

CONSUMATORI: CON CONCILIAZIONE IN 77% LITI PERDE AZIENDA

ECO S0A QBXB CONSUMATORI: CON CONCILIAZIONE IN 77% LITI PERDE AZIENDA RAPPORTO CONSUMERS' FORUM SU NEGOZIAZIONI PARITETICHE IN 2009 (ANSA) - ROMA, 2 MAR - I contrasti tra consumatori e aziende possono avere una soluzione gratuita, veloce, esterna ai tribunali e, nella maggioranza dei casi, favorevole al cittadino: sono questi i vantaggi offerti al consumatore dalla cosiddetta conciliazione paritetica, a cui si rivolgono sempre più persone: nel 2009 le domande presentate hanno sfiorato quota 30 mila e ben il 77% delle procedure aperte si è chiusa, in media dopo 60 giorni, con un 'verdetto favorevole al consumatore. È quanto emerge dal primo rapporto sulla conciliazione presentato oggi al Cnel dal Consumers' Forum, l'associazione che riunisce le principali associazioni di consumatori e imprese italiane. (ANSA). KZQ 02-MAR-10 10:33 NNN

FINE DISPACCIO

AVVENIMENTI PREVISTI: MARTEDÌ 2 MARZO

AVVENIMENTI PREVISTI: MARTEDÌ 2 MARZO FINANZA - Milano: incontro di Ansaldo Sts con la comunità finanziaria per la presentazione dei risultati 2009. Ore 10,30. Presso Palazzo Mezzanotte, piazza Affari, 6. - Milano: conferenza stampa Pierrel. Ore 11,00. Presso Image Building, via Torino, 61. - Roma: tavola rotonda, organizzata da Bancaria Editrice, in occasione della presentazione del volume «Storia dell'Abi. L'Associazione bancaria italiana 1972-1991» a cura di Pier Francesco Asso e Sebastiano Nerozzi. Ore 10,30. Partecipano, tra gli altri, Corrado Faissola, presidente Abi; Alessandro Profumo, amministratore delegato UniCredit; Giovanni Carosio, vice direttore generale Banca d'Italia; Giovanni Sabatini, direttore generale Abi; Mario Sarcinelli; Pierluigi Ciocca; Giuliano Amato. Palazzo Altieri, piazza del Gesù, 49. CDA (approvazione dati contabili) - Erg Renew. ECONOMIA - Milano: incontro per la presentazione della «Sport Business Academy», una nuova scuola per manager sportivi. Ore 11,00. Partecipa, tra gli altri, Piergaetano Marchetti, presidente Rcs MediGroup. Presso Sala Buzzati, via Balzan, 3. - Milano: conferenza stampa di presentazione della XXI Mostra del Libro Antico in calendario dal 12 al 14 marzo 2010, presso Palazzo della Permanente, organizzata da Fondazione Biblioteca di Via Senato e Comune di Milano. Ore 11,30. Partecipa, tra gli altri, Marcello dell'Utri, presidente Fondazione Biblioteca di Via Senato. Presso Sala Stampa Palazzo Marino, piazza Scala, 2. - Milano: convegno Aiaf sul tema «La disclosure dei rischi nelle primarie Banche europee: un primo assessment del terzo pilastro di Basilea 2». Ore 16,30. Presso Seminario Arcivescovile, corso Venezia, 11. - Bergamo: nell'ambito del Progetto «Più Education nelle PMI» convegno su «La formazione continua e la competitività delle imprese: il ruolo dei fondi interprofessionali», organizzato da Confindustria, Fondirigenti, Fondimpresa, in collaborazione con Confindustria Bergamo. Ore 14,00. Partecipano, tra gli altri, Emma Marcegaglia, presidente Confindustria; Alberto Bombassei, vice presidente per le Relazioni industriali di Confindustria. Presso Borsa Merci, Palazzo dei Contratti e delle Manifestazioni, via Petrarca, 10. - Torino: «3rd Bio-Ethanol Conference», organizzata da Gruppo Mossi&Ghisolfi in collaborazione con GBEP Global Bioenergy Partnership e Il Sole 24 Ore. Ore 9,30. Partecipano, tra gli altri, Mercedes Bresso, presidente Regione Piemonte; Sergio Chiamparino, sindaco di Torino. Presso il Lingotto, via Nizza, 280. - Bologna: 17mo congresso della Camera del Lavoro Metropolitana. Ore 9,00. Partecipa, tra gli altri, Guglielmo Epifani, segretario generale Cgil. Presso Cnr, via Piero Gobetti, 101. - Jesi: conferenza stampa di presentazione della terza edizione di «Patti Chiari con l'economia». Ore 12,00. Partecipano, tra gli altri, Michele Ambrosini, presidente Banca Marche; Massimo Bianconi, direttore generale Banca Marche. Presso la sede della banca, via Ghislieri, 6. - Roma: convegno sul tema «Sostenere e accompagnare la riforma della Pubblica amministrazione» organizzato dalla Presidenza del Consiglio dei ministri e dalla Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione. Ore 9,00. Aula Magna della Sspa, via dei Robilant, 1. - Roma: conferenza stampa, promossa dall'Agenzia delle Entrate, per illustrare i risultati e le strategie delle attività di controllo e accertamento alla lotta all'evasione. Ore 9,30. Partecipa, tra gli altri, Attilio Befera, direttore Agenzia delle Entrate. Via Cristoforo Colombo, 426 c/d. - Roma: convegno sul tema «Conciliazioni: l'esperienza delle associazioni dei consumatori e delle imprese nel quadro normativo italiano», organizzato da Consumers' Forum. Ore 10,00. Presso il Cnel, viale Davide Lubin, 2. - Roma: iniziano i lavori del XV congresso nazionale della Uil su «Uil il domani riformista». Ore 10,00. Intervengono, tra gli altri, Maurizio Sacconi, ministro del Lavoro; Gianni Alemanno, sindaco di Roma; Guglielmo Epifani, segretario generale Cgil; Luigi Angeletti, segretario generale Uil. Presso il Palacongressi Eur, piazzale J.F. Kennedy. - Roma: presentazione della ricerca «Il nuovo mercato degli audiovisivi di rete: aspetti economici e normativi», realizzata da Dia Piper e e-Media. Ore 10,00. Partecipano, tra gli altri, Carlo Malinconico, Fieg; Gina Nieri, Rti; Antonio Pilati, Agcm; Paolo Romani, vice ministro per lo Sviluppo economico con delega alle Comunicazioni. Biblioteca del Senato, Sala degli Atti Parlamentari, piazza della Minerva - Roma: il ministro del Lavoro, Maurizio Sacconi, visita il Polo tecnologico di Poste.

