

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: 21/02/2019

Presenti:

Per le associazioni Consumatori

Mauro Vergari – Adiconsum

Fabrizio Ciliberto – Udicon

Carmelo Benenti – Federconsumatori

Pietro Praderi – Lega Consumatori

Per Consorzio Netcomm:

Patrizia Sacco – eDreams

Monica Cocco – DeAgostini

Gianluca Borsotti – Mister Worker®

In conference call:

Maria Piazzoli – bonprix

Invitato:

Roberto Liscia – Presidente di Netcomm

Elia Silvia – Netcomm

Presiede: Mauro Vergari (Adiconsum)

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

VERBALE

La riunione si apre alle ore 11,20.

Il Presidente, Mauro Vergari, prende la parola e saluta i presenti.

Si dà subito atto della presenza di Roberto Liscia, presidente di Netcomm, su espressa richiesta dei componenti delle associazioni consumatori dell'Organo.

E' altresì presente l'avv. Silvia Elia, policy advisor del Consorzio, coinvolta per relazionare sul punto 7) dell'OdG.

Prima di aprire la discussione sui punti in agenda, il Presidente Vergari fa presente che, nei mesi trascorsi dall'ultima riunione, sono intervenute due revoche della nomina a membro dell'Organo, con contestuale richiesta di sostituzione, sia da parte di Netcomm che delle AACC: nello specifico, il dott. Francesco Castellotti (Federconsumatori) è sostituito dal dott. Carmelo Benenti, e il dott. Francesco Zaccariello (eFarma) è sostituito dalla dott.ssa Monica Cocco (DeAgostini). Pertanto, al fine di rendere tutti presenti e costituire *il quorum* dell'Organo, il Presidente inverte il punto 2 e il punto 1 dell'ordine del Giorno (Verifica, decadenza e sostituzione dei componenti dell'Organo e Approvazione del Verbale dell'ultima riunione) dando, così, atto della presenza di tutti e 6 i componenti regolarmente sostituiti.

Il quorum costitutivo è raggiunto.

A seguire, il Verbale della riunione del 18 aprile 2018 viene letto e approvato.

Si prosegue nella lettura dell'Ordine del Giorno e si affronta il punto 3), relativo alle attività 2019 per realizzare relazioni permanenti fra le AACC e le aziende aderenti al consorzio Netcomm, con lo scopo di migliorare le tutele nel mercato dell'e-commerce e promuovere l'ADR fra i consumatori e le imprese.

Si introduce il cuore del problema, ossia la totale assenza di una strutturata collaborazione tra AACC e mondo aziendale aderente a Netcomm, fatto che si ripercuote anche nell'andamento delle conciliazioni risultanti dalla relazione 2018: poche e non rappresentative del reale mercato dei reclami in tema di e-commerce.

Il presidente Vergari dà lettura di un documento, nella specie una lettera, firmata da 13 Associazioni Consumatori su 20 firmatarie del protocollo, dove si evidenzia sia e lo scarso interesse a costruire rapporti con le AACC da parte di Netcomm e delle aziende aderenti, sia la totale assenza di collaborazione nella soluzione dei casi mediante il canale ufficiale dell'ADR.

Ne consegue, ad avviso delle firmatarie, la necessità di procedere alla creazione di un rapporto continuativo e di un percorso condiviso fra Netcomm, le aziende e le Associazioni Consumatori, al fine primario di rilanciare il tema dell'ADR e all'ulteriore scopo di contribuire alla diffusione di buone prassi nella cultura aziendale.

L'unica alternativa possibile è di dichiarare fallito nel settore e-commerce italiano il tentativo di costruire un'Alternative Dispute Resolution ai sensi della Direttiva 2013 e leggi di attuazione.

Il presidente Vergari, supportato anche dal dott. Praderi, fa presente che – nell'esperienza delle ADR italiane – il funzionamento degli Organi di garanzia e del rapporto azienda/AACC ha in generale sempre portato, pur con risultati differenti da settore a settore, ad un miglioramento del mercato e alla risoluzione effettiva e reale delle controversie, sino ad arrivare a far cambiare certe prassi non legittime da parte delle aziende.

L'ADR di Netcomm, invece, non dà questi risultati. Non funziona per migliorare il mercato e non risolve il problema dei contenziosi o degli atteggiamenti sbagliati delle imprese e dei consumatori.

Essa è un mero Regolamento procedurale, sottoscritto con un organo *super partes* ma del tutto privo (sin dalla sua genesi) di un protocollo di intesa sensibile e di contenuto pragmatico che lo accompagni.

Ciò si traduce nella pur effettiva soluzione di casi singolarmente portati all'attenzione della Segreteria ma senza che tale soluzione sia di esempio o, comunque, utile alla costruzione di buone prassi diffuse, generalizzate e reali, né alla soluzione sistematica di contenziosi.

