



PARTI...

IN CAUSA?

Percorsi alternativi
per risolvere
il conflitto



PARTI...IN CAUSA?

Percorsi alternativi per risolvere il conflitto

Finito di stampare:

Settembre 2010

Tipografia Ostiense - Roma

Progetto Grafico:

Alessandro Casanova

Testi a cura di:

Liliana Ciccarelli

Responsabile settore conciliazione Cittadinanzattiva

con la collaborazione di

Chiara Prost

Relazioni esterne Cittadinanzattiva

Redazione testi e impaginazione a cura di:

Nicoletta Cannata

Ufficio Comunicazione Cittadinanzattiva



via Flaminia, 53

00196 Roma

Tel. 06 3671 81

Fax 06 3671 8333

www.cittadinanzattiva.it

mail@cittadinanzattiva.it



INDICE

Introduzione	2
Il conflitto e lo spazio per la giustizia alternativa	2
Tanti modi per risolvere una controversia	4
La conciliazione per le materie di consumo: una questione di cittadinanza europea	7
La conciliazione paritetica	9
Storie di conflitti conciliati	11
Le garanzie e i vantaggi per il consumatore con la conciliazione paritetica	13
Il punto di vista di Cittadinanzattiva: la carta conciliativa	14
Il punto di vista dell'azienda: la conciliazione paritetica	17
La conciliazione nel settore delle telecomunicazioni elettroniche	20
La conciliazione nel settore dell'energia elettrica e gas	22
La conciliazione in materia di tutela del risparmio	23
La nuova disciplina della mediazione civile e commerciale	25
<i>Pro memoria per il consumatore</i>	28
ALLEGATI: FAC SIMILE DOMANDE DI CONCILIAZIONE	29



INTRODUZIONE

“Iniziare una causa è una sconfitta, perderla è una tragedia”: sono parole di Ghandi, che forse non tutti ricordano, da giovane faceva l’avvocato.

In queste poche parole è racchiuso il significato della conciliazione e delle altre tecniche di gestione pacifica dei conflitti che vedono attive, oramai da un decennio, le associazioni di consumatori, le camere di commercio e recenti organismi di risoluzione delle controversie inseriti in apposito albo del Ministero della Giustizia.

Non sempre è la via giudiziaria quella più adatta a dirimere un conflitto sia per i costi da sostenere sia per i tempi e per l’effetto di una sentenza che comporta la rottura spesso irrecuperabile dei rapporti tra le parti in lite. È difficile infatti recuperare un rapporto di buon vicinato se è intervenuta una sentenza a dare ragione o torto al nostro vicino di casa, così come è difficile continuare ad andare alla lavanderia sotto casa condannata dal giudice al pagamento di un risarcimento del danno per averci rovinato un capo e così via.

Esistono altri modi per tutelare i propri legittimi interessi attraverso procedure conciliative rapide, semplici ed economiche che hanno il valore aggiunto di consentire alle parti, laddove lo vogliano, la continuità del rapporto. Inoltre le procedure di conciliazione possono aiutare a migliorare la qualità della vita quotidiana spesso densa di occasioni, di piccoli ma diffusi soprusi o di disservizi dei quali sono vittime i cittadini consumatori.

Scopo di questa guida è quello di contribuire alla più ampia conoscenza presso i cittadini delle sedi di giustizia alternativa, nella convinzione che esse rappresentino una formidabile occasione di effettiva tutela e di serio sviluppo di una maggiore giustizia sociale.

IL CONFLITTO E LO SPAZIO PER LA GIUSTIZIA ALTERNATIVA

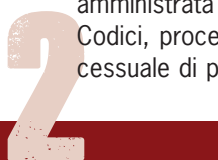
Il conflitto è parte essenziale della vita quotidiana di ogni persona nella dimensione individuale, interpersonale ma anche collettiva e di gruppo.

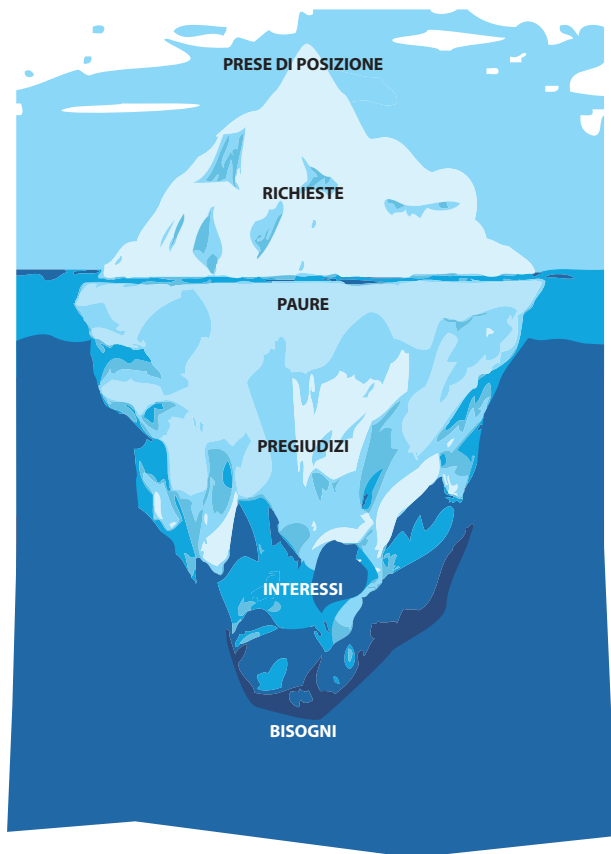
La rappresentazione classica del conflitto è quella proposta qui di seguito del c.d. iceberg del conflitto.

Quello che spesso vediamo di un conflitto è solo la punta dell’iceberg. Ad emergere in maniera netta spesso sono le “prese di posizione” e le conseguenti “richieste/pretese”.

L’analisi di ciò che è visibile (la punta dell’iceberg) è il campo di azione della giustizia togata amministrata nei tribunali o dalle procedure aggiudicative come ad esempio l’arbitrato.

Codici, procedure, arbitri, professionalità specifiche operano per la rappresentazione processuale di posizioni e ragioni rispetto alle quali il giudice terzo ed imparziale stabilisce la





vittoria e la sconfitta.

C'è però anche la parte sommersa dell'iceberg dove risiedono le "vere" istanze delle parti, i bisogni e le aspettative. La parte sommersa dell'iceberg difficilmente è gestibile in una azione giudiziaria perché ad esempio può **non essere rilevante** ai fini del procedimento e della "verità processuale" che si deve accertare, e ai fini della determinazione della vittoria e della sconfitta delle parti. Frasi tipo **"avvocato voglio fare causa per una questione di principio"** dimostrano proprio l'esistenza di un bisogno o interesse sottostante alla pretesa o posizione che si intende far valere in giudizio.

Bisogni e interessi che tuttavia non vedono la loro sede più appropriata in un'aula di tribunale bensì in un ambito

di giustizia alternativa.

Sono frequenti le incomprensioni e il senso di insoddisfazione che la parte in causa percepisce quando ci si accorge che il proprio avvocato non pondera quei bisogni sottesi, che in determinati tipologie di controversie (pensiamo ad esempio alle liti familiari) rivestono per la parte la massima importanza.

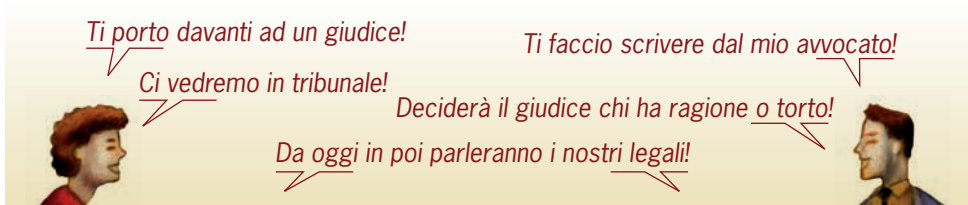
Non si tratta di insensibilità degli avvocati o di scarso senso etico: si tratta semplicemente di utilizzare le regole e i paradigmi propri della giustizia dei tribunali e non della giustizia alternativa, dove diverso ruolo spetta alle parti, diverse regole dettano la procedura di gestione del conflitto e diverse competenze professionali, come quella del conciliatore/mediatore entrano in gioco.

I benefici, economici, psicologici e relazionali possono essere davvero sorprendenti!



TANTI MODI PER RISOLVERE UNA CONTROVERSIA

Siamo profondamente intrisi di cultura giurisdizionale e il parlare comune lo rileva.



...eppure esistono tanti altri modi per venire a capo di un problema di natura patrimoniale e non solo!

Il ventaglio di offerte è molto articolato, e si compone di diverse sedi ed attori (Camere di Commercio, Co.re.com, Organismi di conciliazione, centri di mediazione sociale, commissioni paritetiche di conciliazioni consumeriste ecc.) che operano al di fuori dell'ordinamento giurisdizionale tradizionale ai quali ogni cittadino può rivolgersi per la risoluzione di determinate controversie.

È bene tuttavia sgombrare il campo da un equivoco. Per quanto lo scopo di questa guida sia la promozione della conciliazione e più in generale della giustizia alternativa, deve essere chiaro che non può mai venire meno lo sforzo per migliorare l'efficienza della Giustizia civile statale, dalla quale non si può prescindere in un sistema democraticamente avanzato per garantire la sicurezza dei diritti.

Al tempo stesso, però, non deve proporsi lo sviluppo della giustizia alternativa unicamente quale rimedio all'intasamento della giustizia ordinaria.

“La conciliazione - infatti - ha un valore intrinseco come metodo di risoluzione delle controversie, cui i cittadini e imprese, dovrebbero avere facile accesso e che merita di essere promosso indipendentemente dalla sua caratteristica di poter alleggerire la pressione sul sistema giudiziario”¹.

Un altro facile pregiudizio ritiene che le forme alternative di risoluzione delle controversie finiscano per essere una “giustizia a buon mercato”.

L'analisi dei bisogni, la tenuta degli accordi conciliativi, la qualità delle relazioni tra i soggetti che superano una controversia attraverso sistemi alternativi dimostrano che questo pregiudizio è spesso frutto di una scarsa conoscenza dei sistemi di tutela che salvaguardano sempre il contraddittorio tra le parti, il raggiungimento di accordi equi e sostenibili per entrambe le parti. Principio cardine inoltre della giustizia alternativa è non vedere mai pregiudicato il diritto a ricorrere a vie giudiziarie.

1. Direttiva comunitaria sulla mediazione civile e commerciale (22/10/2004)



Il desiderio di uscire dal conflitto mediante soluzioni capaci di soddisfare realmente i bisogni, riducendo al minimo gli effetti dannosi della lite - non solo economici ma anche relazionali e psicologici - può realizzarsi accedendo ad uno dei sistemi di ADR “*Alternative dispute resolution*” (risoluzione alternativa delle controversie). Proviamo di seguito ad offrire una essenziale ma non esaustiva panoramica, con l’obiettivo di “incuriosire” e di mettere il lettore sulle tracce di altre sedi e opportunità di tutela.

