

**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

c.a. dott.

Vincenzo Maria Morelli
vincenzomaria.morelli@mise.gov.it

e.p.c.

Dott. Carlo Febi
carlo.febi.ext@mise.gov.it

Milano, 31.01.2024

Oggetto: Relazione di cui all'art. 141-novies, comma 4, del Codice del Consumo, relativa all'attività dell'anno 2023.

Con la presente si trasmette la relazione informativa di cui all'oggetto, delle attività ADR espletate nell'anno 2023 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

Allegati

Allegato 1 – Relazione 2023

Relazione sull'andamento delle conciliazioni paritetiche dell'Organismo di conciliazione Consorzio Netcomm Associazioni Consumatori per l'anno 2022-2023

Sommario

A) Premesse generali.....	3
Costituzione dell'OPG.....	4
Formazione conciliatori.....	4
B) Le richieste trattate dall'Organismo	4
C) Note sulle procedure di conciliazione con piattaforma europea - ODR	5
D) Osservazioni sulle richieste e sulle segnalazioni non convertite in procedure.....	5
E) Note conclusive sulle procedure di conciliazione	6

A) Premesse Generali

L'Organismo di Negoziazione Paritetica Netcomm – Associazioni dei Consumatori (qui di seguito "Organismo" per brevità) è stato istituito a seguito della sottoscrizione del relativo protocollo in data 14 settembre 2016.

Il Protocollo di Negoziazione Paritetica nasce dalla volontà di Netcomm e delle associazioni firmatarie incrementare la fiducia nel commercio elettronico da parte dei consumatori e stimolare l'impegno delle imprese che operano nel digitale ad operare in maniera conforme alla legge. Il Protocollo regola la procedura applicata dall'Organismo per la risoluzione stragiudiziale delle controversie relative all'acquisto di beni e servizi online, che possono insorgere tra un consumatore e un'impresa, anche non consorziata, che espone legittimamente il Sigillo Netcomm.

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:

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

Il sito web di Consorzio Netcomm dedica un'area all'Organismo denominata "Conciliazione Paritetica", fornendo uno spazio di facile accesso e navigazione all'interno della quale reperire tutte le informazioni inerenti al funzionamento della procedura.

In particolare, tale pagina ospita: una breve descrizione della procedura, il modulo telematico per inoltrare la richiesta di attivazione, l'elenco delle associazioni firmatarie, l'elenco dei conciliatori, il Regolamento di conciliazione (il Protocollo) coi i dettagli sul funzionamento della procedura e tutte le ulteriori informazioni necessarie, tra cui l'atto costitutivo, e le informazioni relative all'organo Paritetico di Garanzia.

La pagina web è visionabile attraverso il seguente collegamento ipertestuale:
<https://www.consozionetcomm.it/spazio-consumatori/segnalazioni/conciliazione-paritetica/>

Le richieste di conciliazione sono ricevute e gestite dalla Segreteria Tecnica che procede ad effettuare una verifica preliminare della procedibilità delle richieste e, in caso positivo, provvede a convocare la commissione costituita da un conciliatore lato azienda e un conciliatore in rappresentanza del consumatore.

Attraverso la presente relazione si evidenziano le attività svolte dall'Organismo, secondo quanto disposto dalla normativa.

Costituzione dell'OPG

In attuazione del Regolamento di Conciliazione, l'Organo Paritetico di Garanzia si è insediato il giorno 10.06.2021 (come da verbale della riunione); attualmente stiamo procedendo al rinnovo delle cariche per il biennio 2024-2025.

Il Regolamento che disciplina il funzionamento dell'Organo e la composizione dello stesso sono pubblicati sul sito, alla sezione "Organo Paritetico di Garanzia" del sito web sopra menzionato.

Formazione conciliatori

In relazione agli obblighi formativi previsti per il biennio 2022-2023, Netcomm ha segnalato all'Autorità competente la necessità di una breve proroga del termine previsto per il completamento del percorso di formazione dei conciliatori, il cui termine era fissato al 31.12.2023.

Al riguardo, Netcomm sta predisponendo un programma formativo finalizzato a garantire, da un lato, l'aggiornamento periodico richiesto dalla normativa ai conciliatori e, dall'altro lato, inteso a formare nuovi conciliatori che possano intervenire nell'ambito delle procedure tra consumatori e le imprese consorziate e/o che espongono il Sigillo Netcomm, con particolare riguardo coloro che potranno intervenire in rappresentanza delle imprese di volta in volta interessate dalla procedura.