02/03/2010

RADIO 1 - GR1: intervista a Sergio Veroli sul convegno conciliazioni.



Conciliazione, il dl piace ai Consumatori?

02/03/2010 - 14:01

Nel 2009 sono state quasi 30.000 le domande di conciliazione avanzate dai consumatori nei settori delle tlc, banche, trasporti, energia, assicurazioni eccetera. [Consumers' Forum](#) ha presentato il 1° Rapporto sulle conciliazioni paritetiche e per l'occasione si è discusso sul [decreto legge approvato dal Consiglio dei Ministri](#).

Quella delle small claims, ossia delle piccole liti tra consumatore e azienda, è un tema attualissimo, ma che, in Italia, affonda le sue radici nei primi anni '90, quando qualche grande impresa, nello specifico la Sip nel 1991, ha iniziato a porsi l'obiettivo di migliorare il servizio all'utente, dandogli la possibilità di risolvere eventuali disservizi. Questo accadeva appunto nel 1991 e nell'arco di 19 anni la pratica della conciliazione, come risoluzione alternativa a quella ordinaria delle controversie, si è diffusa in Italia, come in Europa, ed è uno strumento sempre più utilizzato dai consumatori che lo preferiscono di gran lunga alla soluzione giudiziaria.

Nel 2008 il 41% di tutte le domande di conciliazione registrate in Italia si è svolta in conciliazione paritetica, cioè il cittadino si è rivolto ad un'Associazione dei consumatori e nel 2009 i cittadini rappresentati dalle Associazioni dei consumatori hanno avanzato ben 29.938 domande di conciliazione paritetica. Il settore più interessato è stato quello delle telecomunicazioni (55%), a seguire quello bancario (38%), e i servizi postali, di energia e trasporti. Il 77% dei procedimenti aperti, si è concluso a favore del consumatore, con una durata media delle controversie di 60 giorni. E quella della durata rappresenta un grande traguardo, a fronte di una media italiana di 1200 giorni necessari per ottenere un qualsiasi recupero credito.

