



Regione Siciliana
Presidenza

La Sicilia informa i Consumatori

LA CONCILIAZIONE

Le procedure conciliative,
gli organi competenti,
i tempi e i modi per ottenere
la tutela dei propri diritti violati.

A CURA DI:

MARIA CASTRI
ANTONELLO MIRANDA
ALESSANDRO PALMIGIANO



La Sicilia informa i consumatori

INDICE

2

| | |
|---|---------|
| 1. La conciliazione..... | Pag. 4 |
| 2. Il servizio di conciliazione delle Camere di Commercio e le ipotesi di conciliazione previste dalla legge..... | Pag. 5 |
| 3. Il regolamento e la procedura di conciliazione delle Camere di Commercio..... | Pag. 11 |
| 4. La conciliazione davanti al giudice di pace..... | Pag. 15 |
| 5. La conciliazione Consob..... | Pag. 16 |
| 6. Le principali iniziative private di conciliazione..... | Pag. 18 |
| ■ La conciliazione Telecom Italia | |
| ■ La conciliazione nel settore bancario | |
| ■ La conciliazione Autostrade per l'Italia S.p.A. | |
| ■ La conciliazione Poste Italiane | |
| ■ La conciliazione con ANIA per RC-Auto | |
| ■ La conciliazione H3G (Telefonia Tre) | |
| ■ La conciliazione Wind | |
| ■ La conciliazione Enel | |
| 7. Riferimenti utili..... | Pag. 33 |

La Sicilia informa i consumatori

PREFAZIONE



3

La Regione Siciliana, nell'ambito dell'intervento "Sicilia informa" inserito all'interno del Programma Generale denominato "**La Sicilia informa i consumatori**", ha realizzato questo opuscolo per fornire una sintetica ma completa informazione sulla c.d. conciliazione, un efficace sistema alternativo di risoluzione delle controversie tra consumatori ed aziende.

La conciliazione è lo strumento più veloce e più economico di accesso alla giustizia per i consumatori. Molto spesso accade che, a causa dell'eccessiva durata dei giudizi ordinari o per il valore modesto della lite, i consumatori rinunciano a far valere i propri diritti: questa è una vera e propria giustizia negata che non danneggia soltanto i consumatori ma, in via indiretta, anche gli operatori economici corretti (i quali sono costretti a convivere con altri soggetti che - violando le regole - hanno un vantaggio concorrenziale).

Questo opuscolo vuole perciò fornire una panoramica delle concrete modalità di esercizio dei diritti dei consumatori attraverso le procedure di conciliazione.

L'opuscolo si propone di illustrare con un linguaggio chiaro e accessibile:

- ◆ le procedure conciliative che il consumatore può esperire in caso di violazione dei propri diritti;
- ◆ gli organi competenti;
- ◆ i tempi e le forme da rispettare per ottenere tutela.



La Sicilia informa i consumatori

LA CONCILIAZIONE

4

1. LA CONCILIAZIONE

La **conciliazione** è un metodo di risoluzione alternativa delle controversie grazie al quale le parti in conflitto si confrontano e cercano di raggiungere un accordo soddisfacente per entrambe. Il confronto avviene con l'aiuto di un soggetto terzo assolutamente neutrale, **il conciliatore**, il quale non emette un giudizio, ma ascolta le parti e le assiste, in modo che possano trovare una soluzione condivisa.

La conciliazione rappresenta un diverso modo per la soluzione dei conflitti rispetto al ricorso al giudice. Si tratta di un **procedimento volontario, riservato e non vincolante**, che, nel caso giunga a buon fine, consente alle parti di evitare una lunga e costosa causa.

Quali sono i vantaggi della conciliazione?

- ◆ È **una procedura rapida**: la conciliazione ha tempi più brevi rispetto alla durata media di un giudizio civile ordinario che si protrae per anni.
- ◆ È **una procedura economica**: il costo è di gran lunga inferiore a quello di un processo civile.
- ◆ È **una procedura che guarda agli interessi reali**: per questa ragione è possibile trovare soluzioni creative basate sui bisogni e sulle aspettative delle parti. Esse, infatti, hanno la possibilità di ascoltarsi reciprocamente e creare insieme un accordo che non scontenti nessuna di loro.
- ◆ È **una procedura priva di rischio**: il ricorso alla conciliazione non preclude la possibilità di ricorrere alle forme tradizionali di risoluzione delle controversie in caso di esito negativo della procedura.

La Sicilia informa i consumatori

IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

5

2. IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO

La **legge n. 580/93** ha individuato nelle Camere di Commercio le sedi privilegiate per la risoluzione di controversie commerciali tra imprese e tra imprese e consumatori. Per tentare di risolvere in modo veloce ed efficace queste “dispute” è stata quindi attivata la **rete di conciliazione camerale**.

Le Camere di Commercio forniscono servizi di conciliazione in materia di:

- ◆ Controversie tra imprese e tra imprese e consumatori (l. n. 580/93 e d.lgs n. 206 del 2005);
- ◆ Controversie in materia di fornitura di servizi di energia e gas (l. n. 481/95);
- ◆ Controversie in materia di subfornitura (l. n. 192/98);
- ◆ Controversie in materia di turismo (l. n. 135/2001);
- ◆ Controversie in materia di comunicazioni elettroniche ed utenti (del. n. 173/07/cons dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni);
- ◆ Controversie in materia societaria (d.lgs. n. 5 del 2003);
- ◆ Controversie in materia di franchising (l.129 del 2004);
- ◆ Controversia in materia di patto di famiglia (l. n. 55 del 2006);
- ◆ Controversie in materia di tintolavanderia (l. n. 84 del 2006).



