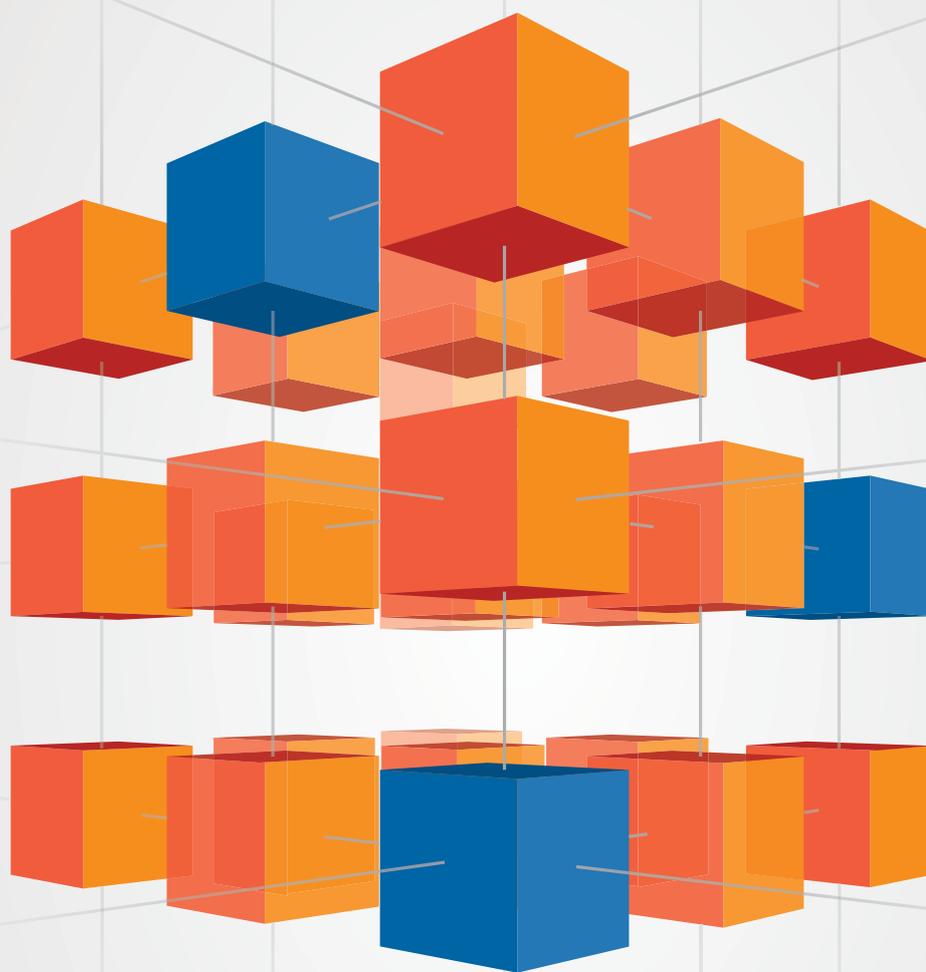




PRESENTA



Conciliazioni Paritetiche
Sesto Rapporto annuale

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 alla sesta edizione.

L'Associazione forma i conciliatori per i diversi settori, dall'energetico alle telecomunicazioni (circa mille addetti ai lavori ad oggi). L'Associazione ha un know how unico nel panorama formativo, essendo i docenti sia professionisti altamente specializzati sia soggetti direttamente coinvolti nelle conciliazioni (dirigenti di aziende e associazioni dei consumatori).

Consumers' Forum è accreditato presso il Ministero della Giustizia come Ente formatore per i Mediatori e fino ad oggi ha formato circa una ottantina di addetti ai lavori. Nel prossimo futuro conta inoltre di offrire corsi di Alta Specializzazione per Mediatori formando figure specializzate e differenziando l'offerta formativa per settori merceologici (Energia, Tlc, Banche, Trasporti...).

Nel 2011 il Parlamento Europeo "richiama l'attenzione sulla conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle 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 workshop **"Conciliazioni paritetiche: Report 2015 e recepimento direttiva 2013/11/UE"** all'interno di **Consumeeting 2015 "Il Consumatore interconnesso"**.

CONCILIAZIONI PARITETICHE: REPORT 2015 E RECEPIMENTO DIRETTIVA 2013/11/UE

modera **Roberto Tascini** - Segretario nazionale ADOC

presentazione a cura di **Antonietta Boselli** - Segretario Generale Assoutenti

VI Report annuale sulle Conciliazioni Paritetiche

intervengono tra gli altri

Gianfrancesco Vecchio - Direttore Direzione generale per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica Ministero dello Sviluppo Economico | **Elena Fissore** - Senatrice della Repubblica, Membro della 10^a Commissione permanente (Industria, commercio, turismo) | **Pietro Praderi** - Presidente Lega Consumatori | **Pietro Giordano** - Presidente Adiconsum | **Giuseppe Leonardo Carrero** - Componente Arbitro Bancario Finanziario designato da Banca d'Italia | **Gabriella Facchetti** - Responsabile dell'unità Conciliazioni e Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico | **Mario Staderini** - Direttore Area Tutela dei Consumatori Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni | **Enea Franza** - Responsabile ufficio camera di conciliazione ed arbitrato presso la Consob | **Paola Thiella** - Vice Direttore ISDACI | **Ovidio Marzaioli** - Vice Segretario Generale Movimento Consumatori | **Tiziana Pompei** - Vicesegretario Generale Unioncamere | **Agata Carosi** - Responsabile Rapporti con le Associazioni dei Consumatori e Conciliazione Paritetica - Tutela del consumatore di Telecom Italia | **Leone Vitali** - Consumer Associations Relations Manager Vodafone | **Gianfranco Galasso** - Rapporti con le Associazioni di Consumatori Wind | **Giovanni Ferrari** - Responsabile Ufficio Conciliazioni Trenitalia | **Claudia Ciriello** - area Consumatori Cittadinanzattiva | **Sara Bitetti** - Relazioni Esterne Confconsumatori | **Laura Mastrocinque** - Unione Nazionale Consumatori

Questo sesto rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche, realizzato da **Consumers' Forum**, chiude una fase importante di uno strumento originale per la risoluzione delle cosiddette *small claims* e ne apre un'altra potenzialmente ancora più rilevante e significativa poiché quest'anno è stato finalmente raggiunto l'obiettivo del riconoscimento normativo della negoziazione paritetica. La negoziazione paritetica ha rappresentato una eccellenza e una peculiarità del nostro Paese, ha consentito la risoluzione di tante piccole controversie di consumo e ha contribuito a decongestionare le aule di tribunale.

Un obiettivo perseguito con tenacia dalle Associazioni dei Consumatori, dalle Imprese che credono nel dialogo e nel confronto trasparente con i propri clienti e dalle istituzioni come il Ministero dello Sviluppo Economico, che hanno sostenuto e condiviso questa modalità di risoluzione delle controversie contribuendo in maniera determinante al recepimento della Direttiva Europea 2013/11/UE.

La svolta è stata determinata da quest'ultima Direttiva con la quale l'Europa ha voluto imprimere un'accelerazione decisiva alla diffusione degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. La Commissione Europea attribuisce a questi strumenti una elevata valenza strategica per il completamento del mercato interno e per migliorare la fiducia dei cittadini, condizione fondamentale per lo sviluppo economico dello spazio europeo.

L'Unione Europea è partita dalla constatazione che, nonostante le raccomandazioni 98/257/CE del 30 marzo 1998 e 2001/310/CE del 4 aprile 2001, le ADR non si sono affermate in modo soddisfacente e solo una parte minoritaria dei consumatori europei conosce queste opportunità e se ne avvale.

Un livello elevato di protezione dei consumatori e la facilità di accesso dei consumatori agli strumenti di risoluzione delle controversie creano un clima di fiducia e contribuiscono allo sviluppo e alla crescita economica.

Venti anni fa la negoziazione paritetica è stata una felice intuizione di alcune Associazioni dei Consumatori e delle Aziende più rispettose dei diritti dei consumatori/clienti. Nel tempo si è notevolmente sviluppata e **Consumers' Forum**, costituitosi nel 1999, ha svolto un ruolo determinante in questo ambito, coerente con la sua *mission* che si basa sul confronto e il dialogo sistematico tra Aziende e Associazioni dei Consumatori per migliorare il livello di cultura consumerista, di consapevolezza dei cittadini e favorire i comportamenti corretti e trasparenti delle Aziende.

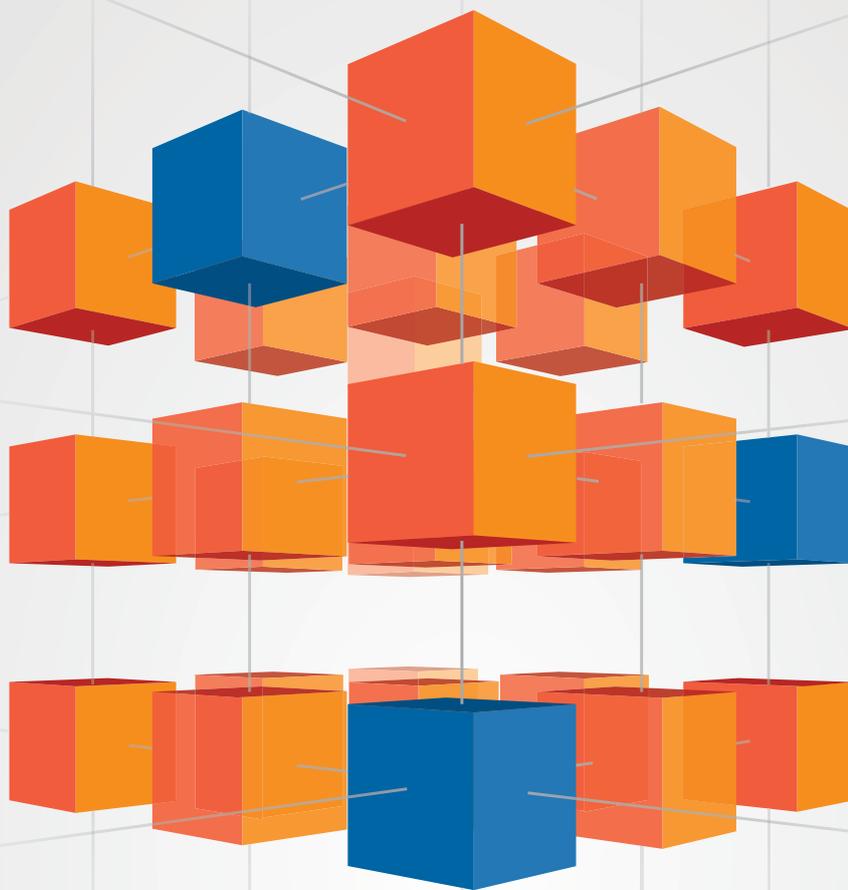
La negoziazione si è dimostrata un efficace e valido strumento che, cogliendo l'opportunità fornita dal decreto legislativo n. 130 del 6 agosto 2015, va ora rafforzata, rilanciata e sviluppata per mettere a disposizione dei cittadini uno strumento ancora più efficace.

Il decreto legislativo 130 delinea uno scenario nel quale interagiscono una varietà di strumenti per la risoluzione delle controversie, da quelli di tipo aggiudicativo ai modelli di tipo facilitativo e negoziale. L'auspicio è che tutte queste possibili soluzioni alternative alla giustizia ordinaria siano messe nelle condizioni di competere ad armi pari e sarà poi il mercato, ovvero i cittadini, a scegliere quelle più efficaci ed efficienti.

Insomma si tratta di innescare una sana competizione che abbia come obiettivo quello di garantire una maggiore tutela dei consumatori, di aumentare la fiducia nel mercato, di accelerare i tempi di risoluzione delle controversie e di contenere al massimo i costi.

Lamberto Santini

Presidente di Consumers' Forum



Sesto Rapporto sulle Conciliazioni Paritetiche

a cura di

Antonietta Boselli

Segretario generale Assoutenti

Si ringraziano le Aziende che hanno aderito alla compilazione del questionario contribuendo alla stesura del sesto 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.

MAPPA DEI PROTOCOLLI DI CONCILIAZIONE PARITETICA.

Si riporta di seguito nella Tabella 1 la mappa dei principali protocolli nazionali di conciliazione paritetica

PRINCIPALI PROTOCOLLI NAZIONALI DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Settore	Azienda
Telecomunicazioni	1. TIM (fisso/mobile) 2. Wind 3. H3G 4. Fastweb 5. Vodafone e Teletu 6. Poste Mobile 7. Sky
Energia e gas	8. Enel 9. Eni 10. Edison 11. E.ON Energia 12. Sorgenia
Servizi bancari/finanziari	13. Agos Ducato 14. Banca Findomestic 15. Banca Popolare di Milano 16. Banco posta 17. Crif 18. Gruppo Banche Popolari Emilia-Romagna 19. Gruppo Intesa Sanpaolo 20. Gruppo Monte dei Paschi di Siena 21. Gruppo Unicredit
E-commerce	22. Consorzio Netcomm
Servizi Postali Assicurazioni	23. Poste Italiane 24. Ania RCAuto 25. Unione Nazionale Agenti Professionisti di Assicurazione (RcAuto) 26. UnipolSai Assicurazioni
Trasporti/mobilità	27. Alitalia 28. ASSTRA 29. Autostrade 30. Trenitalia
Turismo Pubblici esercizi	31. Astoi/Assotravel 32. Fiavet 33. FIPE
Condominio	34. ANACI

Tabella 1 Consumers' Forum 2015

ELENCO NON ESAUSTIVO DEI PROTOCOLLI REGIONALI

Settore	Azienda/ Ente	Regioni
Servizi aeroportuali	SEA	Lombardia
Energia e Gas/Acqua	Abbanoa (acqua) Aimag Hera Coop Gas SGR Servizi A2A -A2A Energia -Acsm Agam -Aemme Linea Energie -Asmea -Aspem Energia -ASPM Soresina Servizi -Bas Omniservizi Gelsia Linea Più Uni Acque Vallenergie Umbria Energy ASEA (Ag. Sannita per l'Energia e Ambiente) Gori (Acqua) AcegasAps Ascopiave Ascotrade ASM SET Uni.co.g.e. Veritas Energia Vivigas Agenzia Gardesana (Acqua) Bluenergy Acea (energia e gas) Acea Distribuzione Acea Ato2 (acqua) Acea Ato5 (acqua) Acqualatina Iren Unogas	Sardegna Emilia Romagna Lombardia Valle D' Aosta Umbria Campania Veneto Friuli Venezia Giulia Lazio Liguria

	Publiacqua	Toscana
	Acquedotto Pugliese	Puglia
	Acquedotto Lucano	Basilicata
Trasporti/Mobilità	Trenord	Lombardia
Condominio	ANACI (Bolzano)	Prov.Aut. BZ

Tabella 2 Consumers' Forum 2015

Le conciliazioni paritetiche iniziano il loro iter in Italia il 28 febbraio 1989 con la sottoscrizione di un protocollo d'intesa che stabiliva la reciproca collaborazione secondo criteri di correttezza e trasparenza tra alcune Associazioni dei Consumatori e la Telecom Italia allora SIP. Il 10 marzo 2004 veniva sottoscritto un nuovo protocollo tra Telecom Italia e le Associazioni dei Consumatori, adottando la procedura di conciliazione paritetica monofasica.

Da allora molte aziende, a livello nazionale e regionale, hanno sottoscritto con le Associazioni dei Consumatori protocolli di conciliazione paritetica ed i relativi regolamenti.

I comparti merceologici interessati riguardano, principalmente, la *Telefonia*, l'*Energia*, ed i *Servizi Idrici*, i *Servizi Bancari e Finanziari*, i *Servizi Postali*, i *Trasporti*, le *Assicurazioni*, il *Turismo* ed il comparto dell'*e-commerce* (nel mese di luglio 2014 è stato sottoscritto un protocollo con il consorzio netcomm).

I conciliatori delle associazioni, presenti su tutto il territorio nazionale attraverso una capillare rete di sportelli, seguono qualificati corsi di formazione e di aggiornamento, ai quali partecipano anche i conciliatori delle aziende.

LA PROCEDURA È GENERALMENTE GRATUITA.

ITER DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PARITETICA:

- ☞ Presentazione del reclamo alle aziende (molte volte gestito direttamente attraverso gli sportelli delle Associazioni)
- ☞ Risposta al reclamo ritenuta inadeguata o mancata risposta
- ☞ Il Cliente può conferire al conciliatore dell'Associazione mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia
- ☞ Attivazione della procedura di conciliazione
- ☞ Sospensione dei provvedimenti di tutela ed autotutela da parte dell'azienda
- ☞ Seduta della Commissione di conciliazione
- ☞ La Commissione compone la controversia secondo equità e nel rispetto della normativa vigente
- ☞ Accettazione e sottoscrizione del verbale di conciliazione e/o verbale di mancato accordo
- ☞ Il verbale, una volta firmato dalle parti, ha efficacia di accordo tra le parti, anche di natura transattiva, ai sensi dell'art. 1965 cc
- ☞ L'accordo viene raggiunto quando si arriva ad una soluzione soddisfacente per le parti
- ☞ Se l'accordo non viene raggiunto non è prevista alcuna conseguenza negativa per le parti
- ☞ Il cliente può rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione
- ☞ Il verbale contenente la proposta viene annullato nei seguenti casi: il cliente decide di abbandonare la procedura in corso, in caso di irreperibilità del cliente, scadenza dei termini indicati nei singoli protocolli
- ☞ Il cliente ha diritto di ritirare la domanda di conciliazione in ogni momento e di ricorrere alla giustizia ordinaria o ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia
- ☞ Il cliente può chiedere che la Commissione prenda in considerazione ulteriore documentazione integrativa di quella già inviata

NOTA STATISTICO – METODOLOGICA

L'analisi statistico-metodologica dei dati relativi alle conciliazioni paritetiche presentate nel corso dell'anno 2014 è stata analizzata con lo scopo di fornire uno strumento di continuità con i dati raccolti negli anni passati e presentati nel sesto rapporto relativo all'anno 2014.

