

T & Consumi iritti

L'EDITORIALE del Presidente nazionale MDC Antonio Longo



Il Movimento Difesa del Cittadino è da sempre impegnato al fianco dei consumatori per fornire chiavi di comprensione e strumenti concreti per orientarsi nel complesso panorama del consumerismo moderno, dove il mercato si intreccia con la tecnologia, nel quadro di una regolamentazione sovrastante.

In quest'ottica si inserisce il progetto "Passepartout, per consumatori intelligenti", promosso da MDC, che mira a offrire ai cittadini "chiavi" di informazione e consapevolezza semplici ed efficaci per le scelte quotidiane. Non solo, la duplice funzione del progetto vede MDC assumere un ruolo, da un lato, di **difensore**, intervenendo nei casi concreti di abuso, truffa o errori, dall'altro di **formatore**, supportando il consumatore a diventare protagonista della propria condizione e non semplice destinatario passivo dei servizi. In un'epoca in cui l'informazione è ampia ma non sempre chiara, in cui i contratti si firmano online ma le clausole restano opache, e in cui la tecnologia avanza più rapidamente delle tutele, il consumatore rischia l'insicurezza o la marginalizzazione.

MDC offre un punto di riferimento, una bussola che aiuta a riconoscere i pericoli – truffe telefoniche, errori nei servizi, contesti normativi complessi – e a trasformarli in opportunità di scelta consapevole. Il valore aggiunto non risiede solo nell'assistenza al singolo: è nel **cambiamento culturale**, nel far crescere una comunità di consumatori informati e attivi.

Con il progetto Passepartout, MDC contribuisce a costruire un ecosistema dove la tutela non è soltanto reattiva, ma preventiva e partecipata. Ed è proprio questa visione che oggi rende il Movimento un alleato indispensabile per chi, ogni giorno, deve fronteggiare il mercato senza sentirsi solo.

IN PRIMO PIANO

Gli strumenti alternativi alla giurisdizione per la risoluzione delle controversie

In materia dei diritti dei consumatori, fin dal 1998 la Commissione europea ha promosso l'avvio al ricorso di **strumenti alternativi alla procedura giudiziale** che nell'assetto di allora – come oggi – comporta un aggravio di tempi e costi per il consumatore, difficilmente sostenibili in ragione del micro credito generalmente vantato nei confronti degli operatori di beni e servizi. Nel corso degli anni si è poi giunti alla Direttiva 2013/11/UE e al Regolamento 2013/11/UE con cui sono stati istituiti **gli Organismi ADR** (*Alternative Dispute Resolution, risoluzione alternativa delle controversie*) ed **ODR** (*On-line Dispute Resolution*) nelle controversie relative ad obbligazioni contrattuali di vendita o di servizi tra professionisti e consumatori.

Segue a pagina 2

IN QUESTO NUMERO

I Progetti pagina 6

GLI STRUMENTI ALTERNATIVI ALLA GIURISDIZIONE PER LA RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

NORMATIVA ITALIANA:

Dalla mediazione agli organismi ADR

Negoziatore e conciliatore ADR,
Project Manager



Il legislatore nazionale ha recepito le normative comunitarie creando un **sistema binario diviso tra mediazione civile e commerciale** con l'istituzione di Organismi di mediazione iscritti presso il Ministero di Giustizia che detiene anche l'albo dei mediatori e l'ADR per i consumatori prevedendo l'istituzione di Organismi ADR

iscritti presso il Ministero dell'Impresa e del Made in Italy, ma senza albo per i negoziatori/conciliatori. Si tratta di **due distinti istituti giuridici** con regole e operatività differenti, ma interconnessi, avendo in comune la caratteristica di essere **due strumenti deflattivi del contenzioso che riducono costi e tempi per il cittadino rispetto alle procedure giudiziali**.

LE DIFFERENZE

L'istituto della **mediazione civile e commerciale è stato regolamentato** con il D. Lgs. n. 28 del 2010 e recentemente integrato con i correttivi della riforma Cartabia D. Lgs. 216 del 2024. La norma prevede determinati ambiti (tra cui **la locazione, i contratti bancari e finanziari, i diritti reali** etc..) in cui è **obbligatorio il tentativo di mediazione**

prima di poter procedere con l'iscrizione di un giudizio presso il Giudice di Pace o presso il Tribunale competente. La mediazione ha dei costi fissati dall'Organismo di mediazione – secondo i parametri fissati dal Ministero di Giustizia – e resi noti sul sito dell'Organismo che variano a scaglioni a seconda del valore della questione e delle attività poste in essere dal terzo soggetto delegato dalle parti a mediare e raggiungere un eventuale accordo.

