

La Conciliazione Paritetica, un'opportunità per il consumatore di risoluzione delle controversie nel settore delle Telecomunicazioni

La Conciliazione Paritetica è un metodo di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra consumatori ed imprese che permette di giungere a soluzione in maniera rapida, semplice ed economica.

Tale procedura nasce da [protocolli d'intesa](#) sottoscritti tra le Associazioni dei Consumatori e le Aziende per la gestione di specifiche tipologie di controversie riferite ad esempio ad un disservizio o un guasto di linea telefonica, piuttosto che di servizi non richiesti o errata fatturazione ed è regolamentata dalla Delibera 203/18/Cons dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

Da un'indagine IPSOS si rileva che il solo il 6% dei cittadini la conosce, il 2% ne ha anche usufruito, il 32% ne ha sentito parlare ma non sa come si svolge ed il 60% non ne ha mai sentito parlare.

Per avviare la procedura di conciliazione è necessario innanzitutto che il consumatore presenti un reclamo all'azienda, se questo non viene considerato o se la risposta fornita risulta inadeguata, si può attivare, [contattando le Associazioni dei Consumatori](#) iscritte al Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) del Ministero dello Sviluppo Economico, la procedura di conciliazione che deve necessariamente concludersi entro un termine prestabilito in base ai singoli protocolli.

La Conciliazione Paritetica presenta numerosi vantaggi per il consumatore tra cui:

- Accessibilità della procedura: la procedura è gratuita o comunque poco onerosa per il consumatore, semplice e attivabile attraverso la compilazione della relativa domanda. L'unico requisito indispensabile per poter accedere alla procedura è aver già inoltrato formale reclamo al quale l'azienda non ha dato riscontro nei tempi stabiliti o se la soluzione fornita non è stata ritenuta soddisfacente dal consumatore.
- La formazione dei conciliatori che compongono la Commissione di Conciliazione che assicura l'assistenza del consumatore da parte di personale qualificato.
- Trasparenza e informazione riguardo lo svolgimento della procedura.
- Libertà di scelta: il consumatore è libero in ogni momento di rifiutare di partecipare alla procedura di conciliazione, di recedere dalla stessa o di adire il sistema giudiziario (il consumatore non può, in nessun caso, essere privato del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale); è inoltre informato della possibilità di poter accettare o meno la proposta conciliativa formulata dalla Commissione senza alcuna conseguenza negativa.
- Diritto alla riservatezza: ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia è coperta dalla riservatezza.
- Efficacia giuridica dell'accordo: il verbale ha efficacia di accordo transattivo ai sensi dell'art. 1965 codice civile.

- Riequilibrio del potere negoziale: l'intervento delle associazioni di consumatori, dal momento della stipula del protocollo con l'azienda al momento dell'assistenza in fase di reclamo e procedura conciliativa, rappresenta nei fatti un riequilibrio del potere negoziale. Il potere negoziale del consumatore, assente nel momento della sottoscrizione del contratto di adesione, viene in qualche misura recuperato in fase di gestione della controversia con il modello di conciliazione paritetica.
- Buon andamento dei risultati in termini di alta percentuale degli accordi raggiunti e soddisfazione del consumatore.

La Conciliazione Paritetica ha rappresentato una eccellenza e una peculiarità del nostro Paese, attraverso un livello elevato di protezione dei consumatori e la facilità di accesso per gli utenti agli strumenti di risoluzione delle controversie creando un clima di fiducia e nella giustizia e nel sistema.

Federconsumatori Provinciale di Siena