

**RAPPORTO DI SINTESI DELL'INDAGINE CONOSCITIVA  
SULLA DIFFUSIONE E SULL'IMPATTO DELLE PROCEDURE  
DI SOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE  
NEI RAPPORTI DI SOMMINISTRAZIONE TRA CLIENTI FINALI  
E FORNITORI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS**

*27 ottobre 2011*

## **Premessa**

*Il presente documento fornisce il resoconto dell'indagine conoscitiva svolta dalla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio in attuazione di quanto disposto dai punti 1 e 2 della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (di seguito: Autorità) 1 giugno 2011, VIS 65/11.*

*L'istruttoria conoscitiva è stata avviata dall'Autorità al fine di verificare l'impatto delle procedure extragiudiziali di soluzione delle controversie tra imprese e clienti finali domestici dei servizi elettrico e gas, e acquisire informazioni e dati utili alla predisposizione di eventuali successivi interventi di competenza dell'Autorità.*

*Il presente documento tiene conto delle informazioni e dei dati forniti dai soggetti con esperienze in attività attinenti la materia oggetto dell'indagine (imprese, Associazioni di consumatori, Camere di commercio) mediante la compilazione di questionari appositamente predisposti dalla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio, nonché di dati e informazioni pubblicate sulla medesima materia da soggetti operanti in altri settori.*

*Il presente Resoconto viene pubblicato ai sensi della deliberazione dell'Autorità ... 2011, VIS 98/11, a chiusura della predetta istruttoria conoscitiva.*

## INDICE

<b>1. Considerazioni introduttive.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Il quadro normativo in materia di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie nel settore energetico.....</b>	<b>4</b>
2.1 <i>Le previsioni della legge istitutiva dell’Autorità.....</i>	<i>4</i>
2.2 <i>Iniziative adottate dall’Autorità per promuovere le procedure extragiudiziali di soluzione delle controversie tra esercenti e clienti finali: i progetti a sostegno della formazione dei conciliatori e dell’esperienza delle procedure conciliative...5</i>	<i>5</i>
2.3 <i>La normativa in materia di Alternative Dispute Resolution: cenni. Le previsioni del Terzo pacchetto in materia di energia.....</i>	<i>8</i>
2.4 <i>Le previsioni della legge 18 giugno 2009, n. 69 .....</i>	<i>10</i>
<b>3. Il quadro normativo in materia di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, con particolare riferimento a settori diversi dal settore energetico.....</b>	<b>10</b>
3.1 <i>Le procedure di conciliazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura (CCIAA).....</i>	<i>10</i>
3.2 <i>La procedura presso la Consob .....</i>	<i>11</i>
3.3 <i>L’esperienza nel settore delle telecomunicazioni.....</i>	<i>12</i>
3.4 <i>Servizi postali .....</i>	<i>14</i>
3.5 <i>Servizi bancari.....</i>	<i>15</i>
<b>4. I risultati dell’indagine sul campo .....</b>	<b>17</b>
4.1 <i>Negoziazioni paritetiche.....</i>	<i>17</i>
4.2 <i>Procedure di conciliazione presso le Camere di commercio.....</i>	<i>23</i>
4.3 <i>Criticità e proposte delle Associazioni di consumatori relativamente alle conciliazioni paritetiche .....</i>	<i>26</i>
<b>5. Valutazioni conclusive.....</b>	<b>29</b>
5.1 <i>Conciliazioni paritetiche .....</i>	<i>29</i>
5.2 <i>Conciliazioni presso le Camere di commercio.....</i>	<i>31</i>
5.3 <i>Esperienze in altri settori .....</i>	<i>32</i>
<b>6. Prospettive.....</b>	<b>32</b>
<b>Appendice 1 - Elementi informativi raccolti .....</b>	<b>34</b>

## **1. Considerazioni introduttive**

Con deliberazione 1 giugno 2011, VIS 65/11 (di seguito: deliberazione VIS 65/11), l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha avviato una indagine conoscitiva sulla diffusione e sull'impatto delle procedure di soluzione extragiudiziale delle controversie tra imprese e clienti finali di energia elettrica e di gas.

La disponibilità di procedure alternative al ricorso alla giustizia ordinaria per la soluzione delle controversie eventualmente insorte tra cliente finale e proprio fornitore riveste primaria importanza nei settori di competenza dell'Autorità. Tali procedure rappresentano infatti uno strumento in grado di concorrere alla realizzazione del diritto di accesso alla giustizia per i clienti finali stessi.

L'Autorità ha ritenuto necessario acquisire, in ragione del quadro normativo e regolatorio in materia di forniture di energia elettrica e di gas e di procedure di risoluzione alternativa delle controversie, gli elementi informativi ed i dati necessari per valutare i risultati e le eventuali criticità dei progetti avviati a sostegno delle procedure conciliative. A favore di tali procedure - oggi in essere nel settore energetico in virtù di appositi protocolli di intesa tra imprese e Associazioni rappresentative dei clienti finali domestici - è stata destinata per il periodo 2010-2011 una parte delle risorse rinvenienti dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità.

La valutazione dell'impatto dei ricordati progetti, focalizzata sugli esiti delle domande di conciliazione, ha consentito, grazie agli elementi raccolti, di valutare se i medesimi - aventi ad oggetto la promozione delle procedure conciliative - necessitino di misure volte a migliorarne l'operatività a beneficio dei clienti finali e del sistema nel suo complesso. L'obiettivo perseguito dall'Autorità risiede pertanto nella valutazione della eventuale necessità o comunque opportunità di riproporre le soluzioni già implementate o di adottare soluzioni maggiormente funzionali alla diffusione dello strumento della conciliazione e, in generale, di strumenti volti ad un'efficace soluzione del contenzioso tra clienti finali e loro fornitori.

L'indagine conoscitiva avviata con deliberazione VIS 65/11 ha d'altronde permesso di acquisire informazioni utili in merito all'eventuale disponibilità ed efficacia, soprattutto per i clienti finali domestici dei servizi di energia elettrica e gas, di ulteriori forme di soluzione extragiudiziale delle controversie esperibili al di fuori dei ricordati Protocolli di intesa.

## **2. Il quadro normativo in materia di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie nel settore energetico**

### *2.1 Le previsioni della legge istitutiva dell'Autorità*

L'Autorità, ai sensi della legge istitutiva 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95), persegue, tra le altre, la finalità di garantire la promozione della concorrenza e

della tutela degli interessi di utenti e consumatori nei settori dell'energia elettrica e del gas.

L'art. 2, comma 24, lettera b), della predetta legge dispone che siano definiti, con uno o più regolamenti emanati ai sensi dell'articolo 17, comma 1, della legge 23 agosto 1988, n. 400, i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso l'Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possano essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera g), della legge 29 dicembre 1993, n. 580 (di seguito: legge n. 580/93).

La citata previsione dispone inoltre che fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo.

Ad oggi, i regolamenti da emanarsi in attuazione della ricordata previsione non sono ancora stati adottati. Il quadro normativo risulta comunque oggi arricchito e reso maggiormente articolato dalle previsioni della legge 18 giugno 2009, n. 69 (di seguito: legge n. 69/09) e del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: d.lgs. n. 93/11). In particolare, le predette disposizioni assegnano all'Autorità specifiche competenze in materia di conciliazione per quel che attiene, rispettivamente, la definizione di uno schema-tipo di procedura conciliativa e la garanzia dell'efficace trattamento delle conciliazioni. Da ciò deriva pertanto la necessità per l'Autorità di valutare il corretto coordinamento dei vari testi normativi succedutisi nel tempo ed il ruolo effettivo che la legislazione oggi assegna all'Autorità stessa a garanzia dell'accesso dei clienti finali di energia elettrica e gas a procedure alternative di risoluzione delle controversie.

## *2.2 Iniziative adottate dall'Autorità per promuovere le procedure extragiudiziali di soluzione delle controversie tra esercenti e clienti finali: i progetti a sostegno della formazione dei conciliatori e dell'esperimento delle procedure conciliative*

Nelle more della definizione di un chiaro quadro normativo, ed in particolare in mancanza dei regolamenti in materia di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso l'Autorità di cui al ricordato art. 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95, l'Autorità ha avviato diverse iniziative indirizzate alla promozione di procedure extragiudiziali di soluzione delle controversie a vantaggio dei clienti finali, prendendo in particolare a riferimento le procedure basate sul c.d. modello paritetico adottato nei Protocolli di intesa stipulati tra imprese e Associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale. L'Autorità ha d'altronde attivamente proceduto a sostenere e garantire la formazione del personale delle Associazioni dei consumatori impegnato nelle conciliazioni.

Con deliberazione 1 Aprile 2009, GOP 15/09, l'Autorità ha approvato il Protocollo d'intesa con il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (di seguito: CNCU), sottoscritto in data 13 maggio 2009 (di seguito: Protocollo) quale evoluzione del Protocollo sottoscritto in data 17 ottobre 2001. Il nuovo Protocollo ha confermato, tra le

proprie finalità e con riferimento ai settori regolati dall'Autorità, la promozione dell'accesso dei consumatori a forme stragiudiziali di risoluzione del contenzioso - complementari a quelle disponibili - che siano rapide, economiche, facilmente accessibili e coerenti con i principi e le finalità della Raccomandazione 98/257/CE della Commissione europea del 30 marzo 1998 e con la Raccomandazione 2001/310/CE della Commissione europea del 4 aprile 2001.

Nel quadro delle intese con il CNCU, con deliberazioni 23 febbraio 2007, n. 35/07, 22 settembre 2008, ARG/com 129/08 e 19 giugno 2009, ARG/com 75/09, l'Autorità ha inteso promuovere, per gli anni 2007-2009, lo sviluppo di iniziative volte alla diffusione di procedure di conciliazione derivanti da Protocolli di intesa stipulati tra imprese o Associazioni rappresentative di imprese esercenti l'attività di vendita ai clienti finali nei settori regolati, da un lato, e, dall'altro, Associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito: Codice del consumo). L'intervento dell'Autorità si è in particolare concretizzato nel sostegno finanziario alle attività di formazione e aggiornamento del personale delle Associazioni dei consumatori dedicato all'attuazione delle procedure di conciliazione, oltre che nella predisposizione di ulteriori interventi di competenza dell'Autorità stessa.

L'art. 11-bis del decreto legge 14 marzo 2005, n. 35 (di seguito: d.l. n. 35/05), convertito con legge 14 maggio 2005, n. 80, come modificato dall'articolo 2, comma 142, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, prevede infatti che l'ammontare rinveniente dal pagamento delle sanzioni irrogate dall'Autorità ai sensi della propria legge istitutiva sia destinato ad un fondo per il finanziamento di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas, approvati dal MSE su proposta dell'Autorità stessa. Con riferimento alla previsione di cui all'art. 11-bis del d.l. n. 35/05, l'Autorità, con deliberazione 16 ottobre 2009, GOP 44/09 (di seguito: deliberazione GOP 44/09), ha proposto al MSE la realizzazione, tra l'altro, di progetti denominati Progetti conciliazione stragiudiziale (PCS), articolati in:

- a) progetti per la realizzazione di attività di formazione di primo livello e di aggiornamento di conciliatori delle Associazioni di consumatori (PCS1), finalizzate allo svolgimento di procedure conciliative definite nell'ambito di Protocolli di intesa stipulati tra imprese o Associazioni rappresentative di imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica o gas a clienti finali, e Associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti rappresentate nel CNCU;
- b) progetti per il contributo ai costi dei conciliatori delle Associazioni di consumatori (PCS2), riconosciuto alle medesime Associazioni in relazione alla conclusione con esito positivo, documentato da apposito verbale sottoscritto dalle Parti, delle singole procedure di conciliazione svolte nel quadro dei Protocolli di intesa di cui alla precedente lettera a).

