

*Il rapporto Consumer's Forum. Il 65% delle domande si riferisce al comparto Tlc*

# Le conciliazioni in aumento

## Nel 2014 istanze in aumento del 17% rispetto al 2013

DI FEDERICO UNNIA

**I**n aumento le domande di conciliazione. Quelle pervenute nel corso del 2014 alle segreterie di Conciliazione sono state 21.610, in aumento rispetto alle 18.395 domande pervenute nel 2013 (+17% rispetto alla base 2013), alle 17.626 domande pervenute nel 2012 e alle 16.895 del 2011. E quanto emerge dal sesto rapporto annuale sulle conciliazioni paritetiche del Consumer's Forum, think tank consumérista che riunisce le maggiori associazioni di consumatori.

La negoziazione paritetica, introdotta nel dlgs 130 del 6 agosto scorso costituisce, secondo quanto emerge dal rapporto, uno strumento nuovo per assicurare una tutela effettiva, veloce ed economica alle migliaia di consumatori che ogni giorno lamentano disservizi nell'erogazione di servizi da parte delle imprese. Una novità, unica nel panorama europeo, che dovrebbe essere considerata

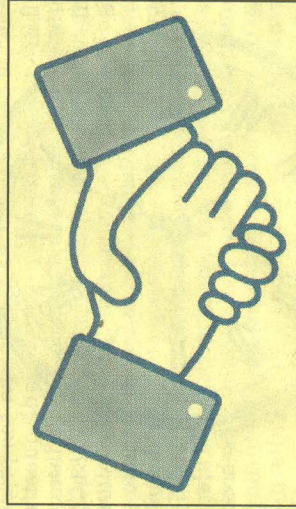
anche nei rapporti di vendita di beni.

Tornando ai numeri, delle 21.610 domande pervenute il 65% si riferisce al comparto delle telecomunicazioni, il 15% al comparto dell'energia e gas, il 4% a quello dei servizi postali, il 3% trasporti e mobilità, il 3% a quello dei servizi bancari e finanziari e il 9% al comparto dei Servizi Idrici. Delle 21.422 domande sono state conciliate il 77%, le non conciliate il 6%, le annullate il 3% e dichiarate improcedibili il 14%.

Dal rapporto emerge come complessivamente nel 2014 nel settore Tlc, quello nel quale si registra il maggior numero di segnalazioni, il valore economico complessivo delle controversie concluse positivamente sia ammontato ad oltre mezzo milione euro, in crescita sul dato dell'anno precedente.

Nel comparto delle Tele-

comunicazioni lo strumento conciliativo continua a rappresentare una valida soluzione delle problematiche che possono insorgere tra il consumatore e l'azienda, con una percentuale di accordi positivi raggiunti pari al 90% contro un valore del 5% delle procedure non conciliate. Il



tempo medio delle procedure di conciliazione nel comparto delle telecomunicazioni ha un range che varia tra un minimo di 21 giorni a un massimo di 134. Nel settore energetico i valori minimi di giorni che occorrono per trattare una pratica di conciliazione vanno dai 25 gior-

ni solari fino ad arrivare a un massimo di 216 giorni solari.

Le conciliazioni paritetiche iniziano il loro iter in Italia nel febbraio 1989. I comparti merceologici interessati riguardano, principalmente, la Telefonia, l'Energia, e i Servizi idrici, i Servizi bancari e Finanziari, i Servizi postali, i Trasporti, le Assicurazioni, il Turismo e il comparto dell'e-commerce (nel mese di luglio 2014 è stato sottoscritto un protocollo con il consorzio netcomm).

Come si ricorda una grande attenzione viene riposta sull'istituto della negoziazione paritetica di cui al novellato art. 141 del codice del consumo: la struttura e la composizione - senza la partecipazione del consumatore e con l'intervento di due soli soggetti, dovrebbe permettere una composizione più ve-

loce e condivisa della lite. In particolare dalla lettura del testo normativo spicca l'obbligatorietà della creazione di un organo paritario che garantisca l'indipendenza della procedura di negoziazione dal professionista.

Infatti il testo del 143-ter richiama la necessità generica e generale della creazione dell'organismo di garanzia per tutti i protocolli e per tutte le negoziazioni paritetiche e ciò sembra estendere l'ambito di applicazione anche ai settori ove la conciliazione è resa obbligatoria ex lege. Inoltre, il ruolo indipendente dell'organismo previsto dall'art. 141-ter rafforza ancora di più la originalità della negoziazione paritetica rispetto a tutte le altre esperienze conciliative di ADR creando un ulteriore filtro all'accesso alla giustizia coordinabile con le altre ADR ma tenendo sempre presente la diversità sia strutturale che costitutivo delle negoziazioni paritetiche.