L'istituto delle **ADR in materia consumo**, invece, è stato regolamentato attraverso D. Lgs. n. 130 del 2015, il quale ha modificato il codice del Consumo inserendo gli artt. 141 bis e ss. prevedendo la possibilità di ricorrere alla **negoziiazione paritetica** previo accordo tra il professionista e le associazioni dei consumatori attraverso lo strumento dei protocolli di intesa e regolamenti che disciplinano le regole procedurali.

A differenza della mediazione, **non esiste un terzo soggetto**, ma il consumatore verrà rappresentato da un negoziatore formato che direttamente tratterà con un negoziatore del professionista per tutelare i diritti del consumatore. Inoltre, i vantaggi delle ADR consistono nella veloce ed efficace soluzione senza dover sostenere alcun costo per istruire la negoziazione.

Consumatori e imprese hanno così l'opportunità di risolvere eventuali controversie nazionali o transfrontaliere riguardo a contratti di vendita o prestazioni di servizi attraverso un reclamo (una procedura ADR) presso un organismo ADR sull'operato del quale vigila un'autorità competente¹.

ORGANISMI ADR IN ITALIA

Il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MiMIT) riconosce gli Organismi ADR presso alcune **Camere di Commercio** dove potranno essere avviate le procedure e, in particolare, **Irpinia Sannio, Vibo Valentia, Toscana Nord Ovest, Bari, Bolzano, Caserta, Napoli e Cosenza**.

Lo stesso Ministero, inoltre, riconosce come ADR le procedure di conciliazione regolate dalle **Autorità Amministrative indipendenti** nei settori energetici, gas ed idrico, Trasporti e Comunicazioni.

In quest'ultimo settore in particolare, nel corso degli anni abbiamo assistito ad un allargamento delle competenze – vuoi anche in ragione dei cambiamenti digitali che hanno influito soprattutto il mondo delle telecomunicazioni – includendo anche i media audiovisivi (le cd. Pay TV).



<http://www.sportelloperilconsumatore.it/lo-sportello/i-servizi/servizio-conciliazione>



<http://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>



<https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>

¹ <https://www.mimit.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie>

Inoltre, riconosce anche l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** regolato dalla **Banca d'Italia** per tutte le controversie riguardanti servizi bancari e finanziari – compresi i servizi di pagamento – come conti correnti, mutui, prestiti personali entro il limite di valore di € 200.000,00 e l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)** regolato dalla **Consob** per tutte le controversie che hanno ad oggetto la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nei servizi di investimento dei risparmi in strumenti finanziari e nel servizio di gestione collettiva del risparmio (SGR, SICAV, SICAF).



ABF



Arbitro per le Controversie Finanziarie

CONSOB

Sono, inoltre, riconosciuti gli Organismi ADR che operano mediante **Negoziazione Paritetica**, quali **Consorzio Netcomm** che si occupa di dirimere controversie tra consumatori utenti e aziende che vendono beni e/o servizi online, **Trenitalia S.p.a.** che si occupa di trasporto, **Poste Italiane S.p.a.** nel settore di spedizioni e **Banco Posta** nel settore bancario, **Poste mobile** nel settore telecomunicazioni, e le quattro principali aziende di telecomunicazioni **TIM, Vodafone, Wind Tre e Fastweb**.

NEGOZIAZIONE PARITETICA, RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

La negoziazione paritetica è stato lo strumento principale per tutelare i diritti dei consumatori utenti prima dell'attuale assetto normativo diviso tra mediazione, arbitrato e conciliazione.

La negoziazione paritetica - quale strumento specifico di risoluzione stragiudiziale di specifiche controversie di consumo - presenta delle «caratteristiche “ibride” e del tutto peculiari» che la rendono non del tutto riconducibile alle altre forme di ADR, configurando una speciale forma di “ADR di consumo, di natura volontaria e valutativa”².

La negoziazione paritetica rappresenta un **unicum nel panorama delle procedure stragiudiziali in Europa**, configurando una vera e propria **best practice** nelle relazioni tra imprese e consumatori³.