Con la ricordata deliberazione GOP 44/09 l'Autorità ha inoltre proposto:

- di individuare nella Cassa conguaglio per il settore elettrico (di seguito: CCSE) il soggetto destinatario delle risorse finanziarie impegnate, ai fini della loro erogazione ai soggetti attuatori dei Progetti, affidando ad essa il compito di attivare procedure ad evidenza pubblica per l'individuazione dei soggetti attuatori, mediante la pubblicazione di bandi definiti dalla CCSE in base agli indirizzi dettati

dall'Autorità e sottoposti all'approvazione preventiva dell'Autorità medesima, nonché di svolgere le attività materiali, amministrative, contabili, di rendicontazione e, in generale, strumentali alla gestione dei progetti medesimi;

- di stanziare nel biennio 2010-2011, per la realizzazione dei progetti PCS, un importo pari a euro 890.000,00, incluso il contributo per lo svolgimento dell'attività di gestione a favore della CCSE, di cui euro 500.000,00 per il progetto PCS1 ed euro 390.000,00 per il progetto PCS2.

Sempre con deliberazione GOP 44/09 l'Autorità si è riservata la possibilità di avviare monitoraggi ed ispezioni specifiche sullo stato di attuazione dei progetti, nonché di richiedere in qualunque momento la documentazione inerente ai progetti medesimi, sia presso la CCSE sia presso i soggetti attuatori.

Il MSE, con decreto 23 dicembre 2009, ha approvato le proposte formulate dall'Autorità con deliberazione GOP 44/09. Con deliberazione 1 febbraio 2010, GOP 7/10 (di seguito: deliberazione GOP 7/10), l'Autorità ha dettato gli indirizzi alla CCSE per la definizione dei bandi inerenti ai progetti per la diffusione della conciliazione stragiudiziale (PCS), prevedendo tra l'altro che:

- a) i soggetti attuatori dei progetti PCS1 siano individuati nelle Associazioni o gruppi di Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, che possono operare direttamente, oppure in Associazioni senza fine di lucro con competenze specifiche nel campo della formazione e della conciliazione e con esperienza specifica nel comparto dell'energia, espressamente delegate da gruppi di Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU;
- b) con riferimento al progetto PCS2, oltre alla ordinaria attività di analisi della documentazione fornita dai soggetti attuatori in fase di erogazione dei rimborsi, la CCSE e l'Autorità si riservino di svolgere attività di verifica in itinere delle attività oggetto di finanziamento, sia in relazione all'effettivo svolgimento delle conciliazioni tradizionali ed on line sia di acquisizione di documentazione contabile inerente all'attività di progetto.

Le attività del Progetto PCS1, che si protrarranno per tutto il 2011, hanno preso avvio dal mese di ottobre 2010; a settembre 2011, risultano svolti 27 corsi di formazione coinvolgenti, complessivamente, oltre 400 unità di personale delle Associazioni. Con riferimento a tale attività sono state effettuati controlli a campione da parte dell'Autorità, al fine di verificare la rispondenza di detti corsi alle specifiche previste dal bando di gara. I contributi ai costi per le conciliazioni effettuate dalle Associazioni (PCS2) ed andate a buon fine, così come già rendicontate a CCSE, ammontano complessivamente, alla data del 26 luglio 2011, a 33.900 euro per un totale di 734 conciliazioni andate a buon fine.

Per quanto riguarda la prima fase (2007-2009), in relazione a 9 diversi Protocolli di intesa in materia di conciliazione paritetica, l'Autorità ha finanziato complessivamente 48 seminari residenziali di formazione e di aggiornamento, delle Associazioni di consumatori; i seminari sono stati realizzati dalle stesse Associazioni in base a progetti rispondenti ai criteri definiti dall'Autorità, per una spesa complessiva pari a circa 270.000 euro (a fronte di impegni complessivi per 430.000 euro).

Seppur con riferimento ad un ambito di controversie diverse da quelle prese a riferimento, giova qui ricordare che con deliberazione 16 settembre 2008, ARG/elt

123/08, l'Autorità ha inoltre dato attuazione all'art. 14, comma 2, lett. f-ter, del decreto legislativo 29 dicembre 2003, n. 387, e ha approvato il Regolamento per la risoluzione delle controversie tra produttori e gestori di rete in materia di connessione alle reti elettriche degli impianti alimentati da fonti rinnovabili. La procedura stragiudiziale in questione, che si svolge dinanzi all'Autorità ed è attivata su istanza di parte, è preordinata ad accertare che la soluzione di connessione elaborata dal gestore della rete per il produttore che intende allacciare alla stessa un suo impianto alimentato da fonti rinnovabili, soddisfi i requisiti di economicità, razionalità e necessità dell'opera.

### *2.3 La normativa in materia di Alternative Dispute Resolution: cenni. Le previsioni del Terzo pacchetto in materia di energia.*

Le procedure conciliative definite nell'ambito dei Protocolli di intesa ricordati - stipulati tra imprese o Associazioni rappresentative di imprese esercenti l'attività di vendita di energia elettrica e/o gas a clienti finali e Associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti rappresentate nel CNCU - non esauriscono l'offerta di procedure alternative al ricorso alla giustizia ordinaria per la soluzione delle controversie eventualmente insorte tra cliente finale e proprio fornitore. Protocolli di intesa analoghi sono stati in alcuni casi negoziati tra imprese e Associazioni rappresentative dei clienti finali non domestici; d'altro lato, procedure di conciliazione sono altresì disponibili presso le Camere di commercio, agricoltura industria ed artigianato in base alla legge n. 580/93.

Deve essere qui inoltre ricordato che la Direttiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2008 disciplina oggi determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale. In attuazione delle relative previsioni, l'Italia ha provveduto al recepimento con il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, di "Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali"; tale provvedimento non prescrive che per i contratti di fornitura di energia elettrica e di gas sia necessario, per agire in giudizio, il previo esperimento della procedura di mediazione, ma rappresenta a sua volta un possibile, seppur volontario, strumento di risoluzione alternativa delle controversie tra esercente la vendita di energia elettrica e/o gas e cliente finale. Inoltre, le ricordate disposizioni della legge n. 580/93 e del decreto legislativo in materia di mediazione richiedono una necessaria valutazione di coordinamento con quanto previsto dalla legge n. 69/09.

In aggiunta al quadro normativo brevemente ricordato, risulta comunque necessario fare oggi riferimento alla normativa comunitaria in materia di procedure alternative di risoluzione delle controversie nel settore energetico.

La Direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 - relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica - e la Direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 - relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale - prevedono, tra le varie misure a tutela dei consumatori, che gli Stati membri accertino che vengano istituiti sportelli unici al fine di fornire ai consumatori tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la legislazione in vigore e le modalità di ricorso a loro disposizione in caso di controversia. In particolare, gli Stati membri garantiscono che sia predisposto un meccanismo indipendente quale un Mediatore dell'energia o un organismo dei



consumatori ai fini di un trattamento efficiente dei reclami e della risoluzione extragiudiziale delle controversie (art. 3, par. 3, della Direttiva 2009/72/CE e art. 3, par. 9, della Direttiva 2009/73/CE).

Inoltre, come previsto dall'Allegato 1 alle citate Direttive - contenente per i settori elettrico e gas le "Misure sulla tutela dei consumatori" - gli Stati membri devono adottare, almeno con riferimento ai clienti finali domestici, misure tali da garantire che i clienti beneficino di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per l'esame dei reclami. Tali procedure per la risoluzione extragiudiziale delle controversie devono consentire una equa e rapida soluzione delle controversie, preferibilmente entro un termine di tre mesi, affiancata dall'introduzione, ove garantito, di un sistema di rimborso e/o indennizzo. Esse dovrebbero conformarsi, nella misura del possibile, ai principi di cui alla Raccomandazione 98/257/CE della Commissione, del 30 marzo 1998, riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

In base alla Raccomandazione 98/257/CE, i meccanismi alternativi di risoluzione non giudiziale delle controversie, per essere efficaci, devono porre rimedio ad alcuni dei problemi che contraddistinguono la giustizia ordinaria, quali le spese elevate, la lunghezza dei termini e l'eccessiva complessità delle procedure. Nella stessa direzione si muove la Raccomandazione 2001/310/CE della Commissione, del 4 aprile 2001, sui "Principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo"<sup>1</sup>.

Con il d.lgs. n. 93/11 sono state recepite nell'ordinamento italiano le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE.

Con particolare riferimento alle procedure alternative di risoluzione delle controversie nel settore del gas naturale, il predetto decreto prevede oggi che l'Autorità, anche avvalendosi dell'Acquirente unico SpA, ai sensi dell'articolo 27, comma 2, della legge 23 luglio 2009, n. 99, provvede affinché siano istituiti sportelli unici al fine di mettere a disposizione dei clienti tutte le informazioni necessarie concernenti i loro diritti, la normativa in vigore e le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono.

Con riferimento al settore elettrico, l'art. 35, comma 4, lett. b), del d.lgs. n. 93/11, prevede che l'Autorità, anche avvalendosi dell'Acquirente Unico SpA e del Gestore dei servizi energetici SpA, ai sensi dell'articolo 27, comma 2, della legge 23 luglio 2009, n. 99, adotta le misure necessarie per assicurare che i clienti abbiano idonee informazioni anche concernenti le modalità di risoluzione delle controversie di cui dispongono.

Infine, ai sensi dell'articolo 44, comma 4, del d.lgs. n. 93/11 l'Autorità assicura il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi

---

<sup>1</sup> E' opportuno qui ricordare che la Direzione Generale della Salute e della Tutela del Consumatore (DG SANCO) della Commissione UE ha avviato una consultazione pubblica sull'utilizzo degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution o ADR) in materia di consumo. La consultazione ha come obiettivo la individuazione delle criticità riscontrate nell'impiego degli strumenti ADR, al fine di incentivarne l'utilizzo da parte di imprese e consumatori nell'ambito dell'Unione Europea. Nello specifico, il documento di consultazione pubblicato dalla Commissione Europea si riferisce alle procedure di risoluzione delle controversie destinate ad essere un'alternativa alla risoluzione giudiziale e non comprende né i meccanismi di trattamento dei reclami della clientela gestiti da imprese né le composizioni amichevoli negoziate direttamente tra le parti.

dell'Acquirente unico SpA e vigila affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I alle Direttive 2009/73/CE e 2009/72/CE.

Deve essere qui in aggiunta ricordato che il comma 1 del predetto articolo 44 prevede che l'Autorità decide sui reclami presentati contro un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione per quanto concerne gli obblighi a tali gestori imposti in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale. In accordo al comma 3, inoltre, l'Autorità emana specifiche direttive per la disciplina, ai sensi dell'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge n. 481/95, delle procedure di risoluzione delle predette controversie.

#### *2.4 Le previsioni della legge 18 giugno 2009, n. 69*

La legge n. 69/09 prevede all'articolo 30, comma 2, che entro sei mesi dall'entrata in vigore della legge stessa, le autorità amministrative tra cui quelle istituite dalla legge n. 481/95, nell'autonomia garantita dai rispettivi ordinamenti, emanino un decreto che individua uno schema-tipo di procedura conciliativa da recepire nelle singole carte dei servizi.