B) Le richieste trattate dall'Organismo

Nel corso dell'anno 2023, la Segreteria Tecnica ha ricevuto complessivamente 115 richieste la cui analisi evidenzia i seguenti aspetti:

Richieste pervenute	
Procedibili	48
Improcedibili (*)	67

Settore di appartenenza (controversie procedibili)	
Beni di consumo	15
Tempo libero	22
Viaggi e Turismo	11
Servizi	0

Causa generante la controversia	
Sostituzione del bene (e/o Garanzia di conformità)	2
Esercizio del diritto di recesso	2
Mancata o erronea consegna	5
Disservizi durante la procedura di acquisto	2
Annullamento viaggio/volo – richiesta rimborso	5
Annullamento evento – richiesta rimborso	3
Disiscrizione servizi in abbonamento non richiesti	1
Richieste generiche di rimborso	11
Richieste non dettagliate / non precisate	16

Esito delle richieste procedibili nel 2023	
Conciliate, con verbale positivo (a favore del consumatore)	2
Non conciliate – verbale negativo	2
Risolte spontaneamente (extra-conciliazione) di cui 11 a favore del consumatore)	12
Pratica archiviata (disinteresse / inattività delle parti)	27
Ancora in corso	5

La Segreteria Tecnica riceve le richieste attraverso una casella e-mail dedicata. La maggior parte delle richieste transita attraverso il sito web che mette a disposizione un modulo telematico di raccolta delle segnalazioni (quindi l'utente accede al sito e compila il modulo); alcune richieste provengono anche dalla casella e-mail: conciliazione@consorzionetcomm.it, ma si tratta di un numero più limitato.

In alcuni, limitati, casi la richiesta proviene dalle Associazioni Consumatori, dai propri sportelli provinciali, regionali o nazionali, mentre nella maggior parte dei casi la richiesta è inviata spontaneamente dal consumatore.

Per un approfondimento sui dati forniti si rimanda al paragrafo D.

C) Note sulle procedure di conciliazione con piattaforma europea - ODR

Sul fronte delle controversie ODR arrivate mediante richiesta effettuata su piattaforma europea, in totale **n. 7**. Tali pratiche sono state trattate direttamente tra le parti, di fatto senza un coinvolgimento attivo dell'Organismo.

D) Osservazioni sulle richieste e sulle segnalazioni non convertite in procedure

Rispetto ai dati evidenziati nel paragrafo B) condividiamo una serie di informazioni e considerazioni.

In relazione al numero di richieste non procedibili, superiore alle pratiche trattate, si segnala che tale circostanza deriva da più fattori. Prima di tutto che molti consumatori trasmettono la richiesta di assistenza a Netcomm e/o all'Organismo con la convinzione di trattare direttamente con l'azienda. La Segreteria Tecnica dell'Organismo riscontra le richieste precisando i diversi ruoli e invitando i consumatori a rivolgere preliminarmente un reclamo all'azienda chiarendo che è possibile attivare la procedura solo successivamente, ovvero in caso di mancato riscontro o esito negativo.

Inoltre, in alcuni casi i consumatori si rivolgono all'Organismo (e a Netcomm) percependolo come un soggetto affidabile al quale si rivolgono per chiedere supporto anche per materie estranee (dalla telefonia, alle consegne / servizi postali, acquisti presso esercizi fisici, etc.); anche in tali situazioni la Segreteria Tecnica riscontra le singole richieste invitando i consumatori a contattare le Associazioni dei consumatori territorialmente competenti.

Altra ipotesi, riguarda le richieste non corredate da domanda formale (ad esempio attraverso semplice e-mail di segnalazione), anche in questi casi la Segreteria interagisce con il consumatore illustrando la procedura ed invitandolo a compilare il modulo telematico, necessario per raccogliere in modo completo tutti i dati necessari per la trattazione. La reazione dei consumatori può dare luogo a tre diversi scenari.

