

**Organismo di Conciliazione Paritetica
Consorzio Netcomm – Associazioni dei Consumatori**

Via e-mail:
dgmccvnt.div11@pec.mise.gov.it

Ministero dello Sviluppo Economico
Divisione XI
Politiche e normativa dei consumatori
Via Sallustiana, 53
00187 Roma

e.p.c.

Dott.ssa Manuela Carta
manuela.carta.ext@mise.gov.it

Dott.ssa Fabiola Gabrielli
fabiola.gabrielli@mise.gov.it

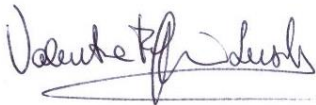
Oggetto: Relazione di cui all'art. 141-quater, comma 2, del Codice del Consumo, relativa all'attività dell'anno 2017.

Facendo seguito alla richiesta del giorno 27/01/2018, si trasmette la relazione di cui all'art. 141-ter, comma 2, delle attività ADR espletate nell'anno 2017 dal presente Organismo di Negoziazione Paritetica per le controversie in materia di commercio elettronico.

Si resta a disposizione per qualunque comunicazione ulteriore o per integrazioni necessarie.

Con i migliori saluti.

La Segreteria Tecnica
Avv. Valentina Filippini



Allegati

Allegato 1 – Relazione 2017
Allegato 2 – Ulteriori statistiche

- Allegato 1 -

Relazione 2017

a) Premessa

Secondo quanto stabilito dal Regolamento di Negoziazione Paritetica, la procedura di conciliazione riguarda le controversie nascenti nell'ambito del commercio elettronico, legate all'acquisto di beni o servizi commerciati a distanza.

La procedura non riguarda le controversie dei settori per i quali è prevista la conciliazione obbligatoria o una specifica conciliazione per il settore di appartenenza, né quelle nascenti nell'ambito dei rapporti di mercato tutelato ancorché relative ad acquisti effettuati online. In particolare sono settori esclusi:

- GAS/ENERGIA
- TELEFONIA/TELECOMUNICAZIONI
- PAY-TV
- BANCHE
- ASSICURAZIONI
- ACQUA POTABILE
- TRASPORTI
- POSTE E COMUNICAZIONI

Restano escluse dalla procedura di conciliazione paritetica, salvo espressa richiesta delle parti effettuata in via congiunta all'Organo Paritetico di Garanzia e da questo approvata, anche le controversie in materia di:

- a) Risarcimento del danno extracontrattuale ai sensi degli art. 2043 Codice Civile
- b) Risarcimento del danno extracontrattuale in materia di garanzia del produttore
- c) Acquisti nei quali la procedura di vendita inizia online ma si perfeziona presso i locali commerciali delle aziende aderenti.

Per quanto sopra premesso, la presente Relazione riporta i dati relativi all'anno 2017 inerenti gli ambiti poc'anzi individuati.

b) Report

Nel corso dell'anno 2017, si è notato un generale aumento delle richieste di intervento svolte dai consumatori all'organismo ADR.

Gli utenti si sono rivolti alla Segreteria Tecnica (all'indirizzo mail conciliazione@consorzionetcomm.it) sia con domanda di conciliazione e assistiti dalle associazioni consumatori, sia senza alcuna assistenza, sia infine come semplice richiesta di consiglio/intervento da parte del Consorzio mediante comunicazione trasmessa per posta elettronica semplice.

Diverse lagnanze e richieste di informazioni o ricorso all'ADR sono arrivate anche al centralino di Consorzio Netcomm, nei confronti di soggetti che non espongono il Sigillo Netcomm, al n. di telefono 02.58370580.