In ragione del termine ordinatorio previsto, l'Autorità ha ritenuto essenziale, in via preliminare, disporre degli elementi informativi indispensabili per poter adottare i ricordati provvedimenti in materia di procedure conciliative, anche alla luce dell'evoluzione del quadro normativo sia comunitario sia nazionale e delle esperienze maturate in altri settori. A tal proposito, l'Autorità ha provveduto ad analizzare il contesto normativo dettato per altri settori comunque interessati da esperienze di procedure alternative di risoluzione delle controversie.

L'attuazione dell'articolo 30 della legge n. 69/09 richiede comunque un coordinamento con le previsioni del d.lgs. n. 93/11 e della legge n. 481/95 che prevedono a carico dell'Autorità specifiche competenze in materia di conciliazioni ed in generale di procedure alternative di risoluzione delle controversie.

### **3. Il quadro normativo in materia di procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie, con particolare riferimento a settori diversi dal settore energetico**

#### *3.1 Le procedure di conciliazione presso le Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura (CCIAA)*

E' opportuno qui ricordare che la legge n. 580/93, di "Riordinamento delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura", prevede all'articolo 2, comma 4, lettera g), che le Camere di commercio, singolarmente o in forma associata, svolgono in particolare le funzioni e i compiti relativi alla costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori e utenti.

Le Camere di Commercio hanno adottato un apposito regolamento per la risoluzione delle controversie tra imprese e clienti ed hanno in alcuni casi svolto attività di risoluzione delle controversie tra esercenti la vendita e clienti finali del settore energetico, come risulta dagli stessi dati raccolti in occasione dell'Indagine conoscitiva.

Le Camere di commercio hanno in particolare acquisito, nel corso degli anni, competenza ed esperienza nella gestione di procedure conciliative per la risoluzione delle controversie insorte tra consumatori e imprese e, considerata la presenza delle Camere di Commercio in modo diffuso sul territorio nazionale, l'Indagine conoscitiva dell'Autorità ha coinvolto gli enti camerali nella raccolta degli elementi informativi relativi alla diffusione e all'impatto delle procedure alternative di risoluzione delle controversie.

Inoltre, come ricordato, la legge n. 481/95 individua gli enti camerali quali soggetti presso i quali poter svolgere la prima istanza di conciliazione per la risoluzione dei conflitti che insorgano tra esercenti il servizio di fornitura di energia elettrica e/o gas e clienti finali.

Deve essere inoltre ricordato che la procedura di conciliazione camerale è onerosa per le parti, con previsione di un costo variabile in ragione del valore economico della lite a partire da un minimo di 40 euro per le controversie di valore fino a 1.000 euro.

### *3.2 La procedura presso la Consob*

In attuazione dell'articolo 27, commi 1 e 2, della Legge 28 dicembre 2005, n. 262, il decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, ha istituito procedure di conciliazione e di arbitrato in materia di servizi finanziari. In particolare, è stata istituita una Camera di conciliazione e arbitrato presso la Commissione Nazionale per la Società e la Borsa (di seguito: Consob) per l'amministrazione dei procedimenti di conciliazione e di arbitrato promossi per la risoluzione di controversie insorte tra investitori non professionali ed intermediari per la violazione, da parte di questi ultimi, degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori stessi..

Sempre ai sensi di quanto previsto dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, la Consob definisce con regolamento, sentita la Banca d'Italia, l'organizzazione della Camera di conciliazione e arbitrato e le modalità di nomina dei componenti dell'elenco dei conciliatori e degli arbitri, prevedendo anche forme di consultazione delle Associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 137 del Codice del consumo, e delle categorie interessate, oltre alle norme per i procedimenti di conciliazione e di arbitrato.

La Consob ha provveduto a disciplinare l'organizzazione della Camera e delle relative procedure con regolamento n. 16763/2008.

La Camera di conciliazione e arbitrato svolge la propria attività, avvalendosi di strutture e risorse individuate dalla Consob, che ha definito con regolamento in accordo alla normativa primaria:

- l'organizzazione della Camera di conciliazione e arbitrato;
- i requisiti di imparzialità, indipendenza, professionalità e onorabilità dei componenti dell'elenco dei conciliatori e degli arbitri;

- le norme per i procedimenti di conciliazione e di arbitrato.

L'istanza di conciliazione non può essere presentata qualora la controversia sia stata già portata su istanza dell'investitore, ovvero su istanza dell'intermediario a cui l'investitore abbia aderito, all'esame di altro organismo di conciliazione oppure non sia stato presentato reclamo all'intermediario ovvero non siano decorsi più di novanta giorni dalla sua presentazione senza che l'intermediario abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni. E' fatto salvo il diritto dell'investitore di adire l'autorità giudiziaria ordinaria.

La conciliazione si svolge, di regola, nel luogo in cui è il domicilio del conciliatore designato dalla Camera anche in considerazione del criterio di vicinanza al domicilio del cliente. Quando nella provincia dove l'investitore ha il domicilio o la sede non è presente un conciliatore iscritto nell'elenco ovvero i conciliatori presenti sono gravati da eccessivi carichi di lavoro e, comunque, in ogni caso in cui non è possibile assicurare un adeguato e sollecito svolgimento della procedura, la Camera può investire della controversia, con decisione motivata, gli organismi di conciliazione iscritti nel registro previsto all'articolo 38, comma 2, del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5 che hanno manifestato, anche attraverso la stipulazione di apposite convenzioni, la propria disponibilità.

Sono previste spese di procedura e compenso conciliatore, in particolare le spese di avvio della procedura sono pari a 30 euro per ciascuna delle parti, mentre il compenso del conciliatore varia a seconda del valore della controversia (minimo 40 euro a parte per una controversia fino a 1.000 euro) e del successo o meno della procedura<sup>2</sup>.

### *3.3 L'esperienza nel settore delle telecomunicazioni*

L'art. 1, comma 11, della legge 31 luglio 2007, n. 249 (di seguito: legge n. 249/1997) prevede che l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito: AGCOM) disciplina con propri provvedimenti le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie che possono insorgere fra utenti ed un soggetto titolare di licenza di telecomunicazioni. Per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'AGCOM, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza.

Inoltre, il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 (di seguito: Codice delle comunicazioni elettroniche) stabilisce all'art. 84 che l'AGCOM, ai sensi dell'articolo 1, commi 11, 12 e 13 della legge n. 249/97, adotta procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie in cui sono coinvolti i consumatori e gli utenti finali tali da consentire un'equa e tempestiva risoluzione delle stesse, prevedendo nei casi giustificati un sistema di rimborso o di indennizzo.

Con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'AGCOM ha approvato il nuovo Regolamento di procedura per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, applicabile alle procedure avviate a partire dal 24 giugno

---

<sup>2</sup> Per maggiori dettagli si veda [www.camera-consob.it](http://www.camera-consob.it)

2007. Il regolamento trova applicazione alle controversie inerenti al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale ed ai diritti degli utenti finali stabiliti dalle norme legislative, dalle delibere dell'AGCOM, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi. La definizione delle controversie di cui al Regolamento citato, con la esclusione di quelle di cui all'art. 15, comma 5, è delegata ai Co.re.com, previa stipula di apposita convenzione.

In alternativa alla procedura conciliativa dinanzi al Co.re.com, gli interessati hanno la facoltà di esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, anche in via telematica, dinanzi agli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo. Allo stesso fine, l'utente ha altresì la facoltà di rivolgersi agli organismi istituiti con accordi tra gli operatori ed Associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale, purché detti organismi operino a titolo gratuito e rispettino i principi di trasparenza, equità ed efficacia di cui alla Raccomandazione 2001/310/CE.

Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, o per i punti ancora controversi nel caso di conciliazione parziale, le parti congiuntamente, o anche il solo cliente, possono chiedere all'AGCOM o ai Co.re.com delegati la definizione della controversia. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'AGCOM ai sensi dell'art. 98, comma 11, del Codice delle comunicazioni elettroniche. Esso deve essere prontamente comunicato alle parti e pubblicato nel Bollettino ufficiale e sul sito web dell'AGCOM.

L'intervento dell'AGCOM non può essere richiesto qualora siano decorsi più di sei mesi dalla data di conclusione della procedura di conciliazione, e/o per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria.

Non sono previste spese di procedura.

Sulla base di fonti rese disponibili dall'AGCOM, nel corso del 2010 sono state presentate presso i Co.re.com circa 48.000 istanze di conciliazione, con un tasso di risoluzione positiva pari a circa il 70%. Per quanto riguarda il livello di seconda istanza, sempre nel 2010 sono pervenute 1028 richieste presso AGCOM e 2626 presso i Co.re.com delegati.

Come prima ricordato, la definizione delle controversie di cui al Regolamento qui analizzato, ad esclusione di quelle di cui all'art. 15, comma 5, dello stesso è delegata ai Co.re.com, previa stipula di apposita convenzione. A tal fine, ciascun Co.re.com, nell'ambito della propria organizzazione interna, è tenuto a garantire la separazione tra la funzione di conciliazione e quella di definizione della controversia e, nell'ambito di questa, tra competenze istruttorie e decisorie.

Deve essere qui ricordato che i Co.re.com. sono organi funzionali all'AGCOM e altresì organi di consulenza, gestione e controllo della Regione in materia di sistemi convenzionali o informatici delle telecomunicazioni, radiotelevisivo, della cinematografia e dell'editoria. Come previsto dall'articolo 1, comma 13, della legge n. 249/1997, l'AGCOM si avvale degli organi del Ministero delle comunicazioni e degli organi del Ministero dell'interno per la sicurezza e la regolarità dei servizi di telecomunicazioni nonché degli organi e delle istituzioni di cui può attualmente avvalersi, secondo le norme vigenti, il Garante per la radiodiffusione e l'editoria. Riconoscendo le esigenze di decentramento sul territorio al fine di assicurare le necessarie funzioni di governo, di garanzia e di controllo in tema di comunicazione,

sono funzionalmente organi dell'AGCOM, per l'appunto, i Co.re.com, che possono istituirsi con leggi regionali entro sei mesi dall'insediamento, ai quali sono altresì attribuite le competenze attualmente svolte dai comitati regionali radiotelevisivi.

E' inoltre previsto dalla citata disposizione che l'AGCOM, d'intesa con la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome di Trento e di Bolzano, adotti un regolamento per definire le materie di sua competenza che possono essere delegate ai Co.re.com.

Come ricordato, i clienti che intendano agire in giudizio per la violazione di un proprio diritto, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo di conciliazione dinanzi al Co.re.com. della propria regione che abbia già firmato la convenzione bilaterale con l'AGCOM per l'esercizio delle funzioni delegate. Ad oggi i Co.re.com. abilitati sono quelli 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 e di Bolzano.

#### *3.4 Servizi postali*

Per quanto riguarda il servizio postale, l'art. 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, di attuazione della Direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio, stabilisce che il fornitore del servizio postale è tenuto ad adottare procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami dei clienti, in particolare in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, ivi comprese le procedure per determinare di chi sia la responsabilità, qualora sia coinvolto più di un operatore, nonché le procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari. Deve essere altresì fissato il termine per la trattazione dei reclami medesimi e per la comunicazione del relativo esito all'utente.

Inoltre, qualora il reclamo non abbia avuto risultato soddisfacente, l'interessato può rivolgersi all'autorità di regolamentazione. E' inoltre fatta salva la facoltà di adire l'Autorità giurisdizionale indipendentemente dalla presentazione del reclamo ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

Poste Italiane SpA e 16 Associazioni dei consumatori hanno definito di comune accordo la procedura di Conciliazione secondo quanto previsto dall'art.14 del ricordato decreto legislativo e dalla Carta della qualità del servizio pubblico postale di cui al decreto del Ministero delle Comunicazioni del 9 Aprile 2001. A questo Ministero (ora accorpato come dipartimento presso il MSE), in qualità di autorità di regolamentazione dei servizi postali, viene inviato un report semestrale con l'andamento della procedura ed i principali risultati ottenuti.