L'osservazione statistica viene rappresentata da una base campionaria significativa di aziende che costituiscono un panel formato da 23 aziende (*Tim, Wind, Vodafone, Teletu, Fastweb, H3G, Poste Mobile, Acea, Enel, Eni, A2A, AcegasAps, Edison, BancoPosta, Intesa San Paolo, Findomestic, Poste Italiane, Autostrade, Trenitalia, Alitalia, Agenzia Gardesana, Abbanoa, Acea acqua*. Per l'analisi statistica sono anche computati, nel settore bancario e finanziario, i dati comunicati dalla Camera di Conciliazione della *Consob*).

In linea con quanto studiato lo scorso anno, il sesto rapporto ha consentito una significativa raccolta di dati ed un proficuo numero di informazioni che hanno reso possibile l'estrapolazione di utili parametri per raffronti dettagliati e per la costruzione di serie storiche di valori cumulati negli anni e presentati nel presente rapporto.

L'attuale elaborazione restituisce risultati efficaci, valutazioni aggiornate e puntuali nel controllo dell'analisi che si avvale, anche in questa edizione, di un questionario in linea con le attuali esigenze delle aziende prese a campione.

L'indagine, affinata rispetto alla precedente edizione, valorizza i *data set* considerando determinati aspetti qualitativi e quantitativi ed applicando là dove è stato possibile, anche una verifica con il supporto di analisi di trend di medio - lungo periodo con il metodo di "smoothing" che impiega le medie mobili e sostituisce ciascun elemento della serie con la media semplice o ponderata di un numero *n* di elementi circostanti.

Possiamo ritenere, alla luce di quanto è emerso dall'indagine, che l'attività svolta in quest'ultimo anno, che ha visto impegnate le aziende e le associazioni dei consumatori, ha prodotto significativi risultati. Si tratta di una conferma di un successo voluto dalle aziende che, con spirito conciliativo, riconquistano la fiducia di un consumatore, tanto da definire la conciliazione "una opportunità commerciale".

L'analisi statistica ha posto a confronto tre anni contigui (**2012-2013-2014**) e ne ha estrapolato i punti di maggior rilievo che, rispetto allo scorso anno, l'attività conciliativa ha permesso di migliorare ed attribuire maggiore importanza al lavoro delle Associazioni e delle aziende coinvolte nel rapporto 2015. Emerge, infatti, il proficuo scambio di informazioni ed il migliorato strumento per l'insorgenza di eventuali problematiche nonché lo sviluppo di azioni positive volte all'affinamento dei servizi dedicati alla clientela generando anche un conseguente abbattimento dei costi del contenzioso giudiziale nonché una migliore soddisfazione del cliente in termini di fidelizzazione.

Il Sesto Rapporto Consumes' Forum traccia, sotto l'aspetto analitico, un percorso più agevole in virtù delle modifiche apportate alla distribuzione dei report alle aziende coinvolte già dal 2013. Nel 2012 erano emerse delle anomalie (*valori mancanti*) negli item del report e fu necessario correggere l'input tecnico-metodologico aggiustando le domande sino ad allora sottoposte alle aziende.

La griglia del questionario, rinnovata nel 2012, corregge gli *item* e restituisce valori statistici significativi rispetto ai dati che era necessario rappresentare in maniera più omogenea ed esaustiva. Malgrado la correzione di alcune variabili, in questa edizione, è stato necessario correggere ulteriormente il campione data la presenza di *missing values*, per ottenere una base coerente ed omogenea differenziando il questionario secondo i vari comparti produttivi di appartenenza delle Aziende.

Le griglie, anche in questo rapporto, sono composte da domande chiuse con la sola eccezione di una domanda aperta ed in comune a tutte le aziende. Ciò per offrire la possibilità di commentare in modo esteso i vantaggi riscontrati nella applicazione dello strumento conciliativo.

La principale motivazione per cui è stata presa la decisione di differenziare i questionari, è stata quella di permettere alle aziende di classificare le varie tipologie di controversie per cui vengono richieste le conciliazioni dai consumatori. Di conseguenza sono stati sottoposti alle aziende 6 questionari diversi a seconda del comparto merceologico di appartenenza (Telecomunicazioni, Energia e servizi idrici, Servizi bancari e finanziari, Servizi postali, Trasporti, ed un ultimo questionario generico riferito ai comparti assicurativo, turismo, condominio, pubblici esercizi ed e-commerce.

DATI GENERALI SULLE DOMANDE DI CONCILIAZIONE PARITETICA.

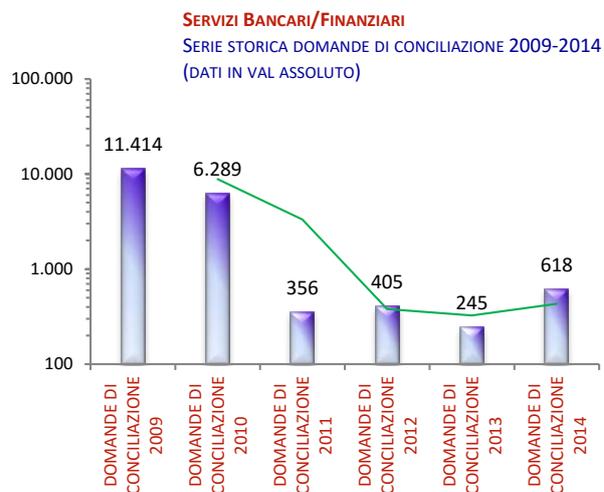
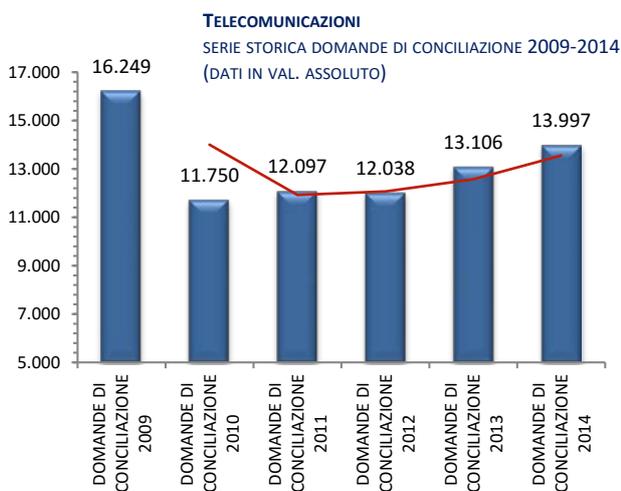
La distribuzione totale delle domande di conciliazione nei settori produttivi parte dal 2009 fino ad arrivare al 2014, anno di riferimento del presente rapporto. Nella successiva tavola, è possibile valutare gli andamenti che ne caratterizzano le diverse evoluzioni intersettoriali.

SETTORI	TOTALE DOMANDE DI CONCILIAZIONE PERVENUTE NEL:					
	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2010	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2011	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2012	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2013	DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2014
TELECOMUNICAZIONI	16.249	11.750	12.097	12.038	13.106	13.997
SERVIZI BANCARI/FINANZIARI	11.414	6.289	356	405	245	618
SERVIZI POSTALI	863	917	836	1.340	879	918
	-	-	418*	21*		
ENERGIA E GAS	787	2.051	2.680	2.876	2.930	3.335
SERVIZI IDRICI	-	-	-	-	321	2.026
MOBILITÀ/TRASPORTI	385	499	508	946	914	716

Tabella 3 Consumers' Forum 2015

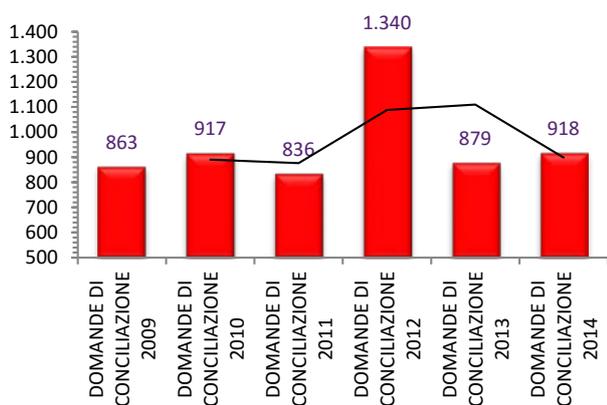
* I dati fanno riferimento ai disservizi che si sono verificati presso gli uffici postali (c.d. black out)

ANALISI DI TREND DEGLI ANDAMENTI VERIFICATI IN SERIE STORICA TRA IL 2009 ED IL 2014 NEI DIVERSI COMPARTI PRODUTTIVI.



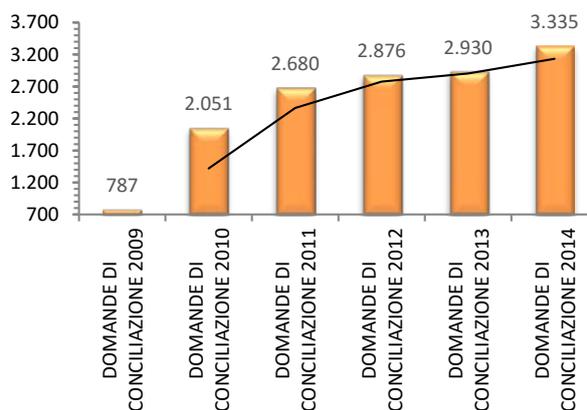
SERVIZI POSTALI

SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014
(DATI IN VAL ASSOLUTO)



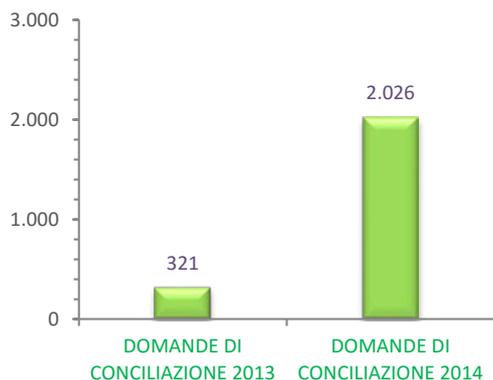
ENERGIA E GAS

SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014
(DATI IN VAL ASSOLUTO)



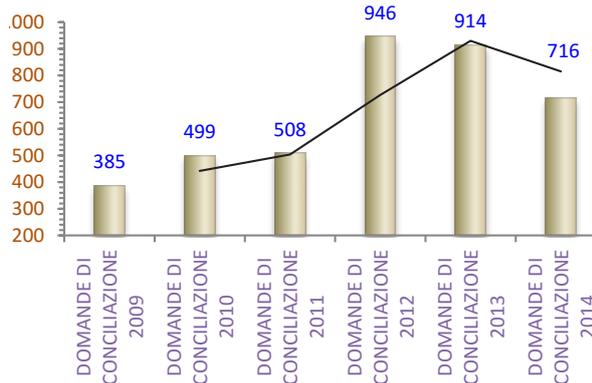
SERVIZI IDRICI

SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014
(DATI IN VAL ASSOLUTO)



MOBILITÀ E TRASPORTI

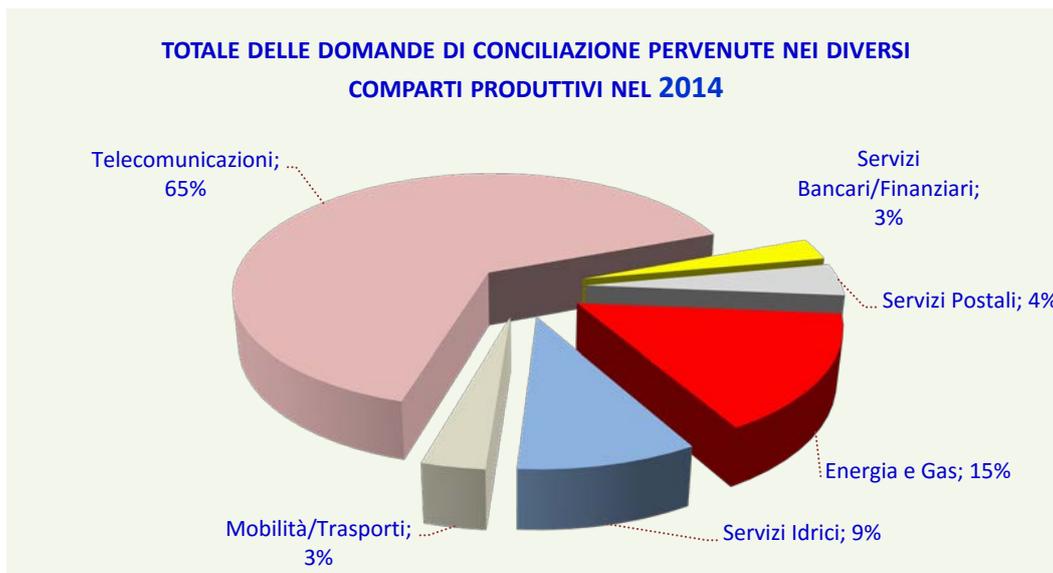
SERIE STORICA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2009-2014
(DATI IN VAL ASSOLUTO)



Il totale delle domande di conciliazione **21.610** pervenute nel corso del 2014 alle Segreterie di Conciliazione risultano in aumento rispetto alle **18.395** domande pervenute nel 2013 con un incremento pari a circa il **17%** rispetto alla base 2013, alle **17.626** domande pervenute nel 2012 e alle **16.895** del 2011.

Le modifiche metodologiche introdotte nella indagine 2014 rafforzano il valore dell'analisi, per la rappresentatività dei dati esposti e la sua permanente confrontabilità rispetto a quelli degli anni precedenti ai fini della valutazione dello strumento della conciliazione paritetica e del suo stato di salute.

Il totale delle **21.610** domande pervenute nel 2014 si distribuiscono settorialmente come riportato di seguito: il **65%** si riferiscono al comparto delle telecomunicazioni, il **15%** al comparto dell'energia e gas, il **4%** a quello dei servizi postali, il **3%** trasporti e mobilità, il **3%** a quello dei servizi bancari e finanziari ed il **9%** al comparto dei Servizi Idrici.



Al fine di valutare in modo puntuale le procedure di conciliazione trattate nel 2014, alle **21.610** domande presentate nel 2014 vanno aggiunte le **2.640** domande pervenute nel 2013 ma trattate e concluse nel 2014 dalle commissioni di conciliazione che portano ad un totale di **24.250** domande. Delle 24.250 domande sono state trattate dalle commissioni un numero pari a **21.422** domande al netto delle numero **2.828** domande pervenute nel 2014 ma ancora non trattate alla data del 1° gennaio 2015.

Delle **21.422** domande sono state **conciliate** il **77%**, le **non conciliate** il **6%**, le **annullate** il **3%** e dichiarate **improcedibili** il **14%**.

L'indagine seguente propone l'analisi dettagliata e approfondita dei singoli settori, valutando gli "item" delle procedure di conciliazione paritetica.

SETTORE TELECOMUNICAZIONI

Nell'analizzare il comparto delle Telecomunicazioni si prendono in esame i seguenti grafici **Fig.1** e **Fig.2** che riportano i dati sui conciliatori impegnati nel 2014. Il numero complessivo dei conciliatori nel comparto delle Telecomunicazioni risulta pari a 2.945, di cui 2.201 (**74,7%**) impegnati nelle Associazioni e 724 (**24,6%**) nelle Aziende.

Nel 2013 il numero complessivo di conciliatori coinvolti era pari a 2.901, di cui il **75,1%** impegnati nelle Associazioni ed il **24,9%** nelle Aziende.