ARBITRATO RITUALE

È un giudizio privato attraverso il quale le parti affidano a terzi (arbitri) la definizione della controversia. La decisione degli arbitri, seguendo le norme del codice di procedura civile (Titolo VIII: Dell’*arbitrato* artt. 806–840), è il lodo che equivale ad una vera e propria sentenza.

ARBITRATO IRRITUALE

L’arbitrato può anche essere “irrituale” e in tal caso l’atto finale avrà valore negoziale. Anche in questo caso tuttavia la decisione sulla controversia è rimandata a soggetti terzi. La distinzione tra i due modelli non è solo formale ma soprattutto sostanziale: il lodo frutto della decisione di un arbitrato rituale ha valore di sentenza ed è sottoposto a particolare regime impugnatorio, la decisione frutto dell’arbitrato irrituale è vincolante per le parti come un contratto.

CONCILIAZIONE CAMERALE

Presso ogni Camera di Commercio è possibile accedere alla procedura di conciliazione laddove vi sia una controversia tra imprese o tra consumatore e impresa. La legge di riordino delle Camere di Commercio 580/93 ha espressamente attribuito agli Enti camerali la competenza di “promuovere la costituzione di camere arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori”. Presso ogni Camera sono disponibili degli appositi formulari ed è possibile essere presenti di persona o tramite rappresentante non necessariamente legale. Nel regolamento di ciascuna Camera è indicato il tariffario concepito a scaglioni in base al valore della controversia. Specifica competenza hanno le camere di commercio in materia di subfornitura, tintolavanderie, telecomunicazioni ed altro.

CONCILIAZIONE DELEGATA

È una importante novità introdotta nel nostro ordinamento dal recente decreto legislativo 4 marzo del 2010 n. 28 (vedi *infra*) che consiste nella possibilità per il giudice, in pendenza di una causa anche di appello, di invitare le parti a procedere ad una mediazione. L’invito non è vincolante per le parti, se le parti aderiscono all’invito si rivolgeranno ad uno degli organismi abilitati ed iscritti in apposito registro del Ministero della Giustizia consultabile anche dal sito www.giustizia.it.

CONCILIAZIONE IN SEDE NON CONTENZIOSA

Il giudice di pace può essere chiamato a svolgere non nel corso del giudizio, ma in via autonoma, al di fuori del giudizio, una attività di conciliazione tra le parti regolata dall’art. 322 del codice di procedura civile. Non vi sono limiti di valore o materia e il cittadino può attivare la procedura anche autonomamente.



CONCILIAZIONE PARITETICA PER LE CONTROVERSIE DI CONSUMO

Procedura attivabile grazie ad appositi accordi quadro (protocolli) conclusi tra associazioni di Consumatori e Azienda che prevedono la gestione di specifiche tipologie di controversie riconducibili ad esempio a violazione di standard previsti dalle carte dei servizi.

La procedura è standardizzata e pubblica, attivabile senza oneri per il consumatore su semplice domanda.

La controversia viene gestita da una commissione di conciliazione in composizione paritetica (un conciliatore dell'associazione dei consumatori ed uno dell'azienda) che si adopera per la proposta di soluzione da sottoporre alla valutazione delle parti. Nessuna conseguenza negativa ricade sulle parti in caso di mancato accordo, in caso invece di esito positivo le parti sottoscrivono un verbale con valore di accordo transattivo.

MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE

Il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 (pubblicato nella G.U. n.53 del 5 marzo 2010) sulla mediazione in materia civile e commerciale regola il procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie in numerose materie. Tale decreto definisce la mediazione come *l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa.*

La conciliazione secondo il decreto è il **risultato** e cioè **la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione.**

MEDIAZIONE TRASFORMATIVA

È una tecnica di mediazione che non cerca la risoluzione del problema immediato, ma si interessa del potenziamento (*empowerment*) e del reciproco riconoscimento delle parti coinvolte nel conflitto. Il percorso è comunque assistito da un mediatore con competenze specifiche. Tale tecnica trova applicazione soprattutto per conflitti dove la sfera emotiva e relazionale ha un peso prevalente come ad esempio liti familiari, ed ha trovato una interessante applicazione al settore delle controversie in ambito sanitario. La ricostruzione del rapporto tra parti in conflitto che partecipano a percorsi di mediazione trasformativa, permette anche il raggiungimento di un accordo sugli altri aspetti della controversia. Esempi pratici di tali attività sono riportati sul sito www.me-dia-re.it.

ODR

"Online Dispute Resolution"; si tratta di un metodo di risoluzione delle controversie che opera attraverso internet ed è particolarmente indicato per la trattazione di controversie di consumo transfrontaliere (es. acquisti effettuati in Paesi nell'Unione Europea).

La distanza geografica, la diversa lingua o sistemi di gestione dei reclami possono costituire degli ostacoli allo sviluppo del mercato interno, uno dei pilastri dell'Unione Europea. Consapevole di queste difficoltà, la Commissione Europea ha creato una rete transnazionale (già "EEJ-NET" - Extrajudicial Net) per garantire ai consumatori l'esercizio effettivo dei diritti oltre frontiera mediante il ricorso alla risoluzione alternativa delle controversie.

Tale rete è costituita da una serie di punti CEC (Centro Europeo del Consumatore) ge-



stiti nei diversi paesi dalle associazioni di consumatori che facilitano l'invio del reclamo del consumatore ed attivano, se necessario, una procedura on line di gestione della controversia. Numerose informazioni, modulistica e indirizzi utili sono disponibili sul sito www.ecc-netitalia.it.

MINI-TRIAL (mini giudizio)

Questo sistema si utilizza quando assieme alla potenziale controparte di un giudizio si vuole capire quale potrebbe essere il risultato di un processo. Si chiede ad un terzo neutrale di assistere alla sintetica presentazione delle argomentazioni di ciascuna parte (assistita da un legale) che presenterà anche le relative prove a supporto delle ragioni sostenute. Si simula in tempi brevi un processo in cui il terzo neutrale tenterà di comporre la controversia mediante un'ipotesi di risoluzione accettabile per tutte le parti oppure si limiterà ad esprimere una valutazione sulle posizioni assunte da ciascuna di esse. Queste ultime saranno così libere di aderirvi o meno su base negoziale. Sull'intero procedimento vige il dovere di riservatezza riguardo ogni valutazione emersa.

TRANSAZIONE

Con la transazione le parti, facendosi reciproche concessioni, pongono fine ad una lite già iniziata o prevengono una lite che può insorgere tra loro. Questo istituto è regolato dall'art. 1965 del codice civile.

LA CONCILIAZIONE PER LE MATERIE DI CONSUMO: UNA QUESTIONE DI CITTADINANZA EUROPEA

Dal Libro Verde sui mezzi di ricorso collettivo dei consumatori² 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 costoso per il consumatore pagare spese di giustizia, avvocati ed esperti per un importo che può risultare superiore al risarcimento richiesto;
- le procedure sono talmente lunghe e complesse che i consumatori rischiano di trovarsi invischiati in esse senza riuscire a capire chiaramente quanto (o se) ci sarà una soluzione soddisfacente;

2. COM (2008) 794 del 27/11/2008



- soltanto il 30% dei consumatori ritiene che sia facile risolvere le controversie in tribunale;
- il 39% dei consumatori europei ritiene che sia agevole risolvere controversie con operatori commerciali attraverso sistemi di conciliazione e ADR - (la situazione è assai diversa in ciascun Paese dove la fiducia dei consumatori nelle ADR va dal 47% di Finlanda e Danimarca, 45% della Svezia al 19% del Portogallo, 12% Bulgaria).

Da un recente studio commissionato dalla Commissione Europa DG Sanco³ in merito ai modelli di ADR in Europa, risulta l'esistenza nei Paesi dell'Unione Europea di ben **750 modelli di ADR diversi tra loro**, molti dei quali presenti all'interno di uno stesso Paese. Nello studio è compreso anche il modello di conciliazione paritetica (*joint conciliations*).

La maggior parte dei modelli di ADR si presenta come gratuito o a basso costo per il consumatore.

In termini numerici lo studio europeo ha registrato una crescita delle domande di ADR nei paesi dell'Unione nel corso degli ultimi tre anni e precisamente: 410.000 nel 2006, 473.000 nel 2007 e circa **530.000** nel corso del 2008.

In tale scenario di riferimento europeo, si inquadra l'esperienza peculiare italiana della conciliazione paritetica per la gestione delle controversie in materia di consumo; una storia avviata dalla SIP (oggi Telecom Italia) con il sostegno della Commissione Europea, e dalle principali associazioni di consumatori esistenti nel **1991**, con avvio sperimentale in Lombardia e Sicilia. Il solo accordo Telecom dagli inizi della procedura al 31/12/2009 ha registrato un numero di domande pervenute pari a **86.147** (*fonte Telecom*).

Sono gli input comunitari quindi a far nascere e sviluppare nel nostro Paese la cultura della risoluzione extragiudiziale delle controversie. Fondamentali due raccomandazioni comunitarie:

- la Raccomandazione 98/257/CE⁴, nella quale sono riportati i principi essenziali per garantire **procedure** di risoluzione alternativa delle controversie rapide, trasparenti ed eque. Il rispetto dei 7 principi enunciati (indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà e rappresentanza) è volto a garantire i consumatori e gli operatori commerciali sul fatto che la loro causa sarà trattata con rigore, equità e indipendenza, con il vantaggio, ovviamente, di una risoluzione più semplice e più celere della loro controversia. In tale raccomandazione è previsto che laddove l'organo responsabile della procedura sia di natura collegiale, l'indipendenza è garantita dalla rappresentanza paritetica di consumatori e imprese.

Successivamente la Risoluzione del Consiglio del 25 maggio 2000, relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo, ha constatato che in certi Stati membri vi sono numerose procedure di risoluzione alternativa delle controversie che esulano dalla portata della raccomandazione 98/257/CE ma che tuttavia svolgono un ruolo utile per i consumatori. In particolare, il Consiglio ha invitato la Commissione a sviluppare criteri comuni per la valutazione di tali organi extragiudiziali onde assicurare, tra l'altro, la qualità, l'equità e l'efficacia. Tali indicazioni portano ad una nuova raccomandazione nel 2001 n. 310.

3. DG SANCO Study on the use of alternative dispute resolution in the European Union submitted by CPEC, october 2009

4. Sui principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo



- la Raccomandazione 2001/310/CE, la quale fissa dei principi per ogni **organismo terzo** che offre procedure, comunque denominate, volte a risolvere una controversia facendo convenire le parti a trovare una soluzione basata sul consenso. La Commissione con tale Raccomandazione ha valutato che un modello unico, valido in tutti i casi non sarebbe appropriato per incoraggiare soluzioni diversificate, innovative, flessibili di metodi di risoluzione alternativa per le controversie in materia di consumo.

A seguito di tali Raccomandazioni oggi la rassegna degli accordi quadro negoziali tra associazioni di consumatori e aziende è ben più ampia e sempre più accreditata tra i consumatori, ed ha trovato un decisivo impulso grazie anche alle Autorità di regolamentazione (AGCOM e AEEG) che hanno inteso svolgere il ruolo previsto dalla legge istitutiva (n. 481 del 1995) in materia di conciliazione stimolando gli accordi negoziali a beneficio della migliore tutela del consumatore e dei mercati di riferimento.