La Sicilia informa i consumatori

IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

6

Controversie in materia di fornitura di servizi di energia e gas.

La legge 481/95 consente agli utenti la possibilità di risolvere le controversie riguardanti la fornitura di servizi di energia e gas attraverso la procedura di conciliazione.

Controversie in materia di subfornitura.

La legge n.192/98 garantisce un'adeguata tutela dei diritti delle imprese subfornitrici nei rapporti con le imprese committenti.

Il contratto di subfornitura è un accordo con il quale un imprenditore si impegna a effettuare, per conto di un'impresa committente, lavorazioni su prodotti semilavorati o su materie prime fornite dal committente, o si impegna a fornire all'impresa prodotti o servizi destinati ad essere incorporati, o, comunque, essere utilizzati nell'ambito dell'attività del committente o nella produzione di un bene complesso, in conformità a progetti esecutivi, conoscenze tecniche e tecnologiche, modelli o prototipi forniti dall'impresa committente.

Le controversie in materia di subfornitura sono sottoposte ad un tentativo preventivo e obbligatorio di conciliazione presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura nel cui territorio ha sede il subfornitore.

Controversie in materia di turismo.

La legge 135/2001 attribuisce alle Camere di Commercio la competenza per la risoluzione delle controversie tra imprese, tra imprese e consumatori ed utenti inerenti la fornitura di servizi turistici.

I consumatori hanno la facoltà di avvalersi del supporto delle associazioni dei consumatori in sede di conciliazione.

La Sicilia informa i consumatori

IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE



7

Spesso nelle procedure di conciliazione in materia di turismo esiste la figura del **rappresentante del turista**, un esperto del settore a cui i turisti che non vogliono o non possono tornare nel luogo presso il quale è stata attivata la procedura, possono dare mandato per rappresentarli nella procedura di conciliazione.

Controversie in materia di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Il 19 aprile 2007 l'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni ha approvato la Delibera n. 173/07/Cons, che è il nuovo regolamento per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche quali fornitura di servizi di telefonia, accesso alla rete internet e canali televisivi a pagamento.

Gli utenti o gli organismi di telecomunicazione che vogliono agire in giudizio per la violazione di un proprio diritto sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al **Co.Re.Com.** (Comitato Regionale per le Comunicazioni) della propria Regione che abbia già firmato la convenzione bilaterale con l'Autorità per l'esercizio delle funzioni delegate.

Ad oggi i Co.Re.Com. abilitati sono quelli delle Regioni dell'Abruzzo, Basilicata, Calabria, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria, Val d'Aosta, Veneto, Provincia autonoma di Trento.

Nel caso in cui il Co.Re.Com. territorialmente competente non abbia la delega, o comunque non sia attivo, gli utenti possono esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso:

- ◆ gli uffici di conciliazione presso le Camere di Commercio territorialmente competenti, ovvero



La Sicilia informa i consumatori

IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

- ◆ gli organismi pubblici e privati di conciliazione in materia di consumo individuati ai sensi dell'articolo 141 del Codice del consumo.

In Sicilia, dove il Co.Re.Com non è abilitato¹, lo strumento della conciliazione presso le Camere di Commercio è il più efficace. Tra le possibili applicazioni della conciliazione spiccano, ad esempio, le controversie che riguardano l'attivazione di servizi e contratti non richiesti, le bollette di importo elevato ed ingiustificato, i problemi alle linee telefoniche, la mancata o erronea prestazione dei servizi. L'operatore - salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti - può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato dal mancato pagamento.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione o di definizione della controversia, o nel corso delle relative procedure, può chiedere al Co.Re.Com competente per territorio l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire l'erogazione del servizio oggetto della controversia o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte dell'organismo di telecomunicazioni sino al termine della procedura conciliativa. Se il Co.Re.Com territorialmente competente non è tra quelli abilitati a svolgere i tentativi di conciliazione, la richiesta di provvedimento temporaneo va indirizzata alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni.

¹ Sino al 31 maggio 2008

La Sicilia informa i consumatori

IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE



9

Controversie in materia societaria.

Con la riforma del processo societario (D.Lgs. n. 5/2003), il legislatore ha introdotto la conciliazione - accanto al giudizio avanti all'autorità giudiziaria ordinaria e all'arbitrato - quale strumento di risoluzione delle controversie tra imprese o all'interno delle imprese.

Possono svolgere attività conciliativa in materia societaria solo gli organismi iscritti in un apposito registro tenuto presso il Ministero della Giustizia, dicastero che ha definito criteri, modalità e requisiti di iscrizione.

Le Camere di Commercio possono ottenere di diritto l'iscrizione nel registro dei propri organismi costituiti prima dell'emanazione del decreto.

Un utilizzo mirato dell'istituto della conciliazione può portare ad una migliore gestione dei conflitti di impresa con una significativa riduzione di costi delle transazioni economiche delle società e un considerevole risparmio di tempi e di risorse importanti, che potranno così essere destinate più proficuamente all'attività imprenditoriale pura.



10

La Sicilia informa i consumatori

IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Controversie in materia di franchising

Il contratto di franchising (o di affiliazione commerciale) è un contratto fra soggetti giuridicamente indipendenti, in base al quale una parte concede all'altra la disponibilità, dietro corrispettivo, di un insieme di diritti di proprietà industriale o intellettuale relativi a marchi, denominazioni commerciali, insegne, modelli di utilità, disegni, diritti di autore, brevetti, assistenza o consulenza tecnica e commerciale, inserendo l'affiliato in un sistema costituito da una pluralità di affiliati distribuiti sul territorio, allo scopo di commercializzare determinati beni e servizi.

