

Breve sintesi I Rapporto sulle negoziazioni paritetiche

A cura di Liliana Ciccarelli - Cittadinanzattiva

Breve sintesi I Rapporto sulle negoziazioni paritetiche

Tra i **750** modelli di risoluzione extragiudiziale delle controversie censite dalla Commissione europea rientra la “conciliazione paritetica” per la definizione di *small claims* in materia di consumo.

Ha **19 anni** la conciliazione paritetica ed ha gestito nel solo 2009 ben **29.938¹** domande di conciliazione avanzate da consumatori; **23** i protocolli nazionali di conciliazione paritetica attualmente sottoscritti (con diverso livello di implementazione) nei settori della telecomunicazioni, banche, somministrazione energia elettrica e gas, servizi postali, assicurazioni e trasporti. Importante lo sviluppo anche a livello locale con accordi regionali tra imprese e associazioni di consumatori, almeno **18** i protocolli locali censiti dal I Rapporto sulle negoziazioni paritetiche in **9** diverse regioni.

Si conferma una significativa presenza di tale modello all'interno delle Alternative dispute resolution. Nell'anno precedente infatti si sono svolte in conciliazione paritetica il **41%** di tutte le domande di conciliazione registrate nel 2008 in Italia (*fonte Unioncamere III Rapporto sulla giustizia alternativa*).

Gli esiti. Il **77%** dei procedimenti aperti si è concluso con esito positivo a favore del consumatore.

I settori maggiormente interessati: le **telecomunicazioni 55%**, **servizi bancari 38%** a seguire servizi postali, energia e trasporti.

Si consideri che nel settore delle tlc il tentativo di conciliazione è obbligatorio ed inoltre una importante delibera dell'AGCOM equipara il tentativo di conciliazione svolto presso le commissioni di paritetiche a quello svolto presso i Corecom o Camera di Commercio. In tale settore inoltre operano ben 7 protocolli di cui 4 a pieno regime da diversi anni.

L'alta percentuale delle domande di conciliazione nel settore bancario è relativo ai titoli Parmalat in virtù di uno specifico protocollo di conciliazione già sperimentato con successo e soddisfazione da decine di migliaia di consumatori negli anni scorsi.

I conciliatori. Impegnati nelle varie commissioni paritetiche oltre **1.000 conciliatori** formati nel corso degli anni dal Consumers' Forum attraverso appositi corsi dal modulo formativo efficace e anch'esso paritetico in quanto destinato alla formazione in compresenza di esponenti delle associazioni di consumatori e di aziende. Al fine di ridurre possibili *asimmetrie informative* tra componenti delle commissioni paritetiche, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas sostiene i corsi di formazione per sportellisti e per conciliatori che operano nelle procedure del settore di competenza, curando inoltre direttamente un importante spazio all'interno del modulo formativo dedicato alla regolamentazione.

¹ I dati si riferiscono a 17 protocolli nazionali

I tempi. In media 60 giorni per risolvere una controversia. Nello specifico ad esempio circa 45 giorni per risolvere una controversia nel settore della telefonia fissa, 80 per una controversia nel settore bancario, meno di 30 nel settore dei trasporti.

I valori delle controversie. Ad esclusione del settore bancario dove gli importi sono più elevati in ragione dell'operatività di uno specifico protocollo per la gestione di titoli Parmalat, nel **62%** dei casi i valori delle controversie si attestano nella fascia delle small claims (entro 1000 euro).

Si può arrivare anche a 700 euro- in particolare nel settore della telefonia mobile, ma sono frequenti le casistiche che riguardano importi di 25 o 50 euro.

Oggetto delle controversie. Tra le questioni più ricorrenti : **TLC** - Disconoscimento traffico (fonia-internet), ritardo nell'attivazione o disattivazione di un servizio, attivazione servizi non richiesti, ritardo riparazione guasti, rimborso anticipo di conversazione, tariffazione applicata. **Poste:** disservizi riguardanti consegna pacchi o raccomandate. **EN:** doppia fatturazione, ricostruzione consumi, gestione delle morosità, contestazione fatture.

Le garanzie ed i vantaggi per il consumatore che accede alla conciliazione paritetica.

1. Conciliatori formati e costantemente aggiornati riguardo le tematiche della tutela del consumatore, procedura di conciliazione e ADR, regolamentazione e normativa di settore.
2. Gratuità e semplicità della procedura.
3. Tempi rapidi per la definizione della controversia.
4. Presenza di contraddittorio: il consumatore ha la possibilità di poter rappresentare il proprio punto di vista e di essere ascoltato dalla commissione di conciliazione.
5. Trasparenza e informazione riguardo il funzionamento della procedura.
6. Libertà di scelta: il consumatore in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura, può inoltre rifiutare la proposta conciliativa individuata dalla commissione senza alcuna conseguenza negativa.
7. Riservatezza delle informazioni rese relative alla controversia e tutela della privacy.
8. Efficacia giuridica dell'accordo ai sensi del 1965 del codice civile e monitoraggio dell'associazione di consumatori sul rispetto da parte dell'azienda di quanto previsto dal verbale conciliativo.
9. Possibilità di una penale a carico dell'azienda per ritardo nell'adempimento di quanto previsto dal verbale.
10. Sospensione dei provvedimenti di autotutela da parte dell'azienda durante la procedura di conciliazione.

Dal Libro Verde della commissione Europea del 2008 risulta che “ *un consumatore europeo su cinque non è disposto ad adire un tribunale per meno di 1 000 euro, mentre la metà dichiara che non intende rivolgersi a un tribunale per meno di 200 euro; i costi elevati e il rischio di vertenze giudiziarie rendono antieconomico per il consumatore pagare spese di giustizia, avvocati ed esperti per un importo che può risultare superiore al risarcimento richiesto* ”.

Il risultato è una “zona grigia” all'interno della quale il consumatore rinuncia ai propri diritti senza far emergere disservizi o problemi nell'erogazione o fruizione di un servizio.

A colmare questo *gap di tutela* e di analisi delle criticità di settore, contribuiscono le conciliazioni paritetiche. I tempi rapidi, la gratuità e la presenza di validi strumenti di equità e garanzie per il consumatore, la formazione dei conciliatori sono tra i principali punti di forza di questa procedura di risoluzione delle smalls claims in grado di offrire tutela a situazioni che difficilmente arriverebbero all'attenzione di uno studio legale o di un tribunale.