- 1) mancato seguito da parte del consumatore: in tal caso l'utente non procede con l'apertura della conciliazione, oppure non risponde.
- 2) risposta negativa da parte del consumatore sull'apertura della conciliazione ma richiesta di intervento diretto con l'azienda. In alcuni di questi casi, il consumatore sceglie di **non** aprire procedure per timore di lungaggini o costi aggiuntivi, ma chiede contestualmente alla Segreteria di fare da tramite con l'azienda. Trattandosi di aziende consorziate Netcomm è facilitato nella relazione provvedendo a segnalare la questione all'azienda. Nella maggior parte dei casi tali contatti si risolvono positivamente con il soddisfacimento del consumatore. In alcune ipotesi, invece, l'azienda non è in grado di dare seguito alle richieste dell'utente per assenza di un punto di incontro fra le reciproche posizioni.
- 3) Riscontro del consumatore, trasmissione della domanda completa di conciliazione; mancata partecipazione da parte dell'azienda alla conciliazione e trattazione diretta tra le parti (extra conciliazione). In questi casi può accadere che le aziende rigettino la procedura e procedano a trattare tempestivamente la questione direttamente con i consumatori. Tali casistiche rientrano nella maggior parte dei casi in disguidi, mere richieste di rimborso o comunque circostanze che non possano essere qualificate come vere e proprie "contestazioni" e, per tali ragioni, le aziende ritengono più celere, proficuo e agevole trattarle in via diretta, circostanza che dal loro punto di vista migliora la relazione con il cliente stesso, fidelizzandolo.

Come evidenziato anche in passato, la circostanza di cui al punto (3) è attenzionata dalle Associazioni, le quali lamentano un mancato coinvolgimento nelle procedure.

In sede di OPG si sta valutando la possibilità di procedere alla revisione del Regolamento di conciliazione; in particolare, si vorrebbe migliorare ed ottimizzare lo svolgimento della procedura al fine di renderla ancora più celere, con un maggiore coinvolgimento delle Associazioni.

Si ritiene inoltre utile intervenire con attività di formazione e sensibilizzazione congiunte per migliorare il ricorso alla procedura e l'esito delle richieste nonché migliorare la relazione tra le imprese e le associazioni stesse. Tali aspetti sono e saranno oggetto delle attività dell'Organismo nel biennio 2024-2025.

E) Note conclusive sulle procedure di conciliazione

Stiamo assistendo ad un momento di grande cambiamento nella relazione tra consumatori e imprese determinato da molteplici fattori; la competitività dei mercati, l'affermarsi di nuove modalità di interazione (tra cui i social network), gli sviluppi normativi uniti ad una maggiore consapevolezza da parte dei consumatori stanno incidendo sull'evoluzione della materia e dei comportamenti di tutte le parti.

In generale, notiamo una maggiore attenzione da parte delle imprese verso i consumatori, interessate a migliorare il rapporto con i propri clienti, come anticipato, sia per un aspetto competitivo sia per dall'introduzione di nuove norme. Allo stesso tempo, anche i consumatori sono più attenti, sebbene necessitino ancora di essere guidati e informati sui loro diritti.

Le procedure ADR assumeranno un ruolo sempre più centrale nella relazione tra le parti, anche in vista dei mutamenti attesi dell'entrata in vigore di nuove normative di derivazione europea e l'ingresso di nuovi operatori e nuovi modelli di business. Occorre un forte impegno da parte di tutti gli attori e un rafforzamento della collaborazione e della formazione.

L'Organismo, anche attraverso l'Organo Paritetico di Garanzia, intende sviluppare tali riflessioni migliorando il dialogo e il confronto tra le Associazioni e le aziende e, allo stesso tempo, lavorare sulla formazione e

sensibilizzazione dei consumatori e delle aziende, per tali ragioni come evidenziato sopra, si sta valutando una possibile revisione del regolamento che disciplina la procedura paritetica, finalizzata a garantire un maggiore coinvolgimento e partecipazioni delle associazioni nelle procedure e, allo stesso tempo, un lavoro di sensibilizzazione e formazione per consumatori e imprese, al fine di evitare il proliferarsi di situazioni distorsive e/o di abuso.

Valutazioni saranno effettuate anche rispetto alle casistiche poste all'attenzione dell'Organismo ma sulle quali potrebbe non essere competente, come ad esempio le problematiche legate alla consegna della merce; l'Organismo ha ricevuto al riguardo segnalazioni – poi risolte extra conciliazione – di mancata consegna o danneggiamento della merce. Si ritiene quindi utile avviare una riflessione su tale aspetto centrale dell'esperienza di acquisto.

Si ringrazia per l'attenzione restando a disposizione per ulteriori chiarimenti.