Per le controversie relative ai contratti di affiliazione commerciale (franchising), la legge 129/2004 prevede che le parti possono stabilire, prima di rivolgersi all'autorità giudiziaria, che dovrà essere fatto un tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura.

Controversie in materia di patto di famiglia

La legge 55/2006 disciplina il patto di famiglia, cioè il contratto con cui, compatibilmente con le disposizioni in materia di impresa familiare e nel rispetto delle differenti tipologie societarie, l'imprenditore trasferisce, in tutto o in parte, l'azienda (e il titolare di partecipazioni societarie trasferisce, in tutto o in parte, le proprie quote) ad uno o più discendenti.

Le controversie derivanti da questo contratto sono devolute preliminarmente agli organismi di conciliazione.

Controversie in materia di tintolavanderia.

La legge 84/2006 promuove le procedure di conciliazione per risolvere le controversie tra consumatori e gestori delle tintolavanderie.

La Sicilia informa i consumatori

IL REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

11

3. IL REGOLAMENTO E LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE CAMERALE

Il modello del servizio di conciliazione camerale è fissato nel "Regolamento unico di conciliazione", redatto da Unioncamere nel maggio 2005, che garantisce omogeneità ed uniformità a livello nazionale, sia per quanto attiene alle tariffe sia per la procedura. E' tuttavia opportuno verificare preliminarmente il regolamento adottato da ciascuna Camera di Commercio, poichè potrebbero esservi alcune differenze rispetto a quello nazionale.

Quando si può ricorrere alla procedura di conciliazione?

Si può ricorrere alla conciliazione presso le Camere di Commercio per la soluzione di controversie commerciali/economiche che possono insorgere tra imprese e tra imprese e consumatori. Le parti in conflitto possono ricorrere alla conciliazione prima di iniziare una causa (per facilitare questa eventualità viene spesso inserita già all'interno del contratto una clausola che prevede, in caso di controversia, il ricorso alla conciliazione), oppure può accadere che, a lite già iniziata, le parti decidano di tentare la strada conciliativa.



12

La Sicilia informa i consumatori

IL REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

Come può essere attivata?

La procedura di conciliazione può essere attivata sia dai consumatori sia dagli imprenditori. Chi vuole avviare il procedimento, deposita una domanda presso lo Sportello di Conciliazione della Camera di Commercio della propria Provincia, indicando sinteticamente la tipologia della controversia, la materia del contendere, nonché le specifiche richieste. La Segreteria dello Sportello contatta la controparte, invitandola a rispondere entro 15 giorni; solo se essa accetta di partecipare e invia la propria adesione, viene individuato un conciliatore, scelto in un'apposita lista; viene fissata la data dell'incontro, che deve svolgersi entro 30 giorni dal ricevimento dell'adesione. È altresì prevista l'ipotesi di una presentazione congiunta della domanda di conciliazione.

Come si svolge?

Il conciliatore fissa l'incontro in una data concordata con le parti. Compito del conciliatore, che può ascoltare le parti anche separatamente, è ristabilire il dialogo e aiutare i contendenti a trovare una soluzione soddisfacente per entrambi. Le parti partecipano all'incontro personalmente: solo in casi eccezionali possono inviare un proprio rappresentante. Possono invece farsi assistere da avvocati, rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria, o da altre persone di fiducia. In ogni caso la Segreteria deve essere informata in anticipo su chi sarà presente all'incontro. In casi particolari, il conciliatore può chiedere il parere di un consulente tecnico, a condizione che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri.

La Sicilia informa i consumatori

IL REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

13

Come si conclude la procedura?

Al termine dell'incontro le parti e il conciliatore sottoscrivono un verbale di conciliazione. Nel caso in cui si sia giunti ad un accordo, il verbale definisce la controversia ed ha, tra le parti, la medesima efficacia di un contratto. Nel caso in cui invece l'accordo non sia stato trovato, il verbale riporta l'esito negativo dell'incontro. Le parti possono abbandonare il procedimento in qualsiasi momento e, se vogliono, possono rivolgersi al giudice ordinario. Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto ciò che viene detto nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato, né utilizzato in eventuali successivi procedimenti contenziosi.

Le tariffe della conciliazione

Le tariffe per l'accesso alla conciliazione delle Camere di Commercio prevedono, ad oggi, un diritto di segreteria di 30 euro dovuto da entrambe le parti, tranne che nei seguenti casi:

- ◆ quando una delle parti è un consumatore;
- ◆ quando il tentativo di conciliazione è previsto come obbligatorio dalla legge;
- ◆ quando le parti presentano domanda di conciliazione congiunta.

E' inoltre previsto il pagamento dei diritti camerali, da versare prima dell'incontro di conciliazione comprensivi dell'onorario del conciliatore, e commisurate al valore della controversia.



La Sicilia informa i consumatori

IL REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

14

RIASSUMIAMO:

Quali sono le caratteristiche della conciliazione camerale?

