

## Organismo di Negoziazione Paritetica Consorzio Netcomm - AACC

Riunione dell'Organo Paritetico di Garanzia dell'Organismo di Negoziazione Paritetica Consorzio Netcomm - AACC

**Luogo:** Via Chiaravalle, 8 – 20122 Milano, *sala attico (IV piano)*

**Data:** 18/04/2018

**Presenti:**

Per le associazioni Consumatori

Mauro Vergari – Adiconsum

Fabrizio Ciliberto – Udicon

Francesco Castellotti – Federconsumatori

Per Consorzio Netcomm:

Maria Piazzoli – Bonprix S.r.l.

**In conference call:**

Patrizia Sacco – eDreams Odigeo®

Francesco Zaccariello – eFarma

**Invitato:**

Roberto Liscia – Presidente di Netcomm

**Assenti:**

Pietro Praderi – Lega Consumatori

Gianluca Borsotti – Mister Worker®

**Presiede:** Mauro Vergari (Adiconsum)

**Svolge funzione di Segretario:** Valentina Filippini – Segreteria tecnica dell'Organismo di Negoziazione paritetica

### VERBALE

La riunione si apre alle ore 11,35.

Il Presidente, Mauro Vergari, prende la parola, saluta i presenti e dà atto della presenza di 6 componenti, dichiarando raggiunto il *quorum costitutivo* dell'Organo.

E' altresì presente in veste puramente informativa e orientativa il Presidente di Netcomm, Roberto Liscia, invitato alla riunione.

Prima di aprire la discussione sui punti in agendarileva la presenza della dott.ssa Nicoletta Manzotti, della Lega Consumatori, come delegata a rappresentare il membro nominato Pietro Praderi impossibilitato ad intervenire. Il Presidente ricorda ai presenti che le norme costitutive dell'OPG e il suo regolamento non prevedono la rappresentatività di un membro dell'OPG con un suo delegato e pertanto il Sig. Pietro Praderi deve ritenersi assente non giustificato. La dott.ssa Manzotti può partecipare, in via del tutto eccezionale come auditore.

Si procede, quindi, alla lettura dell'Ordine del Giorno e, come da punto 1), si sottopone all'approvazione dei membri il verbale della riunione del 20/02/2018, mandato in visione a tutti i membri nei giorni precedenti: l'organo approva il verbale all'unanimità.

Si passa dunque alla discussione del punto 2), relativo all'approvazione dei nominativi dei conciliatori Netcomm e AACC per gli anni 2017/2020. Stante l'esistenza di tutti i presupposti documentali utili alla nomina, si forma un elenco da presentare al Ministero e da pubblicare sul sito di Consorzio Netcomm, nella sezione dedicata.

Per il primo triennio, vi sono 5 conciliatori Netcomm e 47 conciliatori AACC.

A seguire, si apre il dialogo e il confronto sui punti 3) e 4) dell'OdG, relativamente ai criteri, tempistiche, modalità e contenuti dei corsi formativi per i conciliatori, nonché alle proposte operative per incrementare la conoscenza della conciliazione paritetica fra i consumatori.

I membri condividono per qualche minuto le loro riflessioni sui numeri della conciliazione che, al momento, non superano le 50 procedure in due anni.

Si riflette sul motivo di una così bassa adesione e si concorda nella necessità di capire se manca la cultura della conciliazione, e la conoscenza dello strumento, o se si tratta di operatori virtuosi e di un settore con bassa litigiosità, con poche dispute che i merchant riescono a risolvere senza l'ausilio di mezzi ADR.

Il presidente Vergari afferma che, a suo modo di vedere, solo con la strutturazione di adeguati momenti formativi e di confronto si riuscirà ad avere qualche dato in più.

Per questo reputa opportuno pensare ad un calendario formativo che contempli due o tre giorni di formazione, possibilmente continuativi, in presenza fisica, che abbiano un programma sia comprensivo di lezioni di diritto dell'e-commerce (non del tutto conosciuto dagli operatori dello sportello) sia di lezioni di media conciliazione, psicologia e sociologia della comunicazione, utili a spiegare e insegnare il *metodo e l'approccio corretto del fare conciliazione*.

Momenti così pensati e strutturati sono ideali per favorire il dialogo e la condivisione, nonché per mettere a fattor comune le esperienze soggettive dei partecipanti.

Viene coinvolto, a questo punto, anche il presidente di Netcomm Roberto Liscia, al quale si chiede di dare la propria opinione in via meramente orientativa, nonché di riferire se la realizzazione di questa modalità di formazione sia possibile e con quali tempistiche.

Roberto Liscia replica rilevando che, al momento, non ci sono risorse per la realizzazione di simile formazione, ma che è invece possibile strutturare in tempi relativamente brevi corsi formativi online, in modalità "live" ed esclusivamente digitali, che possano eventualmente essere registrati e messi a disposizione per l'erogazione della formazione a distanza in modalità differita.