Questo è in sintesi il quadro delineato dal 1° Rapporto sulla Conciliazione presentato oggi al Cnel da Consumers' Forum, l'associazione che riunisce le più importanti associazioni dei consumatori e le maggiori imprese italiane e che negli ultimi 3 anni ha formato ben 1000 conciliatori. E sono 23 i protocolli nazionali sottoscritti tra Associazioni dei consumatori e aziende, e 18 locali in 9 regioni nei diversi settori (tlc, banche, servizi postali, assicurazioni) con recenti e importanti sviluppi nel settore energetico e nei trasporti.

In merito all'oggetto delle controversie, le questioni più ricorrenti nel settore Tlc riguardano il disconoscimento del traffico (fonia-internet), il ritardo nell'attivazione o disattivazione di un servizio, l'attivazione servizi non richiesti, il ritardo per la riparazione dei guasti, il rimborso per l'anticipo di conversazione, la tariffazione applicata. Le liti più frequenti nel settore delle Poste

insorgono per disservizi sulla consegna di pacchi o di raccomandate. Nel comparto energetico, le contestazioni contro le aziende riguardano soprattutto la doppia fatturazione, la ricostruzione dei consumi, la gestione delle morosità, la contestazione delle fatture. Per quanto riguarda il comparto bancario, sebbene la maggior parte delle conciliazioni più recenti abbia riguardato la gestione dei titoli Parmalat, le altre controversie riguardano i conti correnti e le carte (credito, bancomat, ecc.).

"Il Rapporto conferma l'importanza della conciliazione paritetica come strumento di difesa dei diritti dei consumatori e come sistema di giustizia alternativa per la soluzione delle controversie minori ed è per molte controversie l'unica forma di tutela", ha spiegato Sergio Veroli, presidente di Consumers' Forum, sottolineando il fatto che "quella delle small claims è una materia che o si risolve in sede conciliativa o non si risolve per niente". "Se il cittadino si rivolgesse ad un giudice per queste - ha aggiunto Veroli - non riuscirebbe ad ottenere una tutela e dunque subirebbe un'ingiustizia. La conciliazione paritetica, invece, risolve l'asimmetria tra cittadino e impresa, dando al consumatore l'ultima parola".

Gratuità e semplicità della procedura, tempi rapidi per la definizione delle liti, presenza di contraddittorio, trasparenza e informazione riguardo il funzionamento della procedura, libertà di scelta sono solo alcuni dei vantaggi che offre il modello di conciliazione paritetica, con evidente alleggerimento della giustizia ordinaria. Veroli ha poi sottolineato l'importanza della formazione che per le Associazioni dei consumatori e per le imprese avviene in concomitanza, permettendo quindi un reale scambio tra le due parti e un'analisi di casi concreti, visto che "il fine non è la conciliazione ma la soluzione dei problemi che emergono nel rapporto tra azienda e consumatore".

La presentazione del Rapporto si inserisce nella discussione sul quadro normativo, in particolare sul [decreto legge sulla mediazione che è stato approvato dal Consiglio dei Ministri](#) il 19 febbraio scorso. Pierfrancesco Bartolomucci, Dottore di ricerca in "Consumatori e Mercato" all'Università Roma Tre, ha spiegato nel dettaglio le novità introdotte dal decreto legge.

"Questo decreto - ha detto Bartolomucci - ha inserito un elemento di rottura che mette alla prova tutto l'ordinamento della mediazione civile. Prima di tutto è stata introdotta per la prima volta una definizione della mediazione civile; si è stabilito poi un rapporto equo con la mediazione processuale e la direzione è quella che va verso l'introduzione di una disciplina completa e trasversale per la mediazione civile e commerciale, non solo per quella del consumo". Secondo l'Avvocato, quindi, il decreto permette alla conciliazione paritetica di fare un salto di qualità che, se completato con altri interventi necessari, darà benefici a tutta la materia delle risoluzioni alternative.

Ma questo decreto piace alle Associazioni dei consumatori? Antonio Longo, Presidente del Movimento Difesa del Cittadino e consigliere del CNCU ha risposto che sicuramente si è aperta una collaborazione positiva tra le Associazioni dei consumatori, il Ministero dello Sviluppo Economico e il Ministero della Giustizia, ma che c'è ancora molto da fare perché molti regolamenti devono essere perfezionati.