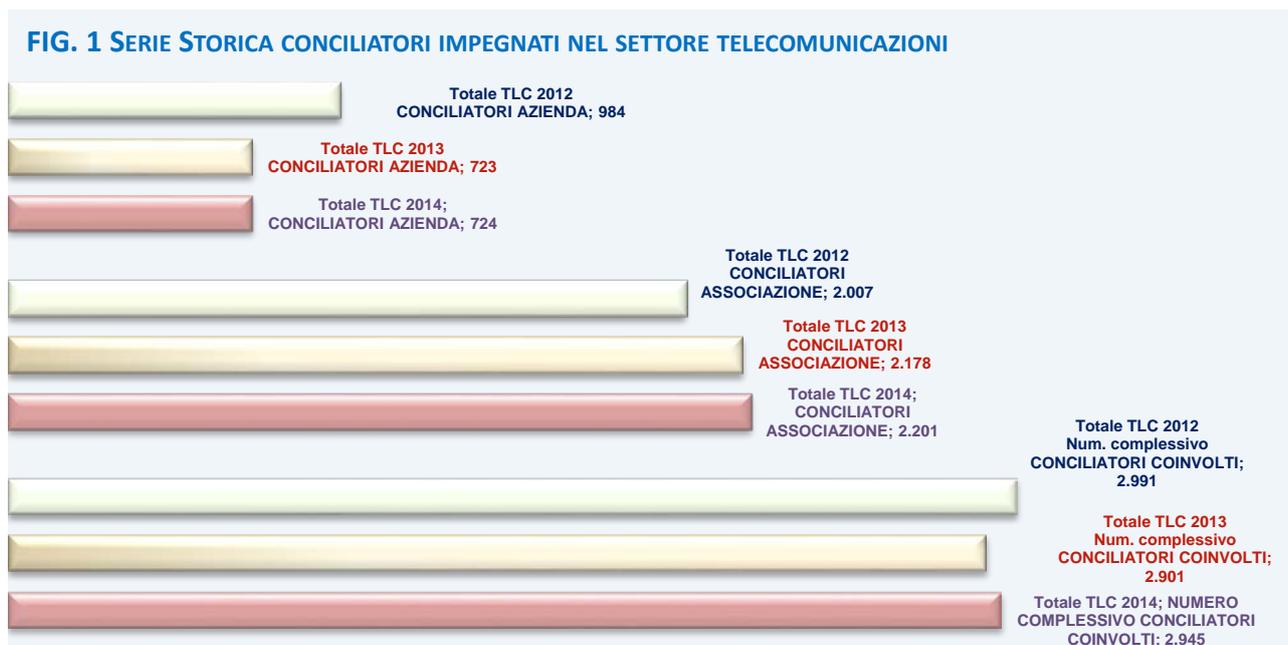
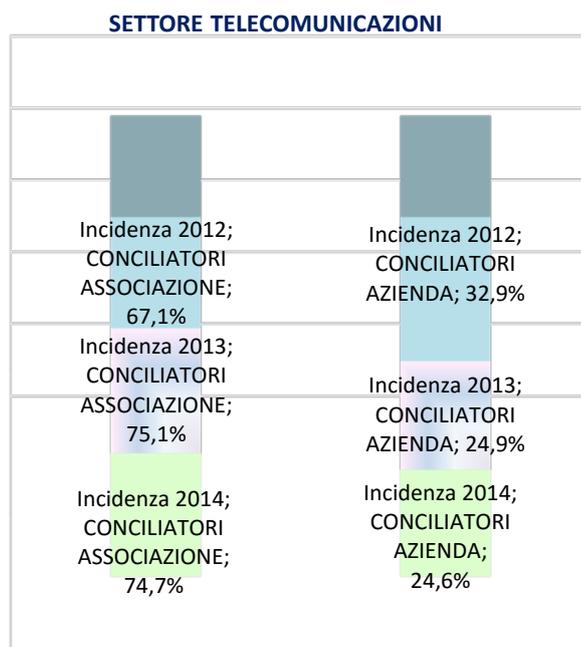
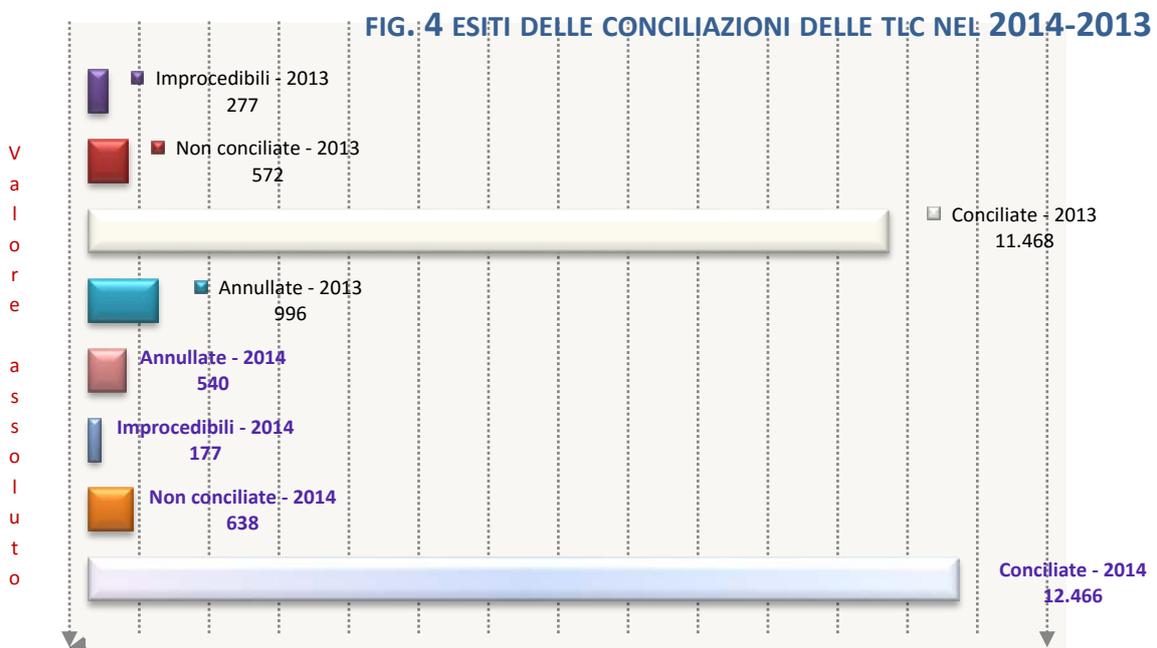
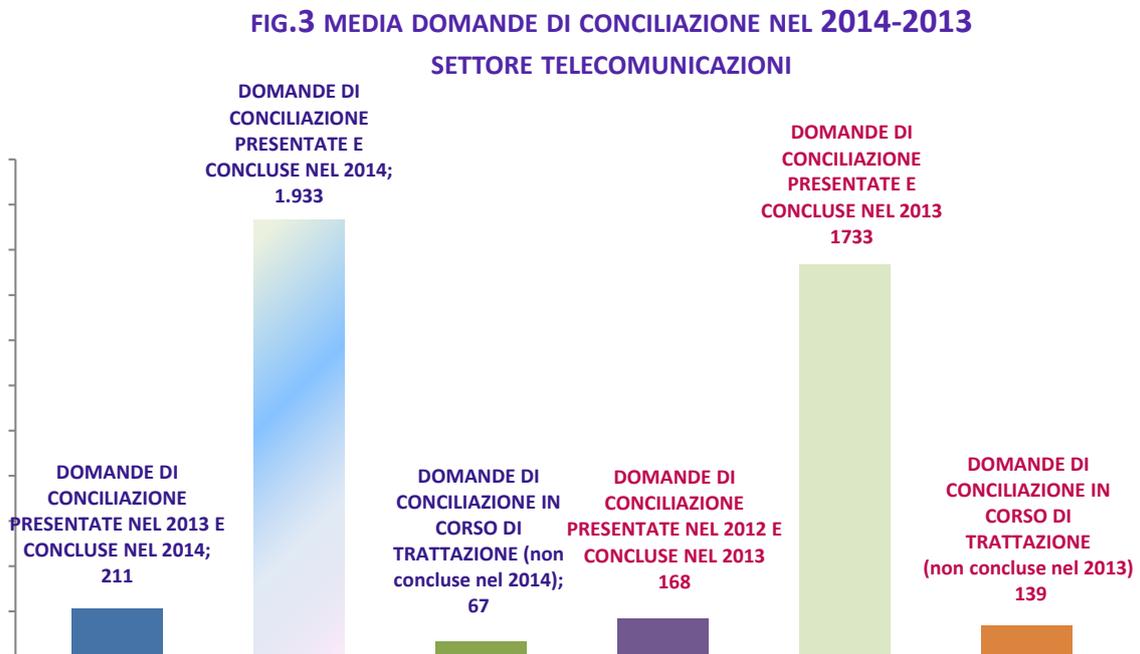


FIG. 2 INCIDENZA DEI CONCILIATORI COINVOLTI NEL 2012 -2013-2014

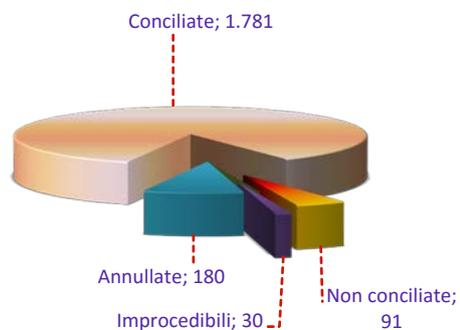


La **Fig.3** riporta la media delle domande di conciliazione nel comparto telecomunicazioni nella fattispecie suddivise in: domande presentate e concluse nel 2014 (1.933), domande in corso di trattazione ma non concluse nel 2014 (67) ed in ultimo domande presentate nel 2013 e concluse nell'anno 2014 (211), su un totale di sette aziende prese a campione.

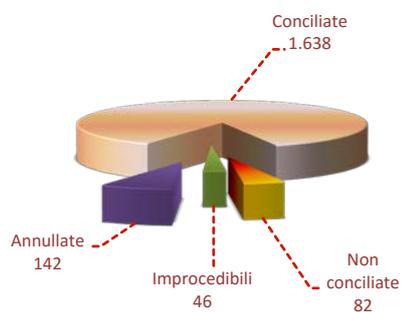


Sui **13.821** esiti totali (**Fig.4**) è stata calcolata l'incidenza media degli stessi secondo le diverse tipologie studiate (**Fig. 5-6**). Gli esiti delle conciliazioni nel 2014 registrano un'incidenza media pari al **13%** sulle conciliate, lo **0,2%** sulle improcedibili, l'**1%** sulle non conciliate e l'**1,3%** sulle annullate.

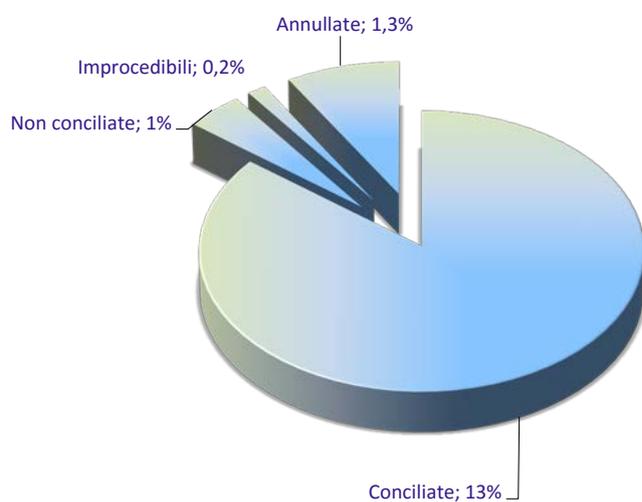
**FIG. 5 MEDIA DEGLI ESITI DI CONCILIAZIONE NEL 2014
SETTORE TELECOMUNICAZIONI**



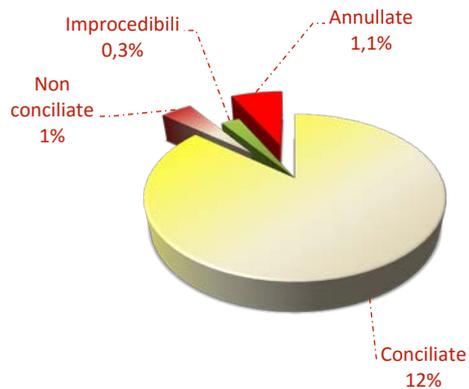
ESITI 2013



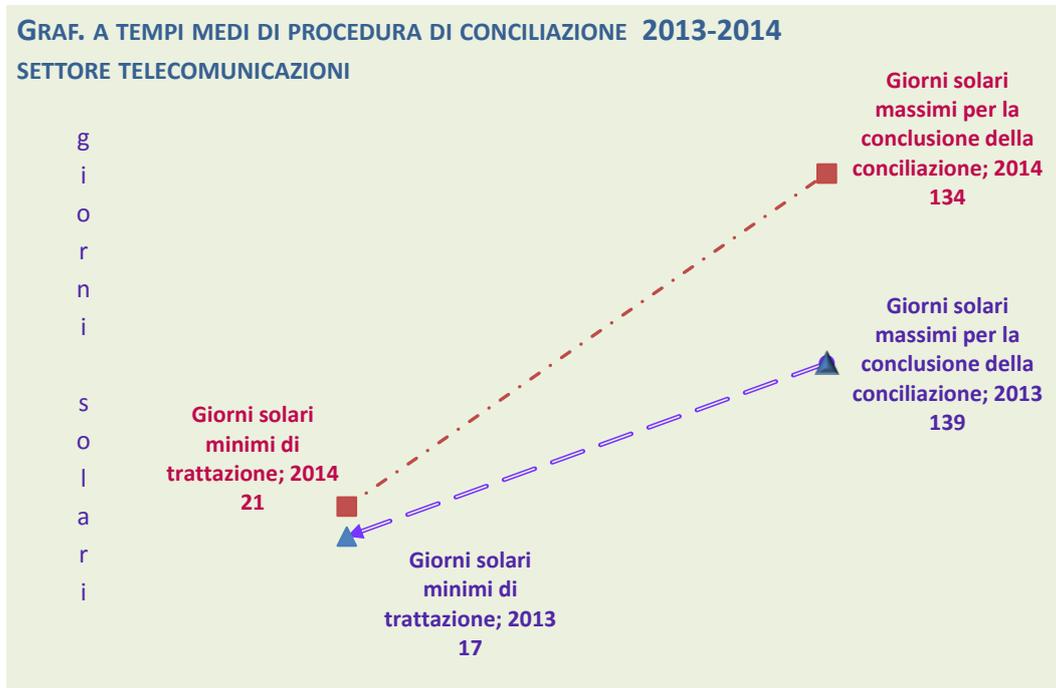
**FIG. 6 INCIDENZA SULLA MEDIA DEGLI ESITI DI CONCILIAZIONE NEL 2014
SETTORE TELECOMUNICAZIONI**



INCIDENZA 2013

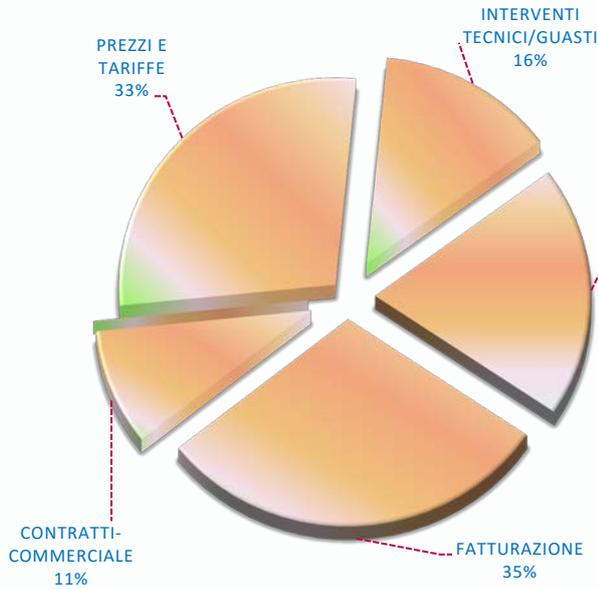


Nel grafico seguente si riporta (**Graf.A**) per il 2013 ed il 2014, l'andamento ed il tempo medio delle procedure del protocollo di conciliazione nel comparto delle telecomunicazioni che ha un *range* che varia tra un minimo di 21 giorni solari ad un massimo di 134 giorni solari.

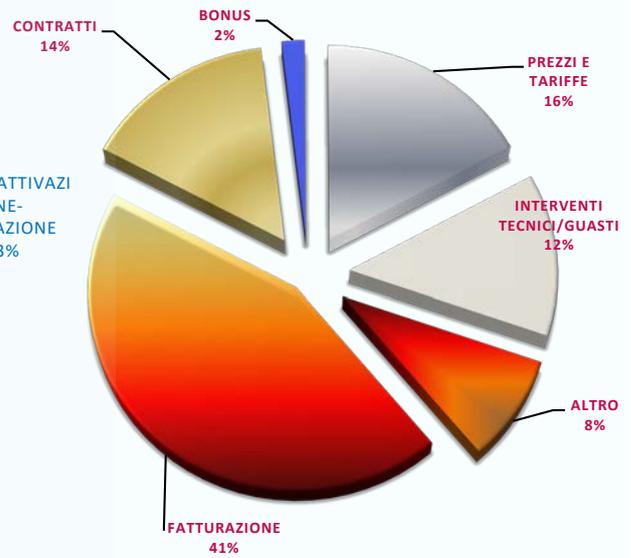


Se consideriamo le fattispecie che generano oggetto di conciliazione (**Fig.8**), l'incidenza delle controversie maggiormente ricorrenti per l'anno 2014 presenta un valore pari al **35%** per la fatturazione, del **33%** per prezzi e tariffe, del **11%** per i contratti, del **16%** per gli interventi tecnici/guasti, e del **23%** in "altre" motivazioni.

FIG.8 INCIDENZA MEDIA DELLE CONTROVERSIE SECONDO LE FATTISPECIE MAGGIORMENTE RICORRENTI NEL 2014 SETTORE TELECOMUNICAZIONI

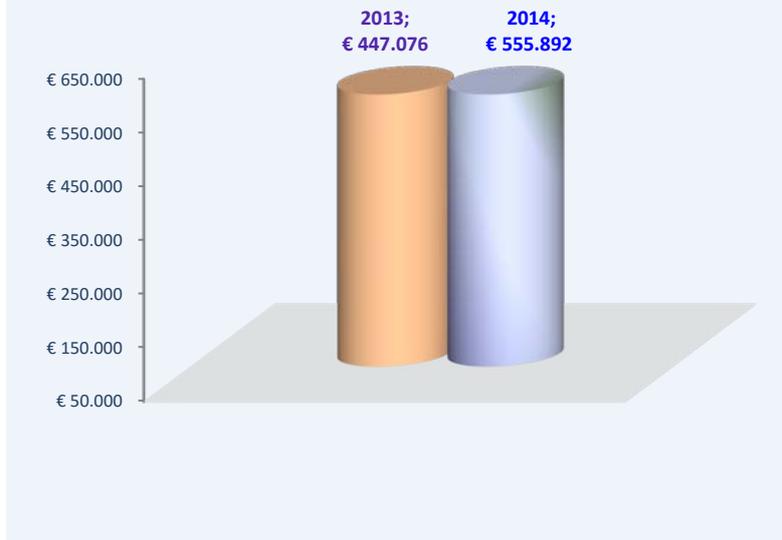


INCIDENZA MEDIA DELLE CONTROVERSIE NEL 2013



La **Fig.9** riporta il valore economico medio delle controversie gestite in conciliazione nel 2014 e concluse positivamente.

