



USI e CONSUMMI

SOMMARIO



**ESPANDERE
L'ADR
IN TUTTI I
SETTORI DELLE
PUBLIC UTILITIES**

pag. 3



**IN VACANZA
COL TELEFONINO?
5 "DRITTE"
PER EVITARE
SORPRESE**

pag. 12



**LA MULTA
PER ECCESSO
DI VELOCITÀ
PUÒ ESSERE
CANCELLATA
SE...**

pag. 15

EDITORIALE

a cura di Adiconsum

LA CONCILIAZIONE PARITETICA È LA "CORTE D'APPELLO" DEL CONTENZIOSO CONSUMATORI-IMPRESA



La conciliazione paritetica nasce in via sperimentale nel 1991 e trova la prima attuazione a regime nel 1993; oggi è un percorso sempre più condiviso dai consumatori e dalle imprese.

Ma cos'è la conciliazione paritetica e perché ha avuto il successo che l'ha portata a essere una best practice europea e a mantenere una sua "dignità" anche con l'introduzione dei più recenti sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, a partire dagli Alternative Dispute Resolution - ADR?

La conciliazione paritetica è la "Corte d'Appello" del contenzioso tra consumatori e imprese non risolto a livello di reclamo.

Tecnicamente la conciliazione paritetica consiste nella sottoscrizione di un protocollo e di un regolamento applicativo tra imprese e Associazioni dei consumatori, nella formazione congiunta dei conciliatori, nell'allestimento di un contraddittorio sulla controversia in discussione tra i conciliatori delle due parti che operano in maniera paritetica, nella definizione di un'ipotesi di accordo (o di disaccordo), nell'approvazione o meno dell'ipotesi di accordo da parte del consumatore ricorrente e nella sottoscrizione definitiva del verbale.

Il vantaggio della conciliazione paritetica è di offrire soluzioni basate sull'equità.

Decidere secondo equità significa offrire una soluzione che, probabilmente, non soddisferà per intero nessuna delle parti, ma avrà fatto trovare un punto d'incontro che entrambi i "contendenti" riterranno utile per ritenersi soddisfatti. Non ci sono "vinti e vincitori", ma due soggetti che vedranno riconoscere, in tutto o in parte, le proprie ragioni.

Il successo presso i consumatori è persino ovvio. Si tratta di una procedura rapida (30-90 giorni e sempre più on line), gratuita per il consumatore, in cui è il cliente che decide se approvare o meno l'accordo raggiunto tra i conciliatori, non inficia la possibilità per il consumatore di presentare eventuali successivi ricorsi ad altri organismi, fino alla Magistratura, in caso d'insuccesso del tentativo di risoluzione.

Infine, non è da sottovalutare che, attraverso la conciliazione, il consumatore può far valere le proprie ragioni anche per situazioni marginali, d'importo limitato (cd. small business), per le quali mai si rivolgerebbe ai Tribunali a causa dei costi, del rischio e dei tempi necessari.

Per le imprese è un modo importante per ridurre il contenzioso, di rispondere alle richieste del proprio cliente, facendolo sentire

ascoltato, di ricevere, in parte, un feed back sulla customer satisfaction e di non avere un danno reputazionale.

Le Associazioni dei consumatori possono svolgere a pieno il loro mandato di tutela collettiva e individuale dei consumatori: a livello collettivo, mettendo in atto, attraverso i protocolli sottoscritti con le singole imprese e/o con le associazioni di categoria, tutele per tutti i consumatori che dovessero trovarsi in un contenzioso simile; a livello individuale, mettendo in atto, secondo quanto previsto dal protocollo generale, tutele per la risoluzione della controversia del singolo consumatore.

Il più recente riconoscimento delle conciliazioni paritetiche è il Decreto 130/2015 di recepimento della Direttiva europea 2013/11/UE in tema di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori che aggiorna il Codice del Consumo: le conciliazioni paritetiche, ora chiamate "negoziazioni paritetiche", sono, infatti, considerate quali elemento che hanno consentito la riduzione del contenzioso giudiziale e un modello originale e innovativo degli ADR.

Le positività e i successi della procedura di negoziazione paritetica non possono far sottacere alcuni aspetti che dovranno trovare una soluzione migliore dell'attuale. Due, in particolare, le criticità.

La prima, la sostituzione delle Associazioni dei Consumatori da parte di alcune Autorità di controllo. Ognuno deve avere chiaro il proprio ruolo: le Associazioni tutelano il consumatore, le Autorità vigilano le aziende sottoposte alla loro supervisione.

La seconda riguarda gli operatori senza una presenza fisica nel nostro Paese, anzi spesso insediati in aree grigie o paradisi fiscali, con cui è di fatto impossibile gestire le controversie. Soggetti spesso "border line" per i quali è necessario trovare soluzioni immediate. Riuscire a sottoscrivere protocolli conciliativi sarebbe molto utile perché obbligherebbero, questi soggetti, a comportamenti più rispettosi dei consumatori.

Da ultimo, è utile ribadire la specificità della conciliazione paritetica che vede due soggetti risolvere le controversie senza alcun ulteriore intervento esterno che è, invece, caratteristico di altre forme di risoluzione stragiudiziale. In nome di innovazioni che devono ancora dimostrare la loro reale efficacia, non si metta in soffitta una procedura che ha, invece, dimostrato, in oltre un quarto di secolo, di essere una procedura di successo.

RISOLUZIONE ONLINE DELLE CONTROVERSIE: UN'OPPORTUNITÀ DI GIUSTIZIA E DI INVESTIMENTO

Il momento storico che stiamo vivendo è cruciale in quanto stiamo assistendo al progressivo avvio di un nuovo percorso culturale, prima ancora che normativo, che segna il graduale passaggio da una visione ideologica pan-statalistica secondo cui compete esclusivamente allo Stato la tutela dei diritti in quanto è lo Stato stesso a concederli, ad un sistema diffuso di giustizia alternativa in cui la consapevolezza che una giustizia ritardata è una giustizia negata, secondo l'ormai celebre aforisma di Jeremy Bentham, induce l'autonomia privata a riscoprire ambiti di operatività, per lo più abbandonati, individuando strumenti che possano consentire una più rapida ed efficace risoluzione delle liti.

“Da qui l'affermazione, su scala europea, delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie che segna, dunque, un importante cambiamento culturale e sociale dettato dall'esigenza, sempre più stringente per i consumatori, di risolvere le controversie con i professionisti in modo semplice, rapido ed economico evitando, così, azioni legali onerose, che spesso richiedono tempi lunghi e che per molti possono rappresentare uno sforzo psicologico non indifferente.”

La risoluzione consensuale delle controversie, dunque, rappresenta il solo mezzo per garantire effettiva tutela per i consumatori, in particolar modo per le controversie transfrontaliere, ed assicurare lo sviluppo del commercio europeo, soprattutto di quello elettronico: il mito della giurisdizione monopolista si infrange definitivamente di fronte ai nuovi strumenti di pacificazione sociale che consentono una più rapida, economica ed efficace risoluzione delle liti.

Per assicurare, in Europa, un elevato livello di protezione dei consumatori, la Commissione europea ha istituito la piattaforma europea per la risoluzione online delle controversie. Si tratta di un sito web interattivo, cui sono collegati tutti quegli organismi ADR che gli Stati membri, in ottemperanza alla Direttiva ADR, hanno notificato alla Commissione europea come “certificati”, accessibile tramite il link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Attraverso la piattaforma, i consumatori e i professionisti di tutta Europa possono tentare di risolvere in ambito extragiudiziale le controversie derivanti da contratti di vendita di beni e servizi conclusi online. Il consumatore, dunque, non sarà più costretto a rinunciare ai suoi diritti, soprattutto quando si tratta di piccole somme o quando la vertenza è transnazionale, in quanto ha la possibilità di presentare online il reclamo mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali dell'Unione europea e di concordare con il professionista l'organismo ADR cui devolvere la soluzione della lite.

Tale possibilità, tuttavia, sebbene sia stata accolta con favore dai consumatori (sono oltre 12.000 i reclami attualmente registrati dalla piattaforma), non sembra interessare particolarmente i professionisti cui è imposto l'obbligo di informare i propri clienti dell'esistenza della piattaforma ODR e della possibilità di ricorrervi per risolvere le loro controversie fornendone altresì il link di accesso.