Longo ha ricordato quali sono state le richieste presentate a giugno scorso dal CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) al Governo: l'istituzione di un Fondo conciliazione, in cui confluiscono le multe inflitte dalle Autorità alle aziende, e il riconoscimento degli accordi di conciliazione paritetica che si sono stipulati in questi anni tra le Associazioni dei consumatori e le aziende. A sostenere questa richiesta è stato anche [Consumers' Forum che, a settembre 2009, ha mandato una lettera al Sottosegretario allo Sviluppo Economico, Stefano Saglia](#). Ma alla fine dei conti l'emendamento inserito nel decreto approvato non è quello proposto dal CNCU. "Si parla di negoziazioni e non di conciliazioni e, in generale, l'emendamento è stato rivisto e limato - ha concluso Antonio Longo - Dunque le Associazioni dei consumatori da anni dibattono su come

salvaguardare le procedure di conciliazione paritetica ed è su questo campo che misureremo le nostre virtù".

2010 - redattore: GA

www.adnkronos.com

Consumers' forum, 30.000 controversie aziende-cittadini con conciliazione



ultimo aggiornamento: 02 marzo, ore 16:35

Casi soprattutto nei settori Tlc (55%) e bancario (38%).

Roma, 2 mar. (Labitalia) - **Sono quasi 30.000 le controversie tra consumatori e aziende che nel 2009 sono state gestite attraverso la conciliazione paritetica.** E' quanto emerge dal 1° **'Rapporto sulla conciliazione'**, presentato oggi al Cnel da **'Consumers' Forum'**, l'associazione che riunisce le più importanti associazioni dei consumatori e le maggiori imprese italiane. Secondo l'indagine, per risolvere le liti con le aziende, nel 2009 i cittadini, rappresentati dalle associazioni dei consumatori, hanno avanzato **ben 29.938 domande di conciliazione paritetica, soprattutto nei settori Tlc (55%) e bancario (38%).** Il 77% dei procedimenti aperti, si è concluso a favore del consumatore, con una durata media delle controversie di 60 giorni. La conciliazione paritetica è un metodo di risoluzione delle controversie alternativo alla giustizia ordinaria, grazie al quale il cittadino, rappresentato da un'associazione dei consumatori, può risolvere gratuitamente e in tempi brevi, una controversia con l'azienda.

Dal rapporto risulta, inoltre, che, a esclusione del settore bancario, dove gli importi sono più elevati, **nel 62% dei casi il valore delle controversie si attesta nella fascia delle 'small claims', cioè entro i 1.000 euro.** Per quanto riguarda l'oggetto delle controversie, le questioni più ricorrenti nel settore delle telecomunicazioni riguardano il disconoscimento del traffico (fonia-internet), il ritardo nell'attivazione o disattivazione di un servizio, l'attivazione di servizi non richiesti, il ritardo per la riparazione dei guasti, il rimborso per l'anticipo di conversazione, la tariffazione applicata.

Le liti più frequenti nel settore delle Poste insorgono per disservizi sulla consegna di pacchi o di raccomandate. Nel comparto energetico, le contestazioni contro le aziende riguardano soprattutto la doppia fatturazione, la ricostruzione dei consumi, la gestione delle morosità, la contestazione delle fatture. Mentre nel comparto bancario, sebbene la maggior parte delle conciliazioni più recenti abbia riguardato la gestione dei titoli Parmalat, le altre controversie sono relative a conti correnti e carte (credito, bancomat).

"Il Rapporto - ha spiegato **Sergio Veroli, presidente di 'Consumers' Forum'**, associazione che solo negli ultimi tre anni ha formato ben 1.000 conciliatori - conferma l'importanza della conciliazione paritetica come strumento di difesa dei diritti dei consumatori, e come sistema di giustizia alternativa per la soluzione delle controversie minori, ed è per molte controversie l'unica forma di tutela". Tra le caratteristiche del modello di conciliazione paritetica, la gratuità e semplicità della procedura, i tempi rapidi per la definizione delle liti, la presenza di contraddittorio, trasparenza e informazione riguardo al funzionamento della procedura, e libertà di scelta.