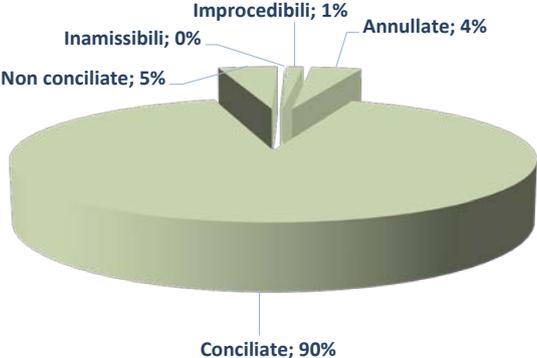
FIG. 9 VALORE ECONOMICO COMPLESSIVO DELLE CONTROVERSIE CONCLUSE POSITIVAMENTE NEL SETTORE TELECOMUNICAZIONI NEL 2013 -2014



I dati rappresentati nel comparto delle Telecomunicazioni dimostrano che lo strumento conciliativo negli anni continua a rappresentare un valida risoluzione delle problematiche che possono insorgere tra il consumatore e l'azienda, con una percentuale di accordi positivi raggiunti pari al **90%** contro un valore del **5%** delle procedure non conciliate. La procedura di conciliazione rappresenta quindi, per le aziende, un successo in quanto risulta una ottima opportunità commerciale ed un valido strumento per riconquistare la fiducia del cliente.

Nella **Fig.7** si riportano in percentuale gli esiti ottenuti nel 2014 in base alle tipologie citate:

Fig.7 PESO PERCENTUALE DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NELLE TELECOMUNICAZIONI 2014



SETTORE ENERGIA E GAS

Le figure successive (**Fig.1-2**) riportano il numero dei conciliatori impegnati nel comparto del settore dell'energia nonché l'incidenza del personale impiegato sia a livello associativo che in quello aziendale. Il valore complessivo dei conciliatori impegnati nel settore dell'energia e gas è pari a 701, di cui 625 (89%) impegnati nelle Associazioni e 76 (11%) impegnati nelle Aziende.

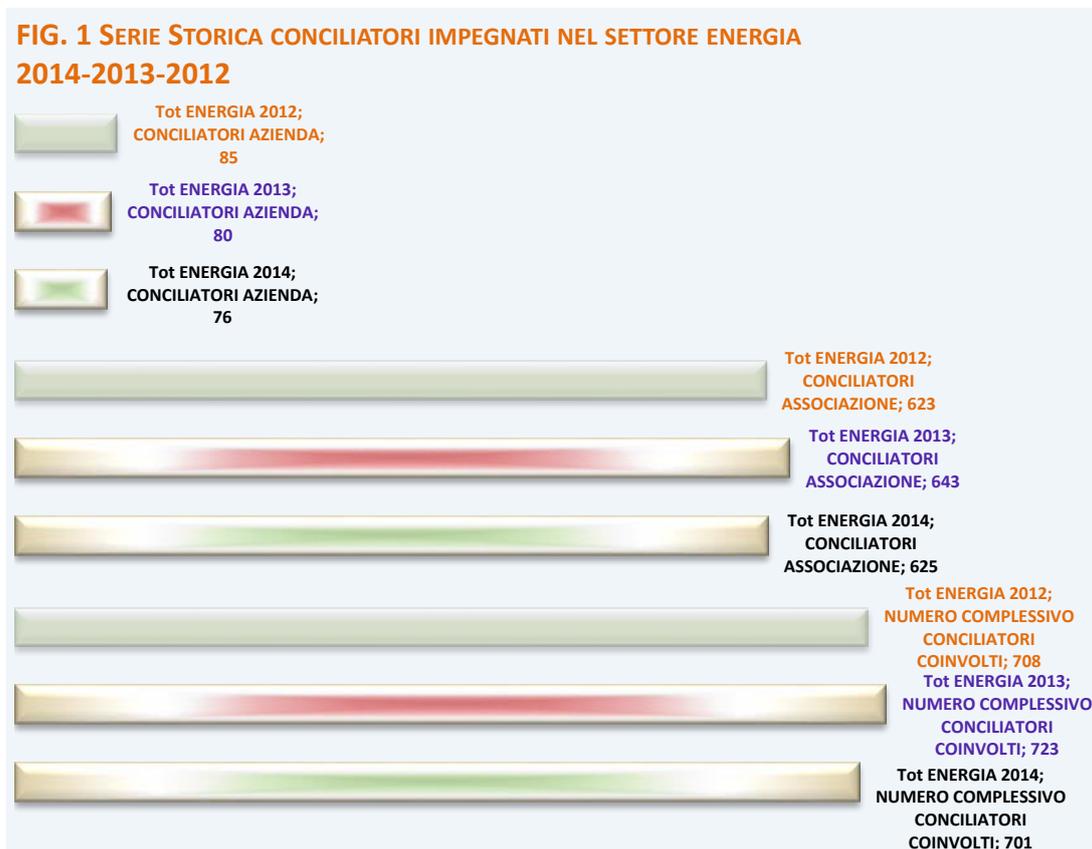
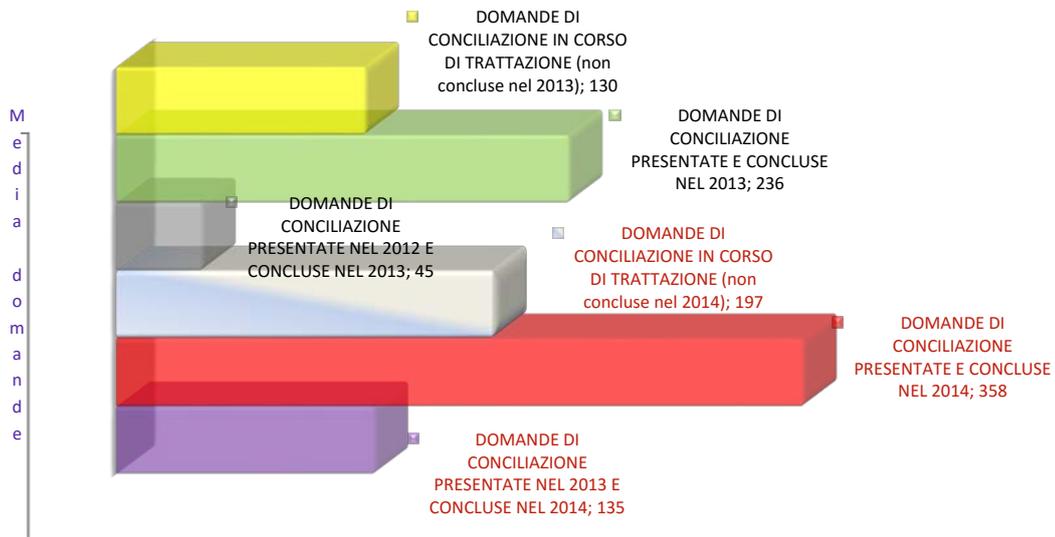


FIG. 2 INCIDENZA DEI CONCILIATORI COINVOLTI NEL 2012-2013-2014 - SETTORE ENERGIA



La **Fig.3** riporta la media delle domande di conciliazione nel comparto dell'energia, divise in: domande presentate e concluse nel 2014 (358), domande in corso di trattazione ma non concluse nel 2014 (197) ed in ultimo le domande presentate nel 2013 e concluse nell'anno 2014 (135) su un totale di sei aziende campionate.

FIG.3 MEDIA DOMANDE DI CONCILIAZIONE NEL SETTORE ENERGIA 2013-2014



Le **Fig.4-5-6** riportano gli esiti delle domande di conciliazione effettuate nel corso del 2014 disaggregate in base al panel di aziende prese in esame in valore assoluto, ma anche considerando le incidenze che dette domande hanno ottenuto rispetto agli item sottoposti.

FIG. 4 ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2014-2013 SETTORE ENERGIA



Il numero delle domande che hanno ottenuto esito positivo, quindi conciliate nel 2014, raggiungono un valore assoluto pari a 1.684 con una media nella concentrazione degli esiti che si attesta al **8,8%**,

nella stessa misura le domande ritenute improcedibili si attestano in media ad un valore di 102 pari ad una incidenza circa del **3,2%**, quelle che ancora sono in lavorazione raggiungono un peso medio del **15%** e le domande non conciliate rappresentano circa l'**2,5%** del totale di domande raccolte e quelle annullate si attestano a circa al **0,3%**.

FIG. 5 MEDIA DEGLI ESITI DI CONCILIAZIONE NEL 2014
SETTORE ENERGIA

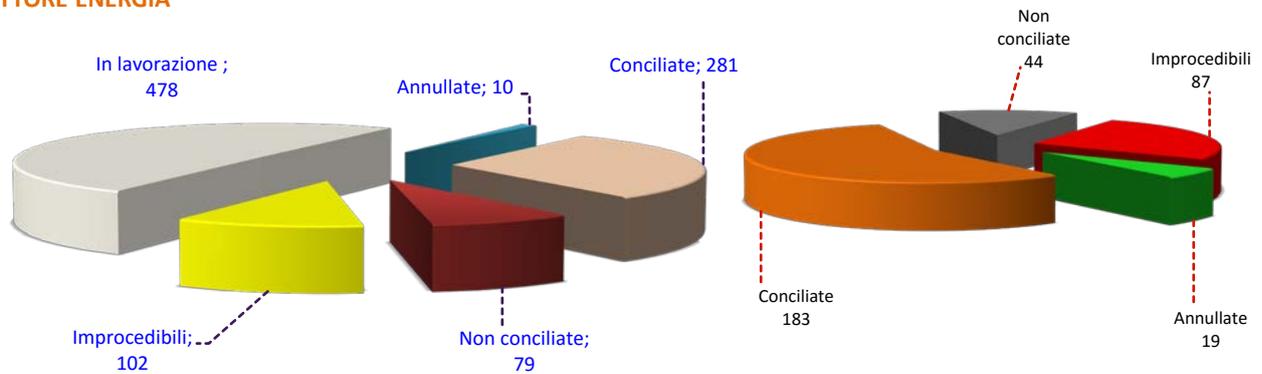
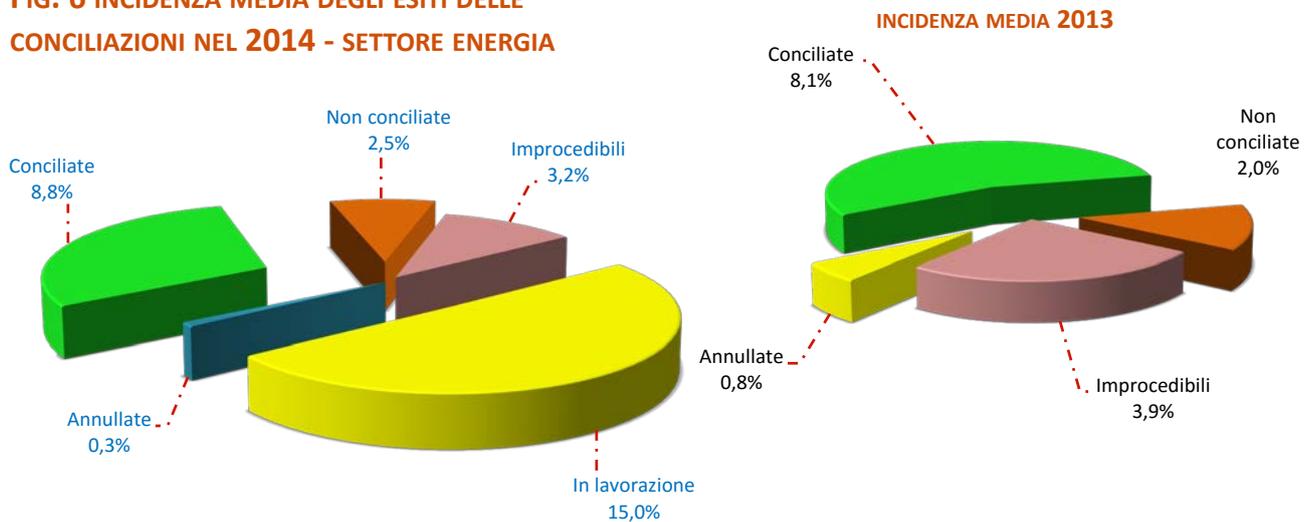
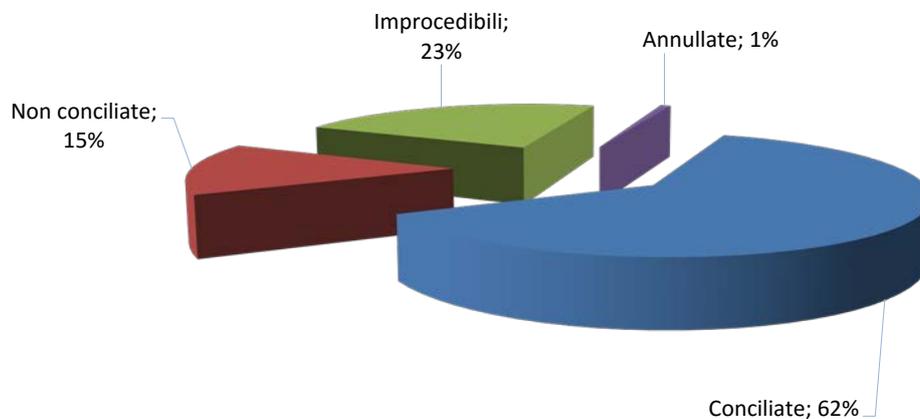


FIG. 6 INCIDENZA MEDIA DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2014 - SETTORE ENERGIA

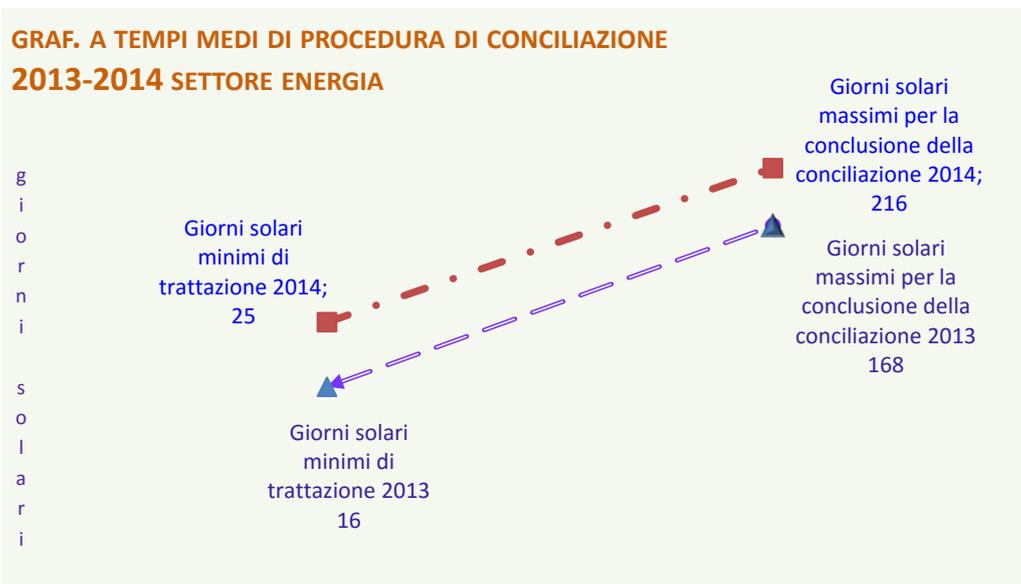


Nella **Fig.7** si riportano in percentuale gli esiti ottenuti nel 2014 in base alle tipologie citate:

**Fig.7 PESO PERCENTUALE DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI
NEL COMPARTO ENERGIA 2014**

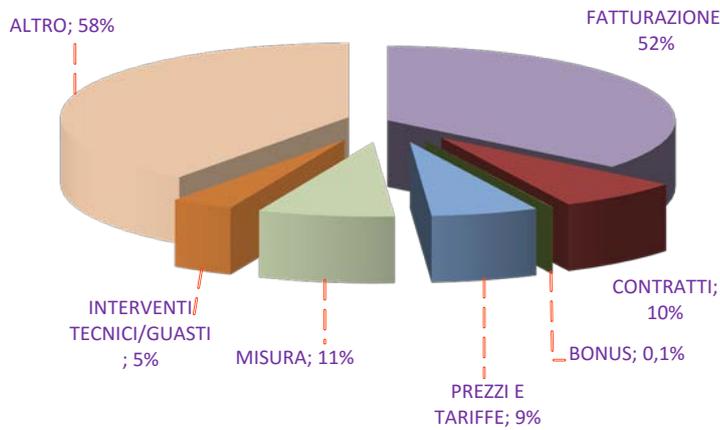


Il **Graf.A** pone in rilievo il tempo medio delle procedure di conciliazione del settore energetico nel 2014 e nel 2013. Nel 2014 i valori minimi di giorni che occorrono per trattare una pratica di conciliazione vanno dai 25 giorni solari fino ad arrivare ad un massimo di 216 giorni solari.

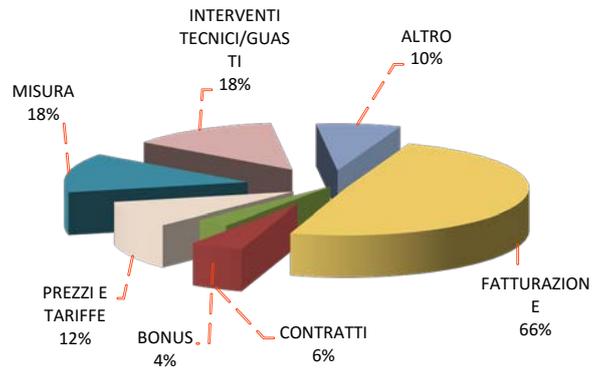


Passando alla trattazione delle fattispecie che generano oggetto di conciliazione (**Fig. 8**), l'incidenza delle controversie maggiormente ricorrenti per l'anno 2014 presenta un valore del **52%** per la fatturazione, del **5%** per gli interventi tecnici/guasti, del **11%** per la Misura, del **9%** per prezzi e tariffe, del **58%** altre motivazioni, del **10%** per i contratti e dello **0,1%** per i Bonus.