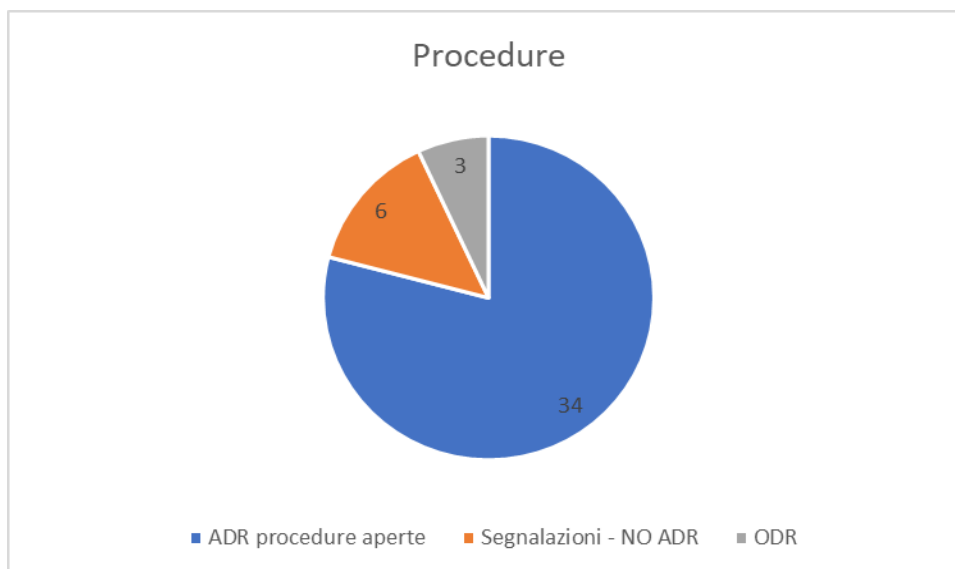
Di esse però non è stata tenuta traccia né proposta alcuna soluzione perché riguardante soggetti non inseriti nel network dei siti verificati.

Per l'anno 2018 sarà predisposto un modulo che, a disposizione della segreteria del Consorzio, terrà registro di queste segnalazioni.

* * * * *

Nello specifico, la Segreteria Tecnica ha dato supporto a un totale di n. **43 pratiche** così suddivise:

ADR - procedure aperte	Solo segnalazioni - NO ADR	ODR
34	6	3

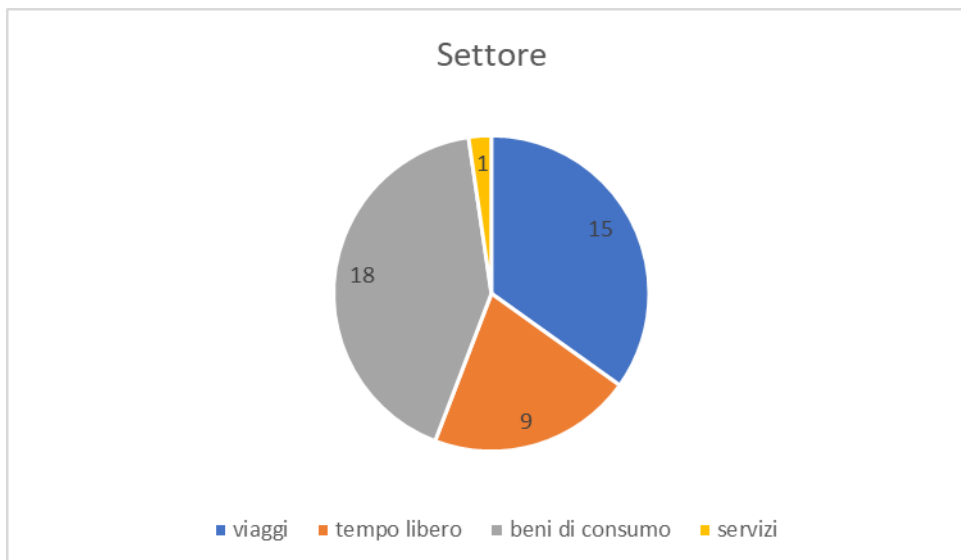


a) numero di reclami ricevuti e tipologie di controversie cui si riferiscono

I reclami e le segnalazioni possono essere raggruppate indicativamente in 4 grandi categorie: **viaggi e turismo** (biglietteria aerea, servizi di prenotazione online di pacchetti vacanza, ecc...), **tempo libero** (concerti, intrattenimento, ecc...), **beni di consumo** (rapporti commerciali, acquisti di beni di consumo, ecc...) e **servizi** (palestre, trattamenti benessere, corsi, servizi con obbligo di risultato, ecc...).