Ancora oggi continua a coesistere insieme alle altre forme giuridiche di *Alternativa Dispute Resolution* rimanendo l'unico strumento ADR che per i consumatori utenti viene

reso **a titolo gratuito** senza dover pagare alcuna indennità o emolumento.

Attualmente sono attivi 36 Organismi ADR suddivisi nei seguenti comparti merceologici: Telecomunicazioni, Energia, Gas, Idrico e Teleriscaldamento, Trasporti e mobilità, Bancario e Finanziario, Recupero crediti, Commercio elettronico, Prodotti postali, Assicurazioni e Turismo.

Ancora oggi il settore delle negoziazioni paritetiche registra nel 2019 32.846 domande di negoziazione, nel 2020 25.733 e nel 2021 22.557⁴.

I fattori che hanno determinato un abbassamento del numero di negoziazioni sono da rinvenire principalmente nel Covid che, impedendo l'uscita da casa, ha determinato una contrazione notevole di utenti che per lo più si recavano personalmente presso le Associazioni dei consumatori per ricevere assistenza e tutela.

Purtroppo la conoscenza di tali strumenti da parte dei consumatori continua ad essere ancora oggi troppo bassa, troppo poco conosciuta determinando una scarsa cultura sul tema della negoziazione paritetica.

In questo senso, il ruolo delle Associazioni dei consumatori continua ad essere un ruolo nevralgico per la tutela degli interessi collettivi dei consumatori.

Per quanto concerne in particolare il Movimento Difesa del Cittadino, sono stati sottoscritti **protocolli di intesa e Regolamenti conciliativi** con i principali **fornitori di energia e gas** (**Acea e Acea Energia, Edison, Enel, Iren, E-On, A2A, Eni Plenitude**), con le **principali aziende di telecomunicazioni** (**TIM, Wind Tre, Vodafone e Fastweb**), con **istituti bancari** (**come Intesa Sanpaolo, Unicredit,.....**) con **Poste Italiane** (sia per quanto concerne il **settore postale che il settore bancario**), con le più importanti aziende che si occupano di **trasporto** (**Trenitalia, Autostrade,**).

Con la sottoscrizione dei protocolli di intesa ed i Regolamenti conciliativi viene costituito a sua volta il cd. **Organismo di conciliazione** formato dalla segreteria di conciliazione presso la singola realtà aziendale, un conciliatore lato aziendale ed un conciliatore in rappresentanza degli interessi dei consumatori.

Per ogni settore aziendale, a sua volta, viene istituito un **Organo paritetico di garanzia** affinché tutti gli Organismi operino in maniera uniforme e sovrintende, con poteri di indirizzo, il funzionamento di questi ultimi, in alcuni casi anche coordinando la formazione biennale dei conciliatori sia lato aziendale che lato consumerista.

PROCEDURA DI NEGOZIAZIONE PARITETICA

Se la conosci, la usi!

I vantaggi per i consumatori nell'aderire ad una procedura di negoziazione paritetica possono essere riassumibili in poche parole: **gratuita, breve, terza ed imparziale e regolamentata.**

² P. Bartolomucci, “Le negoziazioni paritetiche quali procedure di risoluzione alternativa delle controversie di consumo: linee evolutive e prospettive”, in www.consumersforum.it.

³ P. Bartolomucci, *ibidem*, in www.consumersforum.it.

⁴ <https://www.mimit.gov.it/index.php/it/mercato-e-consumatori/tutela-del-consumatore/controversie-di-consumo/adr-risoluzione-alternativa-controversie>.

Caratteristiche ADR



GRATUITA

Il consumatore non deve sostenere alcun costo di giudizio ed alcuna spesa legale, ma potrà farsi assistere da l'associazione.



TERZA E IMPARZIALE

Il conciliatore, formato ed aggiornato ogni due anni, potrà tutelare meglio gli interessi dei consumatori conoscendo le regole alla base della conciliazione.



TEMPI BREVI

Attraverso i protocolli di conciliazione, vengono dettati tempi certi, brevi e definiti entro i quali il procedimento deve concludersi.



PROTOCOLLI REGOLAMENTI

Il sistema della negoziazione paritetica è regolamentato attraverso protocolli sottoscritti tra le aziende e le associazioni dei consumatori.