- ◆ Si tratta di un **procedimento volontario**: le parti partecipano alla conciliazione per determinazione propria e possono decidere di portare a buon fine la procedura solo se la considerano conveniente per i propri interessi. Il fatto di partecipare alla conciliazione non comporta la rinuncia ad altre vie per risolvere il conflitto: se le parti non arrivano ad un accordo, non perdono alcun diritto e possono avviare un'azione giudiziaria. Nel caso in cui la conciliazione si concluda col raggiungimento di un accordo, totale o parziale, le parti si impegnano a darne esecuzione nei termini da loro stabiliti.
- ◆ È una **procedura imparziale**: il conciliatore è un terzo che non può avere interessi in comune con nessuna delle parti. Egli ha il compito di favorire un dialogo tra le parti che aiuta a valutare e creare alternative per risolvere la controversia.
- ◆ È una **procedura rapida**: il tentativo di conciliazione può portare ad un risultato soddisfacente per entrambe le parti in pochi giorni. La durata media di una conciliazione è 51 giorni, a fronte della durata media di un giudizio civile ordinario che si protrae per anni.
- ◆ È una **procedura economica**: l'unico costo da sostenere è quello per i diritti camerali e per le spese di segreteria, che hanno un peso comunque contenuto e un importo predeterminato per l'intero procedimento, calcolato in base al valore della lite.

La Sicilia informa i consumatori

IL GIUDICE DI PACE

15

4. LA CONCILIAZIONE DAVANTI AL GIUDICE DI PACE

La conciliazione è esperibile anche innanzi al giudice di pace. Il giudice di pace è un magistrato onorario a titolo temporaneo. Egli opera dal 1° maggio 1995, iniziando la sua attività in sostituzione del giudice conciliatore. Si differenzia dal giudice conciliatore perché gli è stata attribuita una maggiore competenza in materia civile ed è prevista una competenza in materia penale per fatti lievi e di semplice valutazione. Il giudice di pace esercita altresì una funzione conciliativa in sede non contenziosa, cioè al di fuori di un procedimento giudiziario. L'art 322 del codice di procedura civile stabilisce che l'istanza per la conciliazione in sede non contenziosa è proposta anche verbalmente al giudice di pace competente per territorio. Non vi è alcun limite di valore e di materia, purché le controversie non siano di competenza esclusiva di altri giudici (come, per esempio, in materia di lavoro e di diritto di famiglia, separazioni o divorzi).

Ai sensi dell' art 317 c.p.c. "davanti al giudice di pace le parti possono farsi rappresentare da persona munita di mandato scritto in calce alla citazione o in atto separato, salvo che il giudice ordini la loro comparizione personale. Il mandato a rappresentare comprende sempre quello a transigere e a conciliare". Il processo verbale di conciliazione in sede non contenziosa costituisce titolo esecutivo se la controversia rientra nella competenza del giudice di pace. Negli altri casi il processo verbale ha valore di scrittura privata riconosciuta in giudizio. Questo tipo di conciliazione, se ha esito negativo, non pregiudica in alcun modo la possibilità di agire successivamente con un procedimento contenzioso.



La Sicilia informa i consumatori

LA CONCILIAZIONE CONSOB

16

5. LA CONCILIAZIONE CONSOB

Con il decreto legislativo 179/2007 si è data attuazione a quanto stabilito dall'art 27 della legge 262/2005 ed è stata istituita la **camera di conciliazione presso la Consob** per la decisione di controversie insorte tra i risparmiatori o gli investitori (esclusi gli investitori professionali) e le banche o gli altri intermediari finanziari.

La conciliazione riguarda le situazioni in cui sono stati violati gli **obblighi di informazione, correttezza e trasparenza** previsti nei rapporti contrattuali con la clientela.

E' previsto che:

- ◆ la procedura di conciliazione deve essere attivata dall'investitore con la presentazione di un'istanza e se non è stato già presentato un reclamo all'intermediario o non sono scaduti i termini ordinari per l'impugnazione del contratto;
- ◆ in sede di conciliazione le parti possono liberamente definire il contenuto dell'accordo;
- ◆ le procedure di conciliazione devono chiudersi entro 60 giorni;
- ◆ i costi devono essere contenuti nei limiti previsti per gli organismi di conciliazione gestiti da enti pubblici;

La Sicilia informa i consumatori

LA CONCILIAZIONE CONSOB

17

- ◆ le dichiarazioni rese dalle parti nel corso del tentativo di conciliazione non potranno essere utilizzate in un eventuale procedimento sanzionatorio nei confronti dell'intermediario;
- ◆ la camera di conciliazione deve avvalersi di conciliatori iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il decreto prevede, altresì, un indennizzo a favore degli investitori qualora risulti l'inadempimento degli intermediari.

La camera di conciliazione presso la Consob sarà attiva a partire dal mese di novembre 2008.



La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

18

6. LE PRINCIPALI INIZIATIVE PRIVATE DI CONCILIAZIONE

L'utilità delle procedure di conciliazione hanno trovato riconoscimento nella politica di molte aziende, consapevoli dell'importanza di questo strumento. Se ne indicano alcune fra le principali.

LA CONCILIAZIONE TELECOM ITALIA

Il modello di conciliazione scelto da Telecom Italia è quello **paritario**; l'organo che conduce la procedura conciliativa è costituito da una commissione di conciliazione composta da due membri individuati, rispettivamente, uno dalla stessa Telecom e l'altro dalle associazioni dei consumatori, al fine di garantire il contraddittorio tra le parti.

Il rappresentante delle associazioni, prima della riunione di conciliazione, deve visionare tutta la documentazione tecnico-amministrativa del caso, il cui contenuto dovrà essere comunque trattato come informazione riservata.

Il conciliatore si confronta poi con il cliente. L'utente ha inoltre la facoltà di essere ascoltato dalla commissione per esporre personalmente la propria versione dei fatti e le relative richieste. La procedura di conciliazione deve essere avviata dal consumatore attraverso la presentazione di una domanda di conciliazione da redigersi sulla base di formulari già predisposti, reperibili presso le sedi della società o presso le associazioni dei consumatori, ovvero all'ufficio di conciliazione competente per territorio istituito presso ciascuna Direzione Regionale della Telecom.