In particolare e nello specifico così distribuiti:

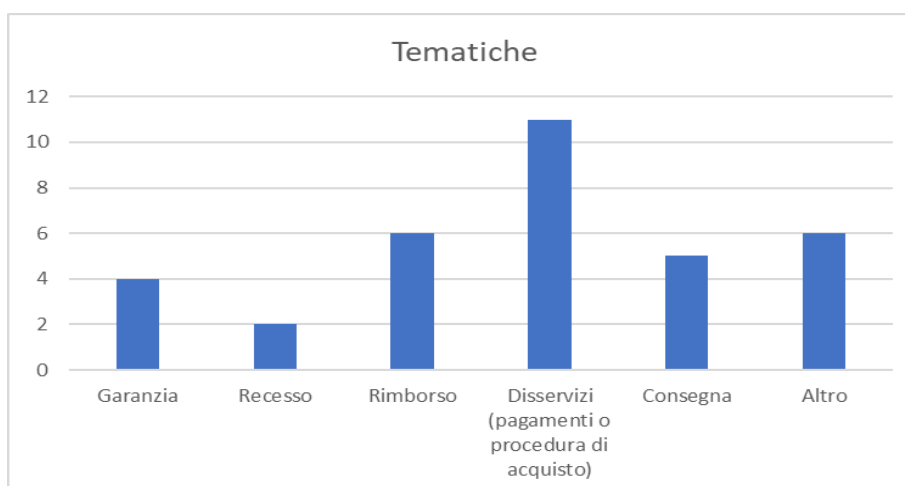
Viaggi e turismo	15
Tempo libero	9
Beni di Consumo	18
Servizi	1



b) eventuali cause sistematiche o significative generatrici delle controversie tra consumatori e professionisti, e raccomandazioni per risolvere le controversie in futuro, a migliorare le norme dei professionisti e ad agevolare lo scambio di informazioni e le migliori prassi

Nelle 34 procedure aperte, le tematiche controverse riguardano principalmente

Garanzia	4
Recesso	2
Rimborso	6
Disservizi (pagamenti o procedura di acquisto)	11
Consegna	5
Altro	6



c) la percentuale di controversie che l'organismo ADR ha rifiutato di trattare e la quota percentuale dei tipi di motivo dei rifiuti di cui all'art. 141-bis, comma 2

Pratiche procedibili

L'Organismo ADR ha ritenuto **procedibili 27 controversie** su 37.