Dai contatti, numerosi, che il nostro Centro, chiamato a svolgere funzioni di informazione e assistenza nell'uso della piattaforma, ha gestito sino ad oggi è emerso, infatti, che gli e-shopper si sentono quasi sollevati nell'apprendere che la procedura è su base volontaria e che l'eventuale rigetto del reclamo del consumatore non comporta alcuna sanzione.

La sfida più ardua, pertanto, non è quella di incrementare la consapevolezza e la fiducia dei consumatori nelle forme di composizione “alternative” delle controversie e nell'uso della piattaforma per la risoluzione delle controversie online ma, anche, quella di far apprezzare alle aziende l'effettivo valore funzionale di queste forme di composizione che comporterà efficienza economica e razionale impiego di tempo e di risorse ma, e soprattutto, in un valore aggiunto nell'azione imprenditoriale che trasferisce al brand credibilità ed affidabilità e ne consolida la posizione sul mercato.

“A noi, ora, il compito di informare sì i consumatori sull'opportunità di ricorrere a metodi alternativi di risoluzione delle controversie, estremamente vantaggiosi per i costi limitati ed i tempi notevolmente più brevi rispetto alla giustizia ordinaria, ma anche il compito di stimolare l'interesse dei professionisti a vivere il conflitto con il consumatore non secondo la logica della contrapposizione, ma quale risorsa alla quale attingere per migliorare ed intessere nuove relazioni con lo stesso.”



Maria Pisanò
Direttore del Centro Europeo Consumatori Italia

Dal 2013 è il direttore del Centro Europeo Consumatori Italia, punto di contatto nazionale della rete europea European Consumer Centres. Il Centro fornisce gratuitamente consulenza ed assistenza ai consumatori europei in materia di consumo transfrontaliero. Laureata in giurisprudenza presso l'Università “La Sapienza” ed iscritta all'albo dell'ordine degli avvocati di Roma, ha esercitato la professione di avvocato dal 2007 al 2013 specializzandosi in diritto del consumo in cui vanta una pluriennale esperienza come consulente esperto.



Contributo della Direzione generale
per il mercato, la concorrenza,
il consumatore, la vigilanza e
la normativa tecnica del
Ministero dello Sviluppo Economico
al Convegno
“ADR: un investimento per il futuro”
del 10 marzo 2016

ESPANDERE L'ADR IN TUTTI I SETTORI DELLE PUBLIC UTILITIES



Le procedure di conciliazione paritetica hanno dimostrato di essere, tra le ADR, le procedure più efficaci e più rapide. Le procedure di ADR, sono importanti anche per deflazionare il peso che grava sul sistema della Giustizia nazionale, poiché la liberano da tutte una serie di micro-controversie.

Questo significa probabilmente consentire alla Giustizia di concentrarsi su altre questioni e forse di adottare tempi di conclusione dei processi che siano compatibili con una struttura moderna e civile che anche l'Italia deve avere, mentre storicamente abbiamo un ritardo enorme nei processi del settore civile. Ma, a parte questo, sappiamo bene che l'importanza delle procedure alternative di risoluzione delle controversie è essenzialmente quella di garantire tutela a situazioni che altrimenti resterebbero totalmente prive di tutela.

Non solo: una cosa che è nell'interesse dei consumatori è anche nell'interesse delle imprese che vogliono competere in maniera intelligente sui mercati, perché i pochi euro che possono risparmiare da un consumatore che rinuncia a tutelare i propri diritti, si risolvono alla fine in un danno reputazionale molto più generale.

C'è infatti una diffusa convinzione che le *public utilities* e le imprese siano mostri contro cui è inutile competere. La gente è più o meno rassegnata. Tutto questo non aiuta le imprese ad affrontare il mercato in maniera competitiva, tutelando la propria reputazione. Il Ministero dello Sviluppo Economico ha seguito con attenzione la fase ascendente di costruzione della Direttiva, poi la fase di costruzione del Decreto legislativo.

Prendiamo comunque atto che il Paese, una volta tanto, ha recepito una Direttiva in tempo e lo ha fatto in maniera abbastanza adeguata rispetto all'obiettivo più volte enunciato di non distruggere tutto quello che di buono c'era e quindi di costruire un meccanismo normativo che desse copertura a quello che già c'era da un punto di vista delle pratiche di risoluzioni alternative delle controversie, in particolare per conciliazioni paritetiche e al tempo stesso di dare segnali di apertura e di completa attuazione della Direttiva.

“ Per quanto riguarda il regolamento ODR, il Decreto legislativo già individuava il Centro Europeo Consumatori come punto di contatto. ”

Come Ministero abbiamo fatto, a valle del Decreto legislativo di attuazione della Direttiva, la comunicazione a Bruxelles di qual era il nostro punto di contatto nazionale e poi, successivamente, abbiamo anche evidenziato che il Centro Europeo Consumatori, utilizzando l'opzione consentita dal regolamento, rivolge la sua attività di assistenza non solo alle controversie transfrontaliere in senso stretto, ma anche alle procedure ADR nazionali cioè alle controversie nazionali.

Nel sito del Ministero attualmente sono iscritti solo 4 organismi, 8 negli elenchi pubblicati sul sito dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che ha iscritto anche organismi di mediazione privati, 5 su quello dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico, che ha iscritto finora essenzialmente organismi di conciliazione paritetica, mentre Banca d'Italia ha legittimato solo il proprio organismo che è l'Arbitro Bancario e Finanziario.

Tuttavia, se questo sistema avrà un suo appeal da un punto di vista del mercato, lo scopriremo quando le Associazioni riusciranno a stipulare protocolli con altre grandi imprese, come quelle del settore dei trasporti, che a differenza del settore telefonico e del settore elettrico, non è attualmente coperto in maniera generalizzata.

Il problema è, infatti, l'espansione di tale strumento in tutti i settori delle *public utilities* ed in quelli privati.

“ La sfida è quella di lavorare tutti insieme perché la “cultura della conciliazione” vada avanti, facendo sì che da un lato, cresca l'offerta quantitativa e qualitativa degli organismi, e dall'altro che cresca la domanda da parte dei consumatori e delle imprese di ricorrere a questo strumento, piuttosto che ad altri, che, in moltissimi casi, non garantiscono alcuna tutela o la garantiscono solo parzialmente. ”



ADR: IL RUOLO DI VERIFICA DELLA TRASPARENZA SVOLTO DALL'ANTITRUST

Contributo dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato al Convegno "ADR: un investimento per il futuro" del 10 marzo 2016

Lo scopo della Direttiva sull'ADR è il raggiungimento di un accordo che tutte le parti ritengono soddisfacente.

Una sua caratteristica è l'informalità, anche se poi, ovviamente, ognuno nel suo ambito cercherà di rendere tutto disciplinato e preciso, ma nasce come un qualcosa di informale, di spedito, di rapido. Altra caratteristica è la flessibilità e poi la riservatezza, dato non banale, soprattutto per le implementazioni successive, e infine tempi rapidi e costi ridotti.

Quindi una cosa eccellente.

Il Centro Europeo Consumatori è chiamato ad esperire il tentativo di conciliazione. Ove fallisse, il CEC dovrebbe attivare l'Autorità Antitrust che poi avvierebbe un normale procedimento.

Uso il condizionale perché ancora non abbiamo casi concreti, ma potrebbero esserci. Il coordinamento tra piattaforma ODR ed ADR è gestito attraverso un sito web. La Commissione Europea crede molto nel fatto che se c'è un meccanismo automatico con un sito che facilita anche l'individuazione delle ADR, oltre che per esigenze linguistiche, ciò consentirà, nelle vendite a distanza, una risoluzione più facile delle possibili controversie.

L'Antitrust ha un ruolo solo sulla verifica della trasparenza, cioè sull'esistenza di queste ADR e sul rispetto degli obblighi informativi da parte dei professionisti (venditori).

Se tali obblighi vengono violati, può scattare un procedimento dell'Antitrust, che in questo caso avrebbe una natura sanzionatoria.

“ Il problema è educativo. Se non c'è consapevolezza dei diritti, difficile che una persona li eserciti. ”

Tanto per fare un esempio, prendiamo il diritto al reclamo. Non sempre è facile trovare a chi fare il reclamo. In recenti casi dell'Antitrust, la mancata gestione dei reclami, da parte di un professionista e quindi di un'impresa, in ossequio alla diligenza professionale e nel pieno rispetto delle normative settoriali, è stato uno degli elementi per aprire un procedimento ai sensi del Codice del Consumo.



