



LA CONCILIAZIONE LE ADR DI CONSUMO E LA NUOVA PIATTAFORMA ODR

Modulo formativo in e-learning realizzato nell'ambito del Progetto SPID Sostenere la Partecipazione alla Innovazione digitale

Aggiornato al D.M. Giustizia n. 27/22 in G.Uff. del 12.04.22



Cos'è la risoluzione alternativa delle controversie (ADR)?

- La sigla ADR sta per Alternative Dispute Resolution (risoluzione alternativa delle controversie) e contraddistingue le procedure che si attivano per risolvere le controversie tra consumatori e imprese su contratti di vendita di beni e servizi.
- L'ADR può essere utilizzata per qualsiasi controversia nata da un contratto tra un commerciante e un consumatore, sia che il prodotto sia stato acquistato online o offline, sia che se le parti vivano in Paesi uguali o diversi all'interno dell'UE.

NORMATIVA DELL'UNIONE EUROPEA



LA DIRETTIVA ADR 2013/11/UE: OPERATIVITA'

Obiettivi

- Armonizzazione dei sistemi nazionali circa requisiti e standard di qualità delle procedure ADR per consumatori e degli organismi incaricati della loro gestione

Campo di applicazione

- Tutte le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto obbligazioni derivanti da contratti conclusi tra professionisti e consumatori UE
- **Esclusioni:**
 - servizi di assistenza sanitaria e organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua
 - procedure di reclamo dei consumatori gestiti dal professionista, negoziazione diretta tra consumatore e professionista e liquidazione giudiziale

LA DIRETTIVA ADR 2013/11/UE: OBBLIGHI

Obblighi per gli Stati membri

- Fornire meccanismi per la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori in diversi settori che soddisfino gli standard di qualità previsti
- In alternativa, creare un organismo ADR «residuo» che tratti le controversie nei casi in cui nessun organismo ADR sia competente a farlo

Requisiti applicabili agli organismi ADR

- Fornire su sito web tutte le informazioni necessarie sulla procedura ADR
- Su richiesta delle parti, mettere a disposizione tali informazioni anche su supporto durevole
- Offrire al consumatore la possibilità di presentare un reclamo offline
- Consentire lo scambio di informazioni tra le parti per via elettronica o servizi postali
- Garantire la protezione dei dati personali

Termine per recepimento: 9 luglio 2015

LA DIRETTIVA ADR 2013/11/UE: IL RECEPIMENTO IN ITALIA

- L'Italia ha recepito la Direttiva 2013/11/UE con il **D.lgs n. 130/15** che ha inserito nel Codice del Consumo una sezione specifica per le ADR di consumo (Artt. 141-141 decies).
- Previsi obblighi, facoltà e requisiti specifici degli **organismi di ADR**: *qualsiasi organismo (pubblico o privato), a prescindere dalla sua denominazione, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR ed è iscritto nell'elenco di cui all'articolo 141- decies (tenuto dalle autorità di competenza)*
- Definiti ruolo e funzioni delle Autorità competenti per la predisposizione e gestione del registro degli organismi di ADR .
- Riconosciute anche le «negoziazioni paritetiche» tra Associazioni di Consumatori e Imprese.

LE AUTORITA' COMPETENTI E IL RUOLO DEL MISE

- Ai sensi del novellato Codice del Consumo (Art.141 decies comma 8) *«entro il 9 luglio 2018 e successivamente ogni quattro anni, il MISE, quale punto di contatto unico, con il contributo delle autorità competenti, pubblica e trasmette alla Commissione europea una relazione sullo sviluppo e sul funzionamento di tutti gli organismi ADR stabiliti sul territorio della Repubblica Italiana».*
- Per le funzioni di elenco, iscrizione, monitoraggio, vigilanza, cancellazione le Autorità competenti sono le seguenti:
 - **Ministero di Giustizia e Ministero dello Sviluppo Economico; AGCOM; Consob; ARERA; Banca d'Italia; Ministero dello Sviluppo Economico (per le negoziazioni paritetiche non regolamentate dalle authority).**

I VANTAGGI DELLE ADR

L'ADR è privata

A differenza dei tribunali, l'ADR non è generalmente condotta in pubblico, riducendo così al minimo il rischio di danno reputazionale che potrebbe derivare da una controversia.