FIG.8 INCIDENZA MEDIA DELLE CONTROVERSIE SECONDO LE CLASSIFICAZIONI MAGGIORMENTE RICORRENTI NEL 2014 SETTORE ENERGIA



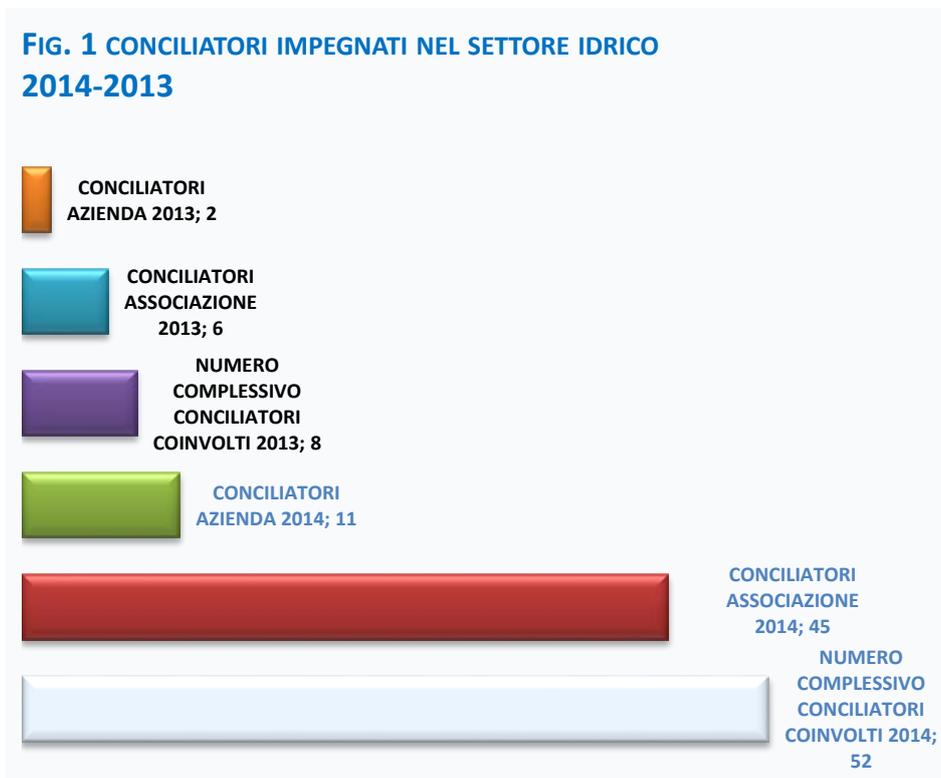
INCIDENZA MEDIA DELLE CONTROVERSIE 2013



Il dato riguardante il valore economico complessivo delle controversie gestite in conciliazione nel 2014 concluse positivamente non è stato trattato a fini statistici in quanto non comunicato dalla maggior parte delle aziende partecipanti all'indagine.

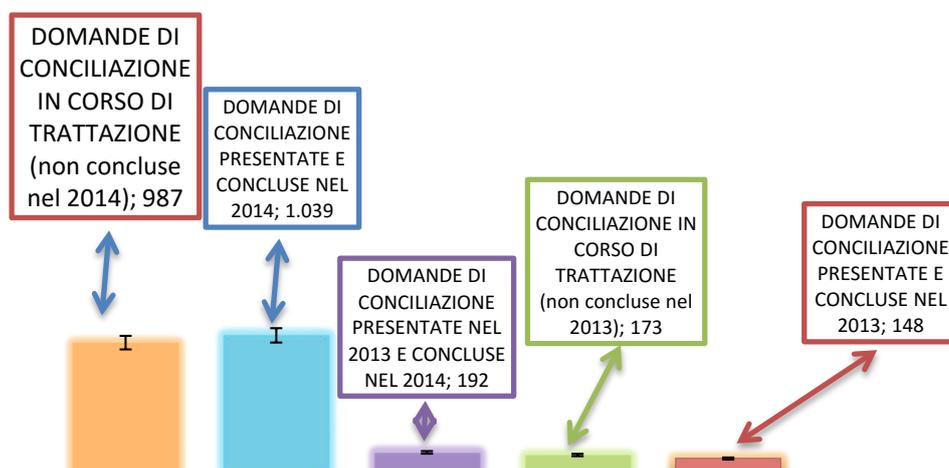
SETTORE IDRICO

Nel 2014 i dati analizzati nel comparto idrico, prendono in esame anche quelli riferiti all'anno 2013 dove solo due aziende avevano partecipato all'indagine e che data l'importanza del settore avevano comunque evidenziato spunti di notevole interesse. Il panel attuale risulta arricchito di 3 aziende ed il numero totale di conciliatori nel 2014 (**Fig.1**) è pari a 52 suddivisi in 45 operanti in associazione ed 11 nel settore aziendale.



Il numero totale delle domande di conciliazione nel 2014 (**Fig.2**) risultano essere pari ad un valore di **2.026** di cui 987 domande di conciliazione in corso di trattazione (non concluse nel 2014), 1.039 domande di conciliazione presentate e concluse nel 2014, e 192 domande di conciliazione presentate nel 2013 e concluse nel 2014.

FIG. 2 DOMANDE DI CONCILIAZIONE NEL SETTORE IDRICO 2014-2013

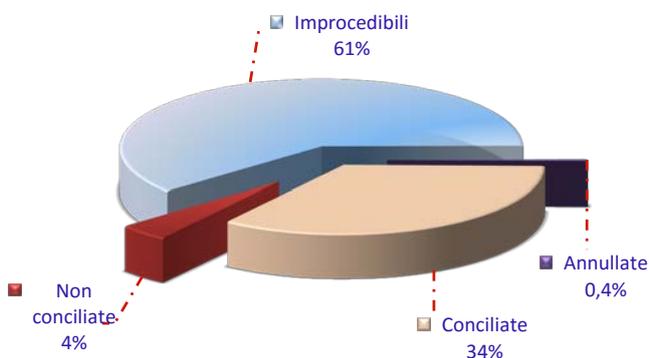


Nella **Fig.3-4** vengono riportati gli esiti e le incidenze delle conciliazioni riferite all'anno 2014 dove si comparano anche gli stessi andamenti rispetto all'anno 2013. Nel 2014 il settore idrico ha riportato un numero di domande conciliate pari a 959 con una incidenza pari al **34%** degli esiti totali, le domande non conciliate presentano una incidenza pari al **4%**, le improcedibili pari al **61%** e le annullate pari ad una incidenza dello **0,4%**.

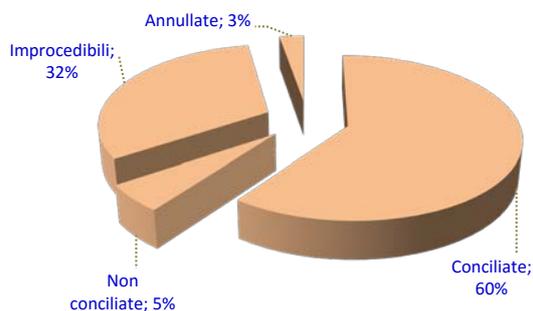
**FIG. 3 ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2013 - 2014
SETTORE IDRICO**



**FIG. 4 INCIDENZA MEDIA DEGLI ESITI DELLE
CONCILIAZIONI NEL 2014 SETTORE IDRICO**

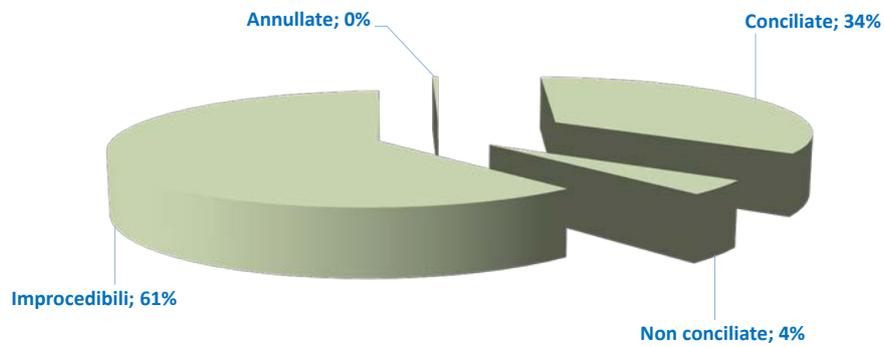


INCIDENZA ESITI 2013



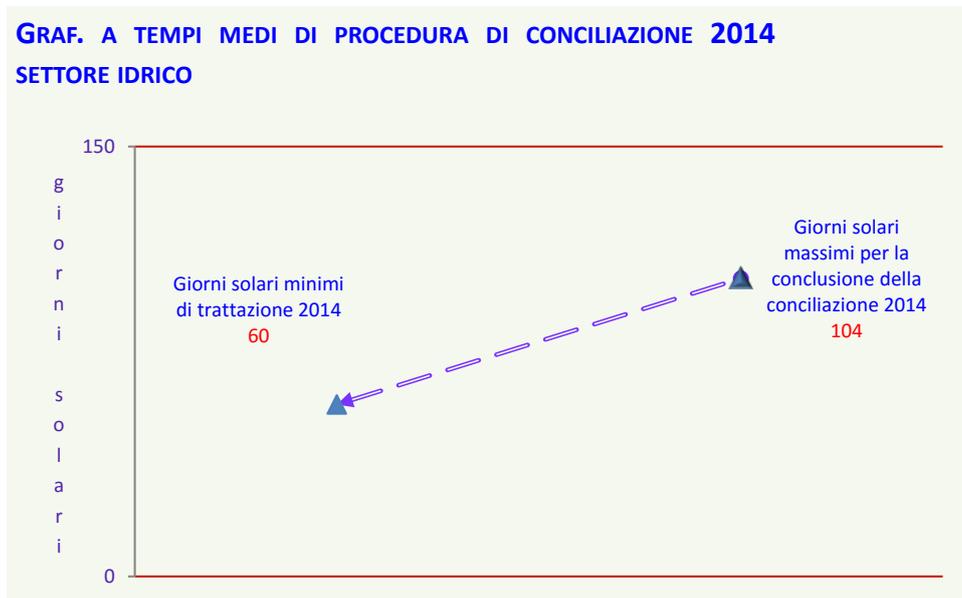
Nella **Fig.4** si riportano in percentuale gli esiti ottenuti nel 2014 in base alle tipologie citate:

**Fig.4 PESO PERCENTUALE DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI
NEL SETTORE IDRICO 2014**



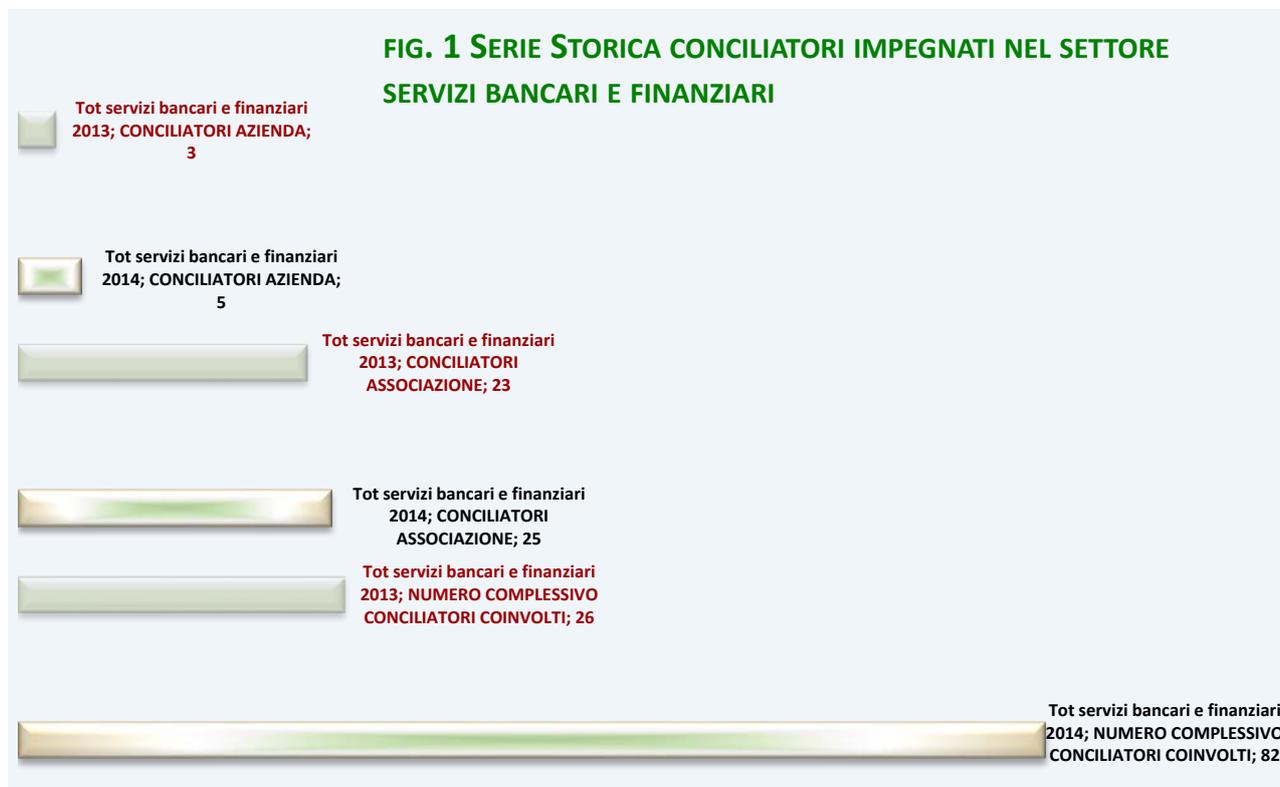
I tempi medi di procedura della conciliazione variano tra un minimo di 60 giorni di trattazione ad un massimo di 104 giorni solari. (**Graf. A**)

**GRAF. A TEMPI MEDI DI PROCEDURA DI CONCILIAZIONE 2014
SETTORE IDRICO**



SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

Passando alla esposizione del settore dei Servizi Bancari e Finanziari nel 2014, emerge che il numero complessivo dei conciliatori impegnati nel settore è pari a 82, di cui 25 impegnati in associazione (**30,5%**) rispetto ai 57 conciliatori impegnati nelle aziende (**69,5%**).

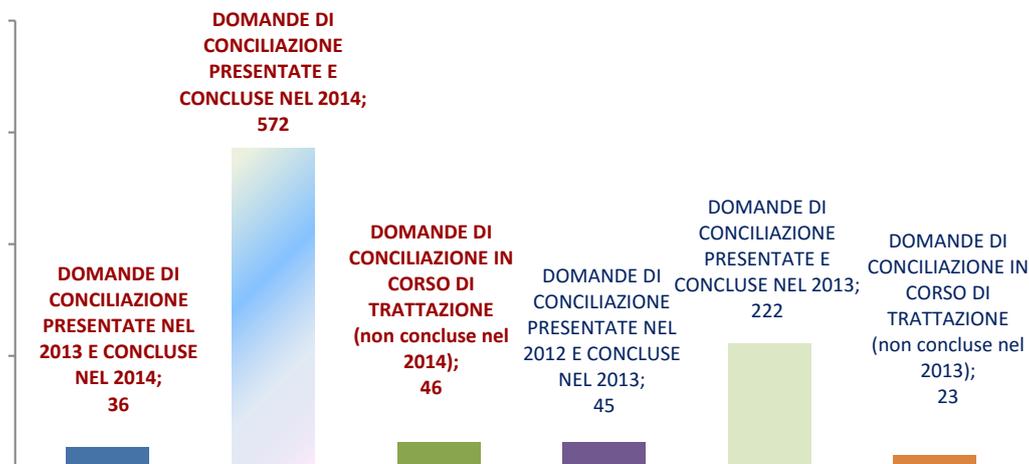


Nella **Fig.2** vengono riportati i pesi dei conciliatori coinvolti sia nel sistema associativo che in quello aziendale negli anni compresi tra il 2012-2014. Nel 2014 l'impegno assunto a livello associativo corrisponde ad una quota che si attesta intorno al **30,5%** contro un **69,5%** impiegato a livello aziendale

FIG.2 INCIDENZA DEI CONCILIATORI COINVOLTI NEL SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI 2012-2013-2014

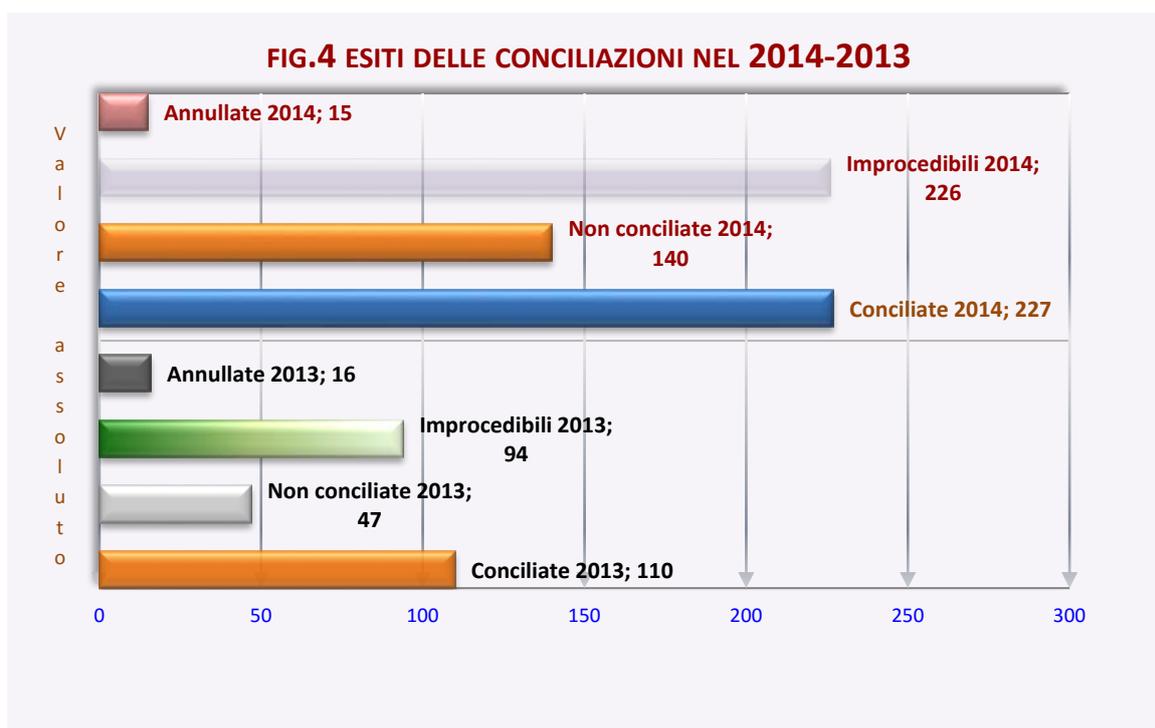


FIG.3 DOMANDE DI CONCILIAZIONE NEL SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI 2013-2014

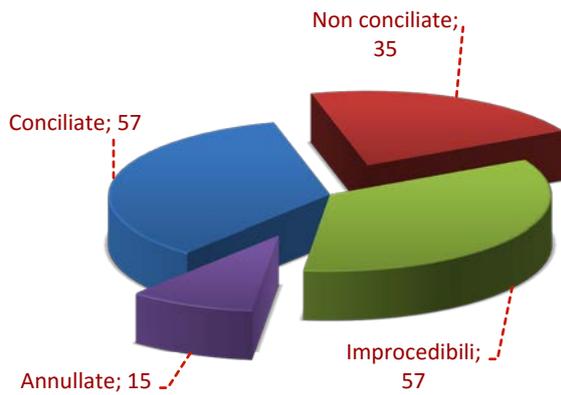


Per meglio cogliere le procedure di conciliazione trattate nel 2014 (**Fig.3**), è possibile verificare che delle 618 domande di conciliazione presentate nel 2014, 572 appartengono a quelle presentate e concluse nell'anno solare 2014 e le restanti 46 domande si riferiscono a quelle ancora in corso di trattazione, quindi non concluse nel 2014 mentre le 36 rappresentano un trascinarsi che ha origine dal 2013.