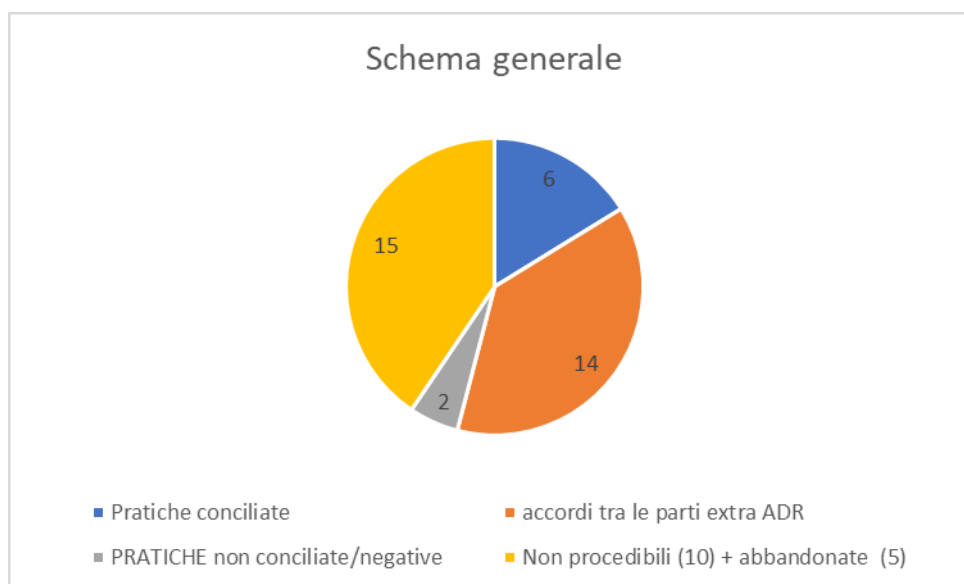
Di queste ha **conciliato n. 6 controversie** con verbale positivo e **non conciliato n. 2 controversie**, emettendo verbale negativo. La restante parte delle n. 27 procedure aperte sono state abbandonate per accordi fra le parti al di fuori dell'organismo ADR (n. 14) o sospese e non riassunte entro 90 giorni dall'apertura (n. 5).

Pratiche non procedibili

L'Organismo ADR **non ha ritenuto procedibili n. 10 pratiche** su 37.

Di queste, **n. 6 procedure sono state rifiutate** e non aperte per assenza di documentazione o reclamo a sostegno della domanda, non essendo state integrate nemmeno successivamente su invito specifico da parte della Segreteria Tecnica. Le altre n. 4 procedure sono state rifiutate perché non attinenti alla materia dell'e-commerce in quanto gli acquisti sono stati effettuati presso il punto vendita del Merchant e non sul sito web.

* * * * *



d) le quote percentuali di soluzioni proposte a favore del consumatore e a favore del professionista, e di controversie risolte con una composizione amichevole

Le ADR **conciliate e risolte con una composizione amichevole** sono in misura del **22%**.

Le soluzioni proposte a **favore del professionista** sono in misura dello **0%**.

Le soluzioni proposte a **favore del consumatore** sono in misura del **100%** (comprehensive di agevolazioni, bonus, rimborsi).

e) la quota percentuale delle procedure ADR interrotte

Solo 5 pratiche su 27 ADR procedibili si sono arrestate prima del termine per abbandono delle parti (**14,8%**).

f) il tempo medio necessario alla risoluzione delle controversie

Per iniziare e finalizzare una procedura di conciliazione occorrono circa 20 giorni di tempo.

g) la percentuale di rispetto, se nota, delle procedure ADR

Non nota.

h) l'eventuale cooperazione con organismi ADR all'interno di reti di organismi ADR che agevolano la risoluzione delle controversie transfrontaliere.

Abbiamo aperto un canale privilegiato con ECC-Net e con il servizio di Mediazione Risolvi@nline di Camera Arbitrale di Milano per i casi nei quali non possiamo accettare di risolvere la controversia come ADR perché l'azienda non è consorziata Netcomm.

- Allegato 2 -

Ulteriori Statistiche

Al fine di valutare l'impatto della comunicazione digitale in tema di Conciliazione Paritetica, attuata mediante il sito web www.corsorzionetcomm.it, l'Organismo ha richiesto le **statistiche di Google analytics** relative agli accessi alla sezione Conciliazione e al download della domanda di conciliazione avvenuti nel periodo di riferimento **1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017**.

Accessi complessivi alla sezione Conciliazione Paritetica

- La sezione è stata visitata da **1.410 utenti** e le sue pagine sono state visualizzate almeno una volta durante 2.043 sessioni (visite). Inoltre 916 volte i visitatori hanno iniziato la loro visita al sito a partire da una pagina contenuta in questa sezione.

Download della domanda di conciliazione

- La domanda di conciliazione è stata scaricata complessivamente **52 volte**.