L'ADR è flessibile

L'uso dell'ADR può portare a soluzioni pragmatiche che voi e il vostro cliente potreste considerare più convenienti di quanto potrebbe essere prescritto dalla legge o imposto da un tribunale.

L'ADR è facile da usare

È stata pensata per essere facile da usare ed è generalmente meno formale rispetto alle procedure giudiziarie.

L'ADR ha un costo non elevato

È fornita gratuitamente o tramite tassa nominale.

L'ADR è efficiente

Una controversia sarà risolta, con l'ADR, entro 90 giorni, salvo casi eccezionali.

L'ADR promuove le buone intenzioni

L'utilizzo dell'ADR sarà visto dai vostri clienti come un segno di buona volontà, di impegno per la correttezza e un buon servizio nei loro confronti.

LE NEGOZIAZIONI PARITETICHE TRA AA.CC E IMPRESE

- **Struttura:** rapporto bilaterale, dove non è prevista la presenza di un terzo soggetto ma solo delle parti – la controversia si dirime (o meno) solo nel caso in cui le parti giungano in autonomia ad un accordo.
- **Effetto:** tutto l'onere di gestione della trattativa è rimesso alle parti, che dovranno fare affidamento solo sulle loro capacità di dialogo qualora desiderino risolvere la controversia.
- In caso di stallo resta il mancato accordo.

LE NEGOZIAZIONI PARITETICHE NEL CODICE DEL CONSUMO (ART. 141 TER) REQUISITI (1)

- Disciplinate da **protocolli di intesa stipulati tra i professionisti o loro associazioni e un numero non inferiore a un terzo delle associazioni dei consumatori e degli utenti**, di cui all'articolo 137, nonché quelle disciplinate da **protocolli di intesa stipulati nel settore dei servizi pubblici locali**
- **Requisiti integrativi D.lgs.130: INDIPENDENZA E TRASPARENZA**
 - a) commissione paritetica composta da un numero uguale di rappresentanti delle AACCC e di rappresentanti del professionista;
 - b) persone fisiche incaricate **mandato di almeno tre anni**;
 - c) rappresentante delle AACCC **nessun rapporto lavorativo con il professionista** per l'intera durata dell'incarico e per un periodo di tre anni dalla cessazione dello stesso; **nessun contributo finanziario diretto** da parte del professionista; contributi erogati dal professionista a parziale rimborso all'associazione dei consumatori per gli oneri sostenuti per **prestare assistenza gratuita al consumatore** nella procedura ADR erogati in modo trasparente

LE NEGOZIAZIONI PARITETICHE NEL CODICE DEL CONSUMO (ART. 141 TER) REQUISITI (2)

d) obbligo del rappresentante del professionista di non avere alcun rapporto lavorativo con il professionista per un periodo di tre anni decorrenti dalla cessazione del proprio incarico nell'organismo ADR;

e) **l'organismo di risoluzione delle controversie**, ove non abbia distinta soggettività giuridica rispetto al professionista o all'organizzazione professionale o all'associazione di imprese di cui il professionista fa parte, deve essere dotato di sufficiente autonomia e di un **organo paritetico di garanzia** privo di collegamenti gerarchici o funzionali con il professionista, deve essere chiaramente separato dagli organismi operativi del professionista ed avere a sua disposizione risorse finanziarie sufficienti, distinte dal bilancio generale del professionista, per lo svolgimento dei suoi compiti.

L'ELENCO DEGLI ORGANISMI RICONOSCIUTI DAL MISE (LINK ALLA NOTIFICA UFFICIALE)

- [Organismo di conciliazione paritetica Consorzio Netcomm](#)
- [Organismo di conciliazione paritetica Trenitalia S.p.A.](#)
- [Organismo di conciliazione paritetica Poste Italiane S.P.A.](#)
- [Organismo di negoziazione paritetica Trenord S.r.l.](#)

CONCILIAZIONI PARITETICHE: I PROTOCOLLI D'INTESA RICONOSCIUTI DAL MISE (elenco e link ai Protocolli e Regolamenti)

