

Conciliazione paritetica, Consumers' Forum: esperienza di successo che continua

Il consumatore italiano ha dalla sua parte uno strumento potente per far valere i suoi diritti in caso di controversia con un'azienda: è la conciliazione paritetica, invidia d'Europa. Pian piano se ne sta rendendo conto: nel 2013 sono state 18.395 le domande di conciliazione presentate, l'11% in più del 2012. Conciliate l'80%. Sono alcuni dati del V Rapporto sulle Conciliazioni presentato oggi da Consumers' Forum.

Il 71% delle domande inoltrate nel 2013 ha riguardato il settore delle telecomunicazioni, il 16% quello dell'energia e gas, il 4,8% quello dei servizi postali, il 5% trasporti e mobilità, l'1,3% i servizi bancari e finanziari e l'1,7% i Servizi Idrici.

E' stata l'Italia la prima a sperimentare questa modalità di risoluzione stragiudiziale, nel 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 monopolista SIP**. Nel 2004 venne poi sottoscritto un nuovo protocollo tra Telecom Italia e le Associazioni dei Consumatori, e da allora molte aziende, sia a livello nazionale sia regionale, hanno sottoscritto protocolli di conciliazione paritetica e i relativi regolamenti.

Come ha sottolineato il Presidente di Consumers' Forum Fabio Picciolini "gli strumenti di risoluzione stragiudiziale a beneficio dei consumatori italiani sono in aumento, con sollievo anche per la giustizia italiana. Registriamo con soddisfazione il trend di aumento costante dell'utilizzo di questi strumenti da parte dei cittadini. Il dato, confermato anche per il primo semestre del 2014, riguarda in particolare le conciliazioni paritetiche, ma anche le mediazioni civili e le azioni inibitorie – ha aggiunto Picciolini – E sono in aumento anche i soggetti sia nazionali che locali che siglano protocolli di intesa con le Associazioni di Consumatori, per utilizzare le conciliazioni paritetiche: dall'idrico ai media, dall'energia alle assicurazioni, dai trasporti ai servizi bancari e ai servizi postali". Sono stati sottoscritti protocolli di intesa anche con il settore del recupero crediti, che oggi è al centro di molte problematiche tra consumatori e aziende. "Tutto questo – ha precisato il Presidente di Consumers' Forum – rafforza la nostra convinzione sull'efficacia e utilità dello strumento conciliazione paritetica per la tutela dei consumatori."

Esperienza di successo, quindi, che deve continuare e lo ha confermato anche l'Unione Europea inserendo la conciliazione paritetica tra le best practice come sistema rapido, efficace, gratuito o poco oneroso per gli utenti, capace di diffondere la cultura della mediazione come strumento di coinvolgimento e di partecipazione civica.

"Alla luce della Direttiva UE 11/2013 e in previsione del suo recepimento in Italia entro il 9 luglio del 2015, urge una seria riflessione di tutti i soggetti interessati – Associazioni dei consumatori, aziende, istituzioni – su come potenziare lo strumento della conciliazione paritetica e portarlo a conoscenza dei consumatori italiani, **per rendere ancora più efficace la risoluzione delle controversie in fase preventiva, senza ingolfare il sistema giudiziario.** Nel prossimo anno – ha concluso Picciolini – ci aspettiamo che la conciliazione paritetica venga ancora più valorizzata dall'Unione Europea, persino superando il suo seppur meritevole riconoscimento come best practice. **Lavoreremo in prospettiva anche per il suo sviluppo on line, metodo ancora più veloce e immediato per i consumatori".**

Il Presidente della Lega Consumatori, Pietro Praderi, ha sottolineato l'importanza del principio di indipendenza, che è un punto essenziale per il buon funzionamento della conciliazione paritetica. **"Dobbiamo evitare che questo strumento rientri tra le competenze delle aziende, perché verrebbe meno un suo perno centrale:** la conciliazione paritetica, infatti, non è una forma di conciliazione diretta tra azienda e consumatore, ma **si fonda sulla terzietà delle Associazioni dei consumatori.** Solo in questo modo è possibile superare quell'asimmetria che altrimenti si riproporrebbe tra consumatore e azienda. Dobbiamo continuare su questa strada – ha aggiunto Praderi – insistendo su una serie di opportunità che si possono aprire: **la conciliazione paritetica si basa su un accordo con l'azienda che non riguarda solo la modalità di gestione della pratica, ma coinvolge diversi aspetti, anche culturali, del rapporto con il consumatore.** Attraverso questo percorso virtuoso che si instaura è possibile realizzare dei cambiamenti reali sul mercato raggiungendo quella che è la vera sfida: **rendere il consumatore pienamente informato".**

di Antonella Giordano

@Anto_Gior

05/06/2014 - 17:33 - Redattore: GA