Mauro Vergari chiede ai presenti di esprimere le loro opinioni in merito e di fare proposte, qualora ne abbiano. I componenti rappresentanti di Netcomm sono concordi nel ritenere migliore l'idea della formazione a distanza, per questione di raggiungibilità di tutti i potenziali conciliatori; posto che l'obiettivo di lungo termine

## **Organismo di Negoziazione Paritetica Consorzio Netcomm - AACC**

coincide con l'allargamento della rosa di nominativi dei conciliatori di Netcomm, è importante trovare la modalità formativa più comoda, che favorisca l'adesione delle aziende.

Circa i tempi di erogazione, visto che la formazione per l'anno 2017/2018 si è appena conclusa, che il 2018 stesso è ormai inoltrato e che non si è concordi sulla modalità, si decide all'unanimità di rimandare la discussione sul punto alla prossima riunione dell'organo paritetico prevista per l'autunno, e di ipotizzare il calendario formativo per l'anno 2019.

Prende successivamente la parola Francesco Castellotti, che introduce la dissertazione relativa alle proposte per incrementare la visibilità della conciliazione paritetica. Egli suggerisce di impostare una campagna informativa condivisa Netcomm/Associazioni/negozi online esponenti il Sigillo Netcomm, che prevede l'inserimento di un banner pop-up su ogni sito esercente e sui siti istituzionali delle associazioni di categoria. Esso, diretto al consumatore, dovrà dare sostanza al concetto di affidabilità del sito, comunicando l'attribuzione del Sigillo di qualità al sito sul quale si naviga e la contestuale opportunità di beneficiare della conciliazione paritetica in caso di dispute insorte negli acquisti online.

I componenti dell'organo condividono le loro riflessioni sul punto, taluni evidenziando la eccessiva invasività di tale proposta per i merchant, talaltri evidenziando, al contrario, l'utilità connessa a questa ipotesi: la visibilità del Sigillo e del lavoro congiunto con le Associazioni.

Fabrizio Ciliberto prende la parola e fa una proposta alternativa, consistente nella creazione e stampa di un flyer da inserire nel pacco al momento della consegna dell'ordine, sul quale riepilogare tutti i diritti del consumatore che acquista online, fra cui spicca la conciliazione paritetica.

Mauro Vergari, accogliendo lo spunto del collega, lancia l'iniziativa di creare un gruppo di lavoro dedicato alla tematica "promozione dell'ADR", che strutturi una *roadmap* delle azioni da compiere per dare rilievo alla conciliazione e che arrivi anche alla redazione di una Carta dei Servizi legata al Sigillo Netcomm: essa, ipoteticamente firmata dalle Associazioni Consumatori italiane, riconoscerebbe l'importanza del Sigillo Netcomm, che diventerebbe mezzo condiviso di compliance legale, e darebbe risalto all'adesione del merchant alla conciliazione. Roberto Liscia dà, sin da subito, la disponibilità di Netcomm in questo percorso.

Patrizia Sacco, intervenendo a cascata, specifica che, che fermo restando la piena condivisibilità dell'iniziativa, è però altresì urgente che gli sportelli delle Associazioni Consumatori territoriali siano informati e formati relativamente all'ADR Netcomm-AACC, poiché ancora oggi, dopo 4 anni dalla costituzione del primo protocollo, vi sono sedi locali che non utilizzano la conciliazione e passano direttamente alle diffide mediante avvocati. I lavori del Tavolo devono integrarsi con un lavoro autonomo, delle associazioni, sui loro sportelli.

I rappresentanti delle associazioni consumatori prendono atto del rilievo, e confermano la volontà di intervenire dall'interno affinché l'uso dell'ADR e le azioni di promozione sui due fronti (business e consumer) siano coordinate.

La proposta viene messa al voto, e approvata all'unanimità.

La Segreteria Tecnica, sulla base di quanto deciso, è incaricata di provvedere alla convocazione di una prima riunione esplorativa con le Associazioni Consumatori al fine di presentare il progetto e costituire il Working Committee.

Francesco Castellotti, alle ore 13.00, saluta i presenti e si congeda dalla riunione.

Prima che si sciolga la seduta, arrivando a smarcare il punto n. 5) dell'OdG, Roberto Liscia e la Segreteria Tecnica informano l'Organo di Garanzia che, durante le giornate del Netcomm Forum, il 30 e il 31 maggio p.v.,

saranno strutturati due workshop di Netcomm dedicati al Sigillo e alla tutela consumatori: in quell'occasione verrà presentata ufficialmente l'ADR e l'Organo di Garanzia alle aziende presenti.

Inoltre, Netcomm metterà a disposizione dell'Organo di Garanzia una postazione specifica, integrata nello stand di Netcomm, nella quale si potrà presentare il materiale relativo alla conciliazione.

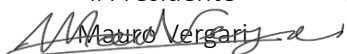
La riunione è conclusa.

Il presidente Vergari ringrazia i presenti e congeda i membri.

La seduta è sciolta alle ore 13,20.

Milano, 18/04/2018

Il Presidente

Mauro Vergari

Il Segretario

Valentina Filippini