Banco Posta

[Regolamento](#)

Fastweb

[Protocollo e regolamento](#)

H3G

[Protocollo e regolamento](#)

Netcomm

[Regolamento](#)

Poste italiane

[Regolamento](#)

Poste mobile

[Regolamento](#)

Teletù

[Protocollo](#)

Tim

[Protocollo e regolamento](#)

Trenitalia

[Protocollo](#)

Vodafone

[Protocollo](#)

Wind

[Protocollo e regolamento](#)

ORGANI DELLA NEGOZIAZIONE PARITETICA

ORGANO PARITETICO DI GARANZIA: Coadiuvatore della libera negoziazione paritetica tra AACC ed Imprese e Garante dell'applicazione del protocollo, della formazione dei conciliatori nelle condizioni stabilite dal D.Lgs. 130.

COMMISSIONE PARITETICA: composta da un rappresentante della azienda ed uno del consumatore scelto tra coloro abilitati in base ad una specifica formazione. Redige un verbale che in caso di accordo ha valore di transazione ai sensi dell'art 1965 del Codice Civile

Requisiti soggettivi del negoziatore:

- ✓ Competenza
- ✓ Indipendenza
- ✓ Imparzialità

NEGOZIAZIONE PARITETICA: RISERVATEZZA

- La procedura di negoziazione paritetica è caratterizzata dal rispetto della riservatezza.
- Il negoziatore ha un dovere di riservatezza relativamente a tutte le informazioni che riceve durante la mediazione, specificando più avanti la nuova normativa sulla privacy.
- Quanto viene detto durante la procedura di ADR (sia essa mediazione o “negoziiazione paritetica”) non può essere utilizzato in altre situazioni, a meno che le parti non dispongano diversamente.

NEGOZIAZIONE PARITETICA: DEONTOLOGIA

- Il negoziatore presta la massima attenzione al rispetto dei tempi indicati nel regolamento di conciliazione paritetico al fine di garantire il buon funzionamento dello strumento.
- Ricerca la soluzione più vantaggiosa per la definizione della controversia nel rispetto della correttezza commerciale, lealtà e trasparenza

ALTRE ADR NELL'ORDINAMENTO NAZIONALE

- L'assetto normativo delle ADR in Italia (ma anche in altri paesi) si presenta molto variegato quanto a strumenti disponibili: in esso infatti coesistono ADR a carattere generale e ADR di settore, procedure volontarie e procedure obbligatorie:
- **Arbitrato (rituale e irrituale):** la soluzione della controversia è individuata da uno o più soggetti estranei alla lite e investiti per mandato dalle parti, le quali si impegnano ad accettare come vincolante detta soluzione. Nell'ipotesi rituale la decisione può assumere la medesima efficacia della sentenza del giudice. Nell'ipotesi irrituale la decisione ha efficacia vincolante per le parti di tipo negoziale.
- **Mediazione civile e commerciale:** viene conferito al mediatore, quale soggetto professionista che assiste le parti, la ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, privo del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti ma munito della facoltà di proporre alle parti una possibile soluzione conciliativa.
- **Negoziazione assistita:** in questo caso non è prevista la figura di un terzo ma sono gli avvocati ad assistere le parti in una negoziazione diretta.

RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE ON LINE

ODR

- Accanto alla crescita dell'e-commerce, è aumentato anche il numero di controversie relative agli acquisti online.
- La piattaforma di risoluzione delle controversie online (ODR) è messa a disposizione dalla Commissione Europea per aiutare i consumatori a risolvere le controversie con i professionisti online in paesi diversi dal proprio (REG. UE 524/13).
- La piattaforma ODR rende ancora più semplice l'ADR fornendo traduzioni automatizzate tra tutte le lingue dell'UE, oltre a informazioni e supporto durante l'intero processo.

ODR E OBBLIGHI DEL PROFESSIONISTA

- Indicare chiaramente il proprio indirizzo e-mail sul sito web (un modulo di contatto interattivo non è sufficiente).
- Fornire un link per la piattaforma di risoluzione delle controversie online: ec.europa.eu/odr.
- Informare i clienti dell'esistenza della piattaforma ODR e della possibilità di utilizzarla per risolvere le controversie.