Spesso il vero limite è costituito dalla mancata conoscenza da parte dei consumatori utenti degli step che devono seguire affinché la propria rimostranza non rimanga uno sfogo senza risultato, ma sia un atto finalizzato a perseguire un obiettivo specifico a tutela dei propri interessi. Indipendentemente dal tipo di negoziazione che

si vuole attivare, il procedimento è sempre lo stesso per tutti: **Reclamo scritto** (presso gli indirizzi e-mail, PEC, online, raccomandata previsti dal contratto sottoscritto con il proprio fornitore), **mancata risposta al reclamo entro 30/45 giorni** (a seconda del tempo previsto all'interno della Carta dei Servizi) **o risposta insoddisfacente al reclamo**.

La procedura



D. LGS N. 130 DEL 2015 CHE HA INSERITO ARTT. 141 E SS. CODICE DEL CONSUMO -
PROTOCOLLI DI INTESA E REGOLAMENTI

RECLAMO

Reclamo scritto



Mancata risposta 30/45 giorni

Risposta insoddisfacente

CONCILIAZIONE

Organismo di Conciliazione



Segreteria della conciliazione

Conciliatore paritetico lato azienda + lato Associazioni consumatori

La conciliazione è una vera e propria procedura che prevede **l'iscrizione di una domanda di conciliazione** tramite modulo online o cartaceo presso la segreteria dell'Organismo di Conciliazione dell'azienda o autonomamente da parte del consumatore utente oppure direttamente - su delega scritta - da parte delle Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto Regolamento e Protocollo di conciliazione con la prima.

Tra il reclamo e la domanda di conciliazione non deve intercorrere più di un anno, rappresentando quest'ultima condizione di improcedibilità della domanda.

La procedura deve comunque terminare **entro 90 giorni**, salvo determinati casi complessi che prevedono la possibilità di una proroga di ulteriori 30 giorni.

La procedura si conclude con un verbale che il consumatore sarà libero di accettare o meno entro un tempo determinato dal protocollo della singola azienda e che varia tra 7/15 giorni dal ricevimento della proposta.

Il verbale positivo ha valore di atto transattivo.

In caso di mancata esecuzione degli obblighi previsti dal verbale positivo di conciliazione di titolo esecutivo e può essere fatto valere in giudizio consentendo l'esecuzione forzata per recuperare il credito riconosciuto all'interno del verbale.

È di tutta evidenza come le ADR, ed in particolare la negoziazione paritetica, siano un'opportunità per le parti in conflitto di **trasformare una posizione di disaccordo in creazione di soluzioni condivise, innovative e comunemente soddisfacenti** rispetto ad una possibile causa in Tribunale o presso il Giudice di Pace con dispendio di energia e denaro.

Oggi ciò che il legislatore potrebbe compiere per la società è il rafforzamento dell'istituto delle negoziazioni paritetiche, così da riconoscere il ruolo centrale del consumatore, motore dell'economia, e non lasciare alle Associazioni dei consumatori il compito di divulgare la conoscenza e la cultura del sistema ADR.



PROGETTI MDC

MDC LANCIA IL PROGETTO
“PASSEPARTOUT, PER
CONSUMATORI INTELLIGENTI”

Un'iniziativa nazionale per formare
cittadini più consapevoli, digitali e
sostenibili



Il Movimento Difesa del Cittadino (MDC) ha lanciato lo scorso settembre il progetto **“Passepartout, per consumatori intelligenti”**, finanziato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT) Art. 148 – L. 388/2000 – D.D. 12 maggio 2025 con l’obiettivo di offrire ai cittadini “chiavi” semplici e concrete per scelte di consumo più consapevoli, sicure e sostenibili.

Il progetto si articola in **quattro aree tematiche** — difesa dalle frodi, trasformazione ed educazione digitale, consumi sostenibili ed economia circolare, tutela della salute — e propone azioni mirate per diversi target di cittadini: giovani, famiglie, over 65, insegnanti e operatori del settore.

“Con Passepartout vogliamo offrire ai cittadini strumenti pratici per orientarsi in un mondo sempre più complesso — digitale, economico e ambientale — fornendo chiavi di conoscenza e consapevolezza per diventare consumatori realmente intelligenti e responsabili”, ha dichiarato Antonio Longo, presidente del Movimento Difesa del Cittadino.