“L'impronta” comunitaria, tuttavia, non si limita ad incidere *solo* in materia di controversie di consumo. È infatti con l'applicazione della **Direttiva Comunitaria 2008/52/CE** che nel nostro Paese è entrata in vigore in maniera organica per la prima volta, la disciplina della conciliazione extragiudiziaria (vedi infra la nuova disciplina della mediazione civile e commerciale).

La recente direttiva nasce in realtà per gestire le controversie di natura transfrontaliera, tuttavia al considerando n.8 precisa che *“nulla vieta agli Stati membri di applicare tali disposizioni anche ai procedimenti interni”*.

Sulla base di tale affermazione il Legislatore Italiano ha definito con il decreto legislativo 28 del 2010 la disciplina interna sulla conciliazione.

LA CONCILIAZIONE PARITETICA

La conciliazione paritetica può essere attivata ogni qualvolta esista un accordo/protocollo tra una determinata impresa e le Associazioni di consumatori⁵. Tali accordi sono il frutto di un lavoro congiunto volto ad individuare spazi di miglioramento dei servizi erogati attraverso la gestione e l'analisi delle cause di eventuale conflittualità.

Attualmente si sono dotate di tale strumento le maggiori aziende che operano nei settori di importanza cruciale per il consumatore quali la telefonia, trasporti, i servizi energetici, bancari, finanziari, postali e assicurativi. Ciascuno di tali accordi ha una sua storia, consolidamento o diverso livello di implementazione. Riportiamo di seguito una tabella riepilogativa:

5. Riconosciute a livello nazionale con l'iscrizione al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori e Utenti) ai sensi dell'art 137 del codice del consumo



**PRINCIPALI PROTOCOLLI NAZIONALI DI CONCILIAZIONE PARITETICA**

Settore	Azienda
Telefonia	Telecom
	Tim
	Wind
	H3g
	Fastweb
	Vodafone
	Tele2
Energia	Enel
	Eni
	Edison
	Sorgenia
	Confservizi-Federutility
	A2A
Servizi bancari/finanziari	Intesa Sanpaolo (titoli Parmalat)
	Intesa Sanpaolo (c/c, mutui, prestiti e carte)
	Monte dei Paschi di Siena
	AGOS
	Poste/Banco posta
Assicurazioni	Ania rcauto
	UGF
	Poste vita
Servizi postali	Poste italiane
Trasporti/mobilità	Trenitalia
	Autostrade
	Alitalia

LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE PASSO DOPO PASSO

1. **Il reclamo.** Al verificarsi di un possibile disservizio il consumatore deve inoltrare reclamo nelle forme e nei modi indicati generalmente nelle carte dei servizi e nei materiali di comunicazione predisposti dall'azienda per il cliente.
2. **L'esito del reclamo.** In caso di risposta ritenuta insoddisfacente, oppure in mancanza di una risposta entro un determinato periodo fissato da carta dei servizi o da Autorità di settore, il consumatore può presentare domanda di Conciliazione. Le associazioni di consumatori offrono spesso il servizio di assistenza per la risoluzione della controversia fin dalla fase di reclamo attraverso personale appositamente formato. I moduli per presentare le domande di Conciliazione sono di semplice compilazione, facilmente accessibili e con campi predisposti per la raccolta delle informazioni essenziali e utili ai fini della definizione della controversia. Il modulo è allegato al Regolamento e il consumatore è correttamente informato riguardo tutti i termini e le modalità del procedimento.
3. La Commissione, composta dai due conciliatori, si riunisce ed esamina il caso tenendo



presente sia quello che è emerso in sede di trattazione del reclamo sia i dati, le informazioni, o altre particolarità espresse dal consumatore e raccolte dall'associazione che lo rappresenta. Il consumatore, se lo desidera, può essere ascoltato dalla commissione, la seduta e tutto quello che in essa emerge è riservato. Per tutta la durata del procedimento, sono sospesi i termini di prescrizione e di autotutela da parte dell'azienda. Il consumatore è libero di abbandonare la procedura in qualsiasi momento e di rifiutare la proposta individuata dalla commissione. La composizione della commissione di conciliazione è paritetica, composta cioè da un rappresentante dell'impresa ed uno delle Associazioni dei consumatori aderenti, scelta direttamente dal cittadino oppure, in assenza di un'esplicita indicazione, secondo un criterio turnario fra tutte le Associazioni aderenti. I componenti della commissione paritetica sono abilitati a svolgere tale funzione solo a seguito della frequenza di un apposito corso di formazione e di aggiornamento periodico. Sono indicati rispettivamente da Azienda e associazioni e possono essere revocati secondo modalità e cause previste dai rispettivi regolamenti. Non è necessario essere avvocati.

4. **Termini e modalità di presentazione.** Il Regolamento stabilisce le modalità e i termini di presentazione delle domande di discussione del caso e di invio del verbale. Il Regolamento prevede anche la durata complessiva del procedimento, dal momento dell'invio della domanda alla conclusione dello stesso.
5. **Costi di accesso alla procedura.** La procedura è gratuita per il consumatore. Le associazioni di consumatori possono richiedere l'adesione alla associazione attraverso cui poter beneficiare di una serie di servizi tra cui l'assistenza in conciliazione. Non tutte le associazioni richiedono il requisito dell'adesione per l'attivazione o assistenza in conciliazione.
6. **Conclusione del procedimento.** Al termine della discussione la commissione redige un verbale con un'ipotesi di accordo che viene sottoposta al consumatore. Se questi accetta, il verbale vale come accordo transattivo tra le parti ai sensi del codice civile. In caso di mancato accoglimento della proposta o di mancato raggiungimento di una proposta risolutiva, la Commissione redige un verbale di mancato accordo, che lascia libere le parti di proseguire la controversia in altre sedi.

STORIE DI CONFLITTI CONCILIATI

Ecco di seguito alcune storie vere tratte dalla casistica gestita sulla conciliazione. Al di là delle grandi questioni di diritto o di pesanti lesioni dei diritti, esiste una galassia di situazioni attraverso cui è possibile misurare la cura dei diritti dei cittadini consumatori a partire dalle piccole cose.

L'utilizzo della negoziazione paritetica ha consentito di far rispettare gli impegni assunti con il cittadino anche riguardo standard di qualità di servizi di largo uso nella vita quotidiana.



TELECOMUNICAZIONI

Il sig. Remo ha problemi di connessione Internet con il suo nuovo operatore con il quale sperava di risparmiare sulla bolletta. Cominciano presto i primi problemi, le connessioni durano al massimo 30 secondi, poi cade di continuo il collegamento.

Inizia così una lunga serie di reclami, prima via mail e poi tramite centro assistenza.

La situazione non migliora, ai reclami nessuno risponde. Si arriva all'esasperazione, quasi 50 telefonate, anche un operatore del call center è abbastanza esasperato e chiude bruscamente una delle tante telefonate dell'utente.

Non sapendo più come risolvere il problema il sig. Remo si decide a fare domanda di conciliazione scaricando semplice modulo dal sito dell'operatore e rivolgendosi per l'assistenza a Cittadinanzattiva. Passa una settimana e la commissione di conciliazione propone una soluzione: congruo indennizzo economico per il disagio subito, e dal momento che il sig. Remo vuole tornare con il suo vecchio operatore, il gestore si prende carico anche delle spese per la riattivazione della linea!

CONTROVERSIE TRANSFRONTALIERE

Un cittadino italiano compra in vacanza in Germania una macchina fotografica, al rientro in Italia, a distanza di pochi giorni, scopre un importante difetto dell'apparecchio. Non sa parlare il tedesco, teme di dover tornare in Germania per far valere il diritto di garanzia e richiedere ad esempio la sostituzione della macchina fotografica.

Attraverso l'assistenza del servizio CEC operante in Italia, in collegamento con il corrispettivo CEC attivo in Germania, riesce a compilare correttamente il reclamo e ad attivare una apposita procedura on line di gestione della controversia ottenendo la sostituzione della macchina fotografica.

Il tutto gratuitamente e nell'arco di 90 giorni.

IL TELEGRAMMA CHE NON ARRIVA

Muore a Roma una vecchia zia e la sig.ra Gemma appresa la notizia corre subito a fare un telegramma di sentite condoglianze.

Passa qualche giorno e i cugini manifestano rammarico perché mai avrebbero pensato che Gemma, lontana da tanti anni per lavoro avesse dimenticato la cara zia. Non hanno ricevuto infatti nessun telegramma e ne sono dispiaciuti. I rapporti tra loro si incrinano e davvero Gemma non riesce a spiegarsi il perché. Finalmente ad una richiesta di chiarimento sul perché di tanta freddezza e rancore i cugini romani le chiedono del telegramma non spedito.

Infuriata Gemma si rivolge a Poste, il problema non è solo il disservizio del telegramma mai pervenuto quanto le conseguenze. Gemma vuole un atto formale per chiarire con la massima efficacia ai cugini come stanno veramente le cose. Si rivolge allora a Cittadinanzattiva che propone una conciliazione con Poste che possa servire anche a recuperare i rapporti con i cugini. Dopo 10 giorni dalla presentazione della domanda la commissione di conciliazione propone un indennizzo per i disagi di 100 euro e una lettera di scuse da parte di Poste ai cugini romani per quanto accaduto.



LE GARANZIE E I VANTAGGI PER IL CONSUMATORE CON LA CONCILIAZIONE PARITETICA

È opportuno evidenziare le garanzie previste per il consumatore nel modello di conciliazione paritetica.

- 1. LA COMPOSIZIONE DELLA COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE.** Secondo la Raccomandazione 98/257/CE, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo (...) *quando la decisione è adottata collegialmente, la partecipazione paritaria dei rappresentanti dei consumatori e dei professionisti è uno strumento adeguato a garantire tale indipendenza.* Per ridurre le eventuali *asimmetrie informative* tra i componenti delle commissioni paritetiche le Autorità di settore intervengono con appositi programmi formativi a questi diretti.
- 2. ACCESSIBILITA' DELLA PROCEDURA.** La procedura è gratuita per il consumatore, semplice, attivabile direttamente dal consumatore attraverso la compilazione della relativa domanda.
- 3. TEMPI BREVI.** Per lo svolgimento della procedura sono previsti dai 30 ai 90 giorni. Inoltre durante tale periodo l'azienda sospende i provvedimenti di autotutela come ad esempio la sospensione del servizio, o attivazioni di recupero crediti ecc.
- 4. CONTRADDITTORIO.** Il consumatore ha la possibilità di essere ascoltato direttamente dall'organo deputato alla gestione delle controversie e di rappresentare il proprio punto di vista.
- 5. TRASPARENZA E INFORMAZIONE.** Le regole che si applicano per la procedura sono semplici e disponibili sui siti delle Associazioni e nei materiali di comunicazione predisposti. Le informazioni sul funzionamento inoltre sono fornite nel corso del colloquio individuale con il rappresentante dell'associazione al quale si conferisce mandato e in forma scritta nella domanda che il consumatore sottoscrive.
- 6. LIBERTA' DELLA SCELTA.** Il consumatore in ogni momento ha diritto di rifiutare di partecipare alla procedura di conciliazione o di poter recedere dalla stessa e di adire il sistema giudiziario o altri meccanismi di risoluzione stragiudiziale della controversie, previa comunicazione all'Ufficio di conciliazione/Segreteria tecnica anche tramite l'Associazione di consumatori. È inoltre informato della possibilità di accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla commissione senza alcuna conseguenza negativa.
- 7. DIRITTO ALLA RISERVATEZZA.** Ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia liberamente espressa e prodotta è coperta da riservatezza.
- 8. EFFICACIA GIURIDICA DELL'ACCORDO.** Il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 del codice civile. L'associazione coinvolta nella conciliazione monitorizza il rispetto dell'accordo da parte dell'azienda grazie al rapporto diretto con il consumatore. Nei protocolli di conciliazione più recenti, è prevista inoltre una penale a carico dell'azienda nel caso in cui non siano rispettati i termini di adempimento dell'accordo sottoscritto nel verbale.