ODR: PROCEDURA

- Il cliente presenta un reclamo tramite la piattaforma
- Il professionista riceve una notifica via e-mail e può registrarsi per leggerla
- Il professionista selezionerà un organism ADR e invia la proposta al cliente che può accettare o proporre un altro.
- Scelto l'organismo ADR la procedura viene incardinata e segue il suo regolamento specifico
- Tutti i passaggi sono on line e si interagisce tramite la piattaforma sino all'eventuale accordo

ODR: IL FUNZIONAMENTO NELLA PRATICA: I DATI DEL PROFESSIONISTA

Risoluzione online delle controversie



Puoi fare una ricerca nel nostro registro usando il nome o il sito web del commerciante. Se abbiamo i dati del commerciante, saranno indicati automaticamente nel modulo.

In caso contrario puoi **indicare i dati del commerciante**.

Nome del commerciante *

Indirizzo e-mail del commerciante *

Sito web del commerciante *

Paese in cui il commerciante ha sede *

Indirizzo del commerciante

Via

Codice postale **Località**

Reimposta

Salva come bozza

Avanti >

Aggiungi i dati del commerciante

È importante indicare informazioni dettagliate sul commerciante da cui hai acquistato il prodotto o servizio. Ne abbiamo bisogno per collegare il tuo reclamo all'impresa destinataria del reclamo.

Hai bisogno d'aiuto?

Lo sportello nazionale nel tuo paese può aiutarti nella procedura.

Assistenza

[Assistance services survey](#)

ODR: IL FUNZIONAMENTO NELLA PRATICA: LA DESCRIZIONE DEL RECLAMO



Quale bene o servizio hai acquistato? *
Seleziona un tipo di bene o servizio

Quando hai acquistato il bene/servizio? *
Giorno ▼ Mese ▼ Anno ▼

Qual è il prezzo pagato? *
Prezzo EUR - Euro ▼

Qual è il numero di riferimento dell'ordine?
Numero di riferimento dell'ordine indicato sulla fattura

Di che tipo di reclamo si tratta? *
Seleziona almeno un tipo di reclamo

Descrivi il tuo reclamo in dettaglio *

Che cosa chiedi? *

Allegare altri documenti al reclamo? (facoltativo) ▼

Hai già contattato il commerciante in merito al reclamo? * Sì No

Hai già tentato di trovare una soluzione Sì No

Indica i dettagli dell'acquisto

Le informazioni sul prodotto o servizio acquistato devono essere il più dettagliate possibile. In questo modo possiamo limitare l'elenco degli organismi di risoluzione a quelli meglio adatti a trattare il tuo reclamo.

Informazioni personali

Nelle caselle di testo libero del modulo non inserire informazioni personali non direttamente attinenti al reclamo.

Hai bisogno d'aiuto?

Lo sportello nazionale nel tuo paese può aiutarti nella

ODR: IL FUNZIONAMENTO NELLA PRATICA: LE INFORMAZIONI PERSONALI DEL RECLAMANTE



Come ti chiami? * Nome Cognome

Dove vivi? * Via

Codice postale Località

Paese

In quale lingua preferisci ricevere i messaggi da questo sito? *
Bългарски (BG)
Español (ES)
Čeština (CS)
Dansk (DA)

Il tuo indirizzo e-mail * Indirizzo e-mail

Il tuo numero di telefono Il tuo numero di telefono

Qualcuno ti rappresenta per questo reclamo? * Sì No

[< Vai alla fase precedente](#)

Salva come bozza

Inviata al professionista per una soluzione

Rivolgetevi a un organismo di risoluzione delle controversie

Aggiungi i tuoi dati personali

Inserite i vostri recapiti personali nel modulo. In questo modo sarà più facile per il professionista identificarvi e per l'organismo di risoluzione delle controversie contattarvi (se voi e il professionista accettate di ricorrere all'organismo di risoluzione delle controversie per risolvere il vostro caso).

Perché abbiamo bisogno di queste informazioni?

In modo che tutte le parti coinvolte nella procedura possano conoscere chi sei e contattarti più facilmente.



GRAZIE PER L'ATTENZIONE