Organismo di Negoziazione Paritetica Consorzio Netcomm – AACC

L'assenza di un programma comune e condiviso di obiettivi da raggiungere mina alla base il meccanismo di ADR.

Secondo le Associazioni, ha inoltre il suo peso anche il mancato conferimento da parte di Netcomm di una cifra per il funzionamento dell'OPG, che dia autonomia finanziaria all'Organismo come da legge. Ciò comporta, per esempio, che non si possa procedere nemmeno ad una piccola iniziativa informativa sul tema dell'ADR, quale la redazione e pubblicazione di brochures, o anche al semplice e basilico rimborso delle spese di viaggio per la formazione dei conciliatori (se si prevedono trasferte milanesi).

Infine, ma non ultimo argomento per importanza, il Presidente Vergari sottolinea che il rapporto diretto che ha Netcomm con le aziende facilita – in un certo senso – l'elusione dell'ADR; vi è la tendenza, sempre più frequente, di alcune specifiche aziende coinvolte dalla Segreteria nelle richieste di conciliazione, a risolvere il problema in via diretta.

Questo va bloccato in tutti i modi.

Sul tema si susseguono commenti, consigli, confronti (anche accesi a tratti), rigidi posizionamenti ma tutti concordi sul fatto che l'ADR, così com'è, non serva a nessuno dei protagonisti: imprese e consumatori.

Anche il Presidente di Netcomm Roberto Liscia, condividendo le tesi esposte, si dimostra propositivo nel proseguire a trovare dialogo e soluzioni e lancia la provocazione di tentare un approccio senza via d'uscita: o si risolve e si smuove il mercato dell'e-commerce, una volta per tutte imponendosi sulle aziende dell'online, anche attraverso una proposta di legge che renda obbligatorio l'ADR nell'e-commerce, o si abbandona il progetto ADR.

Dal dibattito si comprende che ciò che veramente manca è la piena conoscenza dei reciproci ruoli e attività. Infatti, Netcomm vorrebbe far comprendere in modo migliore ed esaustivo alle aziende consorziate il ruolo delle AACC, che alcune aziende addirittura ignorano. D'altro canto, le Associazioni consumatori vorrebbero cercare di far "meno paura" alle imprese e porsi come interlocutori privilegiati e competenti nel filtrare e selezionare i contenziosi meritevoli di essere trattati perché, la loro soluzione, è utile all'azienda e all'intero sistema.

L'intenzione di Netcomm e dei componenti dell'OPG è, in sostanza, di creare nuove interazioni per far funzionare i rapporti, anche risolvendo efficacemente le controversie con i consumatori, soprattutto al fine di rilanciare la collaborazione e le intese.

Il Presidente Vergari tiene ad evidenziare che un altro, grosso problema riscontrato dalle 13 AACC firmatarie è l'assenza di pariteticità nell'affrontare i temi legati al mercato dell'e-commerce: la mancanza di un percorso condiviso sulle attività formative alle aziende e ai consumatori, l'assenza di una comunicazione strutturata tra i protagonisti in luoghi deputati (per natura) al confronto e alla discussione (come i tavoli di lavoro), nonché la mancanza di reciproca conoscenza personale fra aziende e Associazioni.

Anche l'assenza di "*coinvolgimento attivo e partecipativo*" all'interno dei maggiori contesti di informazione alle aziende, già realizzati da Netcomm ogni anno (come il Forum di maggio o i singoli Focus tematici), sono un'occasione persa per creare relazioni utili a tutti.

Si cerca quindi di individuare le possibili strade da percorrere per pianificare un programma d'azione.

1. Si prova, innanzi tutto, ad ipotizzare una nuova “vita” dell’ADR del tutto slegata dall’utilizzo del Sigillo, che coinvolga le aziende più grosse (e maggiormente problematiche) del Consorzio Netcomm – anche se non espongono il logo Netcomm.

Quindi, il primo obiettivo da raggiungere è:

- da un lato, proporre l’ADR a tutte le aziende appartenenti a Netcomm (anche senza Sigillo), che potranno aderire al Protocollo per il solo fatto di essere appartenenti al Consorzio;
- d’altro lato, per chi espone il Sigillo, l’obbligo di adesione e l’inclusione dell’ADR nella Carta delle Qualità del Servizio, da sviluppare dopo adeguato percorso condiviso con le AACC.

2. In seconda istanza, il dott. Praderi e il Presidente Vergari propongono di ripartire dalle origini, e provare a realizzare quanto prima uno specifico protocollo d’intesa tra Netcomm e le AACC, nel quale si indicheranno i principi, le modalità e i fini delle relazioni fra le Associazioni Consumatori e Aziende consorziate Netcomm (visto che nel protocollo stipulato per realizzare l’organismo paritetico ci si è limitati solo ad indicare la struttura dell’ADR). Il protocollo verrà strutturato dallo stesso Organo Paritetico di Garanzia e proposto alla firma delle AACC che vorranno sottoscriverlo: nessun obbligo, per chi ha sottoscritto l’ADR, di aderire necessariamente anche al nuovo protocollo d’intesa.