La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

19

La conciliazione può concludersi con la redazione di un verbale di conciliazione o di mancato accordo, che viene inviato al cliente a cura della segreteria della commissione; i tempi di decisione si aggirano intorno ai 45 giorni dalla presentazione della domanda alla data della redazione del verbale.

LA CONCILIAZIONE NEL SETTORE BANCARIO

Il servizio di conciliazione

È stata creata una procedura di conciliazione per risolvere velocemente le questioni che possono sorgere in ambito bancario e finanziario tra clienti e banche. Si tratta di una iniziativa promossa da Banca Antonveneta, Banca Intesa, Banca Popolare dell'Emilia Romagna, Banca Popolare di Novara e Verona, Banche Popolari Unite, Bnl, Capitalia, Mps, Sanpaolo Imi, Unicredit, con il patrocinio dell'ABI, Associazione Bancaria Italiana.

Una o entrambe le parti richiedono al **Conciliatore Bancario** di organizzare un incontro di conciliazione. Questo organismo può organizzare gli incontri in tempi brevi su tutto il territorio nazionale con l'intervento di una rete territoriale di conciliatori indipendenti.

La conciliazione deve concludersi **entro 60 giorni** lavorativi dalla prima riunione.

Se l'accordo non viene raggiunto è sempre possibile chiedere l'intervento di un arbitro oppure ricorrere al giudice. Senza l'omologazione del Tribunale, l'accordo cui si è giunti in conciliazione vale esclusivamente come contratto tra le parti.



20

La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

Per quanto riguarda i costi, il conciliatore riceve per il suo incarico un corrispettivo pagato da entrambe le parti sulla base di tariffe approvate dal Ministero della Giustizia. Le tariffe sono riportate nel regolamento per la procedura della conciliazione e sono rapportate al valore della lite.

L'Ombudsman-Giuri bancario

Dal 2003, su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana, ha preso vita l'accordo per la costituzione dell'Ufficio reclami della clientela e dell'**Ombudsam bancario**.

L'Ombudsam (parola svedese che vuol dire "colui che fa da tramite") è una sorta di giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere le controversie con le banche e gli intermediari finanziari. Si tratta di questioni inerenti l'offerta e la gestione dei servizi finanziari.

L'utente che lamenta un disservizio o un'anomalia nello svolgimento dei rapporti bancari, può rivolgersi in prima istanza all'Ufficio Reclami attivo presso ciascuna banca aderente.

L'Ufficio Reclami, entro e non oltre i 60 giorni successivi alla ricezione dell'istanza, si pronuncia accogliendo il reclamo se fondato ovvero rigettando le richieste dell'utente nel caso in cui non ritenga sussistente l'irregolarità.

Esaurito il primo stadio di valutazione presso l'Ufficio Reclami, agli utenti è riconosciuta l'opportunità di rivolgersi all'Ombudsam bancario. Si tratta di un organo collegiale istituito nell'unica sede di Roma che può essere adito dai consumatori che hanno già esperito, senza successo, la procedura interna della loro banca.

Il consumatore può farsi rappresentare da un'associazione dei consumatori che si occupa di redigere il reclamo e di coadiuvare l'assistito.

La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

21

L'Ombudsman è composto da cinque membri e decide sulla base di un'istruttoria procedimentale, con maggioranza semplice.

I consumatori hanno sempre potuto chiedere il giudizio del Giurì bancario sin dalla sua nascita nel 1993; invece le imprese, i commercianti, i professionisti, gli artigiani e le società vi possono ricorrere solo dal 1° gennaio 2006.

Il danno economico per cui il consumatore ricorre all'Ombudsman deve essere contenuto nel limite di 50 mila euro per ricorsi su operazioni successive al 1° gennaio 2006, e nel limite di 10 mila euro per le operazioni precedenti a tale data.

LA CONCILIAZIONE AUTOSTRADE PER L'ITALIA S.P.A.

Al fine di risolvere in modo semplice, gratuito e rapido alcune tipologie di controversie relative al servizio autostradale, Autostrade per l'Italia e le Associazioni dei Consumatori Adoc, Codacons e Federconsumatori hanno firmato nel maggio 2006 un protocollo di intesa.

Il protocollo prevede l'utilizzo della procedura di conciliazione per le controversie tra utenti e Autostrade per l'Italia.

Si tratta di una procedura consensuale e non obbligatoria.

La richiesta di conciliazione è gratuita; essa può essere inoltrata solo dopo che l'utente abbia presentato un reclamo o una richiesta di risarcimento danni ad Autostrade per l'Italia ed il relativo esito non sia stato ritenuto soddisfacente.

La domanda di conciliazione può essere presentata solamente per alcune tipologie di controversie che riguardano i servizi resi e la rete autostradale gestita direttamente da Autostrade per l'Italia S.p.a.