"E' noto - ha proseguito Veroli - che un consumatore europeo su cinque non è disposto ad adire un tribunale per il rimborso di una somma inferiore a 1.000 euro. Il costo per i difensori e il rischio di lunghe vertenze giudiziarie rendono antieconomico il ricorso alla giustizia ordinaria. Se poi pensiamo ai tempi e ai costi della giustizia italiana, la conciliazione è di fatto l'unica forma di giustizia possibile, dato che consente al consumatore di non rinunciare ai propri diritti, anche se si tratta di piccoli importi".

Nata 19 anni fa con protocolli sulle telecomunicazioni, oggi la conciliazione paritetica conta 23 protocolli nazionali sottoscritti tra associazioni di consumatori e aziende, e 18 locali in 9 regioni nei diversi settori (tlc, banche, servizi postali, assicurazioni) con recenti e importanti sviluppi nel settore energetico e nei trasporti.

dentro Lavoro

www.yahoonotizie

Consumers' Forum, 30.000 Controversie Aziende-Cittadini Gestite Con Conciliazione

Ieri - 12.29



Roma, 2 mar. (Labitalia) - Sono quasi 30.000 le controversie tra consumatori e aziende che nel 2009 sono state gestite attraverso la conciliazione paritetica. E' quanto emerge dal 1° 'Rapporto sulla conciliazione', presentato oggi al Cnel da 'Consumers' Forum', l'associazione che riunisce le più importanti associazioni dei consumatori e le maggiori imprese italiane. Secondo l'indagine, per risolvere le liti con le aziende, nel 2009 i cittadini, rappresentati dalle associazioni dei consumatori, hanno avanzato ben 29.938 domande di conciliazione paritetica, soprattutto nei settori Tlc (55%) e bancario (38%). Il 77% dei procedimenti aperti, si è concluso a favore del consumatore, con una durata media delle controversie di 60 giorni. La conciliazione paritetica è un metodo di risoluzione delle controversie alternativo alla giustizia ordinaria, grazie al quale il cittadino, rappresentato da un'associazione dei consumatori, può risolvere gratuitamente e in tempi brevi, una controversia con l'azienda.

Dal rapporto risulta, inoltre, che, a esclusione del settore bancario, dove gli importi sono più elevati, nel 62% dei casi il valore delle controversie si attesta nella fascia delle 'small claims', cioè entro i

1.000 euro. Per quanto riguarda l'oggetto delle controversie, le questioni più ricorrenti nel settore delle telecomunicazioni riguardano il disconoscimento del traffico (fonia-internet), il ritardo nell'attivazione o disattivazione di un servizio, l'attivazione di servizi non richiesti, il ritardo per la riparazione dei guasti, il rimborso per l'anticipo di conversazione, la tariffazione applicata.

Le liti più frequenti nel settore delle Poste insorgono per disservizi sulla consegna di pacchi o di raccomandate. Nel comparto energetico, le contestazioni contro le aziende riguardano soprattutto la doppia fatturazione, la ricostruzione dei consumi, la gestione delle morosità, la contestazione delle fatture. Mentre nel comparto bancario, sebbene la maggior parte delle conciliazioni più recenti abbia riguardato la gestione dei titoli Parmalat, le altre controversie sono relative a conti correnti e carte (credito, bancomat).

"Il Rapporto - ha spiegato Sergio Veroli, presidente di 'Consumers' Forum', associazione che solo negli ultimi tre anni ha formato ben 1.000 conciliatori - conferma l'importanza della conciliazione paritetica come strumento di difesa dei diritti dei consumatori, e come sistema di giustizia alternativa per la soluzione delle controversie minori, ed è per molte controversie l'unica forma di tutela". Tra le caratteristiche del modello di conciliazione paritetica, la gratuità e semplicità della procedura, i tempi rapidi per la definizione delle liti, la presenza di contraddittorio, trasparenza e informazione riguardo al funzionamento della procedura, e libertà di scelta.

"E' noto - ha proseguito Veroli - che un consumatore europeo su cinque non è disposto ad adire un tribunale per il rimborso di una somma inferiore a 1.000 euro. Il costo per i difensori e il rischio di lunghe vertenze giudiziarie rendono antieconomico il ricorso alla giustizia ordinaria. Se poi pensiamo ai tempi e ai costi della giustizia italiana, la conciliazione è di fatto l'unica forma di giustizia possibile, dato che consente al consumatore di non rinunciare ai propri diritti, anche se si tratta di piccoli importi".