Da rilevare che mentre in ambiti come quelli delle comunicazioni o dell'energia abbiamo un'esperienza ultradecennale, pur con tutti i limiti delle conciliazioni, ne esistono altri come il finanziario o i trasporti dove non c'è la stessa adeguatezza o sensibilità. Il momento informativo rimane lo sforzo congiunto, qui non ci sono più steccati e tutti operiamo nella stessa direzione.

L'Antitrust rimane con un ruolo residuale sulle clausole vessatorie, ma siamo certi che, avendolo scritto nero su bianco, non ci sarà modo di intervenire, se non in casi eccezionali, laddove, appunto, qualcuno si "dimentichi" che esiste questa normativa e quindi ci sia un problema di trasparenza.

“ Chiaramente più possiamo prevenire, più possiamo risolvere, conciliare, e meglio è, purché lo facciamo lealmente, non solo creando le figure, ma rendendole poi effettive. ”



L'ADR IN AGGIUNTA AL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE E ALLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA

Contributo dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico al Convegno "ADR: un investimento per il futuro" del 10 marzo 2016

L'Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico si è mossa su due livelli: da un lato con lo "Sportello per il consumatore di energia", che accoglie e valuta i reclami comunicati dall'utente finale, cercando di risolvere la problematica anche con provvedimenti di carattere sanzionatorio; dall'altro, dal 2013, in via sperimentale, ha attivato una propria procedura conciliativa volontaria, c.d. "Servizio di conciliazione energia", che oggi, nel 2016, è in una fase di transizione.

Lo Sportello gestisce annualmente 46.000 reclami, mentre il Servizio sperimentale ha numeri molto più bassi, perché i due strumenti sono attualmente alternativi. Quindi il cliente attualmente può, se insoddisfatto, rivolgersi allo Sportello o andare al Servizio di conciliazione.

La procedura del Servizio attuale, cioè quella in essere ora, è volontaria, quindi gli operatori vi aderiscono volontariamente o si impegnano, iscrivendosi ad un elenco. Nel momento in cui si iscrivono all'elenco sono impegnati a sedersi per due anni. La procedura non si rivolge ai soli consumatori, ma anche alle piccole e medie imprese fino a 10 milioni di fatturato e 50 dipendenti, per l'elettrico, e a quelle che consumano fino a 200.000 metri cubi, per il gas.

Sono tutelati sia i clienti domestici che non domestici, ma anche i cosiddetti prosumer, cioè quei consumatori che hanno installato i pannelli fotovoltaici e sono al contempo sia produttori di energia ma anche consumatori, nel momento in cui la loro produzione non è sufficiente al loro autoconsumo e quindi devono rivolgersi alla rete per sopperire a tale mancanza.

La procedura del Servizio è online. Sia la domanda che le sedute si tengono in una camera virtuale, il cliente è collegato via video con skype oppure anche solo telefonicamente, a seconda di qual è lo strumento che lui dichiara di voler utilizzare e l'incontro quindi arriva in questa sede. Il servizio è accessibile a tutti i clienti e alle imprese, su tutto il territorio nazionale, semplicemente attraverso il collegamento online.

“

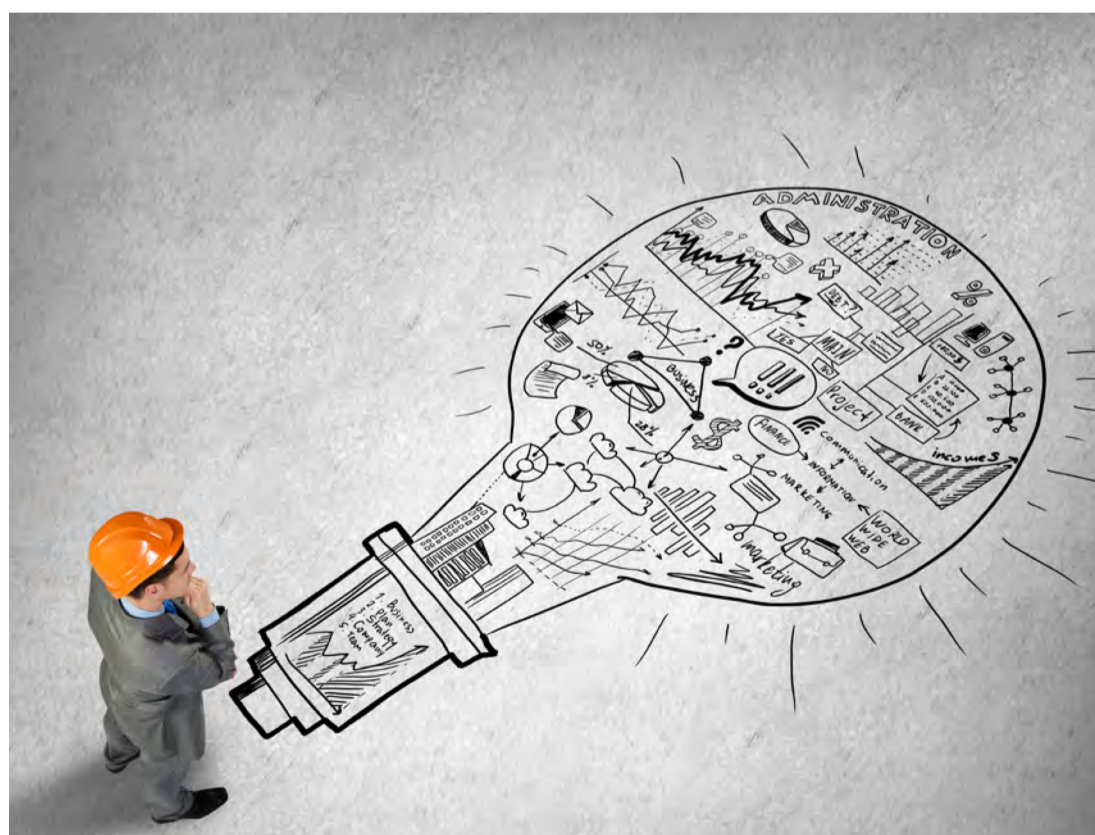
Per facilitare i clienti che hanno difficoltà nell'uso degli strumenti tipo il computer, è previsto che essi possano essere affiancati da un'Associazione dei consumatori in qualità di supporter. In questo caso, l'Associazione può aiutare semplicemente a mandare avanti la pratica o assistere il cliente finale. Questa è la situazione attuale ed è su questa situazione che si è inserita la Direttiva 130.

”

Nell'elenco dell'Autorità ci sono 5 organismi abilitati a fare conciliazione iscritti (4 più noi). In realtà non tutti i protocolli attivi sull'energia (sono circa 10) hanno fatto domanda di iscrizione. A breve comunque gli iscritti arriveranno a 7. In questa fase l'Autorità manterrà il Servizio così com'è, proseguendolo cioè in via sperimentale.

Nel frattempo è partita però una consultazione per rendere il tentativo di conciliazione obbligatorio (il Servizio) prima di andare in giudizio, con la possibilità di espletare il tentativo obbligatorio di conciliazione non solo presso di noi, ma anche presso altri organismi che saranno iscritti all'elenco e che quindi hanno quei requisiti che noi riteniamo sufficienti per l'espletamento delle procedure.

Nel 2017, finirà la fase di transizione del Servizio di conciliazione che verrà trasformato in una procedura stabile con tentativo obbligatorio di conciliazione per adire in giudizio. Questa procedura riguarderà tutti i clienti, tranne i grandissimi operatori. Il verbale di conciliazione presso il Servizio diventerà titolo esecutivo.



Per essere iscritti nell'elenco, basta che gli organismi siano già iscritti in qualche altro elenco che riconosca le caratteristiche tipiche della mediazione più una formazione specifica in termini di energia (corsi di almeno 14 ore su temi specifici dei contratti energetici). Le paritetiche al momento si possono iscrivere e resteranno iscritte temporaneamente fino al 30 settembre, poi potranno rinnovare l'iscrizione se dimostreranno di possedere i requisiti previsti dalla 130.

“

Il cliente può scegliere sia un organismo all'interno dell'elenco che fuori da esso, purché abilitato.. Ovviamente quelli iscritti nell'elenco rispondono a dei criteri più specifici in termini di competenza di settore. Ci auguriamo che tutte le paritetiche si iscrivano.