La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

I casi previsti sono i seguenti:

1. Danno causato da urto della sbarra della pista Telepass di accesso/uscita dei caselli autostradali contro il veicolo dell'utente, per errore di funzionamento degli impianti;
2. Sinistro causato da buca o dissesto del manto autostradale, ove sia accertata la responsabilità di Soc. Autostrade per l'Italia S.p.A.;
3. Danno causato da caduta di oggetti distaccatisi da strutture autostradali;
4. Danno da investimento di animali o oggetti non rimossi tempestivamente dalla rete autostradale a cura di Autostrade per l'Italia S.p.A. rispetto al momento della prima conoscenza dell'evento;
5. Mancata o ritardata registrazione in banca dati della restituzione, furto o smarrimento del Telepass o della Viacard;
6. Errato calcolo del pedaggio;
7. Errata assegnazione di Telepass ad un cliente;
8. Mancato inserimento di promozione;
9. Spedizione di elenco viaggi non richiesta;
10. Errata revoca del servizio Telepass o Viacard;
11. Costi diretti dovuti a ritardato inserimento modello RID in associazione a contratto Viacard (domiciliazione bancaria di pagamento);
12. Errata apertura conto Telepass Viacard;

La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

23

13. Mancata e/o ritardata spedizione del Telepass e/o della tessera Viacard;

14. Rapporto di mancato pagamento del pedaggio, ove sia completata la fase di accertamento controllato da Autostrade per l'Italia S.p.A. per il tramite di Esse S.p.A.

Sono escluse le controversie aventi ad oggetto lesioni o danni fisici. La domanda di conciliazione può essere presentata esclusivamente compilando il modulo appositamente predisposto e allegando copia del reclamo inviato ad Autostrade per l'Italia e della relativa risposta, ove pervenuta.

Come si svolge la procedura di conciliazione?

Il tentativo di conciliazione è effettuato da una Commissione Paritetica di Conciliazione, costituita da un rappresentante dell'utente indicato dalle associazioni dei consumatori aderenti e da un conciliatore nominato da Autostrade per l'Italia S.p.a. La procedura, che ha una durata non superiore a 120 giorni, prevede un primo incontro tra i conciliatori entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della domanda di conciliazione. È possibile per l'utente essere presente ai tentativi di conciliazione qualora questi lo indichi esplicitamente nel modulo di domanda. Il conciliatore indicato dall'Associazione dei consumatori deve tempestivamente comunicare all'utente la proposta conciliativa ed i relativi contenuti dell'eventuale accordo. La procedura si conclude con la firma da parte dell'utente del verbale di avvenuta conciliazione o, nel caso in cui la Commissione non riesca ad individuare alcuna ipotesi di soluzione ovvero nel caso in cui la soluzione avanzata della Commissione venga respinta dall'utente, con un verbale di mancata conciliazione.



24

La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

Come si presenta la domanda di conciliazione?

La domanda di conciliazione si deve presentare esclusivamente compilando il modulo predisposto; l'utente deve indicare l'oggetto della tipologia della controversia e deve allegare copia del reclamo inviato ad Autostrade per l'Italia S.p.A. nonché copia della relativa risposta ricevuta. La domanda può essere effettuata senza allegare copia della risposta solo se non si è avuto riscontro da parte di Autostrade per l'Italia S.p.A. nei tempi indicati dalla Carta dei Servizi. E' possibile presentare la domanda tramite le associazioni dei consumatori aderenti, oppure direttamente, tramite raccomandata, fax o mail, allegando tutta la documentazione (vedi voce "riferimenti utili").

Il modulo è scaricabile direttamente dal sito di Autostrade per l'Italia (www.autostrade.it). Il modulo è, inoltre, distribuito presso tutti i "Punto Blu" di Autostrade per l'Italia S.p.A. nonché presso le sedi territoriali delle associazioni dei consumatori.

LA CONCILIAZIONE POSTE ITALIANE

Poste Italiane S.p.A. e 16 associazioni dei consumatori hanno definito una procedura di conciliazione al fine di migliorare la qualità del servizio pubblico postale.

La domanda di Conciliazione può, però, essere presentata soltanto successivamente al reclamo presentato direttamente dall'utente, qualora l'esito dello stesso sia ritenuto insoddisfacente.

La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

25

I reclami devono riguardare spedizioni nazionali relative ai prodotti di corrispondenza e pacchi indicati nella Carta della Qualità del servizio pubblico postale e cioè: Posta Raccomandata; Posta Assicurata; Postacelere 1 Corriere Espresso Nazionale; Telegramma; Fax; Pacco Ordinario; Paccocelere1 Corriere Espresso Nazionale e Paccocelere3.

La controversia che può essere trattata in sede conciliativa riguarda le ipotesi di ritardi, perdita, danneggiamento totale o parziale, in cui emerge un danno economico accertato, di natura non indiretta, derivante da un provato disservizio di Poste Italiane S.p.A.

Si può ricorrere alla Procedura di Conciliazione per controversie fino a 500 euro.

Presso ciascuna sede regionale di Poste Italiane S.p.A. è istituita una Commissione di Conciliazione, la quale presiede a tutta l'attività prevista e disciplinata dal Regolamento.

La Commissione di Conciliazione è formata da un rappresentante di Poste Italiane e da un rappresentante di una fra le associazioni dei consumatori firmatarie del Regolamento.

Come si svolge la procedura di conciliazione?

L'utente può avere accesso alla procedura di conciliazione, senza alcun onere, ogni volta che, presentato un reclamo, abbia ricevuto da Poste Italiane S.p.A. una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.



La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

26

La domanda di conciliazione deve essere inviata entro trenta giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo ovvero, in caso di mancata risposta entro i termini previsti dalla Carta della Qualità, entro ulteriori trenta giorni lavorativi.

La domanda di conciliazione può essere presentata solo se è stato già presentato reclamo e la risposta di Poste Italiane S.p.A. sia ritenuta insoddisfacente.

L'utente può avviare la procedura di conciliazione presentando domanda tramite le Associazioni aderenti o direttamente presso un ufficio postale.

Dopo la presentazione della domanda di conciliazione, il componente della Commissione che rappresenta l'utente ha accesso, nei limiti di legge, alla documentazione relativa al caso prospettato.