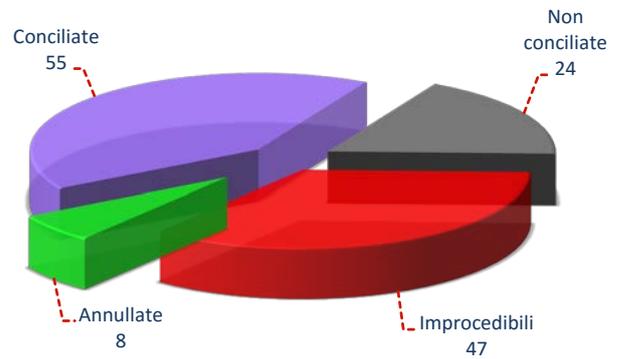
I grafici successivi (**Fig.4 - Fig.5 - Fig.6**) evidenziano lo stato degli esiti raggiunti dalle conciliazioni in riferimento agli anni 2014 e 2013. Il numero delle domande conciliate nel 2014 sono pari a 227 che incidono in media sul totale del comparto produttivo a circa il **9%**, le non conciliate (140) hanno una incidenza media che si attestano al **6%**, le improcedibili (226) incidono in media per il **9%**, le annullate (15) determinano un peso che costituisce circa il **2%** sul totale generale.



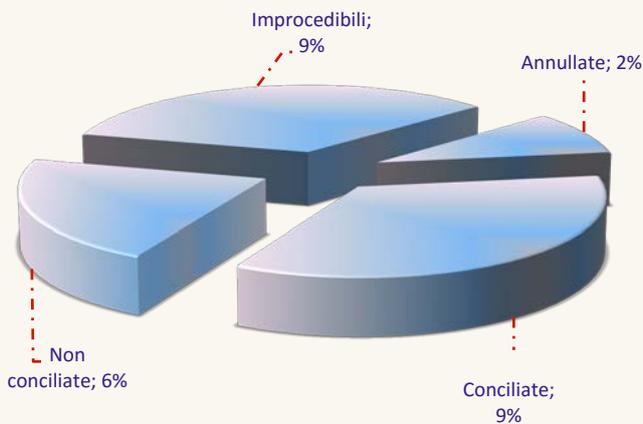
**FIG. 5 MEDIA DEGLI ESITI DI CONCILIAZIONE NEL 2014
SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**



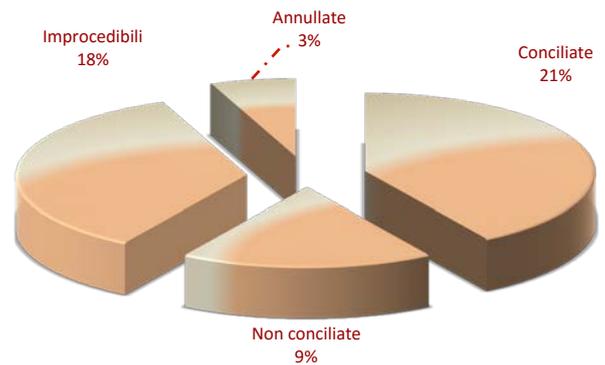
MEDIA DEGLI ESITI NEL 2013



**FIG. 6 INCIDENZA MEDIA DEGLI ESITI DELLE
CONCILIAZIONI NEL 2014-SETTORE SERVIZI
BANCARI E FINANZIARI**

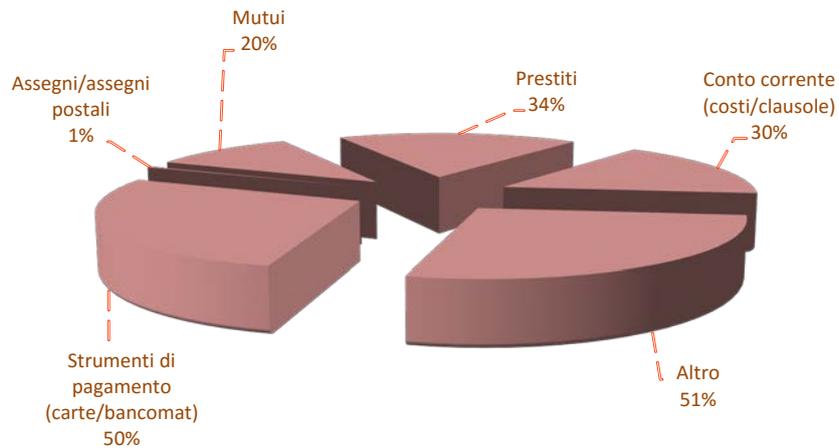


INCIDENZA DEGLI ESITI NEL 2013

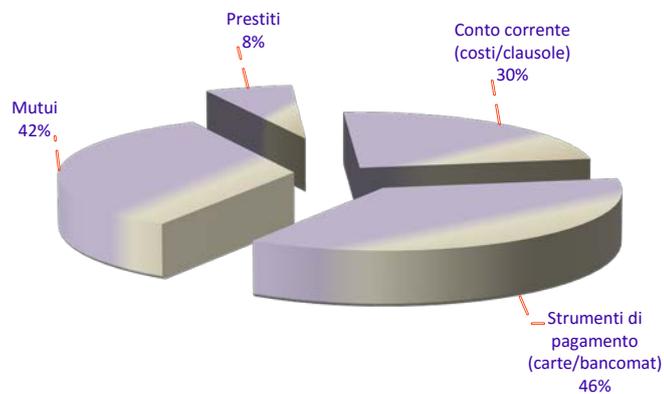


La **Fig.7** riporta le fattispecie oggetto di conciliazione che sono disaggregate in base alle diverse fattispecie maggiormente ricorrenti nell'anno esaminato. Emerge una concentrazione in media del **50%** nelle fattispecie che si riferiscono agli strumenti di pagamento (carte e bancomat), il **20%** nei Mutui, **34%** nei prestiti, il **30%** nel Conto corrente (costi/clausole), nella categoria "altro" circa il **51%**, e per assegni/assegni postali l'**1%**.

FIG.7 INCIDENZA MEDIA DELLE CONTROVERSIE SECONDO LE CLASSIFICAZIONI MAGGIORMENTE RICORRENTI NEL 2014 SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

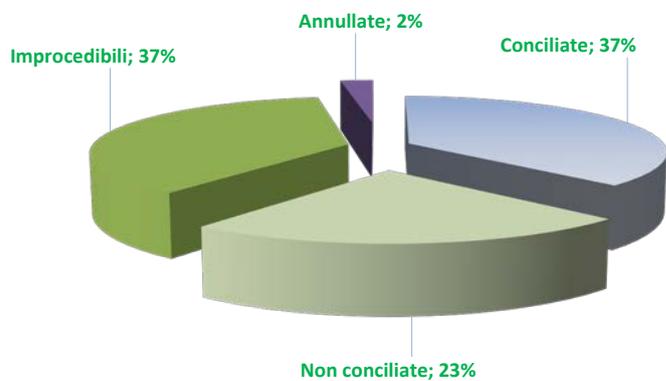


INCIDENZA DELLE CONTROVERSIE NEL 2013

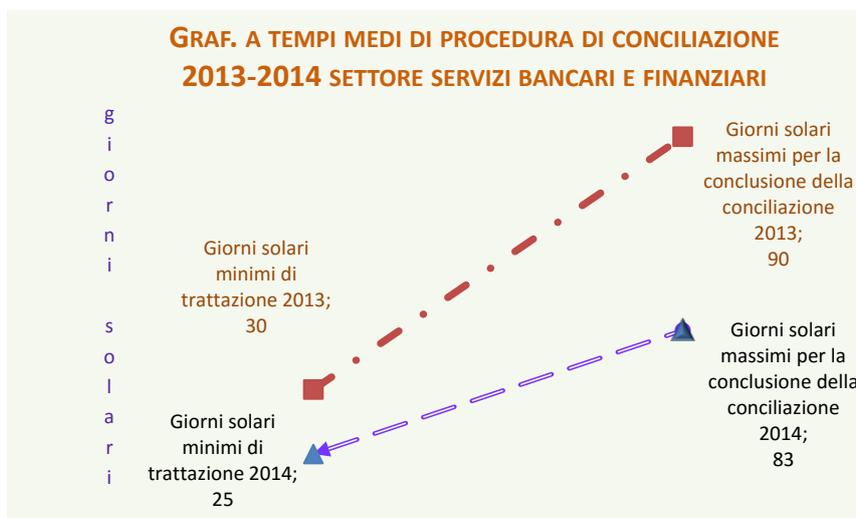


Nella **Fig.8** si riportano in percentuale gli esiti ottenuti nel 2014 in base alle tipologie citate:

Fig.8 PESO PERCENTUALE DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL SETTORE SERVIZI BANCARI E FINANZIARI 2014



Il tempo medio delle procedure del protocollo di conciliazione nel settore bancario e finanziario, varia nel 2014 tra un minimo di 25 giorni solari ad un massimo di 83 giorni solari.

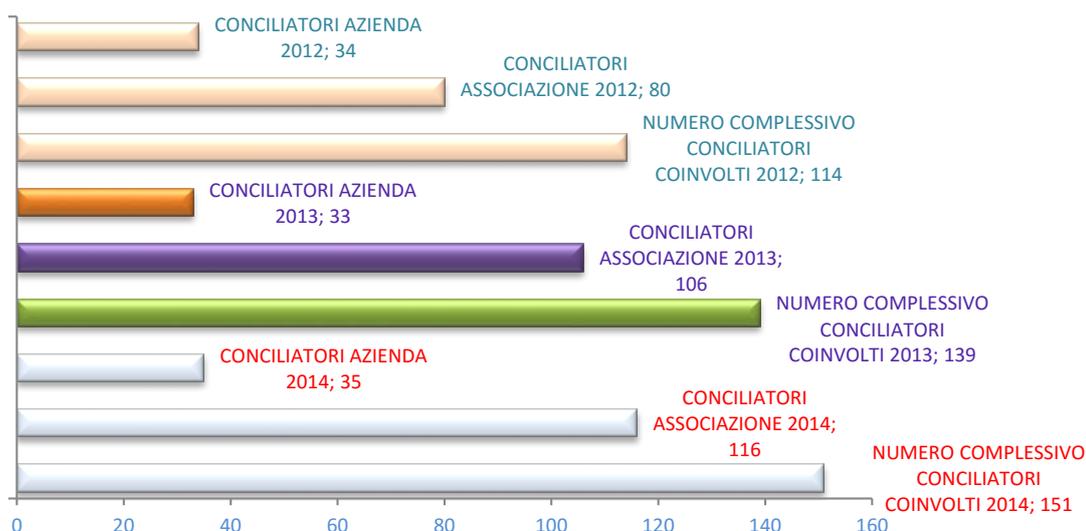


Infine il valore economico complessivo delle conciliazioni concluse positivamente si attesta in termini di valore in media a circa €80.689

SETTORE TRASPORTI E MOBILITA'

Il grafico seguente (**Fig.1**) riporta i dati sui conciliatori impegnati nel settore dei trasporti nell'anno 2014. Complessivamente il numero dei conciliatori nel 2014 risulta essere pari a 151, di cui 116 impegnati nelle Associazioni (80 nel 2012 e 106 nel 2013), e 35 in azienda (34 nel 2012 e 33 nel 2013).

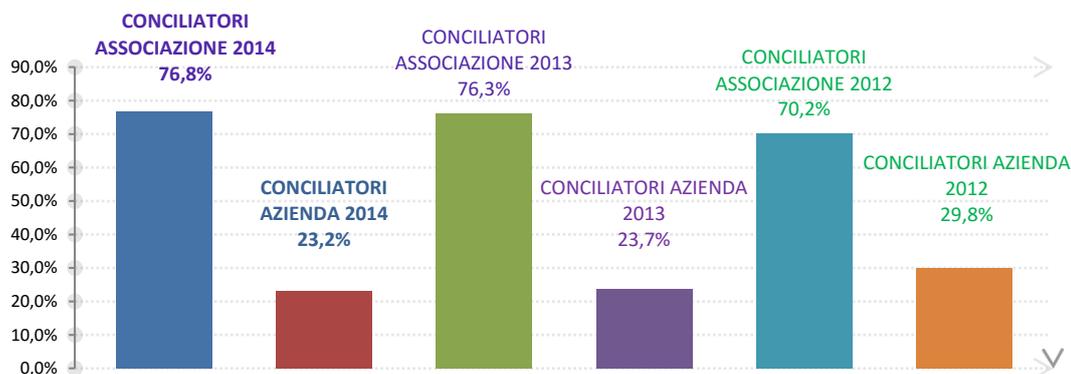
**FIG. 1 SERIE STORICA CONCILIATORI IMPEGNATI
NEL SETTORE TRASPORTI E MOBILITA'**



Nella figura successiva (**Fig.2**) si riporta lo scenario nei tre anni che vanno dal 2012 al 2014 considerando l'incidenza dei conciliatori sia all'interno del sistema associativo che in quello

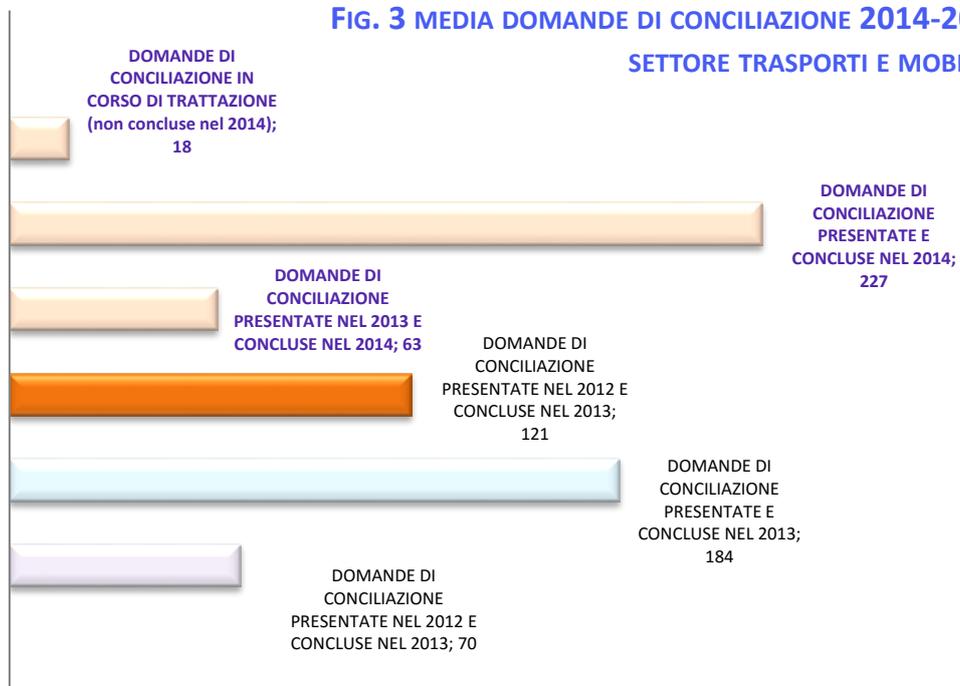
specificatamente aziendale. Il **76,8%** dei conciliatori campionati si rapporta con il mondo associativo e tale quota risulta in aumento rispetto allo scorso anno con uno scarto positivo di **+0,5%**. Stabile, ed in linea con quanto avvento nel 2013, i conciliatori nelle aziende coprono il **23,2%** rispetto al totale raccolto che risulta leggermente superiore ma in linea con quanto ottenuto nel 2013, ottenendo anche in questo caso uno scarto positivo che si attesta al **+0,5%**.