Dall'avvio della procedura (2002) sono state esaminate 4852 domande (alla data del 31 dicembre 2010), altre 128 rimangono in attesa di discussione. Nel 96% dei casi le Commissioni di conciliazione hanno raggiunto un accordo conciliativo che è stato accolto con soddisfazione dal consumatore.

A sostegno delle procedure conciliative, dal 2002 al 2010 sono stati organizzati, congiuntamente dall'azienda e dalle Associazioni dei consumatori, 9 corsi di

formazione e 3 corsi di secondo livello, che hanno coinvolto circa 180 rappresentanti delle Associazioni dei consumatori, provenienti da tutte le regioni italiane. Sulla stessa linea della procedura postale, negli anni sono state poi sviluppate analoghe procedure di Conciliazione per altri servizi offerti dall'azienda: per il Conto Bancoposta (dal 2006), per alcune polizze di Postevita (2009), per tutti i servizi di Postemobile (2010).

### 3.5 Servizi bancari

Con riferimento ai servizi bancari, risulta necessario ricordare le procedure oggi disponibili, tra i quali ad esempio l'esperienza rappresentata dal Conciliatore Bancario, associazione promossa dai più importanti gruppi bancari per consentire alla clientela di risolvere le controversie con la banca, in maniera rapida ed efficiente e in modo alternativo alla procedura giudiziaria. Tra l'altro, dal 1° giugno 2007 anche la gestione dell'Ombudsman - Giurì bancario, pur conservando le proprie funzioni, fa capo al Conciliatore Bancario.

L'istituzione del Conciliatore Bancario permette ai consumatori e alle imprese di avere a disposizione un punto centralizzato di contatto per affrontare tutti i possibili aspetti del rapporto con la banca. Ferma restando la possibilità di rivolgersi inizialmente all'Ufficio reclami dell'istituto di credito, attraverso i servizi messi a disposizione dal Conciliatore Bancario il cliente può seguire tre diverse vie per giungere alla soluzione del proprio problema:

- ricorrendo all'Ombudsman - Giurì bancario per chiedere una decisione nei confronti di una banca o di un intermediario finanziario per questioni fino a 50 mila euro;
- richiedendo il servizio di conciliazione, per raggiungere un accordo tra le parti - qualunque sia il valore del contenzioso - con l'intervento di un esperto indipendente (il conciliatore);
- richiedendo l'attivazione dell'arbitrato, diretto a chiudere la controversia con l'intervento di un esperto (l'arbitro), cui viene affidato il compito di giudicare.

Sono pertanto offerti vari strumenti per affrontare e risolvere le controversie tra intermediari bancari e finanziari e clienti, mettendo a disposizione più tipi di servizi con l'obiettivo di chiudere in tempi brevi le controversie, senza ricorrere alla magistratura. I servizi offerti, come ricordato, sono: 1) Conciliazione; 2) Ombudsman - Giurì bancario; 3) Arbitrato<sup>3</sup>. Con riferimento alla procedura di conciliazione, il nuovo Regolamento

---

<sup>3</sup> Come chiarito sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), la mediazione, come noto, è uno strumento per risolvere una controversia affidando ad un terzo indipendente (il mediatore) il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo tra le parti. Il mediatore è un esperto ma non è un giudice, ossia non è chiamato a dare ragione o torto ad una parte o all'altra. Nella mediazione disciplinata dalla legge (ossia che viene svolta attraverso gli "organismi di mediazione") l'accordo può essere omologato dal Tribunale e diventare titolo esecutivo. In altri termini, in caso di mancato rispetto dell'accordo raggiunto, si può chiedere che sia data immediata esecuzione a quanto risulta dal verbale di conciliazione. L'Ombudsman è un giudice alternativo cui possono rivolgersi i clienti per risolvere gratuitamente le controversie con le banche e gli intermediari finanziari, dopo aver presentato reclamo presso l'"Ufficio Reclami" della propria banca o intermediario finanziario. Dal 15 ottobre 2009 la competenza dell'Ombudsman è limitata alle controversie aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati al Titolo VI del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che ha iniziato la propria operatività il 15 ottobre 2009 con la denominazione di Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Se è richiesto un risarcimento del danno, la questione rientra

dell'organismo, con gli adeguamenti alla disciplina di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e al DM 18 ottobre 2010, n. 180 (emendato dal DM 6 luglio 2011, n. 145), è all'esame del competente ufficio del Ministero della Giustizia.

L'ambito di applicazione del Regolamento dell'Ombudsman - Giurì Bancario è rappresentato dalle controversie con la clientela aventi ad oggetto i servizi e le attività di investimento e le altre tipologie di operazioni non assoggettati - ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 - al Titolo VI del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (di seguito: T.U. Bancario) e quindi escluse dal sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie, disciplinato ai sensi dell'art. 128-bis del citato T.U., che ha iniziato la propria operatività il 15 ottobre 2009 con la denominazione di Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

L'articolo 128-bis del T.U. Bancario, introdotto dalla legge 28 dicembre 2005, n. 262, nel quadro delle iniziative promosse dall'Unione europea in materia di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, impone agli intermediari bancari e finanziari di aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti e rimette a una delibera del CICR (Comitato Interministeriale per il Credito e il Risparmio), su proposta della Banca d'Italia, la definizione dei criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente, in modo da assicurarne l'imparzialità e la rappresentatività dei soggetti interessati; le procedure devono garantire la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela, senza pregiudicare per il cliente il ricorso a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

La delibera del CICR n. 275 del 29 luglio 2008 ha dettato la disciplina dei nuovi sistemi stragiudiziali, delineandone il campo di applicazione, la struttura, le regole fondamentali di svolgimento della procedura. Il sistema di risoluzione stragiudiziale disciplinato dalle presenti disposizioni è denominato "Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF". Esso ha lo scopo di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari. L'ABF svolge in autonomia le proprie funzioni, delle quali ha la piena ed esclusiva titolarità.

Ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, l'esperimento della procedura dinanzi all'ABF costituisce - in alternativa al ricorso al procedimento di mediazione disciplinato dal medesimo decreto - condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa a contratti bancari e finanziari, nei limiti e alle condizioni previste dalle disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse, come ricordato, le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate

---

nella competenza dell'Ombudsman se l'importo richiesto non supera €100.000,00; non è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria. La procedura per ricorso risulta facile e chiara: il cliente - non oltre due anni dall'operazione contestata - deve innanzitutto rivolgersi all'Ufficio reclami della banca o dell'intermediario finanziario, che nel termine previsto dalla banca o dall'intermediario finanziario stesso dovrà far sapere se accoglie o meno il reclamo. In appello il cliente può ricorrere entro un anno all'Ombudsman, che deve decidere entro 90 giorni, termine che può essere prolungato per avere documentazione necessaria alla decisione. Il ricorso all'Ombudsman - totalmente gratuito - non priva il cliente del diritto di rivolgersi in qualsiasi momento all'Autorità giudiziaria, ad un organismo conciliativo o ad un collegio arbitrale, mentre la decisione del Giurì Bancario è vincolante per la banca e per l'intermediario finanziario.



al Titolo VI del T.U. Bancario ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58<sup>4</sup>. All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

Prima di sottoporre la controversia all'ABF deve essere stata espletata la procedura di reclamo nei confronti dell'operatore.

L' Arbitro Bancario Finanziario è composto da un Organo decidente e da una Segreteria tecnica. L'Organo decidente è articolato sul territorio nazionale in tre Collegi: uno a Milano, uno a Roma e uno a Napoli. Ogni Collegio ha la sua Segreteria tecnica, che ha il compito di ricevere il ricorso; attestare se il ricorso è incompleto o irregolare oppure se è stato presentato oltre i termini previsti (ricorso irricevibile) e darne comunicazione alle parti; ricevere la documentazione fornita dall'intermediario per spiegare la propria posizione (controdeduzioni) insieme ai documenti relativi al reclamo presentato all'intermediario.

L'attività di Segreteria tecnica è svolta dalla Banca d'Italia.

Prima di presentare il ricorso è necessario per il cliente versare un contributo per le spese della procedura pari a 20 euro che vengono restituiti se il ricorso è accolto anche in parte<sup>5</sup>.

## **4. I risultati dell'indagine sul campo**

### *4.1 Negoziazioni paritetiche*

La stipulazione di protocolli di intesa tra imprese e Associazioni di consumatori in materia di procedure per la soluzione extragiudiziale delle controversie ha preso avvio, per quanto riguarda i settori dell'energia elettrica e del gas, a partire dal 2006, facendo seguito a esperienze del tutto analoghe già maturate in altri settori (servizi telefonici, servizi bancari).

Risultano attualmente in vigore protocolli di intesa che coinvolgono sia le principali imprese attive su scala nazionale (Edison, gruppo Enel, Eni, Sorgenia) sia imprese attive su scala regionale o sovra regionale (A2a, Acea, Acegas-Aps, Hera, Iren, Toscana

---

<sup>4</sup> Viene chiarito inoltre che per la definizione dell'ambito applicativo delle presenti disposizioni (quelle dettate da Banca d'Italia) rispetto a quelle adottate ai sensi del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, si richiamano i criteri stabiliti dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari. In proposito, cfr. altresì il Regolamento Consob n. 16763 del 29 dicembre 2008, disciplinante le procedure di conciliazione e arbitrato in materia di servizi di investimento e gestione collettiva del risparmio previste dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, che rimette a un protocollo di intesa tra la Camera di conciliazione e arbitrato istituita presso la Consob e il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie di cui all'articolo 128-bis del T.U. Bancario la risoluzione delle questioni relative all'ambito delle reciproche competenze.

<sup>5</sup> Per maggiori dettagli si consulti [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

Energia) da un lato e dall'altro le Associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo. In generale, l'avvio dell'operatività a regime dei protocolli è preceduto da una fase sperimentale, di norma realizzata su base territoriale limitata.

Le procedure previste dai protocolli di intesa, che si svolgono secondo appositi regolamenti definiti nel quadro dei protocolli stessi, rispondono al modello della negoziazione c.d. paritetica, secondo il quale la trattazione del caso viene effettuata da una commissione composta da un conciliatore in rappresentanza di ciascuna delle parti (impresa e consumatore), senza la presenza di un soggetto terzo. Il consumatore è rappresentato da un conciliatore dell'associazione prescelta; in alcuni protocolli in assenza di scelta del cliente il conciliatore viene designato in base a un criterio turnario.

Le procedure possono essere attivate solo in caso di fallimento dell'ordinaria procedura di reclamo presso l'impresa (risposta insoddisfacente o mancata risposta entro i termini). Alcuni protocolli di intesa limitano la possibilità di avviare la procedura a un numero circoscritto di fattispecie, escludendo le controversie relative a problematiche diverse da quelle tassativamente elencate nel protocollo o regolamento.

L'avvio di una procedura comporta normalmente il "congelamento" della controversia (sospensione delle azioni di autotutela da parte dell'impresa e sospensione dei termini di prescrizione) fino al raggiungimento di un esito finale. La negoziazione in seno alla commissione può sfociare nella definizione di un'ipotesi di accordo, che viene sottoposta al consumatore che può accettarla o rifiutarla. Nel primo caso l'accordo ha valore di transazione tra le parti; in caso di rifiuto da parte del cliente o di mancata definizione di un'ipotesi di accordo in seno alla commissione, la procedura di conclude con la redazione di un apposito verbale.

