

Saremmo felici  
di scambiare  
due parole.

# La Gazzetta di Sondrio

Direttore Responsabile Alberto Frizziero - Registrato presso il Tribunale di Sondrio

Allora non puoi  
non conoscere...

[Homepage](#)[Italia e mondo](#)[Provincia di Sondrio](#)[Nostra Provincia](#)[Fatti dello Spirito](#)[CCCVA](#)[Prodotti](#)[Nostrì personaggi](#)[Galleria](#)[Siti segnalati](#)[Contatti](#)

sito realizzato da  
**nereal.com . 2006**



Tutti i contenuti di questo sito, salvo ove diversamente specificato, sono pubblicati secondo la licenza d'uso Creative Commons.

## 10 3 20 CONSUMERS' FORUM HA PRESENTATO IL PRIMO RAPPORTO SULLA CONCILIAZIONE: 77% DEI CASI A FAVORE DEL CONSUMATORE

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.

Quella delle small claims, ossia delle piccole liti tra consumatore e azienda, è un tema attualissimo, ma che, in Italia, affonda la 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. 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

Annunci Google

### Trova Lavoro a Sondrio

Tanti annunci di lavoro a Sondrio Trova quello che fa per te!

[www.Lavoro.Corriere.it](http://www.Lavoro.Corriere.it)

### Lavoro Annunci Sondrio

Cerca fra 250.000 offerte di lavoro migliaia di aziende ti aspettano!

[www.jobrapido.it/Sondrio](http://www.jobrapido.it/Sondrio)

### Seat Sondrio

Migliaia di Auto Km 0 e Semestrali Consegna in tutta Italia !

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

### Grand Hotel della Posta

Piazza Garibaldi 19, Sondrio Italy  
Tel. +39 0342 050644 Fax. +39 0342 0342

[www.grandhoteldellapost](http://www.grandhoteldellapost)

azienda e consumatore".

[www.gazzettadisonario.it](http://www.gazzettadisonario.it) n. 8/2010, anno XIII° del 20 III 20

[Torna in cima](#)  
[Torna all'home page](#)