FIG. 2 INCIDENZA DEI CONCILIATORI COINVOLTI NEL 2014 -2013-2012
SETTORE TRASPORTI E MOBILITÀ



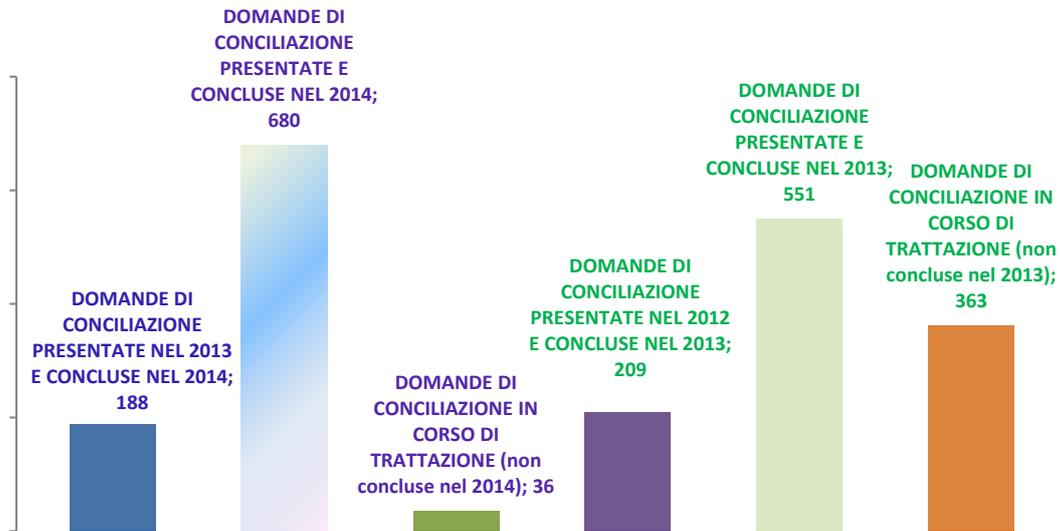
La **Fig.3** riporta la media delle domande di conciliazione nel comparto dei Trasporti e Mobilità, nella fattispecie suddivise in: domande presentate e concluse nel 2014 (227), domande in corso di trattazione ma non concluse nel 2014 (18) ed in ultimo domande presentate nel 2013 e concluse nell'anno 2014 (63)

FIG. 3 MEDIA DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2014-2013
SETTORE TRASPORTI E MOBILITÀ



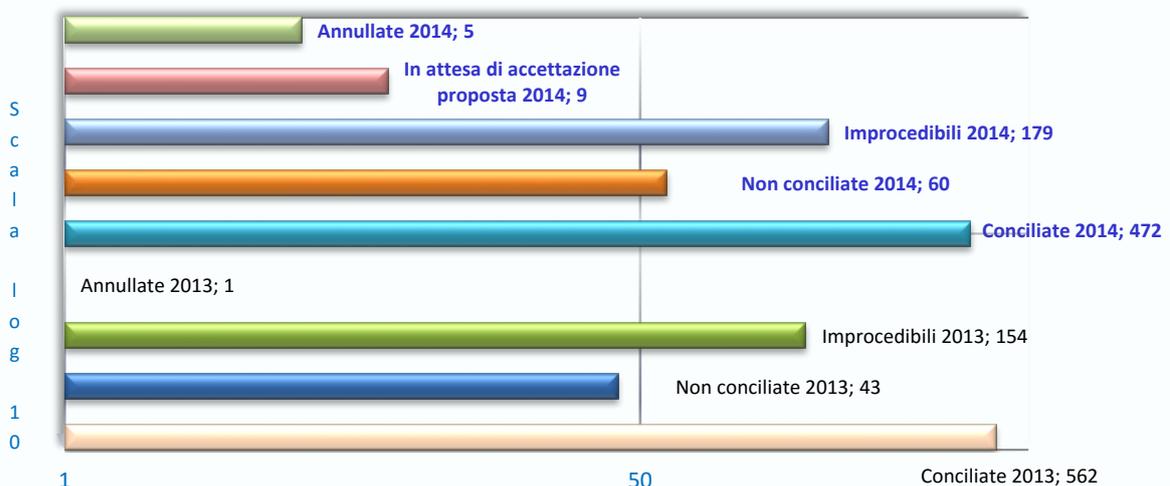
Nella **Fig. 3b** si riportano le domande puntuali di conciliazione nel settore Trasporti e Mobilità riferiti agli anni 2014-2013.

FIG.3B DOMANDE DI CONCILIAZIONE NEL SETTORE TRASPORTI E MOBILITÀ 2013-2014

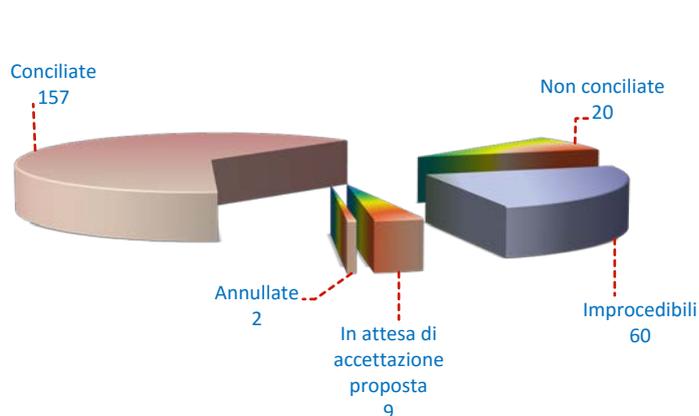


Nella Fig.4-5-6 vengono riportati i dati assoluti, le medie e le incidenze degli esiti della popolazione campionaria analizzata in base alle fattispecie raccolte in base al questionario somministrato nel 2014 cui fanno riferimento anche i dati presentati nello scorso rapporto così da comparare meglio le differenze ottenute utilizzando il medesimo campione della popolazione già testato nel 2013. Gli esiti delle conciliazioni nel settore dei trasporti e mobilità hanno avuto il seguente andamento così suddiviso: le domande di conciliazione con esito positivo ammontano a 472 pari ad una incidenza media del **21,7%**, le domande non conciliate sono pari a 60 nel 2014 con una incidenza media sul totale delle domande pari al **2,8%**, le improcedibili sono 179 e rappresentano l'**8,2%** del totale, quelle in attesa di accettazione o proposta sono pari a 9 con una incidenza dell'**1,2%**. A questo proposito è necessario sottolineare che per quanto concerne tale item, il panel non si è potuto confrontare con il precedente in quanto tale dato è stato raccolto per la prima volta, quindi segue l'esiguità del valore ottenuto. Infine le annullate ammontano a 5 pari ad una incidenza sul totale delle domande raccolte del **4,5%**.

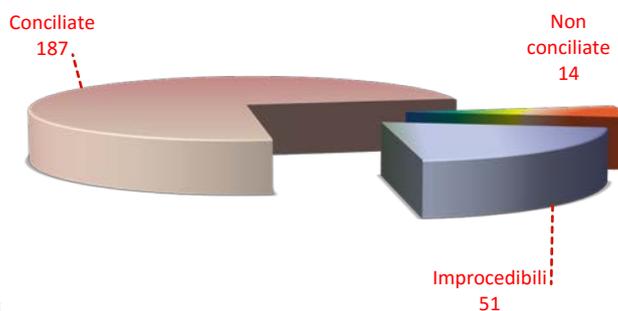
FIG. 4 ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL SETTORE TRASPORTI E MOBILITÀ 2014-2013



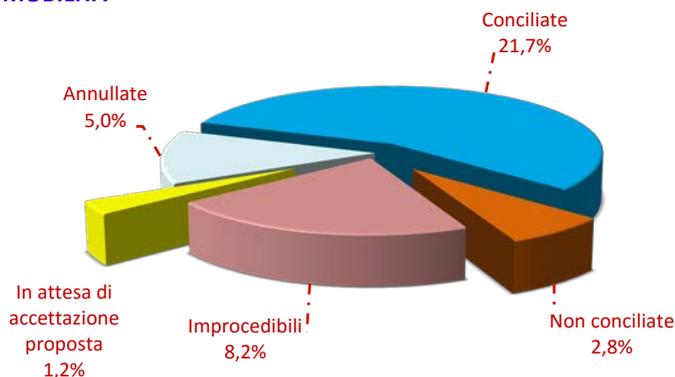
**FIG. 5 MEDIA DEGLI ESITI DI CONCILIAZIONE
NEL 2014 NEL SETTORE TRASPORTI E MOBILITA'**



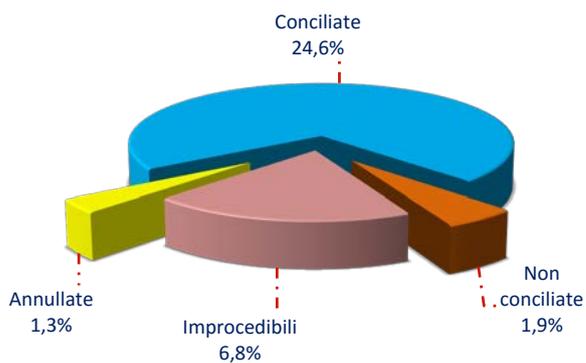
MEDIA DEGLI ESITI NEL 2013



**FIG. 6 INCIDENZA MEDIA DEGLI ESITI DELLE
CONCILIAZIONI NEL 2014 SETTORE TRASPORTI E
MOBILITA'**

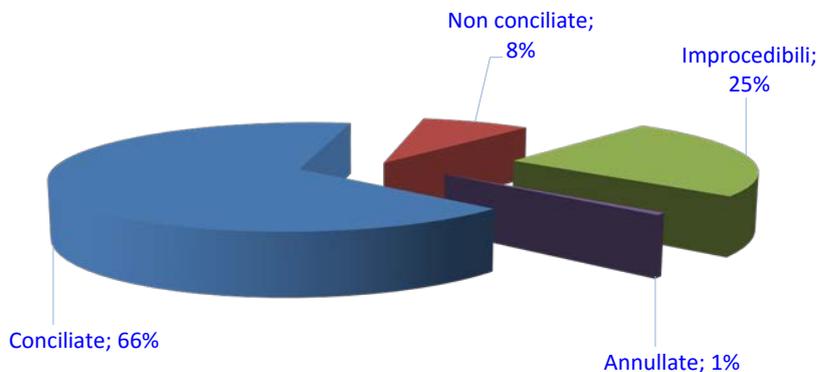


INCIDENZA DEGLI ESITI NEL 2013



Nella **Fig.7** si riportano in percentuale gli esiti ottenuti nel 2014 in base alle tipologie citate:

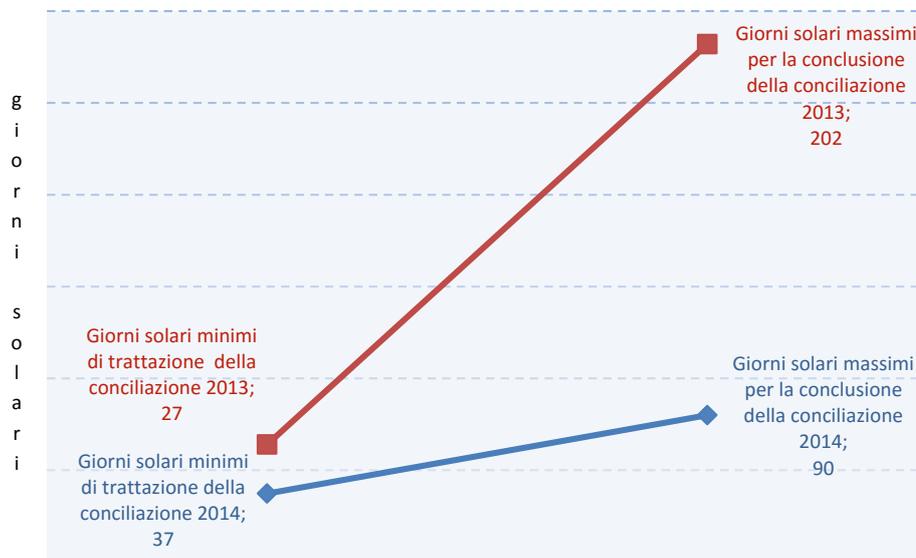
**Fig.7 PESO PERCENTUALE DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI
NEL SETTORE TRASPORTI E MOBILITÀ 2014**



Per passare alla trattazione delle fattispecie che generano oggetto di conciliazione, in questo specifico caso, non è possibile studiare il dettaglio delle singole voci per l'esiguità delle risposte ottenute dal campione, quindi, le scarse variabili avrebbero restituito dati non significativi rispetto alle fattispecie raccolte nel 2013.

Dall'illustrazione grafica seguente (**Graf.A**), si sono valutati i tempi medi delle procedure di conciliazione del settore Trasporti e Mobilità comparando i due anni contigui. E' possibile sottolineare come tra il 2013 ed il 2014, i giorni massimi per la conclusione della conciliazione passano da un massimo di 202 giorni solari nel 2013, ad un massimo di 90 giorni nel 2014 con obiettivo abbattimento della procedura di conciliazione.

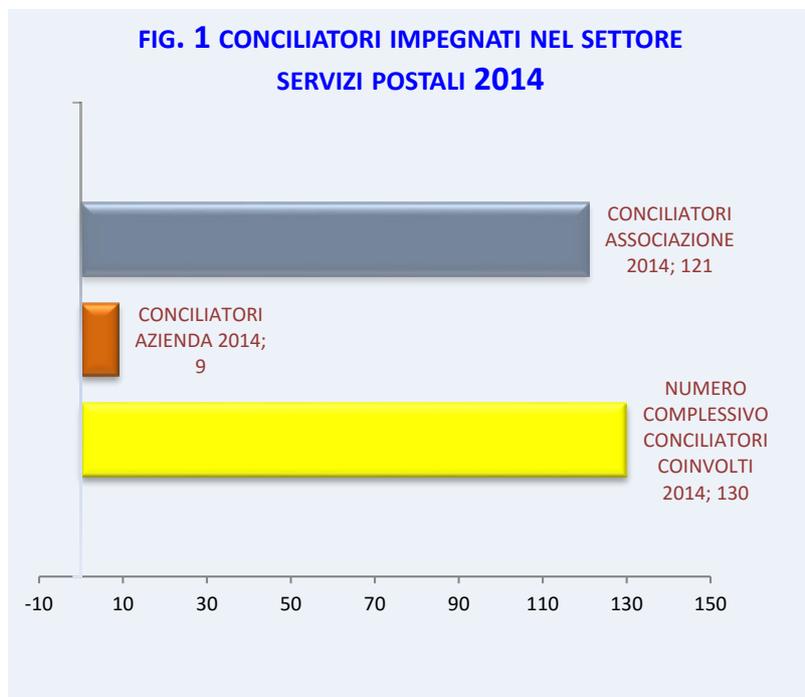
**GRAF. A TEMPI MEDI DI PROCEDURA DI CONCILIAZIONE
2014-2013 SETTORE TRASPORTI E MOBILITA'**



Per quanto attiene al valore economico medio delle conciliazioni chiuse positivamente nel 2014 risulta pari a €26.000.

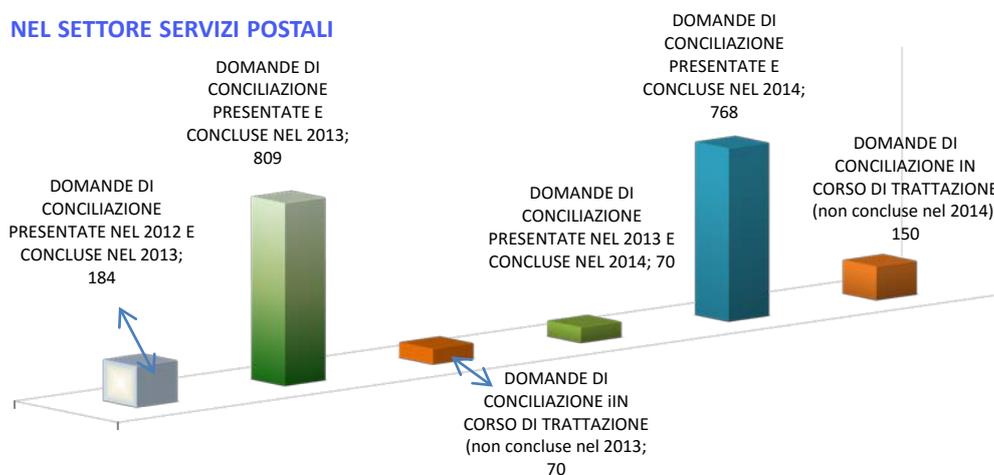
SETTORE SERVIZI POSTALI

Per quanto attiene al Settore dei Servizi Postali nel 2014 (**Fig.1-3**), il numero complessivo dei conciliatori è stato pari a 130 suddiviso fra 121 conciliatori impegnati nelle associazioni (**93,1%**) e 9 conciliatori impegnati nell'azienda (**6,9%**). Tali valori rimangono stabili rispetto al precedente anno.