I regolamenti definiscono le modalità operative e i tempi massimi di gestione delle pratiche, articolati nelle diverse fasi di svolgimento. Per quanto riguarda le modalità operative, in alcuni casi è previsto che lo svolgimento delle procedure avvenga esclusivamente o in via principale mediante l'impiego di mezzi di comunicazione a distanza (on-line), mediante sistemi applicativi appositamente predisposti dalle imprese, in alternativa alla forma tradizionale di trattazione che comportano la compresenza fisica dei conciliatori.

Il supporto organizzativo necessario a consentire lo svolgimento delle procedure è fornito da segreterie costituite presso le imprese; va notato che a questi uffici sono anche affidati compiti suscettibili di impattare nel merito dell'attività, ad esempio in materia di valutazione dell'ammissibilità delle richieste.

### *Clienti domestici*

La tabella 1 sintetizza l'andamento del flusso di richieste di attivazione della procedura di negoziazione paritetica relative a controversie insorte con clienti domestici nel periodo preso in considerazione dall'indagine (1 gennaio 2010 – 31 maggio 2011).

Risultano presentate complessivamente 3.082 richieste; di queste, poco più dei due terzi (2.109 casi) ha dato origine all'attivazione di una procedura di negoziazione. Per 46 richieste, al momento della compilazione dei questionari non era ancora stata completata la valutazione di ammissibilità alla procedura e in 927 casi, pari al 30% del totale, la richiesta non è stata ammessa alla procedura.

Tabella 1 – Andamento delle richieste di negoziazione paritetica (1/1/2010 – 31/5/2011)

Richieste presentate	3.082	
- in fase di valutazione	46	1,5%
- non ammesse alla procedura	927	30,1%
- ammesse alla procedura	2.109	68,4%

La Tabella 2 fornisce elementi di dettaglio sull'origine e l'evoluzione del flusso delle richieste di conciliazione presentate. Per quanto riguarda l'andamento nel tempo, si rileva un aumento costante delle richieste a partire dalle 835 richieste del primo semestre 2010, con una media di 139 richieste al mese, alle 1.213 richieste dei primi cinque mesi del 2011 (media di 243 richieste/mese).

La provenienza delle richieste risulta invece prevalentemente transitare dalle Associazioni di consumatori alle quali il cliente si rivolge inizialmente (2.671 casi, pari all'87% del totale), mentre solo nel 13% dei casi il cliente ha presentato direttamente la richiesta tramite i canali aziendali dedicati. Occorre tuttavia considerare che alcuni regolamenti di conciliazione (Gruppo Enel, A2A) prevedono che la richiesta sia presentata unicamente tramite una associazione di consumatori: al netto delle richieste corrispondenti a queste imprese, il peso delle richieste presentate direttamente dai clienti finali risulta pari al 30,6% del totale.

Tabella 2 – Dettaglio delle richieste di negoziazione

	I semestre 2010	II semestre 2010	1/1 - 31/5/ 2011	totale
Richieste di negoziazione	835	1.034	1.213	3.082
- presentate dal cliente (se ammesso)	108	164	139	411
- presentate tramite associazione	727	870	1.074	2.671
Media richieste/mese	139	172	243	181

Prendendo in considerazione le richieste non ammesse alla procedura, è possibile rilevare in primo luogo (cfr. Tabella 3) che il peso di tali casi rispetto al totale delle richieste presentate aumenta dal 24% del I semestre 2010 al 32% nei due periodi successivi; rimane invece costante nei tre periodi della rilevazione il rapporto tra richieste improcedibili presentate tramite associazione di consumatori, pari a circa tre quarti del totale delle richieste improcedibili, e quelle presentate direttamente dai clienti.

Tabella 3 – Dettaglio delle richieste non ammesse alle procedure

	I semestre 2010	II semestre 2010	1/1 - 31/5 2011	totale
Richieste non ammesse	203	336	388	927
- presentate da cliente (se ammesso)	51	83	98	232
- presentate tramite associazione	152	253	290	695
% sulle richieste del periodo	24%	32%	32%	

Per quanto riguarda le cause di improcedibilità delle richieste emerge, come rappresentato nella Tabella 4, che la voce più rilevante, pari al 40% del totale, è quella relativa ad errori procedurali (ad esempio, la richiesta è stata presentata prima del termine a disposizione dell'impresa per rispondere al reclamo del cliente, oppure in assenza di reclamo, oppure oltre il termine per la presentazione previsto dal regolamento). Nel 24% dei casi la richiesta improcedibile riguarda controversie su problematiche diverse da quelle previste dal protocollo di intesa (questa casistica è riferibile essenzialmente alle due imprese che registrano il maggior numero di richieste di attivazione delle procedure); la rilevazione di errori formali (ad esempio errata classificazione della fornitura o di altri elementi compilativi della richiesta) rileva per l'8% dei casi e il restante 28% è attribuito a cause non direttamente classificate nelle categorie precedenti (ad esempio, richiesta da parte di cliente non domestico per protocolli applicabili ai clienti domestici, richiesta non classificabile come controversia, risposta al reclamo inviata nei termini ma non ancora ricevuta dal cliente, pratiche duplicate, richiedente diverso dal titolare del contratto).

*Tabella 4 - Cause di improcedibilità delle richieste*

	Richieste	%
La controversia non rientra nell'oggetto del protocollo	226	24%
Errori formali (es. cliente gas classificato come elettrico...)	72	8%
Errori procedurali (es. mancanza di reclamo...)	372	40%
Altro	257	28%
Totale	927	100%

La Tabella 5 riporta una sintesi relativa agli esiti delle procedure portate avviate. A tale proposito risultano 954 casi per i quali alla data di compilazione dei questionari non erano ancora scaduti i termini per la conclusione della procedura ai sensi dei rispettivi Regolamenti, o comunque le relative pratiche risultavano ancora in lavorazione pur essendo formalmente scaduti i relativi termini.

Delle 1.125 pratiche concluse, in oltre tre quarti dei casi (859 pratiche), la procedura è sfociata nella soluzione della controversia mediante la sottoscrizione di un verbale di accordo. I casi in cui non è stato sottoscritto un accordo conciliativo tra le parti pesano pertanto per meno di un quarto delle pratiche concluse.

*Tabella 5 – Esiti delle procedure avviate*

Procedure avviate	2.109	
Termini non scaduti, casi in lavorazione	984	47%
Concluse	1.125	
- con sottoscrizione del verbale di accordo	859	76%
- senza sottoscrizione del verbale di accordo	266	24%

Per quanto riguarda l'andamento temporale, il numero delle pratiche risolte con la sottoscrizione di un accordo conciliativo presenta un andamento decrescente dalle 328 relative al primo semestre 2010 alle 294 del secondo semestre dello stesso anno alle 237

dei primi cinque mesi del 2011; tale andamento deve essere tuttavia valutato considerando l'elevato numero di procedure pendenti al momento della compilazione del questionario, che è possibile attribuire in misura inversamente proporzionale alla vetustà delle relative pratiche.

Il rapporto tra pratiche concluse con la sottoscrizione di un accordo e numero di pratiche avviate, al netto delle pratiche con termini non ancora scaduti o in lavorazione, presenta valori eterogenei a livello di impresa. In generale, questo rapporto presenta valori molto elevati per le imprese con un numero molto ridotto di procedure avviate: i valori oscillano tra il 90% e il 100% per le imprese con meno di 50 pratiche. Il rapporto presenta invece un'ampia eterogeneità per le imprese con 50 o più pratiche avviate, con valori che oscillano tra il 57% e il 100% (entrambi relativi a imprese con meno di 100 pratiche avviate).

*Tabella 6 – Verbali sottoscritti in relazione alle pratiche avviate (al netto dei casi ancora in lavorazione)*

	numero imprese	accordi sottoscritti / pratiche avviate (al netto di casi in lavorazione)
Fino a 50 pratiche avviate	4	90% - 100%
Più di 50 e fino a 100 pratiche avviate	3	58% - 100%
Più di 100 pratiche avviate	3	75% - 90%

Con riferimento alle 266 pratiche concluse senza la sottoscrizione di un verbale di accordo, in base ai dati di dettaglio emersi dalla rilevazione (schematizzati nella Tabella 7), risulta che nella maggior parte dei casi (38%) l'ipotesi di accordo definita in sede di commissione paritetica non è stata sottoscritta dal cliente entro i termini regolamentari; nel 25% dei casi è emersa l'impossibilità di definire un'ipotesi di accordo in sede di commissione paritetica mentre per il 22% dei casi considerati la chiusura della pratica è stata determinata dallo scadere dei termini regolamentari a disposizione della commissione per la definizione di un'ipotesi di accordo.

Risulta infine un numero di casi (15%) conclusi per motivazioni diverse, tra cui la rinuncia o l'annullamento della procedura da parte del cliente o la risoluzione del problema da parte dell'impresa al di fuori della procedura.

*Tabella 7 – Dettaglio su procedure concluse senza definizione dell'accordo*

Mancato accordo	67	25%
Mancata accettazione entro i termini da parte del cliente	101	38%
Scadenza dei termini per la definizione dell'accordo	57	22%
Altro	41	15%
Totale	266	100%

Per quanto riguarda la durata delle procedure di negoziazione giunte a conclusione, intesa come durata media dal momento della presentazione della richiesta al momento della chiusura della pratica, il dato risultante dai questionari compilati dalle imprese evidenzia situazioni molto eterogenee, che vanno da una durata minima di 44 giorni solari a un massimo di circa sei mesi, con una durata media delle procedure inferiore a

tre mesi in soli quattro casi. Il dato relativo alla durata media delle procedure non presenta comunque alcuna correlazione positiva con il numero di pratiche avviate, se non per le imprese con un numero di pratiche avviate molto ridotto (inferiore a 25).

In relazione alle risorse impiegate per lo svolgimento delle procedure è possibile valutare le informazioni relative al numero di conciliatori impiegati, rilevabili dai questionari compilati dalle imprese e da quelli compilati dalle Associazioni di consumatori. Per quanto riguarda le imprese, risultano impiegati complessivamente 88 conciliatori alla data del 31 maggio 2011; cinque imprese dichiarano l'impiego di meno di 5 conciliatori mentre più della metà dei conciliatori (49) è impiegato dalle due imprese che presentano il numero più elevato di richieste di attivazione delle procedure.

Per quanto riguarda i conciliatori impiegati dalle Associazioni di consumatori che hanno risposto al questionario, risultano attivi complessivamente 286 conciliatori a maggio 2011 (erano 95 nel primo semestre 2010 e 126 nel secondo semestre del medesimo anno). In questo caso è possibile rilevare un certo grado di correlazione tra il numero di conciliatori impiegati dalle Associazioni e le pratiche gestite; si presentano tuttavia significativi scostamenti per l'associazione che impiega il minor numero di conciliatori, che presenta, in proporzione a tale dato, un numero di pratiche gestite di gran lunga superiore rispetto a quello delle altre Associazioni.

#### *Clienti non domestici*

Le procedure di negoziazione paritetica risultano disponibili anche ai clienti non domestici in due casi: in base al protocollo di intesa stipulato tra Sorgenia e numerose Associazioni di consumatori iscritte nell'elenco istituito dal Codice del consumo, relativo a controversie per clienti con potenza impegnata fino a 6 kW, e il protocollo di intesa stipulato tra gruppo Enel e Associazioni rappresentative delle piccole e medie imprese. Ulteriori iniziative in tal senso che coinvolgono altri operatori sono attualmente in fase di definizione.

I dati raccolti riguardano fondamentalmente l'andamento delle procedure nel primo dei protocolli menzionati, operativo da dicembre 2009, mentre l'avvio dell'operatività del protocollo di intesa del gruppo Enel è avvenuto nella primavera del 2011.

