



CERTI CONSUMI



di Monica Rubino

16 GIU 2014

Scusi, concilia? Controversie, vince la via 'amichevole'



Cresce il numero delle conciliazioni e aumentano gli strumenti stragiudiziali a disposizione dei cittadini mentre diventano sempre più numerosi anche i soggetti sia nazionali che locali che siglano protocolli di intesa con le associazioni di consumatori per utilizzare le conciliazioni paritetiche.

Conciliazione, che cos'è. La conciliazione paritetica è uno strumento che permette di risolvere le controversie se ricorrere all'avvocato, senza spese per il consumatore (fatta eccezione per la quota d'iscrizione all'associazione consumeristica, che comunque non è obbligatoria) e in tempi certi: quasi sempre 60 giorni. Il risultato è quasi gara nel campo delle telecomunicazioni, l'85% delle conciliazioni va a buon fine. Una via "amichevole" che i conciliatori e le due parti percorrono insieme per trovare la migliore soluzione, senza battaglie legali.

L'obiettivo delle grandi aziende, infatti, è sempre quello di non perdere il cliente. Sembra tutto molto informale, in realtà la conciliazione paritetica termina sempre con un atto esecutivo, perfettamente valido e a norma di legge.

I dati del Consumers' Forum. A conferma del successo di questo tipo di risoluzione delle controversie c'è il V Rapporto sulle conciliazioni presentato di recente dal Consumers' Forum. Secondo i dati, il totale delle domande di conciliazione paritetica nel 2013 è di 18.395, in aumento rispetto alle 17.626 domande rilevate nel 2012 e alle 16.895 rilevate nel 2011.

Le 18.395 domande pervenute nel 2013 sono suddivise in: 71% riferite nel comparto delle telecomunicazioni, il 16% nel comparto dell'energia e gas, il 4,8% in quello dei servizi postali, il 5% in quello dei trasporti e mobilità, l'1,3% in quello dei servizi bancari e finanziari, l'1,7% dei servizi idrici.

Il presidente di Consumer's Forum **Fabio Picciolini** ha sottolineato la necessità di "potenziare lo strumento della Conciliazione Paritetica: portarlo a conoscenza dei Consumatori italiani, per rendere ancora più efficace la risoluzione delle controversie in fase preventiva, senza ingolfare il sistema giudiziario" in vista del recepimento entro luglio 2015 della direttiva europea in materia.

Meno bene l'Rc auto. La conciliazione gratuita nel settore dell'Rc auto, invece, stenta a decollare nonostante il nuovo accordo tra Ania e alcune associazioni di consumatori. Nel settore auto la procedura dovrebbe semplificare la soluzione delle controversie tra compagnie assicuratrici e clienti. E soprattutto ha tempi molto più brevi della giustizia ordinaria: entro 30 giorni bisogna arrivare a una soluzione. Positiva o negativa. Si può attivare solo per richieste di risarcimento non superiori ai 15.000 euro in questi tre casi:

- il cliente ha presentato richiesta di risarcimento danni e non ha avuto risposta dalla compagnia;
- al cliente è stata rifiutata una richiesta di risarcimento danni;
- il cliente non ha accettato, se non a titolo di acconto, l'offerta di risarcimento che gli ha presentato la compagnia.

Il cliente che voglia intraprendere una procedura di conciliazione deve contattare l'associazione di consumatori (in fondo la lista di quelle hanno aderito all'accordo con Ania) e compilare il modulo online, allegando la documentazione necessaria: **richiesta di risarcimento**, modulo Cai, eventuale risposta della compagnia. L'associazione verifica la fondatezza della richiesta e, in caso di esito positivo, contatta la compagnia.

A questo punto si forma la Commissione di conciliazione, che è molto snella: **un rappresentante per ognuna delle due parti**. I due "giudici" devono arrivare a una soluzione entro 30 giorni e proporla al cliente, che è libero di accettarla o rifiutarla. Può accadere, però, che le parti trovino alcun accordo. In questo caso il cliente è libero di rivolgersi alla giustizia ordinaria.

Queste le associazioni che possono avviare conciliazioni con l'Ania: ACU, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Assoconsum, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori e Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, I Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione Nazionale Consumatori.

Tag: *conciliazione paritetica, Consumers' Forum, Fabio Picciolini*

Scritto in *Risparmio, Telefonia e internet, Trasporti, Unione europea, Viaggi* | *Nessun Commento »*

LASCIA UN COMMENTO

Nome (obbligatorio)

Indirizzo mail (non sarà pubblicato) (obbligatorio)

Indirizzo sito web