- 9. RIEQUILIBRIO DEL POTERE NEGOZIALE.** L'intervento delle Associazioni di consumatori, dal momento della stipula del protocollo con l'azienda al momento dell'assistenza in fase di reclamo e procedura conciliativa, rappresenta nei fatti un riequilibrio del potere negoziale. Il potere negoziale del consumatore, assente nel momento della sottoscrizione del contratto per adesione, viene in qualche misura recuperato in fase di gestione della controversia con il modello di conciliazione paritetica.
- 10. BUON ANDAMENTO DEI RISULTATI.** Dal primo rapporto sulle negoziazioni paritetiche⁶ risulta infatti che il 77% dei casi gestiti con tali procedure (circa 30.000 nel solo 2008) ha un esito positivo con diritto di indennizzo o rimborso per il consumatore.

IL PUNTO DI VISTA DI CITTADINANZATTIVA: LA CARTA CONCILIATIVA

La conciliazione rappresenta per Cittadinanzattiva una opportunità di tutela e di partecipazione civica considerato il ruolo fondamentale riconosciuto alle organizzazioni di rappresentanza degli interessi dei cittadini consumatori.

Il decalogo di seguito riportato costituisce la **Carta conciliativa** (2007/2008), ovvero gli impegni del servizio di conciliazione offerto da Cittadinanzattiva ed, in ultima analisi, un punto di vista sulla conciliazione.

1. PARTECIPAZIONE CIVICA

La conciliazione, quale metodo alternativo alla giustizia ordinaria per la soluzione dei conflitti individuali e collettivi, consente di attivare nuove forme di partecipazione civica e di svolgere funzioni di interesse generale sul versante della tutela dei diritti in sintonia con quanto riconosciuto dall'art. 118 ultimo comma della Costituzione italiana.

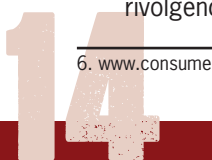
È con questo spirito che Cittadinanzattiva promuove, in particolare, lo strumento di conciliazione paritetica come forma di impegno concreto sul versante della tutela dei diritti individuali e collettivi, diretto a coinvolgere nuove competenze e professionalità.

2. TUTELA INTEGRATA

La conciliazione è una delle opportunità di tutela dei diritti offerte da Cittadinanzattiva all'interno del sistema PiT (Progetto integrato di Tutela) presente su territorio nazionale. La conciliazione consente di attivare la tutela integrata, cioè la possibilità di scegliere lo strumento più efficace per la tutela dei propri diritti.

Lo scenario della tutela integrata sarà offerto in maniera chiara ed esaustiva ai cittadini che chiederanno assistenza a Cittadinanzattiva per la soluzione di situazioni conflittuali rivolgendosi al sistema PiT radicato sul territorio.

⁶ www.consumersforum.it





3. TRASPARENZA

Nello svolgere attività conciliativa Cittadinanzattiva garantisce adeguata trasparenza delle procedure stabilite dai diversi protocolli paritetici. Sul sito www.cittadinanzattiva.it possono essere visionati gli elenchi aggiornati:

- dei protocolli sottoscritti
- dei conciliatori accreditati
- domande e risposte ricorrenti riguardo il funzionamento della procedura conciliativa
- riferimenti telefonici, posta elettronica fax per ottenere informazioni dettagliate ed eventuale assistenza.

Nel proprio bilancio sociale Cittadinanzattiva rendiconta periodicamente le attività svolte in tema di conciliazione.

4. ECONOMICITA'

L'assistenza in fase di reclamo, di presentazione domanda e di conciliazione e di svolgimento della stessa è totalmente gratuita.

La controversia è trattata in sede conciliativa con l'impegno a rispettare i tempi previsti dai singoli protocolli (i tempi variano a seconda delle procedure ma si attestano tra i 30 e i 90 giorni) per lo svolgimento della procedura in ogni suo momento: esame della documentazione, fissazione seduta, comunicazioni al cittadino, invio verbale per sottoscrizione. Cittadinanzattiva si impegna in tal modo a garantire un risparmio non solo economico ma anche di tempo in quanto ogni cittadino consumatore ha diritto a vedere riconosciuto e rispettato, in ogni momento del rapporto con l'azienda erogatrice, il valore del suo tempo.

5. EQUITA'

Nel corso della trattazione della conciliazione il conciliatore assicura con linguaggio chiaro e comprensibile che:

- il cittadino ha la possibilità di accettare o meno la soluzione proposta
- la soluzione individuata può essere più o meno favorevole del risultato che potrebbe essere ottenuto in caso di procedura giudiziale
- l'attivazione della procedura non preclude la possibilità di ricorrere a vie giudiziarie in quanto è possibile in qualsiasi momento prima della sottoscrizione del verbale che definisce la controversia, ritirarsi nella modalità indicate dai singoli regolamenti conciliativi. È possibile ricorrere a vie giudiziarie anche in presenza di verbale di mancato accordo tra le parti. È fatta salva comunque la possibilità di agire in giudizio per il riconoscimento del maggior danno anche a seguito di verbale di conciliazione positivo
- Nel corso dello svolgimento della procedura conciliativa è sempre possibile far conoscere a Cittadinanzattiva il proprio punto di vista sulla negoziazione in corso.

6. SEMPLIFICAZIONE

Il funzionamento della procedura conciliativa e tutti gli atti e documenti necessari per attivarla (regolamento, modulo reclamo, modulo domanda, verbale) si distinguono per semplicità e facilità di reperibilità, compilazione ed invio.

Si prediligono forme economiche di invio alle segreterie di conciliazione attivate presso aziende, quali fax, numero verde dedicato, posta elettronica.

Ogni comunicazione al cittadino da parte di Cittadinanzattiva è effettuata con linguaggio chiaro e comprensibile con particolare attenzione a cittadini anziani e stranieri.



7. FORMAZIONE

I conciliatori sono formati con corsi concordati dalle parti firmatarie del protocollo e sono individuati in base a competenze specifiche (non necessariamente legali), condivisione mission, attitudini personali.

L'ufficio nazionale di conciliazione assicura ai conciliatori aggiornamento costante sulle specifiche questioni oggetto di accordi conciliativi; contribuisce a mettere in rete le esperienze dei diversi conciliatori; promuove spazi e occasione di formazione (incontri nazionali e locali) per diffondere la conoscenza degli strumenti di gestione del conflitto (ADR- Alternative dispute resolution).

8. IMPARZIALITA'

Il conciliatore di Cittadinanzattiva non decide per il cittadino ma individua attraverso una seria negoziazione con il conciliatore dell'azienda, la soluzione più equa da proporre al cittadino.

Non forza in alcun modo la scelta del cittadino, assicura un tempo ragionevole per l'esame della soluzione proposta. Fornisce inoltre al cittadino ogni informazione necessaria per comprendere la proposta negoziata.

Il conciliatore esprime ai responsabili nazionali le proprie osservazioni riguardo la funzionalità della procedura per consentire un adeguato monitoraggio del funzionamento e rispetto dei protocolli sottoscritti.

9. RISERVATEZZA

Cittadinanzattiva garantisce il rispetto della riservatezza

- dei dati trattenuti per l'assistenza in conciliazione
- delle valutazioni svolte in sede di negoziazione
- dei verbali redatti a conclusione della conciliazione

L'analisi delle criticità emerse dalle domande di conciliazione consentiranno comunque a Cittadinanzattiva di richiamare l'azienda interessata a migliorare standard di qualità del proprio servizio attraverso strumenti quali: ritiro dal protocollo, sospensione, diffide, azioni giudiziarie anche di carattere collettivo, segnalazioni ad autorità di regolamentazione competenti o altre azioni da valutare nei casi eventuali di violazione dei protocolli e dei verbali di conciliazione.

10. INNOVAZIONE

È interesse di Cittadinanzattiva esplorare nuovi campi di attivazione della conciliazione e di altre forme di prevenzione dei conflitti individuali e collettivi, in particolare nell'ambito dei servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione nell'intento di innovare e ampliare forme di tutela attraverso la promozione della partecipazione civica.



IL PUNTO DI VISTA DELL'AZIENDA: LA CONCILIAZIONE PARITETICA

“Il successo della gestione del conflitto è strettamente legato alla capacità di fare emergere le differenze di percezione dei soggetti coinvolti e di creare un ambiente comune riducendo le divergenze spesso legate alla carenza di precise informazioni sulla realtà o ad una autoreferenzialità delle parti in causa” (cit. G. Moro, *Manuale di Cittadinanza attiva*).

In questo scenario prende le mosse l'esperienza delle conciliazioni consumeristiche frutto dell'incontro e del reciproco riconoscimento del mondo dell'impresa e di quello della “rappresentanza” degli interessi dei cittadini consumatori.

Un aspetto particolare della esperienza della conciliazione paritetica è l'implementazione di politiche di responsabilità sociale di impresa.

Il coinvolgimento diretto dei clienti (attraverso le associazioni di rappresentanza dei loro interessi) rappresenta infatti una pratica innovativa e *consumer oriented* nella gestione di servizi⁷ .

Inoltre è bene ribadire come l'attivazione di un protocollo di conciliazione paritetica sia una attività del tutto volontaria da parte dell'azienda; diventa pertanto di particolare interesse offrire in questa guida l'occasione per conoscere più approfonditamente il percorso che ha portato alcune tra le aziende operanti in Italia a sottoscrivere un protocollo di conciliazione. Di seguito le considerazioni di alcune grandi aziende.

1. Come è arrivata la sua azienda alla determinazione di sottoscrivere un protocollo di conciliazione con le associazioni dei consumatori?

Risposta: Dott. Mauro Ugolini, Responsabile Rapporti con le Associazioni dei Consumatori (IntesaSanpaolo)

“La collaborazione e l'ascolto già precedentemente instaurate con le organizzazioni dei consumatori sui vari temi di rilevanza reciproca ha consentito da un lato di verificare come la Conciliazione rientrasse nell'agenda delle priorità da queste manifestate, dall'altro di avviare una valutazione interna sulle possibilità di accoglimento.