Le Tabelle 8 e 9 sintetizzano l'andamento delle richieste di attivazione della procedura e il dettaglio delle richieste di conciliazione.

*Tabella 8 – Andamento delle richieste di negoziazione paritetica, clienti non domestici*

Richieste presentate	201
- in fase di valutazione	0
- non ammesse alla procedura	100
- ammesse alla procedura	101

Metà delle richieste presentate risulta non ammessa alla procedura; per quanto riguarda invece l'origine delle richieste, sono state presentate per circa il 30% dei casi direttamente dai clienti e nel restante 70% dei casi tramite una associazione.

Delle 100 richieste dichiarate improcedibili, 64 sono state presentate tramite associazione e 37 direttamente dai clienti. In tutti questi casi le richieste sono state

classificate come improcedibili perché non ricomprese nell'ambito di applicazione del protocollo di intesa.

Tabella 9 – Dettaglio delle richieste di conciliazione, clienti non domestici

	I semestre 2010	II semestre 2010	1/1 - 31/5 2011	totale
Richieste di conciliazione:	113	41	47	201
- presentate dal cliente (se ammesso)	40	12	7	59
- presentate tramite associazione	73	29	40	142
Media richieste/mese	18,8	6,8	9,4	---

La Tabella 10 sintetizza gli esiti delle procedure di negoziazione avviate. Al netto dei 18 casi in cui al momento della compilazione dei questionari non erano ancora scaduti i termini regolamentari per la conclusione della procedura, in tutti gli altri 83 casi la procedura si è conclusa con la soluzione della controversia mediante sottoscrizione di un verbale di accordo.

Tabella 10 – Esiti delle procedure avviate

Procedure avviate	101
Termini non scaduti, casi in lavorazione	18
Concluse	83
- con sottoscrizione del verbale conciliativo	83
- senza sottoscrizione del verbale conciliativo	0

#### 4.2 Procedure di conciliazione presso le Camere di commercio

Ai fini dell'indagine sono stati diffusi questionari a 14 Camere di commercio; sono pervenuti 10 questionari compilati dalle Camere di Ancona, Bologna, Firenze, Milano, Prato, Roma, Sassari, Teramo, Torino e Treviso.<sup>6</sup>

##### Clienti domestici

L'andamento delle richieste di conciliazione alle Camere di commercio che hanno risposto al questionario relative a clienti domestici è riepilogato nella Tabella 11.

Tabella 11 – Richieste di conciliazione, clienti domestici

	I semestre 2010	II semestre 2010	1/1 - 31/5 2011	totale
Totale richieste	43	40	25	108
- direttamente da clienti finali	38	40	25	103
- da clienti finali assistiti da Associazioni di consumatori	5	0	0	5

<sup>6</sup> Alla Curia Mercatorum di Treviso aderiscono anche le Camere di commercio di Belluno, Pordenone e Gorizia.

Delle 108 richieste di attivazione della procedura pervenute solo 5 risultano presentate da clienti finali assistiti da una associazione di consumatori; i dati raccolti evidenziano inoltre una progressiva riduzione delle richieste nel corso dei tre periodi considerati.

In relazione al valore economico dichiarato della controversia, quasi metà delle richieste presentate alle Camere che hanno risposto al questionario (cfr. Tabella 12) rientrano nella fascia di valore fino a 1.000 euro, che corrisponde alla fascia meno onerosa per le controparti in termini di contributo richiesto dalle Camere per lo svolgimento della procedura; la maggiore entità di tale contributo non sembra comunque aver costituito un deterrente alla richiesta di attivazione della procedura per i restanti casi.

*Tabella 12 - Valore delle controversie per le quali sono pervenute le domande*

	I semestre 2010	II semestre 2010	1/1 - 31/5 2011	totale
Valore della lite fino a 1.000 euro	20	16	14	50
Valore della lite tra 1.001 e 5.000 euro	18	17	6	41
Valore della lite tra 5.001 e 10.000 euro	2	4	4	10
Valore della lite oltre 10.000 euro o indeterminato	3	3	1	7

Per quanto riguarda l'esito delle procedure avviate (che risulta pari alle richieste pervenute), la sintesi dei dati raccolti riportata nella Tabella 13 evidenzia che solo in 8 casi, rispetto alle 108 procedure avviate, la controversia ha trovato una soluzione conciliativa; i fallimenti della procedura sono dovuti alla mancata adesione del fornitore e, in piccola parte, alla scadenza dei termini. La definizione di un accordo conciliativo ha interessato 5 controversie di valore inferiore a 1.000 euro, 2 controversie di valore compreso tra 1.000 e 5.000 euro e una controversia di valore indeterminato.

*Tabella 13 – Esito delle procedure conciliative*

	I semestre 2010	II semestre 2010	1/1 - 31/5 2011	totale
Concluse con soluzione della controversia	4	3	1	8
Concluse senza soluzione della controversia	39	36	24	99
- per mancata adesione del fornitore	28	36	24	88
- per mancato accordo tra le Parti	2	0	0	2
- per scadenza dei termini	9	0	0	9
Non ancora concluse	0	1	0	1

Riguardo la durata delle procedure, considerando le tre Camere in cui si sono verificati casi di soluzione della controversia, risultano tempi medi che vanno da 27 a 68 giorni intercorrenti tra la richiesta di attivazione della procedura e la chiusura della pratica.

#### *Clients non domestici*

I dati raccolti in relazione alle richieste di conciliazione riguardanti clienti non domestici presentano, come riportato nella Tabella 14, una situazione analoga a quella



evidenziata per i clienti domestici, con la sola eccezione di una ripartizione più omogenea delle richieste di attivazione rispetto al valore dichiarato della controversia: le 28 richieste si ripartiscono quasi uniformemente nelle prime tre fasce di valore, con un residuo di tre richieste relative a controversie di valore oltre 25.000 euro o indeterminato.

*Tabella 14 – Richieste di conciliazione, clienti non domestici*

	I semestre 2010	II semestre 2010	1/1 - 31/5 2011	totale
Numero delle richieste pervenute	10	12	6	28
- valore della lite fino a 5.000 euro	2	4	3	9
- valore della lite tra 5.001 e 10.000 euro	7	0	1	8
- valore della lite tra 10.001 e 25.000 euro	1	6	1	8
- valore della lite oltre 25.000 euro o indeterminato	0	2	1	3

Per quanto riguarda l'esito delle procedure (cfr. Tabella 15), solo due controversie risultano essere state risolte, una delle quali direttamente tra le parti prima della data fissata per l'incontro previsto dalla procedura conciliativa. Ad esclusione di due procedure ancora in corso al momento della compilazione dei questionari, nei restanti casi, la mancata soluzione della controversia è dovuta alla mancata adesione del fornitore alla procedura, e in un solo caso al mancato accordo tra le parti.

*Tabella 15 – Esito delle procedure conciliative*

	I semestre 2010	II semestre 2010	1/1 - 31/5 2011	totale
Concluse con soluzione della controversia	2	3*	0	5
Concluse senza soluzione della controversia	8	8	5	21
- per mancata adesione del fornitore	7	7	5	19
- per mancato accordo tra le Parti	1	1	0	2
- per scadenza dei termini	0	0	0	0
Non ancora concluse	0	1	1	2

\* di cui 1 accordo raggiunto prima della data fissata per l'incontro delle parti.

#### *Accordi con imprese*

In base ai dati raccolti mediante i questionari rivolti alle imprese risultano due casi in cui sono stati stipulati accordi fra tali soggetti ed enti camerati (Bergamo e Brescia; Roma) per la soluzione extragiudiziale delle controversie. In questi casi, come riportato nella Tabella 16, nel periodo oggetto dell'indagine risultano presentate 19 richieste di attivazione della procedura conciliativa che hanno portato all'avvio di 17 pratiche mentre in due casi la richiesta non è stata ammessa per carenza di legittimazione passiva.

Tabella 16 – Andamento delle procedure in presenza di accordi con le imprese (2 casi)

Richieste presentate	19
- non ammesse alla procedura	2
Procedure avviate	17
- concluse con soluzione della controversia	12
- concluse senza soluzione della controversia	5

Le procedure avviate hanno portato alla sottoscrizione di un accordo conciliativo in 12 casi (70%); per i restanti 5 casi la mancata soluzione della controversia è stata attribuita alla mancata sottoscrizione della proposta conciliativa da parte del cliente (2 casi) o a cause diverse quali l'esclusione della controversia dalle casistiche previste per la conciliazione.

#### 4.3 Criticità e proposte delle Associazioni di consumatori relativamente alle conciliazione paritetica

Mediante i questionari predisposti per le Associazioni di consumatori è stato anche richiesto ai medesimi soggetti di fornire indicazioni in merito agli elementi che sono stati percepiti come criticità in base all'esperienza finora maturata nello svolgimento delle procedure di negoziazione paritetica, individuando quattro fasi fondamentali:

- criticità nel rapporto con il cliente finale nella fase di avvio della procedura;
- criticità nel rapporto con la segreteria di conciliazione e l'impresa per dar seguito alla richiesta del cliente;
- criticità nel rapporto con l'impresa durante la procedura;
- criticità nel rapporto con il cliente nella fase conclusiva della procedura.

Per quanto riguarda la prima fase (rapporto con il cliente finale nella fase di avvio della procedura), vengono segnalate sia criticità relative all'informazione e alla percezione da parte dei clienti finali circa la natura e i limiti delle procedure, sia a criticità relative alla predisposizione delle richieste di attivazione. Nel primo caso vengono infatti segnalate la scarsa conoscenza da parte del cliente in merito all'esistenza delle procedure e al loro svolgimento, dalla quale possono tra l'altro crearsi aspettative troppo elevate e la difficoltà di distinguere le responsabilità dei venditori e quella dei distributori, e alle conseguenze per i possibili esiti della negoziazione laddove le imprese distributrici non siano coinvolte nel protocollo di intesa; nel secondo caso emerge in primo luogo la difficoltà di reperimento da parte del cliente della documentazione necessaria per un'efficace negoziazione, soprattutto nei casi in cui il cliente ha attivato la procedura senza avvalersi di una associazione di consumatori (in questi casi si segnalano addirittura anche difficoltà a stabilire un contatto con il cliente), o la difficoltà nella comprensione delle bollette. In un caso viene anche segnalata come criticità la difficoltà ad ottenere l'iscrizione da parte del cliente, benché in nessun caso l'accesso alle procedure sia limitato ai soli iscritti.

In relazione al rapporto con la segreteria di conciliazione e l'impresa per dar seguito alla richiesta del cliente, vengono segnalate criticità riconducibili da un lato alla concreta operatività delle segreterie di conciliazione, che sono costituite presso le imprese, e

dall'altro al contenuto delle disposizioni regolamentari, peraltro concordate tra le parti dei protocolli, che ne dettano il funzionamento.

A tale proposito, per quanto riguarda l'operatività delle segreterie vengono segnalate in generale difficoltà di comunicazione incontrate dai conciliatori, inerzie o inefficienze che comportano l'allungamento dei tempi delle singole procedure o la mancata sospensione dei termini di pagamento e delle procedure di riscossione, mancanza di sistemi di identificazione delle pratiche condivisi.

Per quanto riguarda invece il contenuto dei regolamenti, la principale criticità risulta collegata all'attività di individuazione delle richieste improcedibili, laddove i regolamenti prevedono che venga operata insindacabilmente dalla segreteria di conciliazione. Più in generale, viene segnalato un deficit di terzietà delle segreterie che comporta un disequilibrio a vantaggio delle imprese.

