

Nata per evitare il tribunale oggi conta su 60 protocolli di intesa e ha prodotto rimborsi per 4,7 milioni di euro.

Enrico Cinotti

Gratuita, veloce, equa: la conciliazione paritetica si conferma la via italiana alla **risoluzione extragiudiziale** delle controversie. Nel 2012 il valore complessivo dei rimborsi ottenuti dai consumatori ha superato i **4,7 milioni** di euro. Le domande presentate ai "tavoli" aperti tra le associazioni dei consumatori e le principali aziende di servizi italiane sono state **17.626**, in crescita rispetto alle 16.895 del 2011. E ancora una volta il settore col più alto numero di richieste di conciliazione è stato quello delle **telecomunicazioni**: il 69% dei casi riguarda disservizi telefonici, bollette contestate, distacchi di linea e passaggi di operatore non richiesti.

Il quadro è stato illustrato venerdì scorso a Roma durante il convegno "Consumatori: il futuro delle conciliazioni paritetiche, della mediazione e dei reclami" organizzata da **Consumers' forum** in occasione del quale è stato presentato il **quarto rapporto** sulle conciliazioni paritetiche.

La "best practice" italiana non è stata confermata solo dai numeri



IN CASO DI CONTROVERSA TRA AZIENDA E

CONCILIA la GIUSTIZIA

ma anche da **Christoph Decker**, della direzione generale Salute e Consumatori della **Commissione europea**: "La conciliazione paritetica italiana che vede la partecipazione attiva di imprese e associazioni dei consumatori è uno

degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie più efficace e da **prendersene un**

Secondo i dati del Parlamento europeo, la possibilità di accedere a sistemi conciliativi di buon

17.626

le domande
di conciliazione
presentate nel 2012,
in aumento rispetto
alle 16.895 del 2011

69%

delle richieste arrivate
sui tavoli paritetici
riguardano i disservizi
nelle telecomunicazioni

82%

delle conciliazioni
si è concluso con un
accordo tra le parti

4,7mm

è il valore complessivo
dei rimborsi ottenuti
dai consumatori nel
2012: 1,2 milioni in
rispetto al 2011

"Troppi segreti sui reclami degli utenti Più trasparenza potrebbe evitare i contenziosi"

L'aumento delle domande di conciliazione è un dato dalla doppia lettura: positivo, perché vuol dire che lo strumento funziona ed è sempre più apprezzato; negativo perché significa che il contenzioso non diminuisce".

Fabio Picciolini, presidente di Consumers' forum, parte dai dati del quarto rapporto sulle conciliazioni paritetiche per proporre "un coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nella gestione dei reclami: un modo per ridurre le controversie". **Picciolini, la fine di fatto dell'obbligatorietà della mediazione civile darà ancora più slancio ai protocolli di conciliazione?**

È di sicuro un auspicio. Deve essere uno stimolo per i consumatori e per le imprese che ancora non hanno aperto alla paritetica a cercare nuove intese. La conciliazione rimane lo strumento principale per risolvere in modo extragiudiziale le contro-

versie: è gratuita, veloce e le decisioni si prendono con equità.

Nel rapporto di quest'anno, per la prima volta, si parla di reclami. Quali soluzioni sono auspicabili?

Il reclamo è la fase preliminare del contenzioso. Ogni azienda li gestisce in modo riservato e, a parte gli istituti di credito e le aziende finanziarie, non c'è l'obbligo di renderli pubblici nemmeno sottoforma statistica. Quindi in prima battuta servirebbe più trasparenza, ovvero conoscere i numeri dei reclami perché solo così si può capire il fenomeno e prevenire il contenzioso.

E poi cosa servirebbe?

Dal mio punto di vista, un coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nella fase preliminare del contenzioso: potrebbero assistere l'utente nella compilazione del reclamo, ma soprattutto assisterlo nel valutare la proposta risarcitoria da parte dell'azienda.

lità, le **Adr** (Alternative dispute resolution: la risoluzione alternativa delle controversie), in tutta l'Unione farebbe risparmiare ai consumatori circa **22,5 miliardi** di euro all'anno. Il solo costo del contenzioso non risolto tra aziende e consumatori comunitari è valutato nello **0,4% del Pil** dell'intera Unione europea.