Il contesto economico e sociale determinatosi all'indomani del coinvolgimento dei clienti obbligazionisti dei vari default di importanti aziende nazionali (Cirio, Parmalat, ed altre) ha determinato il convincimento che occorresse dare una risposta concreta, trasparente e non autoreferenziale al problema, che evitasse generalizzazioni ma fosse anche disposta a valutare singolarmente e secondo equità e imparzialità le problematiche manifestate dai clienti. Lo strumento conciliativo, gestito in assoluta pariteticità di ruoli con le Associazioni dei consumatori, apparve l'unico che per velocità, semplicità e chiarezza potesse assolvere alle necessità dei consumatori e della banca”.

7. Cfr. Manifesto della cittadinanza di impresa su www.cittadinanzattiva.it



Risposta: *Dott. Giuseppe Garibaldi Eni, Direzione Relazioni Istituzionali e Comunicazione Esterna - Responsabile Rapporti con le Associazioni dei Consumatori (ENI)*

“Nel 2006 all’interno della Comunicazione Esterna di Eni è stata istituita un’unità dedicata ai Rapporti con le Associazioni dei Consumatori. La richiesta di adottare uno strumento conciliativo è nata da un’espressa richiesta delle Associazioni, che in linea con le Raccomandazioni europee e con l’Autorità di settore, chiedevano un ulteriore strumento che potesse evitare l’insorgere di controversie tra azienda e consumatore. Da tale dinamica è nata la costruzione del Protocollo di conciliazione Eni.

È stato sviluppato un modello realmente paritetico in ciascuna delle sue fasi. È un percorso che nasce online, direttamente accessibile tramite il sito di Eni dal Cliente che può scegliere l’Associazione dalla quale farsi rappresentare. Nel caso non sia indicata tale scelta, le singole richieste di Conciliazione sono attribuite in maniera turnaria ad una delle Associazioni che hanno firmato il Protocollo. Si crea in tale modo una sorta di “difensore d’ufficio”, in linea con i dettami comunitari, che prevedono l’accesso diretto alla Conciliazione per il singolo.

Infine un elemento di novità è costituito dalla “Commissione di monitoraggio” formata da rappresentanti dell’azienda e delle associazioni che ha il compito di valutare l’andamento della Conciliazione nel suo complesso e propone eventuali modifiche in linea anche con l’evoluzione normativa del settore”.

2. Esiste una relazione tra la strategia di CSR (responsabilità sociale dell’impresa) e la scelta di adottare lo strumento conciliativo?

Risposta: *Dott.ssa Marina Migliorato, Responsabile CSR e Rapporti con Associazioni (ENEL)*

“Per Enel è proprio così. L’ascolto di tutte le componenti della società è diventato un punto chiave della strategia industriale dell’azienda; la sua dimensione internazionale e la presenza diffusa ormai in tutto il mondo, richiedono infatti un confronto attento alle esigenze di una società sempre più complessa e multiforme.

Il forte coinvolgimento di Enel e di tutto il sistema delle associazioni dei consumatori nella ideazione e attuazione del “progetto conciliazione” ha reso l’impegno dei vari interlocutori un fattore moltiplicatore della capacità di costruire una relazione basata sulla fiducia condivisa. Nel 2007, quando venne lanciata a livello nazionale la procedura di conciliazione paritetica adottata insieme alle associazioni dei consumatori, lo slogan scelto fu: “Quando attenzione fa rima con conciliazione”. Oggi a tre anni di distanza, la procedura di conciliazione, che si sviluppa completamente online, consente a oltre 28 milioni di clienti di Enel di risolvere in modo veloce, semplice e senza alcun onere economico le controversie legate al contratto di fornitura di energia elettrica e di gas. Allo strumento possono ricorrere tutti i clienti domestici di Enel Servizio Elettrico, la società che eroga la fornitura di energia elettrica nel Servizio di maggior tutela, e di Enel Energia, la società di vendita di energia elettrica e gas nel mercato libero.

Il modello sarà esportato all’estero, riproponendo la positiva esperienza avuta con le associazioni dei consumatori italiane: questa collaborazione, infatti, costituisce una best practice in materia di relazione fra una grande azienda e gli stakeholder”.



3. Come è arrivata la sua azienda alla determinazione di sottoscrivere un protocollo di conciliazione con le associazioni dei consumatori?

Risposta: Dott. Giampaolo Russo, Direttore Affari Istituzionali e Regolamentari (EDISON)

Ancor prima dell'apertura del mercato elettrico residenziale nel luglio del 2007, Edison ha iniziato un percorso di ascolto e analisi delle esigenze dei consumatori italiani, ed in questo nuovo contesto ha poi ritenuto indispensabile creare un canale privilegiato e diretto di comunicazione, collaborazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori attraverso una serie di progetti e iniziative che permettono ad Edison di monitorare e migliorare sempre più il livello del servizio offerto ai suoi clienti.

Tra i diversi strumenti per la risoluzione delle controversie, Edison ha scelto quello della Conciliazione perché, non solo garantisce un'adeguata ed efficace tutela dei diritti dei consumatori ma anche perché assolutamente in linea con il posizionamento aziendale scelto su questo tipo di mercato, ovvero di massima semplicità e trasparenza nei confronti dei clienti. Tale strumento, promosso e sostenuto anche dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas, costituisce un ulteriore esempio concreto di fattiva collaborazione con le Associazioni di Consumatori, con le quali Edison dialoga costantemente nell'ottica di migliorare la qualità dei suoi rapporti con i clienti.

I nostri Clienti hanno dimostrato di accogliere favorevolmente la possibilità loro offerta di ricorrere alla Conciliazione nel momento in cui o non ricevono risposta ad un reclamo scritto o non sono soddisfatti della risposta ricevuta; hanno iniziato a servirsi di questa possibilità, riconoscendo il vantaggio di poter ottenere una soluzione rapida (non oltre i 45 giorni) e gratuita anche per quei reclami che altrimenti, a fronte dell'esiguo valore economico, non verrebbero portati davanti alla giustizia ordinaria troppo onerosa in termini di costi e tempo rispetto al reale interesse del cliente.

Sappiamo che l'Istituto della Conciliazione è ancora troppo poco conosciuto e utilizzato dal consumatore italiano ma siamo convinti che sia di fatto la soluzione migliore per risolvere eventuali controversie in un clima orientato alla soddisfazione delle richieste del cliente; da questa convinzione deriva il nostro impegno a promuovere la Conciliazione nei termini più ampi possibili per fare in modo che sempre più clienti ne facciano uso.



LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELLE TELECOMUNICAZIONI ELETTRONICHE

A cura di AGCOM

Ing. Federico Flaviano, Direzione Tutela dei consumatori

Nel settore delle telecomunicazioni già da tempo, si è andato sviluppando un complesso di norme, di natura legislativa e regolamentare, che ha portato alla istituzionalizzazione di un apparato di gestione dei conflitti, non solo alternativo alla giurisdizione ordinaria, ma tendenzialmente autosufficiente rispetto ad essa, in quanto dotato di diversi gradi di giudizio (dalla fase conciliativa alla definizione con atto vincolante) e di forme di intervento d'urgenza endoprocedimentali. Tratto caratteristico di tale sistema è quello della "effettività", nel senso che, al contrario dei precedenti tentativi di incoraggiare (a volte con l'imposizione) il ricorso alla conciliazione quale strumento alternativo all'azione giudiziale, nel sistema delle telecomunicazioni l'utilizzo di forme alternative di composizione delle controversie ha avuto esiti molto incoraggianti, in termini numerici come di risultati.

Fondamentale è stato in tale contesto il ruolo svolto dalle **associazioni dei consumatori** (iscritte nell'albo presso il Ministero dello sviluppo economico così come previsto dall'art. 137 del Cod. del Consumo) che, in maniera strutturata e organizzata, hanno dato voce alle esigenze di tutela manifestate da un'utenza sempre più consapevole dei propri diritti.

La procedura conciliativa, già contemplata dall'art. 1, comma 11, della legge 249/1997, trova compiuta disciplina nel Capo II della Delibera 173/07/CONS.

Il tentativo è obbligatorio e finisce per costituire un "filtro alla domanda giudiziale", rappresentando un requisito da soddisfare prima di poter proporre azione giudiziale tanto che il regolamento lo definisce espressamente come condizione di procedibilità dell'azione.

La Corte Costituzionale, ha di recente ribadito che "la previsione di uno strumento quale il tentativo obbligatorio di conciliazione è finalizzata ad assicurare l'interesse generale al soddisfacimento più immediato delle situazioni sostanziali realizzato attraverso la composizione preventiva della lite rispetto a quello conseguito attraverso il processo; l'istituto in esame costituisce uno strumento volto ad assicurare un più elevato livello di protezione dei consumatori e promuove la fiducia dei consumatori, in linea peraltro con le indicazioni di cui alla raccomandazione della Commissione CE del 4 aprile 2001 (sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo". (Ordinanza del 18.02.2009 n. 51).

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende i termini per agire in sede giurisdizionale sino alla scadenza del termine di trenta giorni, decorso il quale le parti sono libere di adire l'Autorità giudiziaria anche se la procedura conciliativa non si è conclusa.

Il tentativo obbligatorio di conciliazione è una procedura amministrativa finalizzata a facilitare un processo di negoziazione tra le parti e si ispira - secondo quanto stabilito dall'art.



1, comma 12, della legge 249/1997 – ai principi enunciati dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310 e, più in generale, alle regole tipiche delle cosiddette tecniche di autocomposizione della lite, ossia di quelle metodologie che caratterizzano i procedimenti nei quali la soluzione della controversia è dettata dalle stesse parti con l'ausilio di un terzo che non impone la propria decisione, ma la cui funzione si realizza nel facilitare l'identificazione di una soluzione negoziata tra le parti della disputa.

Il conciliatore, infatti, non assume alcuna decisione né emette alcun provvedimento dotato di autonoma efficacia giuridica pur rivestendo, tuttavia, un ruolo estremamente delicato che si sostanzia principalmente nell'orientare le parti nella ricerca di un accordo che si riveli soddisfacente per gli interessi di entrambe.

I principi cardine della procedura conciliativa sono: 1) l'incoercibilità: la parte non è obbligata a concludere la conciliazione, né a partecipare alla trattativa; 2) l'imparzialità: il conciliatore deve essere soggetto terzo imparziale ed indipendente rispetto alle parti e, pertanto, dovrà astenersi dall'assumere l'incarico in caso di conflitto di interessi e risponderà in caso di inottemperanza all'obbligo di imparzialità; 3) l'equità: l'accordo conciliativo dovrà sempre tendere a contemperare gli interessi di entrambe le parti, senza alcuna disparità e assicurando un reciproco grado di soddisfazione; 4) la rapidità e semplificazione delle procedure. Lo sviluppo di tale strumento, auspicato sia a livello comunitario che a livello nazionale, è motivato dalla funzione propria della conciliazione che non vuole essere una mera alternativa preclusiva rispetto al sistema giurisdizionale, bensì un utile complemento. La conciliazione, oltre a fornire una valida risposta alle difficoltà di accesso alla giustizia riscontrate in molti paesi europei, rappresenta uno strumento che consente alle parti di una controversia di "instaurare un dialogo" e di impegnarsi "in un processo di riavvicinamento".

