Organismo di Conciliazione Paritetica
Consorzio Netcomm – Associazioni dei Consumatori

Alla c.a.

Organo Paritetico
di Garanzia
dell'Organismo di Conciliazione Paritetica Netcomm/Associazioni dei consumatori

Organismo di Conciliazione Paritetica
Netcomm/Associazioni dei consumatori

Milano, lì 9 marzo 2026

Oggetto: Relazione sulle conciliazioni paritetiche dell'Organismo di conciliazione Consorzio Netcomm Associazioni Consumatori per l'anno 2025

Gentili Tutti,

si condivide di seguito la relazione delle attività ADR espletate nell'anno 2025 dall'Organismo di Conciliazione Paritetica Netcomm/AACC e delle osservazioni sulle richieste pervenute, che riteniamo utili per una lettura dei dati.

Si resta a disposizione per qualunque necessità o richiesta di chiarimento.

Silvia Elia
Simone Andolfo

Relazione sulle conciliazioni paritetiche dell'Organismo di conciliazione Consorzio Netcomm Associazioni Consumatori per l'anno 2025

Nel corso dell'anno 2025, la Segreteria Tecnica ha ricevuto complessivamente **105 richieste** la cui analisi evidenzia i seguenti aspetti:

Richieste pervenute	
Procedibili	47
Improcedibili	58

Ragione di improcedibilità (controversie improcedibili)	
Domanda presentata vs azienda non aderente a Netcomm	39
Domanda presentata vs azienda aderente a Netcomm, ma che non espone il Sigillo Netcomm	19

Settore di appartenenza (controversie procedibili)	
Beni di consumo	5
Tempo libero	15
Viaggi e Turismo	27
Servizi	0

Causa generante la controversia (controversie procedibili)	
Esercizio diritti connessi alla Garanzia di conformità	1
Mancata, erronea o tardiva consegna	3
Disservizi durante la procedura di acquisto	7
Annullamento viaggio/volo – richiesta rimborso	3
Disservizi in corso di viaggio/volo	3
Annullamento evento – richiesta rimborso	6
Disservizi in corso di evento	4
Iscrizione indesiderata a servizi in abbonamento	7
Carenze informazioni precontrattuali	1
Richieste di intervento per rimborsi inevasi	8
Richieste non dettagliate / non precisate	4

Esito delle richieste (controversie procedibili)	
Conciliate, con verbale positivo (a favore del consumatore)	25
Non conciliate – verbale negativo	6
Risolte spontaneamente (extra-conciliazione) di cui 11 a favore del consumatore	16

Considerazioni sulle richieste pervenute

In relazione alle richieste improcedibili, dai numeri emerge come molti consumatori si rivolgono all'Organismo (e a Netcomm) percependolo come un soggetto affidabile, per chiedere supporto nei confronti di aziende non facenti parte del consorzio o di aziende facenti parte del consorzio, ma il cui modello di business esclude possano ottenere il Sigillo Netcomm (ad es. marketplace).

Inoltre, deve aggiungersi un numero di 40 richieste ricevute da parte di consumatori, che potenzialmente potevano presentare profili di procedibilità, ma la cui trattazione non ha avuto seguito per i fattori qui di seguito esposti e, di conseguenza, si è ritenuto di non includerle nelle tabelle sopra riportate.

È l'ipotesi di richieste ricevute mediante una semplice e-mail o telefonata di segnalazione. In questi casi la Segreteria interagisce con il consumatore illustrando la procedura, suggerendo, se occorre, di rivolgere preliminarmente un reclamo all'azienda ed invitandolo a compilare il modulo telematico di domanda, necessario per raccogliere in modo completo tutti i dati necessari per la trattazione. La reazione dei consumatori può dare luogo a 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) *Mancanza del preliminare reclamo da parte del consumatore nei confronti dell'azienda*: in questi casi i consumatori hanno richiesto l'assistenza di Netcomm e/o dell'Organismo con la convinzione di trattare direttamente con l'azienda.
   La Segreteria Tecnica precisa al consumatore che sta contattando Netcomm e/o l'Organismo, invita 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.

3) *Soluzione del problema spontaneo:* in questi casi accade che i consumatori si rivolgono all'Organismo prima delle tempistiche previste dal Protocollo e, nel frattempo, la questione si risolve spontaneamente (ad es. di semplice ritardo di consegna o di rimborso).

I casi sopra menzionati evidenziano dei meri disguidi che impattano sul numero delle richieste. Si ritiene che la modifica attualmente in discussione, di avvio della procedura anche attraverso le Associazioni, possa garantire una maggiore collaborazione e interazione, sin dal principio, tra consumatore e Associazioni stesse.