”

IL NUOVO REGISTRO SULLE ADR, UN COMPLETAMENTO DEL SISTEMA GIÀ VIGENTE

Contributo dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni al Convegno "ADR: un investimento per il futuro" del 10 marzo 2016

Come Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni abbiamo da subito istituito il nostro registro, in quanto Autorità di settore. Abbiamo inserito, oltre ai requisiti generali del Decreto, dei requisiti specifici per quanto riguarda il settore delle comunicazioni elettroniche, ben sapendo che in questa materia c'è un dibattito anche a livello di Commissione europea, non solo per quanto riguarda le risoluzioni delle controversie, ma in generale sulla tutela dei consumatori.

Questo nostro nuovo registro sulle ADR va a completare un sistema già esistente e lo va a completare proprio nella parte in cui riesce, in termini di questioni che vengono effettivamente poste all'attenzione delle Camere di Conciliazione, a integrare quelle parti che non sono coinvolte nel nostro tentativo obbligatorio di conciliazione, cui fa riferimento la Legge del '97.

In pratica rappresentano un completamento del sistema che, non a caso, incomincia a prendere anche organismi privati oltre, ovviamente, alle negoziazioni paritetiche che danno anche un elemento di prospettiva a tutti quanti noi.

Se è vero che c'è una necessità a livello generale e globale, di diffondere e di prendere questo come punto di partenza delle ADR, è anche vero che lì dove ci sono dei settori regolati, si danno degli strumenti in più per coloro che gestiscono i tentativi di conciliazione.

Questo perché al di là dei precedenti di soluzione nella materia, oppure di quella specifica controversia, quando c'è un'Autorità di settore si può anche fare riferimento a quelli che sono stati i provvedimenti, ad esempio sanzionatori, nei confronti degli operatori, per poter aiutare il Conciliatore ad indicare alle parti la probabile soluzione, visto che magari una determinata condotta, valutata a livello generale a fini sanzionatori, può rappresentare, nel caso specifico individuale, un parametro di giudizio, tipo una CTU. Lo stesso riguarda anche la parte regolatoria.

Anche gli atti che sono di interpretazione della parte regolatoria fatta dalle Autorità di settore possono essere elementi di valutazione. E qui andiamo a vedere come si integra effettivamente questo nuovo sistema con il vecchio sistema.

Il sistema è nato riprendendo l'esperienza delle negoziazioni paritetiche e si è sviluppato senza affossarle tanto che ancora oggi nel settore delle telecomunicazioni mantengono i numeri più alti.

“
Le negoziazioni paritetiche sono state 14.000 nel 2015 e circa 90.000 per quanto riguarda i Corecom. Questo dimostra che, se si diffonde la cultura della negoziazione anche tra le aziende, questa diventa un volano per tutto il settore.
”

Se vogliamo che questo sia un punto di partenza abbiamo sicuramente tre elementi su cui lavorare. Il primo è l'elemento dell'informazione e della conoscenza.

Devo dire che l'imposizione da parte nostra alle aziende di inserire obbligatoriamente nei contratti e nelle comunicazioni alla clientela, l'esistenza di queste procedure di conciliazione, sicuramente ne ha favorito la diffusione e la conoscibilità. Credo che l'informazione sia un mezzo formidabile per tutti quanti. La Presidenza del Consiglio si potrebbe già attivare con delle pubblicità mirate.

Il secondo punto è il ruolo delle aziende. In alcuni settori, come la telefonia, la presenza delle imprese alle conciliazioni è stato fondamentale. La partecipazione alle conciliazioni ha consentito loro di comprendere l'utilità





di partecipare alle conciliazioni sia per la credibilità dell'intero mercato sia per l'approccio da tenere, diventando cosciente della possibilità che se non si comporta in una certa maniera potrebbe perdere il cliente. La logica di partecipazione delle aziende alla conciliazione è quindi completamente diversa dalla logica del reclamo.

Il terzo punto, ovviamente, è il ruolo che oggi le Associazioni dei Consumatori possono giocare su questo doppio piano: il piano in cui direttamente sono protagoniste con le negoziazioni paritetiche e quello che possono svolgere negli altri tipi di sistemi, in cui partecipano perché assistono il cliente.

Un elemento di prospettiva futura dovrebbe essere quello di utilizzare nuove opportunità tecnologiche, anche a livello di software, per poter creare degli automatismi.

“

Come Autorità stiamo cercando di organizzare, a livello proprio tecnico, un sistema di “conciliazione automatico”, che escluda anche l'intervento dell'operatore. Stiamo parlando di quei casi in cui, partendo da una griglia secondo la quale ad una determinata situazione corrisponde un determinato indennizzo, si può creare un software nel quale il consumatore pone la questione ed automaticamente esce fuori il risultato di qual è la cifra. Il consumatore decide se accettare o meno quella cifra e a quel punto l'operatore, che ha valutato se il consumatore ha ragione o no, può dire ok.

”

La questione si risolve così, facilmente e velocemente, soprattutto per le cifre al di sotto dei 500 euro. Questo automatismo non è da sottovalutare soprattutto nei settori in cui le questioni sono “bagatellari”. Ci riferiamo ad importi che si aggirano intorno ai 10-15-20 euro.

Questa è una prospettiva che non deve spaventare, perché il ruolo umano, e non della macchina, potrebbe essere utilizzato nelle controversie di maggior valore offrendo anche una migliore gestione.

Le nostre conciliazioni nel 2015 hanno prodotto all'incirca 30 milioni di restituzione, tra indennizzi e rimborsi. La ragione principale è che c'è una doppia fase, una fase di conciliazione ed una fase di definizione: se l'azienda non risolve la problematica nella fase di conciliazione, nella fase di definizione può trovarsi di fronte ad esborsi significativi.

Il nostro sistema ha anche un potere cautelare, la possibilità cioè, già in sede di conciliazione, di arrivare a chiedere il ripristino di un servizio sospeso, in attesa che finisca la procedura. Parliamo di circa 12.000 provvedimenti temporanei richiesti ogni anno. Se consideriamo che le conciliazioni sono 90.000 e che i provvedimenti temporanei richiesti sono 12.000, siamo nell'ordine del 15-20%. Il provvedimento cautelare diventa un motivo per fare la conciliazione, onde evitare di stare col telefono staccato!

Il nuovo sistema delle ADR non ha alcuno di questi elementi che hanno rappresentato il successo del nostro sistema. Credo che comunque si potrà, in prospettiva, immaginare di fare qualcosa per risolvere queste problematiche e su questo il ruolo delle Associazioni Consumatori può essere molto importante.

LA CONCILIAZIONE SECONDO TELECOM ITALIA:

DA FATTORE DI COSTO AD OPPORTUNITÀ DI BUSINESS

In un momento come quello attuale, in cui le democrazie si trovano ad affrontare in tempi rapidi sfide sempre più complesse ed in una fase in cui è cambiato anche il ruolo degli stakeholders (cittadini, associazioni, consumatori), che sempre più interagiscono con la politica ed entrano sempre più nelle decisioni, è necessario che le Aziende forniscano un'informazione esaustiva sulla propria attività, in un'ottica di trasparenza dei propri interessi e di partecipazione diffusa, anche tramite alleanze su interessi condivisi.

“ SIP/Telecom Italia, da oltre 20 anni, ha lavorato in quest'ottica, presidiando le tematiche riguardanti la tutela del consumatore ed instaurando un rapporto diretto e costante con le Associazioni dei Consumatori, ritenendole un interlocutore di riferimento fondamentale.

Questo rapporto di collaborazione costituisce quindi un importante canale di informazione, uno strumento di sensibilizzazione e di maggiore conoscenza delle esigenze dei clienti ed un elemento di qualità dell'azienda, avviato con la formalizzazione di un Protocollo d'intesa sottoscritto nel 1989, e di successivi Accordi Quadro regionali sottoscritti nel 1997, in base ai quali Telecom Italia/TIM e le 20 Associazioni che, progressivamente negli anni vi hanno aderito, sono costantemente impegnate ad affrontare congiuntamente le problematiche particolarmente rilevanti per la clientela, fissando i principi guida alla base di un corretto rapporto di collaborazione.

Da questa collaborazione, è nata anche la Procedura di Conciliazione gratuita della quale possono avvalersi i clienti di Telecom Italia, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie riconosciuta dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni come uno dei modelli di riferimento per lo svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nell'ambito delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie nel rispetto della Delibera 173/07/CONS.

“ Da quest'anno, precisamente il 15 febbraio u.s., la procedura di conciliazione paritetica Telecom Italia Tim e Associazioni dei Consumatori, è stata provvisoriamente iscritta nell'elenco degli organismi ADR tenuto dal Ministero dello sviluppo Economico (MISE), e successivamente iscritta nell'elenco istituito presso l'Autorità per la garanzia nelle Comunicazioni (AGCOM) ai sensi della delibera n. 661/15/CONS.