Il procedimento si conclude con la sottoscrizione del verbale di conciliazione, che le parti si obbligano ad accettare integralmente.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto, sottoscrivendo un verbale di mancato accordo.

LA CONCILIAZIONE CON ANIA PER RC AUTO

Il protocollo di intesa tra l'Ania (Associazione nazionale imprese di assicurazione) e le associazioni dei consumatori Adiconsum, Altroconsumo, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale dei Consumatori, firmato nel 2001, prevede il ricorso facoltativo

La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

27

alla conciliazione come via alternativa a quella giudiziaria per risolvere le controversie tra consumatori e compagnie assicurative.

Si può accedere alla procedura di conciliazione recandosi presso uno sportello delle associazioni dei consumatori a condizione che il consumatore:

- ◆ abbia una controversia con un'impresa di assicurazione aderente che comporti una richiesta di indennizzo massimo di 15.000 euro;
- ◆ abbia presentato reclamo direttamente o tramite le associazioni dei consumatori e non abbia ottenuto un risultato soddisfacente, oppure non abbia ricevuto, trascorsi 30 giorni, alcuna risposta dall'invio del reclamo ovvero 15 nel caso in cui il reclamo sia stato effettuato da un'associazione dei consumatori;
- ◆ non si sia già rivolto alla magistratura e non abbia incaricato altri soggetti a rappresentarlo contro la compagnia relativamente all'oggetto della conciliazione.

L'associazione dei consumatori valuta il caso, verifica le condizioni di ammissibilità e, se lo ritiene fondato, lo presenta ad una commissione di conciliazione composta da un proprio rappresentante e da un rappresentante della compagnia di assicurazione. La commissione deve decidere entro 30 giorni. Se la risposta, infine, non soddisfa ancora l'assicurato, egli può sempre scegliere di non accettare e di procedere per le vie legali ordinarie.

Per scaricare il modulo per la conciliazione è possibile consultare il sito dell'Associazione nazionale imprese di assicurazione (vedi riferimenti utili).



La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

28

LA CONCILIAZIONE H3G (TELEFONIA TRE)

La procedura conciliativa di H3G si svolge on line su una piattaforma web attraverso l'utilizzo di strumenti informatici disponibili sul sito del gestore (www.tre.it).

Presso la sede dell'azienda (vedi riferimenti utili), è stato istituito un ufficio di conciliazione dotato di una segreteria che fornisce ai conciliatori ed alle parti il necessario supporto organizzativo nello svolgimento delle rispettive funzioni ed attività.

La segreteria dell'ufficio di conciliazione:

- ◆ riceve le domande necessarie per attivare la procedura di conciliazione;
- ◆ cura l'elenco dei conciliatori e trasmette ai conciliatori, individuati sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
- ◆ predispone l'avviso della convocazione e lo comunica alle parti;
- ◆ tiene copia dei verbali di conciliazione che provvede a inviare alle parti alla conclusione della procedura.

La controversia è curata da una commissione paritetica formata da due conciliatori, un conciliatore in rappresentanza di H3G e un conciliatore delle associazioni dei consumatori che hanno firmato l'accordo in rappresentanza dell'utente.

La procedura di conciliazione può essere attivata dopo aver presentato apposito reclamo. Se l'utente non è soddisfatto della risposta, può fare richiesta di conciliazione.

L'utente dovrà dunque scaricare, dall'area dedicata del sito, il relativo modulo di domanda, compilarlo, sottoscriverlo ed inviarlo (vedi riferimenti utili).

La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

29

In questo caso, la domanda di conciliazione verrà assegnata, a rotazione, ad una delle associazioni che aderiscono alla procedura. In alternativa, l'utente ha la facoltà di scegliere una delle associazioni dei consumatori che hanno aderito al protocollo ed inoltrare attraverso essa la domanda di conciliazione; ovviamente questa associazione rappresenterà l'utente durante la fase conciliativa. L'associazione incaricata si occuperà di compilare la domanda, di inviarla e di assistere l'utente nel corso del procedimento fino alla sua conclusione.

La conciliazione si intende instaurata nel momento in cui perviene la domanda di conciliazione alla segreteria dell'ufficio di conciliazione. La segreteria comunica ai conciliatori designati e alle parti la data della discussione per l'espletamento del tentativo di conciliazione.

Entro 10 giorni dal ricevimento dell'avviso che indica la data della discussione, le parti possono presentare all'ufficio di conciliazione le proprie argomentazioni con le relative informazioni ed eventuali documenti a supporto delle proprie tesi.

La procedura di conciliazione è gratuita e si esaurisce entro 30 giorni dal ricevimento della domanda di conciliazione.

LA CONCILIAZIONE WIND

La Wind ha siglato nel 2006 un accordo con le associazioni dei consumatori Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Assoutenti, Casa del Consumatore, Centro Tutela Consumatori e Utenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Legaconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori, al fine di istituire una procedura di conciliazione paritetica per risolvere le controversie tra il gestore telefonico e gli utenti.



La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

30

Si tratta di un' iniziativa gratuita per l'utente, il quale può accedervi ogni volta che, presentato un reclamo (tramite fax, servizio clienti, raccomandata a/r o attraverso il sito istituzionale della Wind area "consumatori", oppure tramite una delle associazioni firmatarie dell' accordo) abbia ricevuto da parte di Wind una risposta ritenuta insoddisfacente, ovvero non abbia ricevuto alcuna risposta.