3. Dopo la firma del Protocollo, si darà vita ad un chiaro rilancio della collaborazione fra le AACC firmatarie e Netcomm, sia a livello di reciproca conoscenza che attraverso la realizzazione di un nuovo tavolo di lavoro, fra quelli già esistenti in Netcomm, dedicato specificatamente al rapporto del consumatore negli acquisti online. Tale tavolo vedrà la presenza delle aziende e dei rappresentanti delle AACC con lo scopo di realizzare iniziative concrete per migliorare le tutele al mercato digitale.

Con tale metodologia costruttiva, dovrebbe nascere l’auspicata collaborazione fra AACC e Netcomm, che dovrebbe anche portare al miglioramento della stessa ADR.

Inoltre, tutti i componenti dell’OPG concordano sulla necessità di una strategia di diffusione dell’ADR oltre Netcomm: è poco conosciuta dalla gran parte dell’economia dell’online.

Si deve pensare ad un ambito più esteso di diffusione, al di fuori del circuito del consorzio, con un’incidenza più di livello politico-economico.

Ad esempio, puntando su Netcomm e sul suo ruolo di principale interlocutore istituzionale del mercato digitale, si potrebbe partire con un programma coordinato di informazione, che punti all’avvicinamento dei “Big 10 dell’e-commerce italiano”. Con tale programma, l’adesione al Protocollo e il coinvolgimento delle AACC costituirebbe una leva “sociale” verso i piccoli attori del mercato e-commerce, e sarebbe di *buon esempio* per una nuova cultura dell’ADR nell’online.

A valle di questa neonata collaborazione, Netcomm è anche caldamente invitata a presenziare al Consumer’s Forum, e a dare in quella sede il suo contributo sui temi del digitale e dell’e-commerce. In esso, si può alimentare la relazione con le AACC e i momenti e le occasioni di incontro e reciproca conoscenza.

Stabilito, pertanto, che nessuno intende abbandonare la collaborazione ma che si vuole invece proseguire con un vero e autentico rilancio del Regolamento e dell’ADR, si resta d’accordo che Netcomm farà sapere quanto prima all’OPG:

- la data nella quale trovarsi per la stesura del protocollo di intesa alla base di tutti i progetti che verranno;
- la data della prima riunione del tavolo di lavoro tematico di Netcomm dedicato a: “consumatori, imprese e mercato” e le modalità per aderirvi;

Organismo di Negoziazione Paritetica Consorzio Netcomm – AACC

- la fattibilità di una partecipazione delle AACC in un workshop del Netcomm Forum di maggio 2019 o la creazione di una giornata dedicata – al di fuori del Forum di maggio – dove si gettino le basi per la diffusione della cultura di relazione imprese/consumatori.

Terminata la discussione sul punto 3), si affrontano, a seguire, i punti 4), 5) e 6) dell’OdG; in tema di formazione, i membri sono concordi sul fatto che essa possa essere strutturata solamente a seguito di stesura del Protocollo di Intesa.

Si aggiornerà quindi la riunione tra qualche mese, in sede straordinaria, per definire il tema della formazione 2019 da avviare nell’autunno prossimo.

Sull’approvazione della Relazione per il Mise e sull’andamento delle conciliazioni, preso atto di quanto scritto dalla Segreteria Tecnica, l’OPG approva la bozza da trasmettere al MISE all’unanimità.

La Segreteria provvederà a inviare i materiali entro il 28 febbraio 2019.

L’ultimo punto, il n. 7), lasciato in chiusura di riunione, viene brevemente illustrato dall’avv. Silvia Elia a titolo puramente informativo circa le attività di Netcomm in collaborazione con il CNCU.

Nella specie, Carta Italia – che è un protocollo di intesa per la lotta alla contraffazione online – vede un coinvolgimento dell’ADR come momento terminale della procedura di denuncia di prassi illegali online, ed è un buon esempio di protocollo e relativa attuazione che ne deriva.

La componente consumatori, che dichiara di nulla sapere sul tema non essendo stata informata di questo dalle altre AACC, si ritiene in ogni caso d’accordo con il progetto ma, nella persona del presidente Vergari, propone di “convogliare” (se possibile) tutto il flusso anche di Carta Italia e della collaborazione all’interno delle attività comuni/protocollo di intese da realizzare a breve.

Gli altri membri approvano.

La riunione è conclusa.

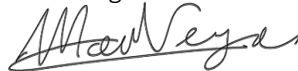
Il presidente Vergari ringrazia i presenti e congeda i membri.

La seduta è sciolta alle ore 13,45.

Milano, 21/02/2019

Il Presidente

Mauro Vergari



Il Segretario

Valentina Filippini