Resta ferma la scadenza, stabilita al 30 settembre 2016 dal decreto del Direttore della DG per il mercato, la concorrenza, il consumatore, la vigilanza e la normativa tecnica del MISE del 21 dicembre 2015, per la comunicazione all'Autorità (AGCOM) del

definitivo adeguamento alle prescrizioni del D. lgs. 130/2015.

Il primo esempio di Conciliazione paritaria in Italia è stato quello introdotto a partire dal 1991 dalla SIP (oggi Telecom Italia/TIM), con il sostegno della Commissione Europea, e dalle principali associazioni di consumatori esistenti nel 1991, a seguito della necessità avvertita in azienda di individuare un meccanismo alternativo a quello canonico della giustizia ordinaria, per la risoluzione delle controversie in sede non contenziosa.

Il modello diventa operativo su tutto il territorio nazionale nel 1993 e nel 1995 il progetto è sostanzialmente riconosciuto dall'Unione Europea come "Progetto pilota per l'accesso dei consumatori alla giustizia". Il modello ancora oggi adottato è stato nel corso degli anni adeguato alle nuove normative ed esigenze, informatizzato e reso più fruibile, pur mantenendo quei valori basilari che ne avevano fatto uno strumento di eccellenza, contribuendo a migliorare la trasparenza del sistema, il rapporto con



la clientela e alcuni processi operativi dell'Azienda stessa.

Dall'inizio della procedura di Conciliazione in Telecom Italia alla data del 31/12/2014 sono pervenute 135.047 domande di conciliazione tra telefonia fissa e mobile.

Nel 2015 sono pervenute 10.574 domande di Conciliazione, di cui 9.668 (96%) sono state discusse e 665 annullate. Le domande concluse con Accordo Positivo sono state 9.268, mentre soltanto 400 domande si sono concluse con mancato accordo.

Il numero delle domande di Conciliazione pervenute nel 2015 è stata del 45,7% in più rispetto all'anno precedente 2014.

Pur in presenza di un aumento delle pratiche gestite, la percentuale di conciliabilità si è mantenuta al 95,9%.

Dal suo avvio, si è curata con particolare attenzione anche la formazione sistematica e strutturata del personale dedicato sia di Telecom Italia che delle Associazioni in collaborazione con Consumers' Forum, luogo di confronto e riflessione comune (di cui Telecom Italia/TIM è uno dei soci fondatori), che ha l'obiettivo di promuovere insieme, consumatori e aziende, un consumerismo maturo con il fine di migliorare la qualità di vita dei cittadini.



Dario D'Aleo

Entrato in SIP nel 1986, da dicembre 2015 è Responsabile della Funzione Customer Resolution Procedures nell'ambito della Direzione Consumer. È Consigliere di Amministrazione della Società Telecom S. Marino, Probiviro presso il Consiglio di Amministrazione ASSIDA e Consigliere di Amministrazione della Società Telefonía Mobile Sammarinese.

Il modello relazionale messo in atto da Telecom Italia non rientra nei canoni contrattualistici classici, ma assume dei tratti decisamente più vicini a modelli negoziali o, meglio ancora, di partnership all'interno del quale sono state avviate negli anni numerose iniziative con le Associazioni dei Consumatori, tutte finalizzate al miglioramento del rapporto con la clientela, ad una maggiore trasparenza dell'Azienda, oltre al miglioramento di alcune performances dell'Azienda stessa.

Telecom Italia nel 2009 ha riorganizzato la gestione delle domande di conciliazione presentate dalla clientela anche presso i Corecom e le Camere di Commercio istituendo, anche sulla base del successo ottenuto dalla Paritetica, uno "sportello unico" per assicurare al cliente modalità di comportamento omogenee, indipendentemente dalla tipologia di procedura di conciliazione attivata.

Da quanto illustrato emerge chiaramente il forte impegno di Telecom Italia sul tema del contenzioso e quindi sulla valorizzazione dello strumento della Conciliazione quale occasione di forte recupero del rapporto fiduciario con il cliente per una maggiore e continua soddisfazione del cittadino nella sua veste di cliente-consumatore.

“ La "controversia", quindi, diventa cartina di tornasole per avere contezza dei maggiori problemi lamentati dalla clientela e strumento utile di intervento, approfondimento, prevenzione e "caring" in una logica di sviluppo di nuovi servizi e di miglioramento della qualità. Da un fattore di costo ad un'opportunità di business.



**Giovanni
Lucido
Ferrari**

Nato a Verona nel 1958, dal 2009 è Dirigente Responsabile Conciliazioni di Trenitalia. Dopo una consolidata esperienza di Responsabile del contenzioso passeggeri, ha assunto l'incarico attuale per l'attuazione della Conciliazione Paritetica e per lo sviluppo di soluzioni conciliative.

CONCILIAZIONE PARITETICA DI TRENITALIA: UNO STRUMENTO PER I DIRITTI DEI CONSUMATORI



Offrire ai clienti che si spostano in treno un ulteriore strumento per difendere i propri diritti di consumatori.

Questo lo scopo della Procedura di Conciliazione Paritetica di Trenitalia: un metodo di risoluzione extra giudiziale delle controversie tra azienda e consumatore, semplice, rapido e gratuito.

“
Era il 30 settembre 2008 quando Trenitalia, in via sperimentale, sottoscrisse con le principali Associazioni dei Consumatori il primo Protocollo d'intesa per l'introduzione della Procedura di Conciliazione Paritetica. L'accordo riguardava i viaggi effettuati sulla linea AV Napoli - Milano e per i soli treni ad Alta Velocità.
”

Nel 2010, dopo gli esiti positivi della sperimentazione, fu sottoscritto un secondo Protocollo che ha esteso la Conciliazione Paritetica a tutti i treni Frecciarossa, Frecciargento e Frecciabianca, articolando i tavoli di conciliazione nelle tre aree Nord-Centro-Sud, con sedi a Milano, Bologna, Roma, Napoli e Bari.

Ulteriore ampliamento si è avuto da giugno 2014 quando la Conciliazione Paritetica è stata estesa a tutti gli altri treni della media e lunga percorrenza.

Può chiedere la Conciliazione Paritetica il cliente che ritiene di aver ricevuto una risposta non soddisfacente al proprio reclamo per viaggi, con origine e destinazione comprese nel territorio italiano, sui convogli Trenitalia di lunga e media percorrenza, ad esclusione dei treni del trasporto regionale.

La richiesta del consumatore verrà esaminata da una Commissione di Conciliazione, composta da un Conciliatore dell'Associazione dei consumatori e da un Conciliatore dell'azienda. La Commissione valuterà, secondo principi di equità, la possibilità di formulare una proposta di conciliazione soddisfacente per le parti, che comunque verrà sottoposta al cliente per l'eventuale accettazione.

“
La Conciliazione Paritetica dimostra la sua proficuità attraverso il gradimento della clientela che per il 93% dei casi ha accettato le soluzioni proposte e ha ottenuto soddisfazione mediamente in 45 giorni.
”

La Conciliazione Paritetica di Trenitalia, già considerata esempio di best practice in ambito europeo, rappresenta un criterio di preferenza nella scelta del vettore ferroviario, ponendosi come elemento di Customer Care per il recupero della clientela insoddisfatta e per la sua fidelizzazione.

L'accesso alla procedura è facilitato con la presenza sul sito www.trenitalia.com di un'area interamente dedicata al tema, contenente le norme, i protocolli e la modulistica. Le informazioni sono disponibili anche nella Carta dei servizi, presso gli uffici assistenza e il Call Center, oltre che nelle numerose FAQ riportate nelle pagine dedicate del sito.

La Conciliazione Paritetica di Trenitalia è riconosciuta per il 2016 come organismo ADR presso il ministero dello Sviluppo Economico, in quanto ritenuto conforme a quanto prescritto nel decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, che recepisce la direttiva europea 2013/11/UE che invita i Governi a porre in essere metodi semplici, rapidi e gratuiti per la risoluzione delle controversie tra consumatori e aziende erogatrici di servizi.

Trenitalia, inoltre, aderisce al fondo istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico, per la corresponsione dei contributi spesi alle Associazioni dei Consumatori aderenti ai Protocolli di Conciliazione Paritetica.