Nata per trovare una soluzione extragiudiziale ai conflitti che sorgono tra impresa e consumatori a seguito di un disservizio, la conciliazione paritetica oggi può contare in **oltre 60 protocolli** di intesa tra altrettante aziende (nazio-



653 euro
è il valore medio del rimborso ottenuto nel settore dei trasporti. 178 è quello delle telecomunicazioni e 566 in quello bancario-finanziario

Conciliazione, la giustizia...

nali e locali) e le principali associazioni dei consumatori italiane. E in questa prospettiva Consumers' forum, l'associazione nata per favorire il dialogo tra le associazioni dei consumatori e le principali imprese di servizi e organizzazioni di categoria, ha rinnovato l'impegno a sviluppare gli strumenti della cosiddetta giustizia alternativa. ■

LE ALTERNATIVE

Tutte le formule per chiedere soddisfazione

● Arbitro bancario finanziario

In caso di controversia bancario-finanziaria, dopo aver presentato un reclamo all'istituto di credito e non aver ottenuto soddisfazione, si può ricorrere all'Abf, l'Arbitro bancario finanziario. L'Arbitro è competente a giudicare controversie di valore inferiore a 100mila euro. Il ricorso si presenta online, nel sito arbitrobancariofinanziario.it, versando **20 euro**, che saranno rimborsati dalla controparte, se l'istanza verrà accolta. L'iter si conclude **entro tre mesi**: l'arbitro prende una decisione entro 60 giorni e la comunica al ricorrente entro 30. Se l'utente non è soddisfatto può sempre rivolgersi a un giudice.

● Mediazione camerale

Un altro strumento per la risoluzione extragiudiziale delle controversie è la mediazione svolta dalle Camere di Commercio (www.conciliazionecommercio.eu) in merito a con-



troverse civili e commerciali. Il compito del mediatore è quello di favorire un accordo tra le parti, ad esempio tra un'impresa/esercizio commerciale e un consumatore. La mediazione può essere attivata **direttamente** dal cittadino facendone richiesta scritta alla Camera di Commercio di competenza. Le spese di mediazione partono da un **minimo di 43 euro** (più Iva) per controversie di valore fino a mille euro.

● Corecom

Di fronte a un disservizio **telefonico** si può ricorrere al Corecom dell'Agcom. Al vaglio dei Comitati regionali per le comunicazioni ci si arriva dopo un **reclamo** per iscritto **non andato a buon**

Come reagire a un disservizio

DAL RECLAMO ALLA SOLUZIONE, IN TRE PASSI

Reclamo

Di fronte a un disservizio telefonico, postale, bancario o legato ai trasporti il primo passo da compiere è presentare un reclamo scritto alla società.

La domanda

In caso di risposta ritenuta insoddisfacente, oppure in mancanza di una risposta entro un determinato periodo fissato dalla Carta dei servizi o da Autorità di settore (l'impresa in genere ha 45 giorni per rispondere, meno se specificato), l'utente può presentare la domanda di conciliazione, da solo o tramite un'associazione dei consumatori.

L'accordo

Il tavolo di conciliazione, regolato dall'apposito protocollo, è composto da un rappresentante dei consumatori (scelto anche dall'utente) e dell'azienda. Il procedimento è gratuito (l'associazione può richiedere la quota di adesione per dare assistenza) e si deve concludere entro 90 giorni con un verbale che vale come accordo transattivo.

Il ricorso

Se non si raggiunge l'intesa tra le parti viene redatto un verbale di mancato accordo, che lascia libere le parti di proseguire la controversia in altre sedi ad esempio tramite un ricorso giudiziario.

fine. La procedura, gratuita, si svolge tra il conciliatore regionale e quello dell'azienda coinvolta e dura **90 giorni**. L'accordo non è soddisfacente, l'utente può rivolgersi direttamente all'Authority svolge una sorta di appello e la sua decisione è definitiva. Per maggiori informazioni: www.recomitalia.it.

● Mediazione

L'**obbligatorietà** della mediazione civile, introdotta con il decreto legislativo 28 del 2010, è stata giudicata **costituzionale** il 24 ottobre scorso dalla Corte Costituzionale. Impone prima di istruire il processo civile proprio, un tentativo - oneroso per il ricorrente - di conciliazione tra le parti. In assenza di un accordo, verrebbe istruito il processo. L'istituto della mediazione - il tariffario viene stabilito ogni anno dal ministero della Giustizia - rimane, ma solo come strumento **facoltativo**.