In relazione alla fase di negoziazione, vengono segnalate quali principali criticità il mancato coinvolgimento diretto in tutti i protocolli di intesa delle imprese di distribuzione, l'eccessiva rigidità di alcuni conciliatori delle imprese, poco inclini a raggiungere un accordo e in particolare a riconoscere eventuali disagi subiti dal cliente; la difficoltà di ottenere dall'impresa informazioni e documenti che consentirebbero una più corretta ricostruzione o comprensione dei fatti (spesso imputando tali difficoltà al comportamento dei distributori), l'adozione da parte dei *customer care* delle imprese di azioni e iniziative nei confronti del cliente in concorrenza o addirittura in contrasto con la negoziazione in corso (ad esempio, proposte unilaterali di soluzione delle richieste del cliente, o avvio delle azioni di autotutela), l'impossibilità di gestire autonomamente i contatti con il conciliatore della controparte.

Infine, per quanto riguarda il rapporto con il cliente nella fase conclusiva della procedura, vengono segnalate difficoltà nell'interpretazione dei verbali sottoposti al cliente per la sua accettazione; perdita di interesse da parte del cliente per la soluzione negoziale raggiunta, soprattutto in caso di clienti che hanno attivato la procedura senza il tramite di una associazione, che si traducono in scarsa disponibilità o ritardi nella sottoscrizione dei verbali; delusione del cliente per il compromesso raggiunto in sede di negoziazione o ripensamento rispetto all'accordo con avanzamento di richieste più vantaggiose; il mancato riconoscimento nell'ambito dell'accordo del disagio patito dal cliente; ritardi negli accreditamenti di somme ai clienti in esito alla conclusione della controversia.

Le ipotesi formulate dalle Associazioni per dare soluzione alle criticità segnalate comprendono una maggiore volontà conciliativa da parte delle imprese, ivi compreso il riconoscimento dei disagi patiti dal cliente, e l'attribuzione di più ampio margine di trattativa ai propri conciliatori; il coinvolgimento del distributore nella procedura di negoziazione, l'estensione dei protocolli di intesa a tutti i possibili argomenti di controversia; prevedere che l'ammissibilità delle richieste di attivazione sia valutata da una segreteria congiunta; una maggiore omogeneizzazione dei Protocolli di intesa riguardo gli aspetti procedurali e i tempi di gestione delle pratiche.

Riguardo le modalità di gestione delle pratiche, i questionari rivolti alle Associazioni di consumatori hanno raccolto indicazioni rispetto ai punti di forza e alle criticità della gestione tradizionale e della gestione *on-line*, e alle possibili soluzioni.

A tale proposito, è possibile registrare una certa convergenza tra le indicazioni fornite: per quanto riguarda la gestione *on-line* vengono considerati positivamente, oltre all'eliminazione dei vincoli di spostamento, la celerità, immediatezza e tracciabilità delle informazioni relative a ciascuna pratica, la facilitazione dei contatti anche ripetuti con la controparte, mentre vengono segnalati come fonte di criticità in primo luogo la mancanza di contatto diretto e personale con il conciliatore di controparte soprattutto nei casi più complessi, oltre alle rigidità dei sistemi applicativi, il verificarsi di guasti o blocchi per aggiornamenti, e l'inaccessibilità nei casi di clienti non informatizzati.

Per quanto riguarda la gestione tradizionale, sono considerati elementi qualificanti il contatto personale tra le controparti, che comporta un ampliamento dei margini di negoziazione, e la minore complessità gestionale; tra le criticità emergono la lentezza e il maggior onere dell'iter conciliativo dovuti essenzialmente alle necessità di spostamento fisico.

Riguardo le modalità di gestione delle pratiche, le indicazioni in merito alla soluzione delle criticità convergono in generale verso un modello misto, in cui le fasi di istruttoria e di gestione delle pratiche meno complesse siano svolte mediante sistemi informatizzati che consentano la comunicazione e la trasmissione di documenti a distanza, mentre la fase di negoziazione dei casi più complessi sia svolta in modo tradizionale, prevedendo incontri *ad hoc* tra i negoziatori. E' inoltre auspicato un maggiore decentramento, o "territorializzazione" delle procedure, che consenta in generale di fluidificare i rapporti tra le parti.

In relazione allo svolgimento dell'indagine, le Associazioni di consumatori hanno inteso formulare le proprie proposte in forma congiunta, auspicando tra l'altro l'adozione da parte dell'Autorità di provvedimenti che, "...*pur salvaguardando la caratteristica negoziale degli accordi tra imprese e Associazioni di consumatori, individuino alcuni principi essenziali della gestione del contenzioso in sede conciliativa quali:*

- *gratuità dell'accesso alla procedura da parte del consumatore;*
- *indicazione del tempo massimo di durata del procedimento in sede di conciliazione paritetica con particolare riferimento ai ruoli ed ai rapporti tra le società di vendita e quelle di distributore. Attualmente i tempi indicati nei protocollo in molti casi non vengono rispettati e va previsto una penalizzazione se il ritardo è imputabile all'azienda fornitrice;*
- *prevedere che nei regolamenti di conciliazione l'accesso alla procedura entro cui esperire il tentativo di conciliazione si possa fare sia attraverso il sistema on line che "vis a vis" ;*
- *in caso di procedura on line rendere possibile la presentazione della domanda anche direttamente da parte del consumatore con possibilità di scelta dell'associazione per il consumatore;*
- *in ordine al rigetto della domanda di conciliazione per errori materiali nella compilazione non possono essere considerati causa di rigetto e di improcedibilità. Deve essere altresì possibile regolarizzare la domanda prima che la stessa venga esaminata e dichiarata improcedibile;*
- *possibilità di gestione in sede conciliativa di "qualsiasi controversia oggetto di reclamo" e di "adeguati indennizzi" a fronte di inadempimenti o disservizi gravi con responsabilità del venditore;*

- *in caso di esito negativo della procedura paritetica a seguito di mancato accordo, prevedere la possibilità facoltativa di trattazione in seconda istanza presso AEEG sottoponendo la revisione della controversia ad un collegio composto da rappresentanti delle AACC, delle aziende e della stessa Autorità. Tale procedura deve essere gratuita per il consumatore e con oneri a carico del fondo di cui agli Art. 9 e 10. Un modello di riferimento per la composizione del collegio e per il rapporto con l'Authority di vigilanza può essere quello dell'ABF (arbitro bancario e finanziario) che emana un parere/decisione vincolante per la banca;*
- *in caso di adesione dell'impresa ad un protocollo di conciliazione paritetica prevedere l'obbligatorietà da parte dell'impresa di fornire una informativa al consumatore chiara ed esaustiva, sulla conciliazione e la sua procedura;*
- *creazione di un Fondo alimentato dalle multe e dalle aziende, finalizzato per la formazione, l'informazione, la conciliazione paritetica e le buone pratiche;*
- *il fondo gestito dalla cassa conguaglio per il rimborso alle associazioni nazionali per ogni conciliazione avvenuta positivamente, nei criteri di erogazione vanno previsti un importo superiore ed omogenei senza nessuna distinzione per le conciliazioni tra quelle vis a vis ed on line (fino a 5.000 Euro di valore);*
- *istituzione di cui un Osservatorio Nazionale, per monitorare la qualità commerciale dei venditori riguardo ai reclami, le conciliazioni o sui contratti non richiesti.”*

## **5. Valutazioni conclusive**

L'analisi degli elementi rilevabili dalle risposte ai questionari sottoposti ai diversi soggetti interessati dall'indagine consente di formulare alcune valutazioni di carattere generale sullo stato attuale degli strumenti di soluzione alternativa delle controversie disponibili ai clienti finali dei servizi elettrico e gas.

### *5.1 Conciliazioni paritetiche*

L'attivazione delle procedure paritetiche basate su Protocolli di intesa che coinvolgono imprese e Associazioni di consumatori, pur rappresentando nel settore dell'energia un fenomeno relativamente recente in relazione ad analoghe iniziative intraprese in altri settori (ad esempio nel settore delle telecomunicazioni), ha costituito lo strumento che evidenzia l'apporto quantitativamente più rilevante nell'attuale scenario di settore. Rispetto a tale strumento è possibile evidenziare alcuni elementi caratteristici:

- l'evoluzione nel tempo dell'andamento delle procedure presenta un trend di crescita che può essere almeno in parte attribuita al graduale superamento delle criticità inevitabilmente connesse alla fase di sperimentazione e avvio dell'operatività dei protocolli;
- alcune delle criticità tuttora in essere sono riconducibili almeno in parte a fattori “esterni” al sistema delle procedure, quali ad esempio la scarsa informazione dei clienti finali che impatta sia sulla propensione a utilizzare questo strumento sia sullo scarto tra aspettative e soddisfazione per il risultato raggiunto (ad esempio, la

mancata sottoscrizione da parte del cliente dell'ipotesi di accordo entro i termini previsti costituisce la causa principale di esito negativo della procedura, superiore al rifiuto esplicito di aderire alla proposta).

Riguardo la diffusione presso i consumatori dell'informazione in merito alla disponibilità delle procedure paritetiche, occorre sottolineare che un miglioramento significativo è atteso in relazione all'avvio, da settembre 2011 (cioè in un periodo successivo a quello preso in considerazione dall'indagine) della fase operativa del progetto per la qualificazione territoriale degli sportelli delle Associazioni di consumatori (progetto PQS) che l'Autorità ha incluso, insieme ai già menzionati progetti PCS1 e PCS2, tra i progetti a vantaggio dei consumatori realizzati mediante l'utilizzo dei fondi rinvenienti dalle sanzioni comminate dall'Autorità medesima. Tale progetto prevede l'erogazione di un sostegno finanziario per la qualificazione di una rete di sportelli fisici e di almeno un call center gratuito per chiamate da rete fissa delle Associazioni dei consumatori, dotati di personale con adeguate conoscenze in tema di energia per la risposta ai clienti finali dei servizi elettrico e gas, in grado di divulgare le iniziative e gli strumenti messi in campo a tutela dei consumatori di energia elettrica e gas, anche tramite siti internet, e di fornire, tra l'altro, informazioni utili per attivare le procedure di soluzione stragiudiziale delle controversie eventualmente disponibili.

- Altre criticità sono riconducibili a fattori che riguardano sia la formulazione dei protocolli e dei relativi regolamenti (si pensi ad esempio all'elevato numero di richieste dichiarate improcedibili perché estranee al campo di applicazione del protocollo, o perché dichiarate tali dalle segreterie di conciliazione) sia talune rigidità degli strumenti di gestione delle pratiche (in particolare gli strumenti informatici, peraltro apprezzati per i vantaggi che offrono in termini di riduzione degli oneri a carico delle parti);
- alcune delle criticità segnalate, e in particolare quelle relativi al ruolo delle imprese di distribuzione in relazione alla disponibilità di elementi informativi rilevanti per il buon esito della negoziazione, si riferiscono ad aspetti che sono già oggetto di regolazione, quali le procedure e i tempi per la richiesta da parte dell'impresa di vendita e la trasmissione da parte del distributore delle informazioni nella disponibilità di quest'ultimo soggetto rilevanti per la trattazione di un reclamo; in tal senso pertanto la criticità segnalata evidenzia casi di gestione non corretta delle ordinarie procedure di reclamo che precedono la procedura di conciliazione;
- le procedure paritetiche non presentano costi espliciti per i clienti finali; dal punto di vista delle Associazioni di consumatori costituiscono infatti un servizio offerto ai consumatori (associati o potenziali associati) per il quale possono attualmente fruire del sostegno in termini di rimborso forfetario (per importi che variano da un minimo di 30 euro a un massimo di 150 euro) riconosciuto per le sole pratiche concluse positivamente nell'ambito del progetto PCS2 realizzato mediante l'impiego di una parte dei fondi rinvenienti dalle sanzioni comminate dall'Autorità.