LA CONCILIAZIONE PARITETICA: L'ESPERIENZA DI POSTE ITALIANE



Romolo Giacani

Nato a Roma nel 1966, laureato in filosofia, inizia ad occuparsi di tematiche consumeristiche e di tutela del consumatore in SIP nel 1991. Nel 2000 passa in Poste Italiane dove a partire dal 2003 è responsabile dell'ufficio che cura i rapporti con le Associazioni dei consumatori.



La procedura di Conciliazione è uno strumento di risoluzione bonaria delle controversie che Poste Italiane ha adottato nel settore dei servizi postali, seguendo le indicazioni della normativa del settore. Il Decreto legislativo 261/99, (che recepiva la Direttiva Europea 67/97), aveva dato un'indicazione precisa riguardo l'obbligo, da parte dell'operatore, di prevedere "procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, ivi comprese le procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari" (Art. 14).

Attraverso questa procedura, il cliente insoddisfatto della risposta ad un reclamo, invece di rivolgersi all'autorità giudiziaria ed intraprendere una causa, può presentare gratuitamente una domanda di Conciliazione. Una Commissione, formata da un rappresentante di Poste ed uno delle Associazioni dei consumatori, riesamina il caso e formula un'ipotesi di accordo che viene sottoposta al cliente.

Se questi accetta, viene redatto un verbale di accordo che risolve la controversia, in caso contrario il cliente è libero di agire nelle competenti sedi giudiziarie.

Insieme alle Associazioni fu ben definito anche il campo di applicazione della procedura, così da renderne perfettamente trasparente l'accesso: la procedura avrebbe avuto ad oggetto esclusivamente i danni diretti provocati da disservizi postali di prodotti tracciati (quelli cioè in cui è possibile risalire con certezza alla data della spedizione), con una soglia massima di 500 euro (poi esteso a 600), qualificando così la procedura come strumento per la risoluzione delle piccole controversie.

Vennero istituite 9 Commissioni territoriali, ciascuna responsabile di macroaree geografiche, in modo da facilitare il rapporto con i responsabili territoriali delle Associazioni che, dopo un corso di formazione organizzato congiuntamente dalle due parti interessate, nel corso del 2002 cominciarono ad esaminare i primi casi.

Il 26 febbraio 2004 poi, con l'emanazione della Carta della Qualità dei Servizi Postali, il regolamento di Conciliazione venne ufficialmente inserito in un Decreto del Ministero delle Comunicazioni. Infine, con l'emanazione del regolamento sui reclami nel settore postale, l'Agcom (Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, che vigila anche il settore postale) ha riconosciuto la procedura di Conciliazione paritetica come condizione di procedibilità, propedeutico - dunque - al ricorso all'Autorità stessa.

A partire da quel primo Accordo, l'azienda ha poi siglato diversi protocolli di intesa con le Associazioni, estendendo così via via la procedura di conciliazione ad altri servizi e prodotti, come il Conto Bancoposta, le carte Postepay, i servizi telefonici di Postemobile, alcune polizze assicurative di Postevita.

Complessivamente sono state discusse circa 15 mila domande di Conciliazione, ed è stato raggiunto un accordo fra le parti in oltre il 90% dei casi.

“

La procedura paritetica ha degli indubbi vantaggi rispetto ad altri modelli di risoluzione delle controversie. Il consumatore, essendo rappresentato nella Commissione da un'Associazione dei consumatori, non subisce quell'asimmetria informativa e quel ruolo subalterno che si trova naturalmente ad avere nei confronti di una grande azienda, mentre quest'ultima non può rifiutarsi di comparire.

”

Queste procedure sono state spesso definite come metodi di risoluzione alternativa della giustizia, ma in realtà, analizzando i risultati emersi in questi anni, penso sia più corretto considerarli dei metodi di risoluzione integrativi, perché nessun altro strumento normativo avrebbe potuto analizzare e risolvere la gran parte di questi casi. Si tratta di strumenti che si integrano agli altri esistenti e non possono né debbono sostituirli. Essi trovano la loro ragion d'essere e la loro efficacia proprio nella capacità di risoluzione di problemi che non avrebbero potuto avere altre soluzioni.

“

La Conciliazione, al di là quindi degli indubbi meriti di alleggerimento dei carichi e di velocizzazione dei tempi della giustizia, esprime un valore etico fondamentale: la giustizia coesistenziale in cui, prima ancora di stabilire torti o ragioni, si ricerca una soluzione condivisa fra le parti, che contribuisce a consolidare un clima di fiducia e di rispetto reciproco, sul quale costruire una società in cui si possa coniugare una diminuzione della conflittualità con l'effettivo riconoscimento dei diritti.

”





L'ESPERIENZA CONCILIATIVA DI NEXIVE, OPERATORE PRIVATO DEL MERCATO POSTALE NAZIONALE

La crescente consapevolezza di cittadini e consumatori e la diffusione di nuove piattaforme interattive di consumo hanno messo le imprese e le Associazioni dei Consumatori davanti a nuovi codici di comunicazione e le hanno portate ad un coinvolgimento diverso. Il consumatore nell'era digitale è infatti un soggetto interattivo, più informato, più preparato a livello informatico, che ha la possibilità di confrontare e scegliere, quindi decisamente più partecipe. Storicamente il settore postale è sempre stato sottoposto ad una serie di vincoli volti a garantire i diritti dei consumatori: essendo un servizio di pubblica utilità, è nato con l'esigenza di garantire l'inclusione sociale, per cui tutt'oggi vigono in capo ai fornitori una serie di obblighi e di vincoli da cui non si può prescindere.

I cambiamenti portati dalle nuove tecnologie, avendo alzato il livello di consapevolezza degli utenti comportano al tempo stesso rischi ed opportunità che investono anche il regolatore di nuove responsabilità: governare l'innovazione senza imbrigliarla e promuovere assetti di mercato più competitivi, senza sacrificare le necessarie tutele per il consumatore.

Con delibera n. 413/14/CONS, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha emanato la Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle Carte dei servizi. Oltre all'enunciazione dei principi fondamentali che devono essere seguiti nella gestione dei rapporti con gli utenti e nell'erogazione dei servizi postali, sono previste norme in materia di informazione all'utenza, offerta e pagamento dei servizi, segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione, assistenza, qualità dei servizi, rimborsi ed indennizzi.

Per quanto riguarda le controversie nel settore postale, l'AGCOM ha adottato con delibera n. 184/13/CONS un regolamento con cui introduce tempi certi, procedure semplici, trasparenti e conformi ai principi del diritto dell'UE per la gestione dei reclami. La gestione avviene in tre passaggi successivi: gestione del reclamo da parte del Customer Service, attivazione di una procedura di conciliazione qualora l'utente non si ritenga soddisfatto, istanza all'AGCOM. La gestione prevede che il reclamo debba essere trattato entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso. Entro lo stesso termine viene prescritto, infatti, che ne venga comunicato l'esito al mittente ed al destinatario che ha presentato il reclamo.

In caso di accoglimento del reclamo, saranno indicate all'utente le misure per il ristoro dei pregiudizi arrecati e gli eventuali provvedimenti per rimediare alle irregolarità riscontrate. In caso di rigetto, verrà fornita all'utente risposta adeguatamente motivata e completa degli accertamenti compiuti.

Qualora il reclamo non abbia avuto esito soddisfacente, l'interessato potrà ricorrere alla procedura di conciliazione per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. La controversia è curata da una commissione paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di Nexive ed un conciliatore di ADICONSUM in rappresentanza dell'utente. Conclusa la procedura, l'utente che si ritenga insoddisfatto dell'esito della conciliazione potrà chiedere all'AGCOM, entro 90 giorni dalla conclusione della conciliazione, di definire la controversia derivante da reclamo. L'istanza all'Autorità va proposta mediante un apposito formulario, presente sul sito dell'Autorità stessa. Resta chiaramente salva la facoltà per l'utente di adire l'Autorità Giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo. Ad una prima analisi, effettuata sulla base delle conciliazioni fino a questo momento svolte, appare evidente che la procedura di conciliazione brevemente descritta presenti significativi vantaggi per i consumatori sia in termini di tempistiche rispetto alle procedure davanti all'Autorità giudiziaria, sia in termini di onerosità (le spese relative sono interamente a carico dell'operatore postale ed ai componenti della Commissione di Conciliazione non è dovuto alcun compenso).

L'intervento regolamentare dell'AGCOM che ha portato all'adozione di una procedura di Alternative Dispute Resolution da parte degli operatori del settore postale per quanto riguarda le controversie con gli utenti, ha introdotto una modalità di gestione dei reclami certamente più efficace e più semplice.