Sul tema difesa dalle **frodi**, il progetto mira a formare e sensibilizzare i consumatori, soprattutto gli over 65, sui **rischi delle truffe online e telefoniche**, attraverso diversi strumenti, tra cui una guida informativa sulle principali frodi informatiche e modalità di tutela e incontri territoriali.

La tematica della **trasformazione ed educazione digitale** ha come obiettivo: educare i minori e i docenti all’uso consapevole delle tecnologie, promuovendo pensiero critico e prevenendo fenomeni di cyberbullismo.

Tra le attività previste vi è un **concorso nazionale per studenti delle scuole superiori** con produzione di video “peer to peer” su I.A., fake news e uso etico del digitale.

Il tema dei consumi sostenibili e dell’economia circolare mira a promuovere la sostenibilità ambientale, economica e sociale tra cittadini, imprese e PA e prevede, tra le attività, una mappatura delle best practice e webinar e incontri per creare network tra istituzioni, imprese e associazioni.

Infine, il progetto affronta il tema della salute connessa ai consumi e alla sostenibilità ambientale e prevede la realizzazione di una Guida informativa sugli effetti delle plastiche e microplastiche sulla **salute** umana.

Il progetto prevede il potenziamento dello Sportello Nazionale Online MDC, che garantirà supporto su tutto il territorio nazionale e che fornirà assistenza e informazioni ai cittadini tramite:

- Numero Verde 800.16.16.47
- Email: reclami@mdc.it



DIRITTI&CONSUMI

IL MENSILE DEL MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
Periodico mensile

Numero di iscrizione al Tribunale di Roma – Sezione Stampa
- 503/00 del 28.11.2000

Direttore Responsabile: Antonio Longo

Redazione: Gerry Mottola (caporedattore),
Monica Mazza, Francesca Costabile, Daniela D'Amore

Progetto Grafico: Eleonora Salvato

Responsabile Ufficio stampa: Monica Mazza
ufficiostampa@mdc.it

Sede e Redazione: Via Casilina, 3/T - 00182 Roma

Tel. 064881891

Mail: info@mdc.it

Stampa: Cimer Tipografia

Via Marcantonio Bragadin, 12 - 00136 Roma

Finito di stampare il 30/10/2025

La testata non riceve alcun finanziamento pubblico.



*Il Movimento Difesa del Cittadino è un'associazione fondata nel 1987 per tutelare i diritti civili dei cittadini da ogni forma di abuso da parte della burocrazia e delle aziende nei rapporti di consumo, con l'obiettivo di rendere i rapporti tra cittadino e Pubblica Amministrazione più trasparenti, promuovendo l'accesso all'informazione e favorendo la fruizione dei servizi pubblici. Quale associazione rappresentativa a livello nazionale siamo nel **Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti** presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Il Movimento è iscritto nel registro unico presso il Ministero del Lavoro e svolge attività contro le discriminazioni di ogni genere con il riconoscimento dell'**Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali**. Siamo iscritti al **Registro per la trasparenza della Commissione Europea** e al **Registro dei Portatori di interesse** presso il MIMIT. Siamo parte della **Consulta delle Associazioni dei Consumatori e dei Produttori sulla sicurezza alimentare**, presso il Ministero della Salute. Facciamo parte anche di **Consumers' Forum**, del **Forum Ania Consumatori**, di **Unirec** e di **O.I.C.** (Osservatorio Imprese e Consumatori). La nostra rete di oltre 100 sedi e sportelli in 18 regioni italiane offre quotidianamente ai soci servizi di consulenza e assistenza con esperti qualificati per tutte le problematiche connesse al risparmio consapevole e sicuro per i consumatori.*

L'ISCRIZIONE A MDC COSTA SOLO 1 EURO!

TENITI AGGIORNATO SU WWW.DIFESADELCTTADINO.IT



SCOPRI TUTTO SU MDC
WWW.DIFESADELCTTADINO.IT

**I DIRITTI DEI CONSUMATORI
VALGONO LA TUA DONAZIONE**

DONACI IL TUO 5X1000

PERCHÉ MDC SI MUOVE CON I CITTADINI PER DIFENDERNE I DIRITTI



CF 97055270587

seguici su



Movimento Difesa del Cittadino



Difesa del Cittadino



Cittadini in TV



Movimento Difesa del Cittadino



MDC Nazionale



MDC Nazionale



@movimentodifesadelcittadino



@mdc.nazionale