Nata 19 anni fa con protocolli sulle telecomunicazioni, oggi la conciliazione paritetica conta 23 protocolli nazionali sottoscritti tra associazioni di consumatori e aziende, e 18 locali in 9 regioni nei diversi settori (tlc, banche, servizi postali, assicurazioni) con recenti e importanti sviluppi nel settore energetico e nei trasporti.

http://www.wallstreetitalia.com/articolo.aspx?art_id=878779

Consumatori: con conciliazione in 77% liti perde azienda
di ANSA

Rapporto Consumers' forum su negoziazioni paritetiche in 2009

ANSA) - ROMA, 2 MAR - I contrasti tra consumatori e aziende possono avere una soluzione gratuita, veloce, fuori dai tribunali e spesso favorevole al cittadino. Sono i vantaggi, per i consumatori, della conciliazione paritetica: nel 2009 le domande hanno sfiorato quota 30 mila e il 77% delle procedure aperte si è chiusa, dopo 60 giorni, con un 'verdetto' favorevole al consumatore. Emerge dal 1o rapporto del Consumers' Forum, l'associazione delle principali associazioni di consumatori e imprese italiane. Si tratta di conflitti per cifre basse: escludendo il settore bancario, nel 62% dei casi il valore non supera i 1.000 euro. I comparti dove le negoziazioni hanno avuto più successo sono: telecomunicazioni (55% delle 29.938 domande del 2008), credito (38%), servizi postali (2,9%), energia (2,6%), trasporti (1,3%) e assicurazioni (0,8%). La conciliazione paritetica è nata 19 anni fa. I dati del dossier si riferiscono a 17 protocolli di conciliazione siglati dalle associazioni dei consumatori.

Consumatori: conciliazione, 77% vittorie

Rapporto Consumers' forum su negoziazioni paritetiche in 2009

02 marzo, 11:07

(ANSA) - ROMA, 2 MAR - I contrasti tra consumatori e aziende possono avere una soluzione gratuita, veloce, fuori dai tribunali e spesso favorevole al cittadino. Sono i vantaggi, per i consumatori, della conciliazione paritetica: nel 2009 le domande hanno sfiorato quota 30 mila e il 77% delle procedure aperte si e' chiusa, dopo 60 giorni, con un 'verdetto' favorevole al consumatore. Emerge dal 1o rapporto del Consumers' Forum, l'associazione delle principali associazioni di consumatori e imprese italiane.

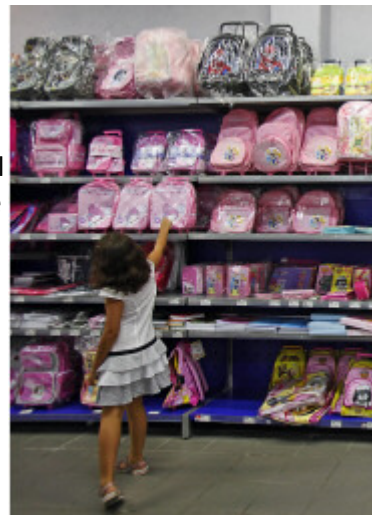
<http://www.borsaitaliana.it/borsa/notizie/ansa/dettaglio.html?newsId=182648>

Consumatori: con conciliazione in 77% liti perde azienda

Rapporto Consumers' forum su negoziazioni paritetiche in 2009

(ANSA) - ROMA, 2 MAR - I contrasti tra consumatori e aziende possono avere una soluzione gratuita, veloce, fuori dai tribunali e spesso favorevole al cittadino. Sono i vantaggi, per i consumatori, della conciliazione paritetica: nel 2009 le domande hanno sfiorato quota 30 mila e il 77% delle procedure aperte si e' chiusa, dopo 60 giorni, con un 'verdetto' favorevole al consumatore. Emerge dal 1o rapporto del Consumers' Forum, l'associazione delle principali associazioni di consumatori e imprese italiane. Si tratta di conflitti per cifre basse: escludendo il settore bancario, nel 62% dei casi il valore non supera i 1.000 euro. I comparti dove le negoziazioni hanno avuto piu' successo sono: telecomunicazioni (55% delle 29.938 domande del 2008), credito (38%), servizi postali (2,9%), energia (2,6%), trasporti (1,3%) e assicurazioni (0,8%). La conciliazione paritetica e' nata 19 anni fa. I dati del dossier si riferiscono a 17 protocolli di conciliazione siglati dalle associazioni dei consumatori.