Tuttavia, sarebbe necessaria una maggiore attenzione a quelli che sono i doveri dei consumatori: nel settore a volte molti disservizi derivano anche dal mancato contributo che il consumatore stesso deve fornire all'operatore postale (es. inserire correttamente le proprie generalità; fornire la possibilità materiale di effettuare la consegna disponendo di idonee strutture; rendere visibile il proprio indirizzo o numero civico).

“ In questo senso si rendono necessarie da parte di operatori, Associazioni dei Consumatori e Autorità di Regolazione, tutte le iniziative volte a sensibilizzare e a fornire un'adeguata formazione non solo per quanto riguarda i diritti, ma anche i doveri degli utenti in modo da rendere i servizi davvero efficaci ed in grado di soddisfare le esigenze dei consumatori. ”

In estrema sintesi, l'obiettivo che un operatore postale dovrebbe porsi, e che Nexive si pone, è quello di investire costantemente tempo e risorse per dare supporto non solo a quelli che sono i clienti diretti, ovvero le aziende, ma anche ai clienti di quelle stesse aziende. Anche e soprattutto questi andrebbero considerati nostri clienti e come tali devono essere gestiti.



Maria Laura Cantarelli

Maria Laura Cantarelli è Direttore Corporate Communication e Public Affairs di Nexive. Ha lavorato presso la Presidenza del Consiglio, Gabinetto del Ministro per i Rapporti con il Parlamento e per le Politiche Europee e Commercio Internazionale.





IN VACANZA COL TELEFONINO? 5 “DRITTE” PER EVITARE SORPRESE

Difficile, se non impossibile, pensare di poter partire per andare all'estero senza il nostro telefonino! Ma come tutelarci dai possibili alti costi legati al roaming? In attesa della sua abolizione prevista per il 15 giugno 2017, prevenire eventuali brutte sorprese è meglio.

5 “dritte” da adottare prima di partire

- 1. VERIFICA i costi** di telefonate/SMS/internet in entrata e in uscita dal tuo telefonino del Paese in cui vai. I costi, infatti, sono divisi per aree geografiche. **ATTENZIONE: i costi esatti sono solo quelli SCRITTI.** Quindi, fatti dare l'opuscolo dal negozio o visita il sito web dell'operatore (se necessario stampali e portali con te)
- 2. VERIFICA LE OFFERTE REALIZZATE DAL TUO OPERATORE DEDICATE ALL'USO ALL'ESTERO** e prima di decidere se acquistarle o meno, metti a fuoco le tue esigenze d'uso:
 - se pensi di fare/ricevere poche telefonate NON acquistare l'offerta a pacchetto. Se vai in un Paese europeo, per sapere quanto **PAGHERAI** in base ai massimali stabiliti dall'eurotariffa, consulta la tabella sottostante
 - se scegli di acquistare l'offerta a pacchetto, **LEGGI** anche le noticine scritte in piccolo nel contratto e verifica a quanto ammonta l'eventuale costo degli scatti alla risposta. Anche i costi dei pacchetti sono divisi per aree geografiche. Ricorda che i pacchetti riguardano anche le telefonate ricevute
- Prima di varcare il confine, sia che viaggi in aereo/treno/macchina/nave/pullman **DISATTIVA LA CONNESSIONE IN ROAMING**, andando sulle impostazioni del telefono
IMPORTANTE: anche se non stai navigando in internet, il tuo smartphone è sempre alla ricerca di una rete cui agganciarsi!
- Segnati** il numero (o altra procedura stabilita dal tuo operatore) per conoscere, quando sei in un Paese estero, quante telefonate/minuti/MB ti sono rimasti sul pacchetto ed evitare poi i costi extra-soglia a tariffa normale
- Prima di chiamare/ricevere telefonate e/o inviare SMS o navigare su internet, **VERIFICA quanto traffico ti è rimasto sul pacchetto.**

IMPORTANTISSIMO:
RICORDATI CHE PAGHI ANCHE PER LE TELEFONATE
CHE RICEVI!

CHE COS'È LA SOGLIA DEI 50 EURO?

Tutti gli operatori telefonici hanno l'obbligo di avvisarti e bloccare la connessione se superi la soglia di 50 euro di traffico dati quando sei fuori dalla tua nazione. Se confermi di voler continuare a navigare la connessione dati verrà sbloccata e sulla tua bolletta pagherai il consumo a prezzo completo.

N. B.: Lo sbarramento di €50 vale solo per la trasmissione DATI. È ESCLUSA “VOCE” e “SMS”.

I costi del roaming			
	In vigore	Dal 30 aprile 2016 al 14 giugno 2017	Dal 15 giugno 2017
Chiamata (1 min.)	0.19 €	Prezzo nazionale + massimo 0.05 € di sovrapprezzo	All'estero lo stesso prezzo che a livello nazionale
SMS (inviato)	0.06 €	Prezzo nazionale + massimo 0.02 € di sovrapprezzo	
Un megabyte di dati	0.20 €	Prezzo nazionale + massimo 0.05 € di sovrapprezzo	
SMS (ricevuto)	Gratuito		
Chiamata ricevuta (1 min.)	0.05 €	Non dovrebbe superare il tasso medio delle tariffe di terminazione delle chiamate mobili stabilite a livello europeo*	

#NOCAMBIALINBIANCO

CAMBIALI IN BIANCO A GARANZIA? NO, GRAZIE!

Alcuni consumatori ci hanno segnalato una pratica posta in essere da alcuni intermediari a fronte della richiesta di un finanziamento di credito.

La pratica consiste nel chiedere al consumatore di firmare una cambiale in bianco a garanzia dell'erogazione del prestito.

INVITIAMO TUTTI I CONSUMATORI A NON FIRMARE CAMBIALI IN BIANCO E A SEGNALARCI GLI INTERMEDIARI CHE ADOTTANO TALI CONDOTTE PER COINVOLGERE LE AUTORITÀ DI VIGILANZA PREPOSTE.

Ricordiamo che l'Arbitro Bancario Finanziario, il sistema di risoluzione delle controversie tra consumatori e banche/intermediari finanziari, ha sancito che "la richiesta o l'accettazione del rilascio di titoli cambiari in bianco, sia nella data che nell'ammontare, a garanzia di finanziamenti erogati, è da ritenersi non conforme ai principi di correttezza e di buona fede cui gli intermediari sono tenuti ad attenersi nelle proprie relazioni di affari".

In caso di dubbi, contattate la sede **Adiconsum** più vicina.

Aiutaci a diffondere il messaggio anche su facebook, Instagram e twitter con l'hashtag **#nocambialinbianco**



Servizio Conciliazioni



RITARDATA CONSEGNA DEL BAGAGLIO: RIMBORSO DI 200 EURO GRAZIE ALLA CONCILIAZIONE PARITETICA

UN DISSERVIZIO CHE PUÒ CAPITARE A TUTTI.

COME BISOGNA COMPORTRSI PER FAR VALERE I PROPRI DIRITTI?

Come ha fatto la signora Antonella che nel corso di un trasferimento aereo subiva la ritardata consegna del bagaglio.

La signora si rivolgeva all'Adiconsum nazionale e chiedeva di adire la Conciliazione paritetica con la compagnia aerea. Una volta istruita la pratica, si riuniva la Commissione paritetica di conciliazione, alla presenza di un rappresentante di Adiconsum nazionale in difesa della signora, e di un rappresentante del vettore aereo.

Alla signora veniva riconosciuto un rimborso di 200 euro per le spese sostenute a causa del disservizio subito.

Il pagamento della somma con bonifico bancario è stato effettuato dopo 20 giorni lavorativi a partire dall'adesione della signora alla proposta della Commissione paritetica.

LA MULTA È VALIDA ANCHE SE IL RETRO DEL CARTELLO STRADALE È SENZA GLI ESTREMI DELL'ORDINANZA COMUNALE



Non potranno più essere annullate le multe per segnali stradali non riportanti sul retro gli estremi dell'ordinanza comunale che ne autorizza l'apposizione su strada. La II sezione civile della Corte di Cassazione nella sentenza n. 7709/2016 ha stabilito che il segnale stradale di prescrizione è legittimo anche senza la suddetta indicazione e va quindi rispettato. Pertanto anche la multa elevata a seguito del mancato rispetto del segnale è da ritenersi valida e quindi non annullabile.