La sede naturale dello svolgimento del procedimento di conciliazione nel settore delle telecomunicazione è nei Co.Re.Com., purché firmatari di una convenzione con l'Autorità per l'esercizio delle funzioni delegate.

In alternativa, o in via esclusiva, laddove il Co.Re.Com. territorialmente competente non sia provvisto di delega, il tentativo di conciliazione dovrà svolgersi innanzi agli organi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo, come ad esempio le Camere di Commercio competenti per territorio, ovvero agli altri organismi di conciliazione in materia di consumo individuati ai sensi dell'art. 141 del Codice del Consumo.

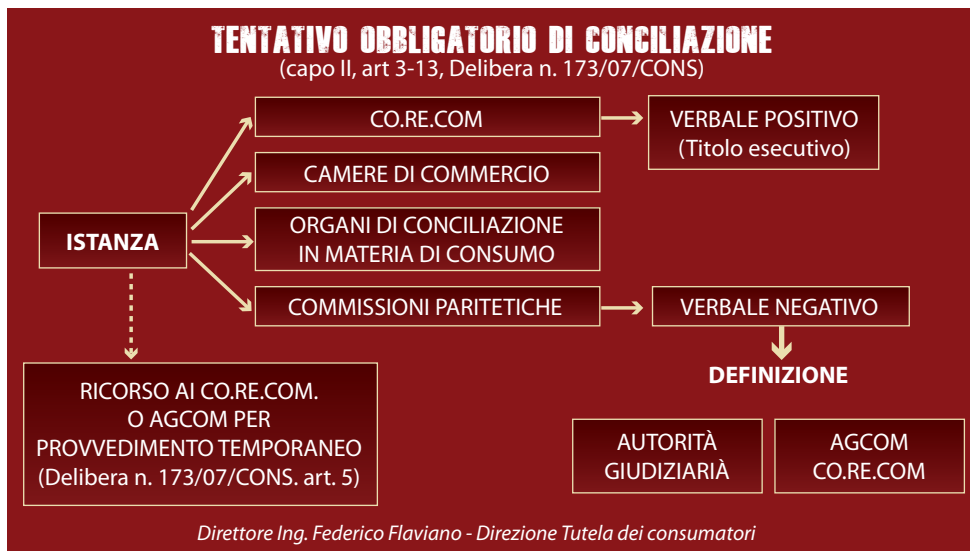
I consumatori possono inoltre tentare la conciliazione dinnanzi alle Commissioni paritetiche di conciliazione istituite, conformemente a quanto previsto dall'art. 13, comma 2 della Delibera n. 173/07/CONS, in virtù di appositi accordi tra le associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale e alcuni operatori telefonici (es. Telecom Italia – Tim, Wind, H3G, Fastweb) e composte da due conciliatori: uno designato dalle associazioni dei consumatori in rappresentanza del cliente, e l'altro nominato dall'azienda stessa.

Negli ultimi anni la conciliazione paritetica si è diffusa in diversi settori grazie al forte impegno profuso sia dalle associazioni dei consumatori, sia da alcuni gruppi aziendali divenendo un valido veicolo di differenziazione dell'offerta di giustizia. Tale forma di conciliazione ha caratteristiche e potenzialità che la diversificano dalle altre forme di mediazione conciliativa. Permette, infatti, al cliente di dialogare con l'azienda attraverso la mediazione qualificata delle associazioni con modalità chiare e tempi definiti per arrivare a risolvere le controversie in modo rapido, economico ed amichevole. Il modello paritario è probabilmente adottato dalle



aziende perché c'è l'esigenza, da parte delle stesse, di recuperare direttamente un rapporto con il cliente e possibilmente mantenere con lui una continuità commerciale. Grazie alle sue caratteristiche di rapidità, riservatezza, efficacia e convenienza diventerà un metodo sempre più vantaggioso per risolvere le controversie.

Di seguito uno schema esemplificativo dove si evidenziano le diverse strade e sedi ove poter svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione appena descritto:



LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA E GAS

A differenza del settore della telefonia, “per il settore della regolazione del servizio di pubblica utilità per l'energia elettrica ed il gas, nella situazione di mancata emanazione del regolamento previsto dall'art. 2, comma 24, della legge 14 novembre 1995, n. 481, da emanarsi ai sensi dell'art.17 della l. n. 400 del 1988, le controversie tra l'utente ed il soggetto esercente il servizio non sono soggette alla condizione di procedibilità dell'esperimento di un tentativo di conciliazione obbligatorio avanti alle commissioni di conciliazione (Corte di Cassazione III sezione civile, sentenza 17 maggio 2007, n. 11452)”.

La funzione conciliativa viene solo in parte espletata direttamente dall'Autorità per l'Energia elettrica e gas, la quale, piuttosto, si occupa di creare sedi e modalità di risoluzione di controversie attinenti la violazione da parte degli esercenti di obblighi nei confronti del cliente finale



e, quindi, di perseguire le più ampie modalità di conoscenza e accessibilità. Nel 2006 è stato reso operativo, su forte impulso dell'Autorità, un "tavolo" tra Enel e consumatori per conciliazioni paritetiche in aggiunta alle conciliazioni presso le Camere di commercio."(cit. documento di programmazione triennale 2007/2009 AEEG). È entrata così, con il primo accordo Enel/Associazioni dei Consumatori, la conciliazione paritetica anche in tale settore. Da allora le più importanti aziende operanti nel settore hanno dato vita ad ulteriori accordi paritetici.

Accanto al tradizionale modello di negoziazione, con l'incontro diretto e fisico dei due conciliatori (es. nel caso di Edison e Sorgenia) si è affermato il modello di gestione on line (es. Enel ed Eni) grazie allo sviluppo di importanti piattaforme informatiche per la gestione delle controversie e l'utilizzo di software dedicati nell'assoluto rispetto della riservatezza delle parti. L'importante sviluppo di tale modello procedurale di gestione delle controversie ha consentito di vantare il primato a livello europeo.

Tra le principali controversie oggetto delle domande di conciliazione si riscontrano: rateizzazioni conguagli, doppie fatturazioni (settore elettrico), gestione delle morosità e ricostruzioni dei consumi (nel settore gas).

Nella direzione di una ampia divulgazione degli strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, l'Autorità dell'energia elettrica e del gas è intervenuta con l'emanazione del codice di condotta commerciale per la vendita di gas naturale ai clienti finali⁸. Detto codice prevede che i contratti per la vendita di gas predisposti dagli esercenti e consegnati o trasmessi ai clienti finali devono contenere le modalità con le quali il cliente formula all'esercente richieste di informazione e reclami, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie.

Nel settore energetico l'esperienza della conciliazione paritetica è particolarmente recente e si inserisce in un sistema di tutele efficace per i piccoli disservizi. Ricordiamo infatti l'operatività in tale settore del sistema del rimborso automatico; pertanto quando l'impresa esercente, per sua diretta responsabilità, non è riuscita a rimborsare lo standard specifico di qualità commerciale definito dall'Autorità, è tenuta a pagare un rimborso automatico agli utenti interessati senza un'apposita richiesta o reclamo da parte di questi ultimi.

LA CONCILIAZIONE IN MATERIA DI TUTELA DEL RISPARMIO

All'indomani della grave crisi che coinvolse i risparmiatori con i crack di numerosi titoli di investimento (Cirio, Parmalat ed altri) particolare attenzione è stata posta da parte del Legislatore alla individuazione di strumenti di tutela più incisivi per i cittadini.

Dal riordino delle Autorità competenti sul settore, alla creazione di gestione delle controver-

8. Allegato A alla delibera AEEG 22 luglio 2004, n. 126/04 come modificato dalla deliberazione 30 maggio 2006, n. 105/06



sie attraverso sistemi rapidi ed economici con la legge sul risparmio (legge n. 262/2005) grazie alla quale hanno preso forma sedi di risoluzione alternativa delle controversie presso Consob e Banca d'Italia.

Già prima della legge sul risparmio tuttavia le associazioni di consumatori e alcuni grandi gruppi bancari avevano predisposto e attivato un sistema di conciliazione paritetica che ha consentito la risoluzione di decine di migliaia di casi, dove ad essere coinvolti erano per lo più cittadini inesperti o comunque "fasce deboli" coinvolte nei drammatici crack.

I protocolli paritetici continuano ad essere in vigore e a rappresentare una efficace istanza di tutela che precede la fase giudiziale.

Il panorama di ADR in questo caso pertanto offre:

- sedi negoziali (conciliazioni paritetiche in fase non contenziosa)
- mediazioni (presso organismi accreditati in fase contenziosa)
- procedure arbitrali (Consob e Arbitro Bancario e Finanziario)

Nel caso in cui un consumatore/risparmiatore volesse quindi intentare una causa in materia bancaria e finanziaria, prima di rivolgersi al Giudice, dovrà obbligatoriamente svolgere un tentativo di mediazione presso un organismo accreditato.

In alternativa potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) sul cui funzionamento si offrono brevi cenni.

All'ABF possono essere sottoposte le controversie successive al 1 gennaio 2007 che coinvolgono:

- banche, intermediari finanziari iscritti negli elenchi di cui agli artt. 106 e 107 del Testo Unico Bancario (TUB)
- Istituti di moneta elettronica (IMEL) che operano in Italia
- Poste Italiane per l'attività di Bancoposta
- banche e intermediari esteri operanti in Italia

Questi soggetti sono obbligati ad aderire all'ABF e a fornire alla clientela le informazioni e materiali sul funzionamento dell'istituto di tutela.

L'ABF non può decidere le controversie riguardanti servizi e attività di investimento (come la compravendita di azioni e obbligazioni o le operazioni in strumenti finanziari derivati) che sono di competenza del sistema di conciliazione e arbitrato della Consob⁹.

Sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it sono disponibili i moduli per poter ricorrere dopo aver comunque avanzato un reclamo scritto all'intermediario. Il ricorso ha il costo di 20 euro, il cittadino non deve necessariamente farsi assistere da un avvocato.

La decisione sulla controversia spetta ad un Collegio¹⁰ e nel caso in cui l'intermediario non rispetti la decisione il suo inadempimento è pubblicato sul sito www.arbitrobancariofinanziario.it, e su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale a spese dell'intermediario. Dall'esame dei primi 1000 casi gestiti risulta che i motivi più frequenti di ricorso all'ABF sono problematiche relative a conti correnti, mutui e credito al consumo, carte di pagamento e scarsa trasparenza.

9. Per informazioni riguardo la camera arbitrale Consob www.consob.it

10. L'ABF è strutturato in tre collegi territoriali (Milano, Roma e Napoli). In ciascun Collegio l'Organo decidente è composto da cinque membri: il Presidente e due membri sono scelti dalla Banca d'Italia, un membro designato dalle associazioni degli intermediari, un membro designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (imprese e consumatori).



LA NUOVA DISCIPLINA DELLA MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE

Il nuovo istituto della mediazione civile e commerciale è stato approvato con il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28¹⁰. Dopo diversi interventi parziali è solo con questa legge (di recepimento della direttiva comunitaria 52/2008) che si è aperta la via della generalizzazione dei meccanismi conciliativi nel nostro Paese.