02 Mar 11:06



http://www.confesercentiservizi.com/notizie/vertenze-consumatori-ed-aziende-vince-la_1651.html

Vertenze consumatori ed aziende, vince la conciliazione paritetica

Il quadro emerge dal primo rapporto sulla conciliazione presentato al Cnel dal Consumers' Forum, l'associazione che riunisce le principali associazioni di consumatori e imprese italiane. Le controversie tra

consumatori ed aziende sono strutturate su cifre relativamente contenute. Eccezion fatta per il settore bancario dove le somme sono più alte, nel 62% dei casi il valore delle controversie non supera i 1.000 euro. La conciliazione paritetica è, infatti, “il modello di conciliazione più utilizzato per i contrasti di modesto valore economico”. I comparti dove le negoziazioni hanno avuto più successo sono quello delle telecomunicazioni, che ha assorbito più della metà delle 29.938 domande presentate durante lo scorso anno (55%), e quello del credito (38%), seguito a grande distanza dai settori dei servizi postali (2,9%), dell'energia (2,6%), dei trasporti (1,3%) e, infine, delle assicurazioni (0,8%). “La conciliazione paritetica, a 19 anni dalla sua nascita, è così riuscita ad affermarsi come strumento di risoluzione delle liti - spiega l'indagine - alternativo alla giustizia ordinaria grazie al quale il cittadino, rappresentato da un'associazione dei consumatori, può risolvere gratuitamente e in tempi brevi, una controversia con l'azienda”. Secondo il presidente del Consumers' Forum, Sergio Veroli, dati i “tempi e i costi della giustizia italiana, la conciliazione è di fatto l'unica forma di giustizia possibile, dato che consente al consumatore di non rinunciare ai propri diritti, anche se si tratta di piccoli importi”.

02/03/2010

http://notizie.virgilio.it/notizie/economia/soldi/2010/03_marzo/02/consumatori_conciliazione_77percento_vittorie,23200469.html

Consumatori: conciliazione, 77% vittorie

Rapporto Consumers' forum su negoziazioni paritetiche in 2009

postato **23 ore** fa da ANSA



(ANSA) - ROMA, 2 MAR - I contrasti tra consumatori e aziende possono avere una soluzione gratuita, veloce, fuori dai tribunali e spesso favorevole al cittadino. Sono i vantaggi, per i consumatori, della conciliazione paritetica: nel 2009 le domande hanno sfiorato quota 30 mila e il 77% delle procedure aperte si è chiusa, dopo 60 giorni, con un 'verdetto' favorevole al consumatore. Emerge dal 1o rapporto del Consumers' Forum, l'associazione delle principali associazioni di consumatori e imprese italiane.

l'Unità

http://www.unita.it/notizie_flash/90792/consumatori_conciliazione_in_liti_perde_azienza

Consumatori: con conciliazione in 77% liti perde azienda

(ANSA) - ROMA, 2 MAR - I contrasti tra consumatori e aziende possono avere una soluzione gratuita, veloce, fuori dai tribunali e spesso favorevole al cittadino. Sono i vantaggi, per i consumatori, della conciliazione paritetica: nel 2009 le domande hanno sfiorato quota 30 mila e il 77% delle procedure aperte si e' chiusa, dopo 60 giorni, con un 'verdetto' favorevole al consumatore. Emerge dal 1o rapporto del Consumers' Forum, l'associazione delle principali associazioni di consumatori e imprese italiane. Si tratta di conflitti per cifre basse: escludendo il settore bancario, nel 62% dei casi il valore non supera i 1.000 euro. I comparti dove le negoziazioni hanno avuto piu' successo sono: telecomunicazioni (55% delle 29.938 domande del 2008), credito (38%), servizi postali (2,9%), energia (2,6%), trasporti (1,3%) e assicurazioni (0,8%). La conciliazione paritetica e' nata 19 anni fa. I dati del dossier si riferiscono a 17 protocolli di conciliazione siglati dalle associazioni dei consumatori.