CHI SI INFORTUNA IN BICICLETTA È SEMPRE TUTELATO



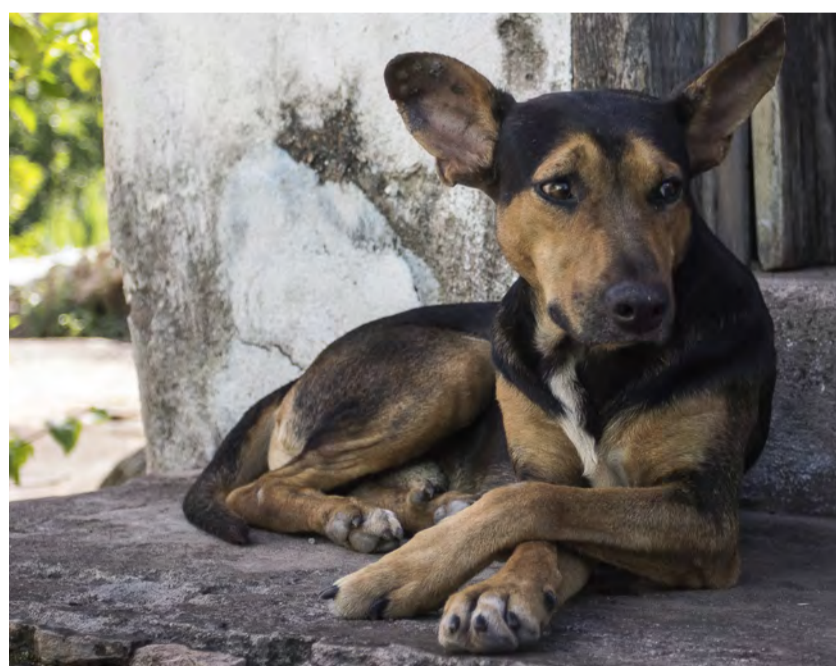
La Corte di Cassazione ha dichiarato retroattiva la norma che garantisce l'indennizzo a chi s'infortuna in bicicletta nella sentenza n. 7313/2016. La pronuncia deriva dall'applicazione della legge 221/2015, il cosiddetto Collegato ambientale alla Legge di Stabilità per il 2016, che riconosce l'uso di tale mezzo "sempre necessitato", al pari del mezzo pubblico o del percorso a piedi.

AFFITTO: L'INQUILINO NON PUÒ RIDURNE L'IMPORTO, ANCHE SE L'IMMOBILE PRESENTA DIFETTI



Anche se il canone di affitto concordato non risponde al reale valore dell'immobile, l'affittuario non può versare un importo inferiore. Lo ha stabilito la III sezione civile della Corte di Cassazione nella sentenza n. 7636/2016. L'autoriduzione del canone di locazione non è possibile né in caso di presenza di vizi come macchie di umidità o infiltrazioni d'acqua, né per aver pagato interventi di riparazione. Il pagamento dell'affitto può essere sospeso solo in caso di immobile inservibile.

NESSUN INDENNIZZO IN CASO DI MORSO DA CANE RANDAGIO SE...



Se si viene morsi da un cane randagio mentre si pratica la corsa all'aperto, in strade fuori dal centro abitato, non si ha diritto ad essere risarciti dal Comune o dalla Asl. Lo ha sentenziato il Tribunale di Cagliari. Fuori dell'area urbana, infatti, Comune o Asl non hanno obblighi di vigilanza sui cani.

LA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO IDRICO NON DEVE LEDERE L'ART. 32 DELLA COSTITUZIONE



Se le bollette non pagate non riguardano l'abitazione, ma una pertinenza come un garage, il gestore del servizio non può sospendere la fornitura di acqua potabile per indurre il consumatore a pagare. Il giudice del Tribunale di Fermo ha quindi condannato il gestore a riallacciare la fornitura e a pagare le spese di giudizio. La sospensione, infatti, può ledere il diritto alla salute tutelato all'art. 32 della Costituzione.

LA QUOTAZIONE DATA ALL'AUTO DA UNA RIVISTA SPECIALIZZATA HA VALORE DI PROVA



Si può portare in giudizio e può essere esibita come prova con validità di presunzione semplice, la quotazione fornita da una rivista specializzata sul valore commerciale della propria auto. Lo ha stabilito la Corte di Cassazione nella sentenza 2008/2016, pur chiarendo che comunque non si tratta di una prova che vincola il giudice in modo assoluto.

LA PATENTE VA RESTITUITA SE NON SI RICEVE LA NOTIFICA DELLA SOSPENSIONE



Così ha disposto il Giudice di Pace di Reggio Calabria nella sentenza n. 1082/2016, accogliendo il ricorso di un automobilista che era stato multato perché si trovava alla guida con il cellulare. Il ricorrente veniva fermato tempo dopo dalla polizia ed in quell'occasione veniva a conoscenza della sospensione della patente, quale sanzione accessoria alla multa per guida con cellulare, di cui però non aveva ricevuto alcuna notifica. La polizia procedeva al ritiro della patente e l'automobilista all'istruzione del ricorso. La Prefettura non riuscendo a dimostrare che la comunicazione del provvedimento fosse andata a buon fine veniva condannata alla restituzione della patente ed al pagamento delle spese di giudizio, ritenendo che il lungo tempo senza patente sofferto dall'automobilista fosse sufficiente.

LA MULTA PER ECCESSO DI VELOCITÀ PUÒ ESSERE CANCELLATA SE...



Lo ha stabilito il Giudice di pace di Palermo nella sentenza n. 363/2016 accogliendo il ricorso presentato da un automobilista che era stato multato perché procedeva a 40 km/h, oltre il limite previsto. Infatti, il ricorrente si appellava all'esimente di cui all'art. 54 del Codice penale, giustificando la sua condotta come "stato di necessità". Il Giudice ha precisato che per poter richiamare lo stato di necessità non solo il pericolo deve essere attuale, ossia presente nel momento in cui il richiedente agisce, ma lo deve essere anche il rischio del danno alla persona.

Consulenza ed assistenza
per i consumatori
in Europa



CENTRO EUROPEO CONSUMATORI

Il Centro Europeo Consumatori Italia è il punto di contatto nazionale dello European Consumer Centres Network - ECC-Net, istituito dalla Commissione Europea e co-finanziato con i governi nazionali (Ministero dello Sviluppo Economico e Provincia di Bolzano). È possibile contattare il Centro Europeo Consumatori Italia per richiedere tutte le informazioni sui propri diritti di consumatore europeo e per ricevere consulenza e assistenza gratuita sia in fase di presentazione dei reclami che di gestione delle controversie transfrontaliere.

Per maggiori informazioni: www.ecc-netitalia.it

Sede centrale di Roma

Viale degli Ammiragli, 91 - 00136 Roma
Tel. +39 06 44238090 - Fax +39 0644170285
info@ecc-netitalia.it



ADICONSUM SERVIZI E TUTELA

TUTELA
D
DIRITTI
ASSOCIAZIONE
CONFRONTO
CONSUMATORI
DIFESA
U
INFORMAZIONE

- ACQUISTI E GARANZIE POST VENDITA
- ASSICURAZIONI E SICUREZZA STRADALE
- CALCOLO DELL'ANATOCISMO E DELL'USURA
- CASA
- COMMERCIO ELETTRONICO
- CREDITO - SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
- ENERGIA - AMBIENTE E AGRICOLTURA
- FONDO SOVRAINDEBITAMENTO E PREVENZIONE USURA
- LIBERE PROFESSIONI
- PRIVACY E FURTO DI IDENTITÀ
- RECLAMI E PROCEDURE CONCILIATIVE IN TUTTI I SETTORI
- RECLAMI TRANSFRONTALIERI
- SANITÀ
- SERVIZI POSTALI E TELEFONICI
- SICUREZZA DEGLI ALIMENTI E NUTRIZIONE
- TARIFFE SERVIZI PUBBLICI LOCALI
- TELEFONIA E NUOVE TECNOLOGIE
- TRASPORTI ED E-MOBILITY
- VIAGGI E TURISMO



Adiconsum Nazionale



@adiconsum



App Adiconsum



adiconsum

Prima assistenza:

Tel. +39 06 44170232

Email: assistenza.consumatori@adiconsum.it

(dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00)

Fondo di prevenzione del sovraindebitamento e usura:

Tel. +39 06 44170238

Email: prevenzioneusura@adiconsum.it

(lunedì e venerdì dalle 10.00 alle 13.00;
mercoledì dalle 15.00 alle 17.00)

Sede Nazionale:

Viale degli Ammiragli 91 - 00136 Roma

Fax. 06 44170230

www.adiconsum.it