La legge prevede tre tipi di mediazione:

- 1) **facoltativa**, quando viene liberamente scelta dalle parti;
- 2) **obbligatoria** (entrerà in vigore decorsi dodici mesi dalla data di entrata in vigore del decreto, di cui si discorre, ex art. 24), quando è imposta dalla legge nei casi di controversie relative a:
 - condominio
 - diritti reali
 - divisione
 - successioni ereditarie
 - patti di famiglia
 - locazione
 - comodato
 - affitto di azienda
 - risarcimento del danno derivante da responsabilità medica
 - risarcimento del danno derivante da diffamazione con il mezzo della stampa o altro mezzo di pubblicità
 - contratti assicurativi, bancari e finanziari
- 3) **giudiziale**, quando è il giudice ad invitare le parte ad intraprendere il ricorso alla mediazione (mediazione delegata). Il giudice, anche in sede di giudizio di appello, valutata la natura della causa, lo stato dell'istruzione e il comportamento delle parti, può invitare le stesse a procedere alla mediazione, ai sensi dell'art. 5, comma 2, D. lgs. n. 28 del 2010. Non sono previste formalità particolari o complesse ed è possibile utilizzare anche modalità telematiche.

La mediazione obbligatoria ha una particolare incidenza sul fronte della tutela del consumatore perché riguarda ad esempio i rapporti con le banche e le assicurazioni Rc auto. La stessa legge rappresenta inoltre il primo riconoscimento normativo nazionale dell'esistenza di forme di conciliazione (negoziali) paritetiche ampiamente sperimentate nel Paese. Nel disciplinare in maniera unitaria la *mediazione finalizzata alla conciliazione* riconosce espressamente (art. 2) che *“non sono precluse le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, né le procedure di reclamo previste dalle carte dei servizi.”* Lo spazio riconosciuto alla negoziazione volontaria tra le parti è pertanto pienamente ricono-



sciuto (e non poteva essere altrimenti) pertanto anche nei settori ove opera l'obbligatorietà del ricorso alla mediazione presso gli organismi preposti, nulla vieta di ricorrere alla conciliazione paritetica che considerati i tempi rapidi, l'accesso gratuito e l'alta percentuale delle conciliazioni chiuse con esito positivo può rappresentare un ottimo filtro. Inoltre la stessa Relazione Illustrativa del decreto afferma che *"il settore dei contratti di servizi (es. bancari e finanziari) già vanta diffuse esperienze di composizione bonaria, che potranno essere messe utilmente a profitto anche nel nuovo procedimento di mediazione introdotto"*.

Vediamo allora come funziona il modello di mediazione di recentissimo ingresso nel nostro ordinamento relativamente alle ipotesi di mediazione obbligatoria.

La parte che intende agire in giudizio (iniziare una causa) ha l'onere di tentare la mediazione e deve essere informata dal proprio avvocato con un documento sottoscritto dall'assistito.

La domanda va indirizzata ad uno degli organismi di mediazione: enti pubblici o privati iscritti al Registro tenuto e vigilato dal Ministero della giustizia (www.giustizia.it).

Il procedimento di Mediazione ha inizio con una domanda di mediazione presentata dall'interessato presso un organismo accreditato



Entro 15 giorni dal deposito della domanda l'Organismo indicato nomina un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti



Il ruolo del Mediatore durante gli incontri è quello di adoperarsi attraverso specifiche tecniche di mediazione affinché le parti raggiungano un accordo amichevole



Se l'accordo riesce il Mediatore redige il verbale che può essere omologato dal Tribunale diventando titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

Se non si raggiunge l'accordo neppure a seguito della proposta eventualmente formulata dal Mediatore può avviarsi il processo civile.

Se il provvedimento del giudice corrisponde interamente al contenuto della proposta conciliativa, il giudice esclude la ripetizione delle spese della parte vincitrice che ha rifiutato la proposta, e la condanna al pagamento delle spese processuali della parte soccombente.



L'INTERO PROCEDIMENTO HA UNA DURATA MASSIMA DI QUATTRO MESI

COSTI e AGEVOLAZIONI FISCALI

- Nei casi citati in cui la mediazione è condizione di procedibilità della azione giudiziaria, ricorrendone le condizioni, è prevista l'applicazione del regime del gratuito patrocinio. Fuori da questa ipotesi è prevista una indennità per gli Organismi accreditati secondo "tariffe" stabilite in base a criteri dettati con decreti del Ministero della Giustizia;
- tutti gli atti e documenti relativi al procedimento di mediazione sono esenti da bolli, tasse e diritti di qualsiasi specie e natura;
- il verbale di accordo è esente dall'imposta di registro entro il limite di valore di 50.000 euro, l'imposta è dovuta per eventuale eccedenza;
- in caso di successo della mediazione, le parti avranno diritto a un credito d'imposta fino a un massimo di 500 euro per il pagamento delle indennità complessivamente dovute all'organismo di mediazione. In caso di insuccesso della mediazione, il credito d'imposta è ridotto della metà.

Il procedimento può avere impulso anche direttamente dal giudice nel corso di causa (mediazione delegata o sollecitata) in questo caso è prevista l'adesione delle parti per evitare che queste soggiacciano ad una iniziativa del giudice senza essere convinte della possibilità di comporre la controversia in via stragiudiziale.



PRO MEMORIA PER IL CONSUMATORE

- 1.** Conserva e richiedi sempre copia del contratto stipulato con l'azienda.
- 2.** Chiedi sempre copia della carta dei servizi dell'azienda della quale diventi cliente, anzi, chiedi anche prima di effettuare la tua scelta;
- 3.** Al verificarsi di un disservizio verifica le modalità di segnalazione o di reclamo previste nella carta dei servizi e indicate nel contratto o in altra documentazione (es. documenti di fatturazioni, comunicazioni periodiche);
- 4.** Contatta Cittadinanzattiva per farti assistere fin dalla fase di compilazione del reclamo o per ricevere comunque informazioni utili per poterti attivare autonomamente. Sul sito www.cittadinanzattiva.it troverai la sede più vicina;
- 5.** Effettua il reclamo in forma scritta (verifica l'esistenza di fax o indirizzi di posta dedicati);
- 6.** Conserva copia scritta del reclamo con l'indicazione della data di spedizione;
- 7.** Se dopo 30 o 40 giorni il reclamo non ha riscontro, se nonostante le rassicurazioni dell'azienda il disservizio permane o se la risposta al reclamo non è soddisfacente, verifica la possibilità di ricorrere ad uno strumento di giustizia alternativa;
- 8.** Rivolgiti a Cittadinanzattiva per intraprendere una conciliazione o per avere informazioni sui percorsi attivabili scrivendo a conciliamo@cittadinanzattiva.it. Ricorda che è sempre necessario prima inoltrare un formale reclamo;
- 9.** Valuta l'eventuale proposta risolutiva della controversia in base ai tuoi interessi e bisogni, ricorda infatti che non sei obbligato ad accettare la soluzione proposta;
- 10.** Se ti soddisfa la procedura sperimentata parlane con i tuoi amici e diventa così cittadino attivo!

FAC SIMILE DI DOMANDA DI CONCILIAZIONE¹

Associazione rappresentante	Cliente interessato
Nome Associazione Compilatore: Indirizzo Provincia Comune Telefono Cellulare Fax Email	Nome Cognome Tipo di fornitura Codice fiscale Documento di riconoscimento Indirizzo fornitura Regione Provincia Comune Telefono Cellulare Fax Email

Estremi del reclamo	Richieste del cliente
Data di invio Data risposta Numero reclamo Oggetto Note Documenti giustificativi allegati <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____

DATA

FIRMA DEL CLIENTE

Trattamento dei dati personali: il trattamento dei dati personali richiesti avverrà nell'assoluto rispetto delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 30 giugno 2003 n.196 e successive modifiche e integrazioni

¹ La procedura è on line ed accessibile al consumatore tramite Associazione di Consumatori accreditata e firmataria del Protocollo. Il modulo della domanda di conciliazione viene generato on line a seguito dell'inserimento dei dati richiesti e sovra riportati da parte del personale specializzato della associazione scelta dal consumatore





FORM/MODULO CONCILIAZIONE ENI



All' Ufficio di Conciliazione Eni Gas & Power Associazioni dei Consumatori

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI

L' Associazione dei Consumatori verrà assegnata dall'Ufficio di Conciliazione di Eni - Gas & Power con modalità turnaria, secondo quanto previsto dal [Regolamento di Conciliazione online](#)

I campi contrassegnati da asterisco * sono obbligatori

DATI ANAGRAFICI CLIENTE

Nome, Cognome / Ragione Sociale*

Codice Fiscale / Partita IVA*

Email*

Comune*

Provincia*

Cap*

Codice Cliente riportato in Bolletta*

Indirizzo Fornitura*

Nr patente / CI / passaporto*

Telefono*

Fax

Indirizzo/Recapito Corrispondenza

A FRONTE DEL RECLAMO GIÀ PRESENTATO

a nome di* in data nr. reclamo

Oggetto del reclamo

CHIEDE

alla **Commissione di Conciliazione** di esperire, l'attivazione della procedura di Conciliazione, di cui al Protocollo e al [Regolamento di Conciliazione paritetica on line](#), sottoscritti da Eni e dalle Associazioni dei Consumatori, aderenti al CNCU il 9 dicembre 2009, relativa a:

- Ricostruzioni dei consumi per contestazioni degli importi fatturati
- Rateizzazione di fatturazioni anomale rispetto alla media degli importi fatturati al Cliente negli ultimi due anni (di seguito "Rateizzazione"), a seguito di recuperi per conguagli tariffari, oltre quanto già previsto dalla delibera dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas n. 229/01 e successive modifiche e integrazioni
- Gestione delle criticità relative alla sospensione della fornitura per morosità del Cliente finale
- Sospensione della fornitura per contestata morosità al Cliente finale
- Mancata corresponsione degli indennizzi automatici per rettifica della fatturazione non effettuata nei termini ai sensi di quanto stabilito dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas
- Doppia fatturazione nel caso di cambio di venditore
- Disattivazione del misuratore su richiesta del cliente non eseguita
- Mancato rispetto del diritto di ripensamento
- Variazioni unilaterali del contratto con termine inferiore a 60 giorni
- Non so



CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

INFORMATIVA ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

I dati personali acquisiti saranno utilizzati da parte di Eni S.p.A. anche con l'ausilio di mezzi elettronici, esclusivamente per lo svolgimento delle attività inerenti la procedura di conciliazione e per dare seguito alla sua richiesta sopraindicata.

A tale scopo i Suoi dati potranno essere comunicati alla Società di distribuzione di gas competente per territorio e responsabile

Preso atto dell'informativa di cui sopra, autorizzo il trattamento e la comunicazione dei miei dati da parte di Eni S.p.A.