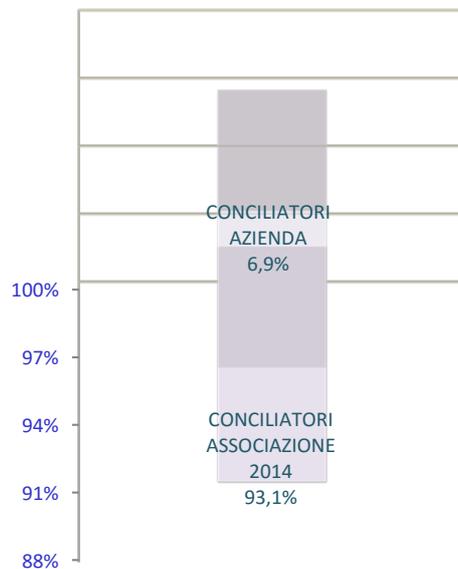


La **Fig.2** riporta le domande di conciliazione provenienti da due anni contigui e evidenziano come nel 2014 il totale del numero delle domande di conciliazione presentate e concluse nel 2014 raggiungono un valore pari a 768 domande, quelle ancora in corso di trattazione e non concluse nell'anno solare 2014, raggiungono le 150 unità, infine le cosiddette domande che subiscono un effetto di trascinamento rispetto all'anno precedente si attestano con un valore pari a 70 domande.

FIG. 2 DOMANDE DI CONCILIAZIONE 2014-2013 NEL SETTORE SERVIZI POSTALI

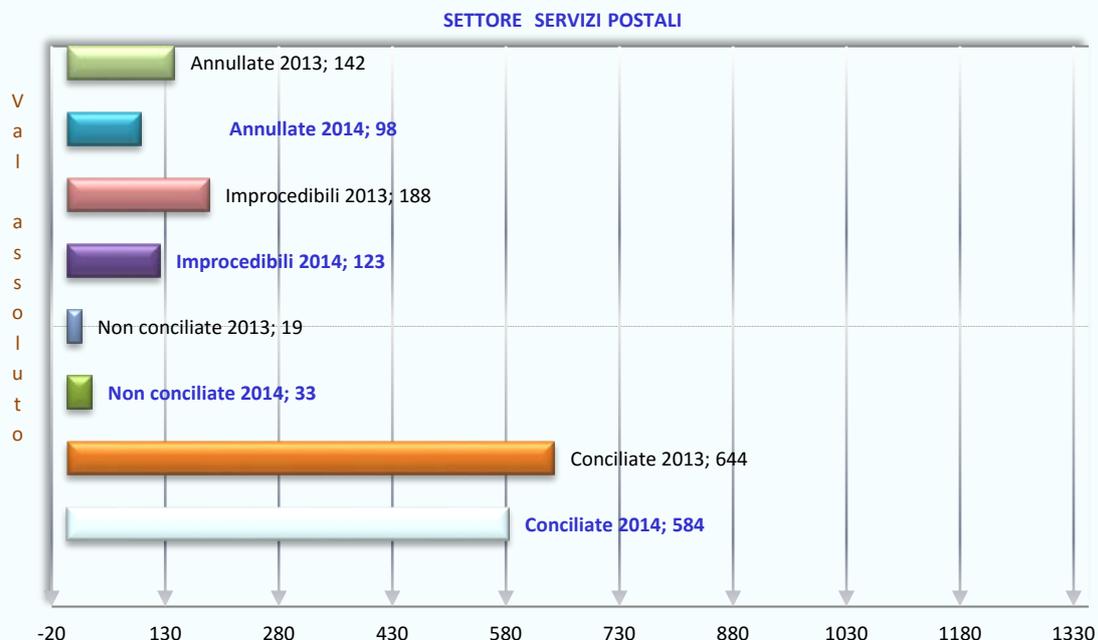


**FIG. 3 INCIDENZA DEI CONCILIATORI COINVOLTI
NEL SETTORE SERVIZI POSTALI 2014**



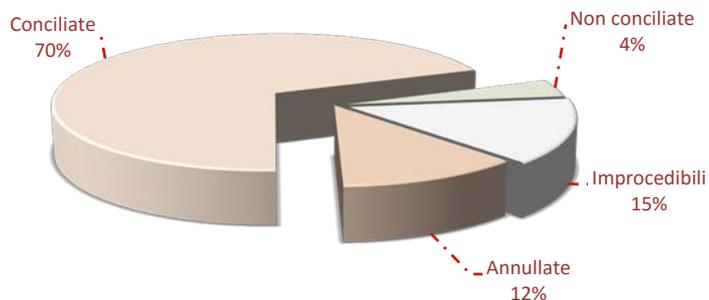
Le **Fig.4-5** analizzano gli esiti delle conciliazioni riferiti al settore dei servizi postali negli anni 2014 e 2013 che hanno prodotto i seguenti risultati: il numero delle domande presentate e conciliate sono pari a 584, quelle ritenute improcedibili passano da 188 nel 2013 a 123 nel 2014, le annullate si attestano a 98 contro le 142 del 2013, infine le domande considerate non conciliate sono per l'anno 2014 pari a 33 contro le 19 del 2013.

FIG. 4 ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2014-2013

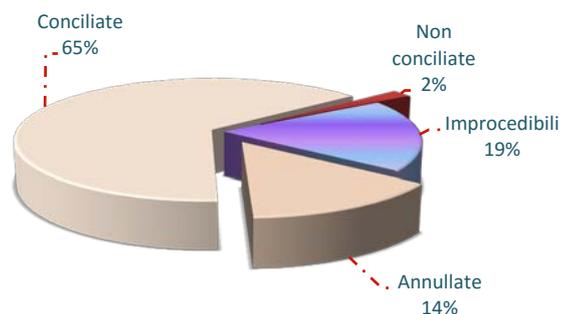


Le incidenze prodotte rispettivamente per gli esiti delle domande si attestano intorno al **70%** delle conciliate, il **15%** rappresentano il peso delle improcedibili, le annullate costituiscono il **12%**, infine le non conciliate rappresentano il **4%** sul totale delle domande raccolte.

FIG. 5 INCIDENZA MEDIA DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL 2014 SETTORE SERVIZI POSTALI

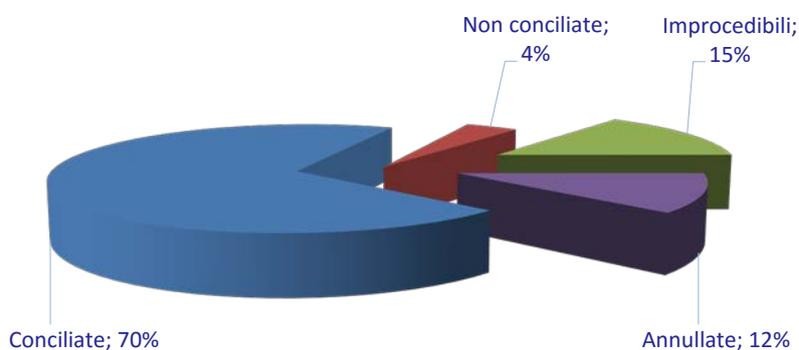


INCIDENZA DEGLI ESITI NEL 2013



Nella **Fig. 5b** si riportano in percentuale gli esiti ottenuti nel 2014 in base alle tipologie citate:

Fig. 5b PESO PERCENTUALE DEGLI ESITI DELLE CONCILIAZIONI NEL SETTORE SERVIZI POSTALI 2014

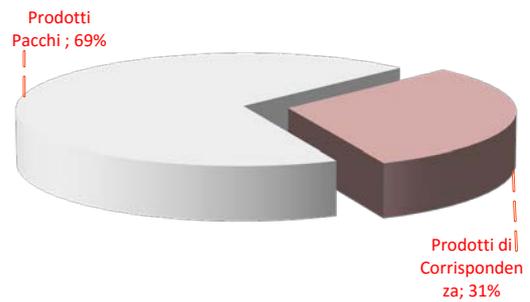


Per quanto concerne le fattispecie oggetto di conciliazione paritetica nel settore servizi postali, la **Fig.6** rileva un valore percentuale pari al **49%** sui prodotti di corrispondenza ed il restante **51%** si riferisce ai prodotti pacchi.

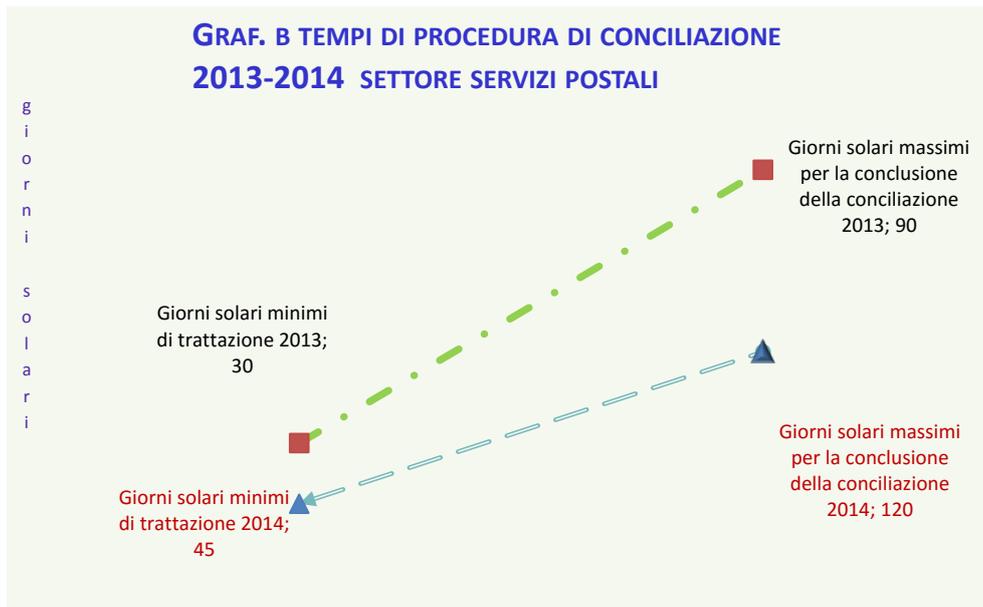
FIG.6 INCIDENZA DELLE CONTROVERSIE SECONDO LE CLASSIFICAZIONI MAGGIORMENTE RICORRENTI NEL 2014 - SETTORE SERVIZI POSTALI



INCIDENZA DELLE CONTROVERSIE NEL 2013



Il tempo delle procedure di conciliazione nel 2014 (**Graf.B**) varia da un minimo di 45 giorni di trattazione ad un massimo di 120 giorni, in linea con quanto indicato nel regolamento di conciliazione sottoscritto con Poste Italiane che fissa, in questi termini, i tempi per l'esperienza della procedura, a far data dal ricevimento della domanda da parte della Segreteria.



CONCLUSIONI

Oltre alla necessaria interpretazione complessiva del decreto 130/2015 e alla immediata utilità nel delineare i nuovi scenari delle ADR, che possono essere disegnati attraverso l'analisi del dlgs, è imprescindibile per Consumers' Forum l'articolazione di un focus sulle conciliazioni paritetiche di cui al novellato art.141 del codice del consumo. Tale esercizio risulta essere il corollario di una delle principali attività di Consumers' Forum e cioè la stesura corretta e puntuale del rapporto annuale sulle conciliazioni.

Rimanendo ancora sulle linee generali del dlgs 130/2015, risulta evidente la primaria importanza che i legislatori europei ed italiani hanno conferito di fatto alle negoziazioni paritetiche, scrivendo l'art. 141-ter in maniera puntuale e dettagliata come con nessun altro organismo ADR presente nel decreto, rendendo più importante la fase interpretativa e attuativa.

In particolare dalla lettura del testo normativo si deduce la necessità (obbligatorietà) della creazione di un organo paritario che garantisca l'indipendenza della procedura di negoziazione dal professionista.

Infatti il testo del 143-ter richiama la necessità generica e generale della creazione dell'organismo di garanzia (lettera e) per tutti i protocolli e per tutte le negoziazioni paritetiche e ciò, *prima facie*, sembra estendere l'ambito di applicazione anche ai settori ove la conciliazione è resa obbligatoria *ex lege*.

In conseguenza di tale interpretazione, nei prossimi mesi, dovranno essere affrontati e risolti problemi operativi che richiederanno l'impegno di tutte le associazioni dei Consumatori e le aziende sottoscrittrici delle procedure di conciliazioni paritetiche ad investire le proprie esperienze per ricercare le migliori soluzioni per il corretto ed efficace adempimento normativo.

Il ruolo indipendente dell'organismo previsto dall'art.141-ter rafforza ancora di più l'originalità della negoziazione paritetica rispetto a tutte le altre esperienze conciliative di ADR, creando un ulteriore filtro all'accesso alla giustizia coordinabile con le altre ADR, ma tenendo sempre presente la diversità sia strutturale che costitutiva delle negoziazioni paritetiche.

Ci vorrà in questo senso una ponderata valutazione della stesura del testo costitutivo dell'organismo indipendente, per affrontare con successo la fase di controllo da parte delle autorità preposte sulla regolarità formale e sostanziale rispetto ai dettami normativi.

Mai come quest'anno il rapporto sulle conciliazioni paritetiche, oltre che essere la fotografia dello stato dell'arte è anche un "divenire" sempre più importante per le AACC e per i professionisti fortemente proiettati nell'applicazione dello strumento, passando per Consumers' Forum, realtà sempre pronta a assorbire le singole spinte e ad elaborare strategie condivise.

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.

Arbitrato (Rituale ed Irrituale): è una procedura diretta a porre fine ad una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti decidono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere. Si distinguono due forme di arbitrato: rituale ed irrituale o libero. Nel primo caso, la decisione finale dell'arbitro, detta lodo, segue le norme del codice di procedura civile ed equivale ad una vera e propria sentenza. Nel caso dell'arbitrato irrituale o libero la decisione finale è vincolante per le parti come un contratto.

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.

Azioni inibitorie: Le azioni inibitorie sono provvedimenti giudiziari che hanno lo scopo di impedire comportamenti illeciti di certe imprese che danneggiano gli interessi dei consumatori. Le associazioni dei consumatori sono autorizzate ad agire a tutela degli interessi collettivi e possono chiedere al giudice di: - vietare i comportamenti lesivi degli interessi dei consumatori - prendere provvedimenti per correggere o annullare gli effetti dannosi delle violazioni - ordinare la pubblicazione del provvedimento su uno o più quotidiani a diffusione nazionale o locale L'Unione Europea ha previsto la possibilità, per le associazioni o gli enti che difendono gli interessi dei consumatori, di intentare azioni transfrontaliere di questo tipo. Queste azioni

mirano ad inibire o evitare che le imprese di uno Stato membro possano nuocere agli interessi dei consumatori di un altro Stato senza essere punite. L'azione inibitoria è disciplinata nell'art. 37 del Codice del Consumo.

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.).

Conciliazione camerale: è una procedura di risoluzione delle controversie in base alla quale una terza persona imparziale, il conciliatore, assiste le parti in conflitto guidando la loro negoziazione e orientandole verso la ricerca di accordi vantaggiosi per entrambe. Presso ogni Camera di Commercio è possibile accedere alla procedura di conciliazione laddove vi sia una controversia tra imprese o tra impresa e consumatore. Nel regolamento di ciascuna Camera è indicato il tariffario, che è concepito a scaglioni in base al valore della controversia.

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.

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.

Mediazione civile e commerciale: il decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28 (pubblicato nella G.U. n.53 del 5 marzo 2010 e successive modifiche DL 21/6/13 n.69 convertito in L.9/8/13 n.98) sulla mediazione in materia civile e commerciale regola il procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie in numerose materie. Tale decreto definisce la mediazione come *l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa*. La conciliazione secondo il decreto è il risultato e cioè la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione.

Il procedimento si svolge senza formalità ed è coperto da assoluta riservatezza. Le parti devono partecipare alla procedura di mediazione, già dal primo incontro, con l'assistenza di un avvocato.

Per le seguenti materie la mediazione è obbligatoria: Condominio, diritti reali, divisioni, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

ODR: è l'acronimo di *Online Dispute Resolution* e indica la risoluzione delle controversie attraverso Internet; è una procedura particolarmente indicata per la trattazione di controversie di consumo

transfrontaliere La Commissione Europea ha creato la una rete transnazionale per garantire ai consumatori l'esercizio effettivo dei diritti "oltre frontiera" mediante il ricorso alla risoluzione alternativa delle controversie. Tale rete è costituita da una serie di punti CEC (centro europeo del consumatore) gestiti nei diversi paesi dalle associazioni di consumatori che facilitano l'invio del reclamo del consumatore ed attivano, se necessario, una procedura on line di gestione della controversia.

Protocollo di conciliazione: accordo quadro tra associazione di consumatori e azienda attraverso il quale si individuano le modalità per la gestione delle controversie che dovessero insorgere tra consumatore e azienda. Vengono stabilite casistiche, tempi, eventuali indennizzi e modalità di trattazione della controversia. I protocolli e i relativi regolamenti sono aperti e sottoscrivibili dalle associazioni dei consumatori di cui all'art 137 del Codice del Consumo.

Reclamo: segnalazione formale trasmessa dal consumatore all'azienda a seguito di un disservizio subito. Il reclamo, che può essere formulato via e-mail, via fax o contattando numeri di telefono. L'azienda ha l'obbligo di rispondere nei tempi stabiliti dalle carte di servizio, dai contratti o dalle specifiche delibere delle Autorità di settore (es. AGCOM, AEEG).

Tecniche di negoziazione: modalità per promuovere e favorire il confronto e la ricerca di un accordo condiviso tra le parti in conflitto.

Tentativo obbligatorio di conciliazione. Nel settore delle telecomunicazioni, in caso di licenziamento, nelle controversie agrarie, 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 organismi di mediazione e nel settore delle telecomunicazioni anche presso commissioni paritetiche attivate con i protocolli tra

Associazioni di consumatori e aziende del settore).

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

Associazioni di Consumatori



Istituzioni



Università



Centro Europeo di Diritto dell'Informatica e del Consumo



Imprese e loro associazioni di categoria





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 consumériste e migliorare la qualità di vita dei cittadini.

Fanno parte di Consumers' Forum le più importanti associazioni di consumatori, istituzioni, università, 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

 [consumforum](#)

 [@ConsumForum](#)

 [consumersforumtv](#)

 [consumers'-forum](#)