A tale proposito occorre tuttavia sottolineare che il confronto tra i dati relativi alle pratiche concluse positivamente emersi dall'indagine e quelli rendicontati da CCSE relativamente all'erogazione dei contributi nell'ambito del progetto PCS2 evidenziano un significativo scostamento: le pratiche rendicontate nell'ambito del progetto PCS2 al termine del 10 luglio 2011, pari a 734, risultano sensibilmente

inferiori a quelle concluse positivamente nel periodo 1 gennaio - 31 maggio 2011 (982 casi, ottenuti sommando 859 pratiche concluse positivamente relative a richieste presentate dopo il 1 gennaio 2010 e 123 pratiche concluse positivamente relative a domande presentate prima di tale data);

- le procedure paritetiche sono disponibili solo per i clienti dei soggetti che hanno stipulato un protocollo di intesa con le Associazioni di consumatori;
- la presenza capillare delle Associazioni di consumatori nel territorio costituisce un importante fattore di accessibilità per il cliente finale, mentre la conoscenza delle procedure da parte dei clienti potrebbe essere migliorata mediante un potenziamento della comunicazione.

In estrema sintesi, è possibile ritenere che la gestione e lo svolgimento delle procedure paritetiche presentino margini di miglioramento, che potrebbero essere ottenuti mediante azioni poste in essere dalle parti volte al superamento delle principali criticità emerse dall'indagine.

Per quanto riguarda le esperienze, quantitativamente più limitate, relative ai clienti non domestici, si evidenziano criticità relative all'elevato numero di richieste non ammesse alla procedura, analoghe a quanto emerso per i clienti domestici; l'incidenza di pratiche concluse positivamente rispetto a quelle avviate rispecchia, almeno per l'impresa per la quale sono presenti dati quantitativamente significativi, il dato riscontrabile in relazione alle pratiche relative ai clienti domestici.

## 5.2 *Conciliazioni presso le Camere di commercio*

Per quanto riguarda le procedure disponibili presso le Camere di commercio, la criticità fondamentale che viene confermata dagli esiti dell'indagine è data dall'indisponibilità delle imprese, con rare eccezioni, a partecipare alla procedura. Tale fenomeno potrebbe essere posto in relazione, almeno in parte, alla stipulazione da parte delle imprese di protocolli di intesa in materia di negoziazioni paritetiche, anche se non mancano casi di imprese che hanno stipulato accordi sia con le Associazioni di consumatori sia con le locali camere di commercio.

Sebbene gli elementi quantitativi raccolti nell'ambito dell'indagine relativamente ai casi in cui le imprese partecipano alla procedura non sono sufficienti per trarre conclusioni generalizzate, emergono comunque situazioni in cui la gestione e gli esiti delle pratiche presentano un andamento non meno soddisfacente rispetto a quanto emerso per le procedure paritetiche.

Occorre inoltre aggiungere che la rete camerale, diffusa a livello provinciale, consente un buon livello di accessibilità per i clienti interessati, sebbene le procedure di conciliazione comportino un costo per le parti, a partire da un minimo di 40 euro per le controversie di valore fino a 1.000 euro e crescente per fasce più elevate del valore della controversia.

### 5.3 Esperienze in altri settori

Alla luce degli elementi informativi già precedentemente illustrati, emerge quanto segue:

- una sensibile eterogeneità tra i diversi settori per quel che riguarda le fonti normative anche in considerazione dell'assetto regolatorio e di mercato;
- nei settori ricordati, ove è presente un'Autorità di regolazione, le procedure appaiono molto strutturate e articolate, anche ai fini dell'attuazione della normativa primaria. Inoltre, l'Autorità di regolazione è direttamente investita di un ruolo primario nell'ambito delle procedure di conciliazione;
- in alcuni settori regolati (si pensi al settore bancario), gli operatori sono obbligati ad aderire a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela;
- nei medesimi settori è comunque riscontrabile la coesistenza delle ricordate forme con procedure derivanti da accordi volontari, i protocolli di intesa, tra esercenti il servizio e Associazioni dei consumatori;
- possono essere previsti costi di avvio e gestione della procedura;
- è previsto in alcuni casi il coinvolgimento o l'avvalimento di strutture anche terze orientato a garantire, a beneficio del cliente, la più ampia accessibilità. Tali strutture possono essere rappresentate sia da soggetti istituzionali, come nel caso dei Co.re.com., sia da organismi privati comunque rispondenti a necessari e specifici requisiti.

## 6. Prospettive

Gli elementi raccolti mediante l'indagine forniscono un significativo contributo per la definizione delle prospettive di intervento dell'Autorità, soprattutto alla luce delle innovazioni del quadro normativo introdotte in via principale con il recepimento del c.d. "terzo pacchetto" in base ai quali l'Autorità è chiamata ad assicurare il trattamento efficace dei reclami e delle procedure di conciliazione dei clienti finali nei confronti dei venditori e dei distributori di gas naturale ed energia elettrica avvalendosi dell'Acquirente unico Spa e a vigilare affinché siano applicati i principi in materia di tutela dei consumatori di cui all'Allegato I alle Direttive 2009/73/CE e 2009/72/CE.

A tale proposito, a fronte del contesto attuale, è possibile ipotizzare interventi dell'Autorità rivolti a garantire la disponibilità di una pluralità di procedure che presentino adeguati requisiti di accessibilità, efficacia ed economicità, in particolare che assicurino la possibilità per le parti di un contratto di fornitura di energia elettrica o gas di avvalersi di una procedura conciliativa:

- presso Acquirente Unico nel caso in cui, in esito alla trattazione di un reclamo dal parte dello Sportello per il consumatore di energia secondo le procedura già attualmente in essere (attivabili in caso di risposta insoddisfacente o mancata risposta dell'esercente a un reclamo), emerga l'impossibilità di applicare la regolazione esistente ai fini della soluzione del reclamo stesso (ad esempio, qualora la controversia non possa trovare una soluzione dalla mera applicazione della



regolazione esistente). La definizione delle procedure per lo svolgimento delle conciliazioni presso l'AU potrebbe essere affiancata da iniziative volte ad acquisire la collaborazione o il coinvolgimento di strutture diffuse sul territorio, sull'esempio dei Co.re.com per il settore delle telecomunicazioni;

- utilizzando una procedura paritetica definita attraverso un Protocollo d'intesa tra un'impresa/Associazioni di imprese ed una o più Associazioni dei consumatori domestici e non domestici, che soddisfi alcuni principi fondamentali (es. accesso non discriminatorio per i clienti forniti, ratifica da parte del cliente dell'accordo raggiunto, ecc);
- presso una Camera di commercio, previo un eventuale accordo quadro dell'Autorità con le Camere stesse.

Sembra altresì opportuno prefigurare la possibilità che qualora il tentativo di conciliazione non andasse a buon fine, possa essere garantita al cliente finale l'ulteriore opportunità di ricorrere in seconda istanza all'Autorità che potrà decidere sulla controversia. Questa funzione potrebbe essere affiancata a quella relativa all'espletamento delle competenze decisorie in materia di controversie nei confronti di gestori di rete di cui all'art. 44 del D.Lgs. 93/11.

Poiché il consumatore deve essere adeguatamente informato a complemento degli interventi sopra delineati potrebbe essere previsto:

- un ulteriore rafforzamento delle funzioni informative e divulgative già svolte dallo Sportello per il consumatore di energia eventualmente affiancate da specifiche iniziative di comunicazione istituzionale, paragonabili a quelle già attivate relativamente ai bonus elettrico e gas;
- l'indicazione nei contratti di fornitura di tutte le procedure conciliative disponibili e delle loro possibilità di attivazione.

Le misure sopra delineate richiedono l'avvio di un procedimento che ne approfondisca la fattibilità con le parti interessate e ne valuti gli impatti sia nei termini dei risultati conseguibili che dei relativi costi.

## **Appendice 1 - Elementi informativi raccolti**

### *Gli elementi informativi raccolti presso le Associazioni dei consumatori*

Il questionario predisposto per le Associazioni dei consumatori è stato indirizzato alle 18 Associazioni già firmatarie di Protocolli di conciliazione a livello nazionale; sono pervenute risposte da 11 Associazioni.

Le Associazioni, sulla base della struttura del questionario, hanno trasmesso alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità i dati relativi ai Protocolli di intesa ed in particolare:

- numero dei conciliatori nel I trimestre 2010, nel II trimestre 2010 e nel trimestre gennaio-maggio 2011;
- tipo di campagne informative svolte per informare i clienti della disponibilità della conciliazione;
- numero di richieste di attivazione della procedura, suddivise per periodo, non ammesse alla procedura stessa;
- numero di richieste di attivazione della procedura per le quali non è ancora stata valutata l'ammissibilità;
- numero di richieste concluse senza accordo;
- tempo medio intercorrente tra la richiesta di accesso alla procedura e la sua conclusione;
- criticità rilevate nella operatività dei Protocolli di intesa stipulati, suddivisi per fase (rapporto con il cliente per l'avvio della procedura; rapporto con la segreteria di conciliazione e l'impresa per dar seguito alla richiesta del cliente; rapporto con l'impresa durante la procedura; rapporto con il cliente nella fase conclusiva della procedura).

### *Gli elementi informativi raccolti presso le Camere di Commercio*

Il questionario predisposto per le Camere di Commercio è stato indirizzato a 14 enti camerali secondo un criterio di copertura geografica; sono pervenute risposte da 10 Camere.

Le CCIAA, sulla base del questionario, hanno trasmesso alla Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell'Autorità i dati relativi alle loro attività ed in particolare:

- eventuali conciliazioni nel settore energetico;
- eventuali accordi con imprese del settore energetico in materia di procedure per la conciliazione di controversie relative ai servizi elettrico e gas;
- numero delle domande pervenute;

- valore delle suddette controversie;
- modalità di trattazione (telematica o no);
- numero procedure concluse con soluzione della controversie;
- tempo medio intercorrente tra la domanda di attivazione della procedura e la chiusura della pratica;
- eventuale esistenza di procedure relative a clienti non domestici con le informazioni di cui sopra.
- Sulla base dei dati acquisiti, risulta che il fornitore non aderisce in genere alla procedura.

*Gli elementi informativi raccolti presso le imprese*

Il questionario predisposto per le imprese è stato indirizzato agli 11 soggetti risultanti parti di Protocolli di conciliazione a livello nazionale. Tutti i soggetti interpellati hanno fornito i dati richiesti. Il relativo questionario ha permesso la raccolta di dati ulteriori rispetto a quelli disponibili presso la Direzione Consumatori e Qualità del Servizio con riferimento ai protocolli siglati e nello specifico:

- numero conciliatori;
- eventuale svolgimento, da parte della segreteria, di attività di monitoraggio e raccolta dati;
- eventuali campagne informative svolte per informare i clienti della disponibilità della procedura;
- numero richieste di attivazione e regione di provenienza;
- numero richieste non ammesse alla procedura;
- cause di improcedibilità;
- numero di pratiche concluse con soluzione della controversia;
- numero di pratiche concluse senza soluzione della controversia;
- cause della mancata soluzione della controversia;
- tempo medio intercorrente tra la richiesta di accesso e la chiusura della pratica.

Inoltre è stato chiesto alle imprese informazioni sull'eventuale ricorso alle procedure presso Camere di Commercio e presso soggetti diversi da queste ultime e sulla esistenza di procedure paritetiche basate su protocolli di intesa relativi a clienti non domestici.