L'avvio della procedura si ha con la compilazione di un modulo disponibile online o presso le associazioni dei consumatori su tutto il territorio nazionale. Nel modulo l'utente inserisce i dati e la causale relativa alla tipologia di controversia che viene presentata alla segreteria di conciliazione.

La segreteria si trova presso l' ufficio di conciliazione, ufficio che ha sede a Roma ed a Milano.

La segreteria si occupa di:

- ◆ ricevere le domande necessarie per attivare la procedura e protocollarle;
- ◆ curare l'elenco dei conciliatori e trasmettere ai conciliatori individuati, sulla base delle domande di conciliazione, la relativa documentazione;
- ◆ predisporre l'avviso della convocazione e trasmetterlo alle parti;
- ◆ tenere copia dei verbali di conciliazione che provvede a consegnare alle parti alla conclusione della procedura.

La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

31

La controversia viene posta all'attenzione di una commissione formata da un rappresentante di Wind e da un rappresentante di una fra le associazioni firmatarie, designato dall'utente, ovvero, in assenza di sua indicazione, designato secondo un criterio di turnazione.

La domanda di conciliazione deve essere inviata entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, ovvero, in caso di mancata risposta, entro ulteriori 30 giorni lavorativi.

L'utente ha la facoltà di avviare la procedura presentando domanda tramite le associazioni dei consumatori ovvero direttamente presso gli uffici di conciliazione designati.

LA CONCILIAZIONE ENEL

Enel e le associazioni dei consumatori Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codici, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, hanno firmato un accordo nel 2006 per avviare una procedura di conciliazione.

La procedura, che si svolge interamente online, è stata inizialmente sperimentata in Piemonte ed è stata poi estesa agli oltre 20 milioni di clienti domestici dell'elettricità e del gas su tutto il territorio nazionale.

La conciliazione, che è completamente gratuita per l'utente, è svolta da una commissione paritetica formata da un rappresentante di Enel e da un conciliatore dell'associazione dei consumatori che rappresenta l'utente.



La Sicilia informa i consumatori

LE INIZIATIVE PRIVATE

32

La procedura riguarda gli utenti con contratti di fornitura di energia elettrica per uso domestico e condominiale fino a 15 kilowatt e coloro che hanno stipulato contratti di fornitura di gas con consumi effettivi non superiori ai 50.000 metri cubi all'anno.

La conciliazione può essere attivata soltanto da una delle associazioni dei consumatori firmatarie del protocollo e solo dopo che Enel abbia risposto in modo insoddisfacente, ovvero non abbia dato risposta al reclamo scritto dell'utente.

La procedura di conciliazione ha natura volontaria. L'utente resta pertanto libero, in qualsiasi momento precedente l'eventuale sottoscrizione di un accordo solutivo, di rinunciare al tentativo di conciliazione e di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.

Per aderire alla conciliazione basta che il consumatore contatti uno degli sportelli delle associazioni consumatori firmatarie del protocollo.

La Sicilia informa i consumatori



33

| | |
|---|--|
| Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Agrigento Sportello di conciliazione | Piazza Gallo, 317 92100 - Agrigento tel. 0922.490239 |
| Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Catania Sportello di conciliazione | Via Cappuccini, 2 95124 - Catania tel. 095.7361300 fax 095.7361301 |
| Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Enna Sportello di conciliazione | Piazza Garibaldi, 1 94100 - Enna Tel. 0935.501155 |
| Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Palermo Ufficio di conciliazione | Via E. Amari, 11 90100 - Palermo tel. 091.6050352 fax 091.6050398 |
| Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Ragusa Sportello di conciliazione | Piazza Libertà 97100 - Ragusa tel. 0932.671249 fax 0932.671245 |
| Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Siracusa Sportello di conciliazione | Via Duca Abruzzi, 4 96100 - Siracusa tel. 0931.403211 fax 0931.66066 |
| Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Trapani Sportello di conciliazione | C.so Italia, 30 91100 - Trapani tel. 0923.800237 tel. 0923.800236 fax 0923.29564 |

RIFERIMENTI UTILI



34

La Sicilia informa i consumatori

RIFERIMENTI UTILI

| | |
|--|---|
| Segreteria Ufficio di Conciliazione Telecom | Via Ugo la Malfa, 99 90146 Palermo - fax 800051771 |
| Conciliatore Bancario | Via delle Botteghe Oscure, 54 00186 - Roma - tel. 06.67482250 associazione@conciliatorebancario.it www.conciliatorebancario.it |
| Direzione tutela dei consumatori Autorità per le Garanzie nelle telecomunicazioni | Via delle Muratte 25 00187 - Roma |
| Ombudsm Giurì bancario | Via IV Novembre, 114 00187 - Roma fax 06.6767400 segreteria@ombudsmanbancario.it |
| Autostrade per l'Italia Ufficio di Conciliazione | Via Bergamini, 50 00159 - Roma fax 06.43632180 conciliazione@autostrade.it www.autostrade.it |
| Ania Associazione Nazionale Imprese Assicurazione | www.ania.it |
| Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni | www.agcom.it |
| H3G S.p.A. | Via Alessandro Severo, 246 00145 - Roma - www.tre.it |
| Wind | www.wind.it |
| Enel S.p.A. | www.enel.it |

La Sicilia informa i consumatori



35

NOTE

Programma Generale di intervento 2007/2008 della Regione Siciliana
realizzato con l'utilizzo dei fondi del Ministero dello Sviluppo Economico

immagine in copertina © Yuri Arcurs - Fotolia.com

La Sicilia informa i Consumatori

LA CONCILIAZIONE

Le procedure conciliative,
gli organi competenti,
i tempi e i modi per ottenere
la tutela dei propri diritti violati.