No Sì

CONDIZIONI

Con la presente il/la sottoscritto/a:

- dichiara di essere a conoscenza del Regolamento di Conciliazione e di accettarne integralmente il contenuto e la modalità di nomina dei Componenti la Commissione di Conciliazione Paritetica;
- si impegna a dare mandato all'Associazione, assegnatagli con modalità turnaria, ad essere assistito nella Procedura di

No Sì

Con la presente la/il sottoscritta/o dichiara di essere consapevole che:

- Eni S.p.A Divisione G&P sospende le iniziative di autotutela, riferite alla fattispecie, oggetto della richiesta di Conciliazione, per tutta la durata del procedimento, la cui tempistica è specificata sul Regolamento di Conciliazione;
- l'esecuzione della presente domanda di Conciliazione è volontaria e gratuita e può essere revocata dal Cliente in qualsiasi fase

No Sì

RECAPITO COMUNICAZIONI PROCEDURA CONCILIATIVA

Ai fini del procedimento di Conciliazione, comunica di seguito il recapito presso il quale ricevere le comunicazioni relative alla procedura conciliativa.

Nome, Cognome / Ragione Sociale*

Indirizzo recapito*

Email*

Comune*

Provincia*

Cap*

Telefono*

INVIO DATI



L'immagine contiene 6 caratteri

Digitare i caratteri che vedi in questa immagine.

In questo modo si ha la conferma che la mail è scritta da una persona e non da un programma.

Caratteri visualizzati

[Regolamento di Conciliazione on line](#)

[Invia la Richiesta »](#)

Spett.le
Intesa Sanpaolo S.p.A.
Ufficio Precontenzioso e Conciliazione
Via Bisceglie, 120
20152 Milano

DOMANDA DI ACCESSO ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto (di seguito: Cliente)

Cognome _____ Nome _____
Data di nascita ____ / ____ / ____ Codice Fiscale _____
Indirizzo _____
Città _____ CAP _____ Prov. _____
Tel. _____ Fax⁽¹⁾ _____ E-mail⁽¹⁾ _____

(1) dati non obbligatori

CHIEDE L'AMMISSIONE ALLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE

in relazione al seguente prodotto (barrare la casella interessata)

- | | | | |
|--|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> 01. Conto Intesa
n. _____ | <input type="checkbox"/> 02. Conto Intesa Personal
n. _____ | <input type="checkbox"/> 03. Conto Intesa 18-26
n. _____ | <input type="checkbox"/> 04. Conto Intesa Light
n. _____ |
| <input type="checkbox"/> 05. Conto Cappuccino
n. _____ | <input type="checkbox"/> 06. Carta Intesa Flash
n. _____ | <input type="checkbox"/> 07. Carta di pagamento ⁽²⁾
n. _____ | <input type="checkbox"/> 08. PrestIntesa
n. _____ |
| <input type="checkbox"/> 09. PrestIntesa Maxi
n. _____ | <input type="checkbox"/> 10. Mutuo 95
n. _____ | <input type="checkbox"/> 11. Mutuo Atipico
n. _____ | <input type="checkbox"/> 12. Mutuo Flex
n. _____ |
| <input type="checkbox"/> 13. Mutuo Punto Fermo
n. _____ | <input type="checkbox"/> 14. Polizza Assicurativa (3)
n. _____ | <input type="checkbox"/> 15. Zerofondo
n. _____ | <input type="checkbox"/> 16. Prestito personale n.
_____ |
| <input type="checkbox"/> 17. Prestito Giovani
n. _____ | <input type="checkbox"/> 18. Mutuo Giovani
n. _____ | <input type="checkbox"/> 19. Prestito Pensionati
n. _____ | |

(2) Deve trattarsi di carta collegata a uno dei conti ammessi alla procedura di conciliazione

(3) Deve trattarsi di polizza relativa a PrestIntesa, PrestIntesa Maxi, Mutuo95, Mutuo Atipico, Mutuo Flex oppure Mutuo Punto Fermo

A tale riguardo, il Cliente dichiara:

- di aver già presentato alla banca in data _____ un reclamo i cui aspetti essenziali sono descritti nel retro del presente modulo;
- di non aver ricevuto risposta⁽⁴⁾ aver ricevuto risposta non soddisfacente⁽⁴⁾

(4) Barrare la casella interessata

- di accettare il Regolamento di Conciliazione stabilito tra le Associazioni di Consumatori aderenti e la banca, di cui ha preso visione
- di indicare _____ ⁽⁵⁾ quale Associazione di Consumatori deputata a partecipare alla Commissione di Conciliazione incaricata di esaminare il proprio caso

(5) L'indicazione di una Associazione di Consumatori non è obbligatoria

Nel caso in cui Il Cliente abbia già inviato reclamo all'Ombudsman-Giuri Bancario, presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) o istanza al Conciliatore BancarioFinanziario per la medesima controversia, il Cliente:

- si impegna ad informare tali organismi di avere presentato domanda di ammissione alla Procedura di Conciliazione e di voler interrompere o sospendere gli effetti di dette azioni;



DOMANDA DI CONCILIAZIONE

ALL' ATTENZIONE
dell'Ufficio di Conciliazione
Edison Energia S.p.A.
Associazioni dei Consumatori
Fax verde 800 135 849
conciliazione@edison.it

RECLAMO PRESENTATO DA

Cognome _____ Nome _____

Codice Fiscale | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tel. _____ N° cellulare _____
(inserire obbligatoriamente almeno uno dei due recapiti)

Fax _____ e-mail _____

Relativamente al sito in fornitura

CODICE POD / CODICE PDR _____

Il sottoscritto – indicato nella sezione “Reclamo presentato da” – dichiara di aver già presentato reclamo ad Edison Energia S.p.A in data _____ a mezzo di: *(barrare la voce interessata)*

- Edison Energia S.p.A., Servizio Clienti Edison, C.P. 94, 20080 Basiglio (MI)
- Fax al Numero Verde 800 031 143
- Posta elettronica all'indirizzo servizioclienti@edison.it

e di: *(barrare la voce interessata)*

- non aver ricevuto risposta entro 40 giorni (Del. ARG/COM n. 164/08 dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas)
- aver ricevuto risposta non soddisfacente in data: _____ con codice protocollo n° _____

Il sottoscritto chiede alla Commissione Paritetica di Conciliazione di comporre la controversia a norma della vigente Procedura di Conciliazione stabilita di comune accordo fra Edison Energia S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori firmatarie (Protocollo d'Intesa del 21.01.2010).

OGGETTO DELLA CONCILIAZIONE

Il problema è stato riscontrato in data _____

N° di volte in cui si è presentato il problema _____ *(dato non obbligatorio)*

Problema relativo a: *(barrare la voce interessata)*

- Bolletta di importo anomalo rispetto alla media dell'anno precedente
- Sollecito di pagamento ritenuto ingiustificato
- Ritardo nell'emissione dei conguagli
- Ritardo nell'attivazione della fornitura
- Ritardo nella disattivazione della fornitura
- Mancata attivazione della fornitura
- Fatturazione di consumi errati
- Pratiche commerciali/metodo di vendita
- Informazione insufficiente
- Doppia fatturazione
- Altro (specificare): _____



Riportare di seguito una breve descrizione del reclamo allegando eventuale documentazione

Riportare di seguito le richieste del cliente

Il sottoscritto dichiara

- di conoscere ed accettare integralmente il contenuto del Regolamento di Conciliazione stabilito tra Edison Energia S.p.A e le Associazioni dei Consumatori aderenti, di cui ha preso visione;
- di indicare (indicare l'Associazione prescelta⁽¹⁾) _____ quale Associazione di Consumatori deputata a partecipare alla Commissione di Conciliazione incaricata di esaminare il proprio caso.
- di conferire mandato a negoziare e/o transigere la controversia al rappresentante delle Associazioni dei Consumatori componente la Commissione di Conciliazione, delegandolo ad aver accesso a tutti i documenti attinenti la domanda proposta.
- di non aver presentato ricorso all'autorità giudiziaria per dirimere la controversia in questione e di impegnarsi a comunicare preventivamente alla Commissione la rinuncia alla domanda qualora intenda adire all'autorità giudiziaria.
- di impegnarsi a comunicare, ove necessario, mediante invio al fax verde 800 135 849 o alla casella di posta elettronica conciliazione@edison.it all'Ufficio di Conciliazione, l'accettazione dell'eventuale proposta di conciliazione individuata dalla Commissione entro 10 giorni² lavorativi dalla relativa comunicazione e chiede:

(barrare l'opzione desiderata)

- di non essere sentito dalla Commissione di Conciliazione avendo dato ampio mandato al conciliatore dell'associazione dei consumatori
- di essere sentito dalla Commissione di Conciliazione

Luogo e data _____, _____

N. Documenti Allegati: _____

Firma _____

Informativa ai sensi dell'art. 13 del d.lgs 196/03

Il cliente autorizza Edison Energia S.p.a. al trattamento ed alla diffusione dei suoi dati personali ai sensi del d.lgs 196/03 ai soli fini del procedimento relativo alla presente comunicazione.

Luogo e data _____, _____

Firma _____

L'ESITO DELLA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE SARÀ INVIATO ALL'INDIRIZZO INDICATO IN FASE DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO PER L'INVIO BOLLETTA E COMUNICAZIONI.

**PER INFORMAZIONI SIAMO A TUA DISPOSIZIONE 7 GIORNI SU 7,
24 ORE SU 24 AL NUMERO VERDE 800 031 141.**

(1) L'indicazione di un'Associazione di Consumatori è facoltativa; la Commissione di Conciliazione sarà formata dal rappresentante di Edison Energia S.p.A, nominato da Edison Energia S.p.A, e dal rappresentante dell'Associazione dei Consumatori scelta dal Cliente o, in caso di mancata scelta, designata dalla Segreteria secondo un criterio turnario all'interno dell'elenco delle Associazioni firmatarie.

(2) La soluzione si intende rifiutata qualora trascorso questo termine non sia pervenuta alcuna risposta da parte del cliente.



Edison energia S.p.A. è
Certificata ISO 9001:2008





Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica nato nel 1978. Da 30 anni si occupa di promuovere e tutelare i diritti dei cittadini in Italia e in Europa intervenendo nelle aree:

- della sanità con il Tribunale per i diritti del malato e il Coordinamento nazionale delle associazioni dei malati cronici
- dei servizi di pubblica utilità con i Procuratori dei cittadini
- della giustizia con Giustizia per i diritti
- della scuola con la Scuola di cittadinanza attiva
- delle politiche europee con Active Citizenship Network
- della cittadinanza d'impresa.

Cittadinanzattiva è costituita da cittadini che vogliono contribuire alla costruzione di una società più umana e giusta; aiutare gli altri cittadini a risolvere autonomamente i problemi; promuovere la partecipazione civica come presupposto per il cambiamento; fare politica da cittadini, poiché la politica non è soltanto quella dei partiti.

Sul territorio sono 115.539 gli aderenti (individuali e di associazioni federate), circa 250 le Assemblee territoriali della Cittadinanzattiva e 19 le segreterie regionali.



TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO
COORDINAMENTO NAZIONALE
ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI



PROCURATORI DEI CITTADINI



GIUSTIZIA PER I DIRITTI



SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA



ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK



CITTADINANZA *attiva*

Cittadinanzattiva onlus

via Flaminia 53 - 00196 Roma

Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333

www.cittadinanzattiva.it



Con il sostegno di



L'ENERGIA CHE TI ASCOLTA.



INTESA  SANPAOLO

e la collaborazione di



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI