

Consumatori. Bilancio di «Consumers' Forum» sull'evoluzione normativa

# Fra imprese e clienti vince la conciliazione

## Il 90% delle liti esaminate fuori dai tribunali viene risolto

Alessandro Galimberti  
MILANO

Una media di controversie risolte vicina al 90%, contemperando i diritti del consumatore, l'interesse della fidelizzazione del cliente e la deflazione del contenzioso civilistico. I protocolli di intesa per la tutela del consumatore, varati con largo anticipo anche rispetto all'entrata in vigore del Codice del consumo, nei primi anni di applicazione hanno dato risultati più che soddisfacenti, rappresentando di fatto la punta più avanzata dei cosiddetti ADR (Alternative dispute resolution). Lo rivela «Consumerism: rapporto 2008» pubblicato dal «Consumers' Forum», l'associazione indipendente istituita otto anni fa e di cui fanno parte le principali aggregazioni in difesa del consumatore, oltre a imprese industriali e di servizi e centri di ricerca. Rapporto che sarà esaminato oggi a Roma nel corso del convegno «Authority: quali strategie per i prossimi anni?» che si svolgerà oggi a Roma, a Unioncamere (Piazza Sallustiana 21), a partire dalle 10.

### I risultati

Telecom e a seguire Tim (dal 2003) presentano i numeri più significativi della soluzione stragiudiziale e conciliativa delle controversie con i propri clienti: dall'avvio della procedura dei protocolli a fine 2007 sono state inoltrate 57.551 domande, di cui 52.980 discusse; l'89% di queste ultime, pari a 46.912, ha portato a un accor-

do che ha evitato il ricorso all'autorità giudiziaria. L'indice di soluzione delle controversie è ancora più alto se riferito all'ultimo anno analizzato (2007), con 10.391 accordi transattivi pari al 91% delle domande inoltrate, mentre raggiunge l'88% nei contenziosi con i clienti di telefonia mobile (324 conciliazioni su 369). Percentuali molto simili, a dimostrazione di uno strumento efficace, mostra anche l'esperienza di Wind (536 procedure concluse con un accordo a fronte delle 570 iniziate) e, fuori dall'ambito dei servizi telefonici, il protocollo siglato con Poste italiane. Dopo una fase di sperimentazione la Spa ex pubblica ha registrato, lo scorso anno, 1.691 contenziosi (+42% rispetto al 2006), di cui 993 discussi davanti alle commissioni regionali, per il 97% con esito favorevole.

I protocolli hanno funzionato, pur con risultati meno univoci, anche nell'ambito bancario e soprattutto in relazione ai craci finanziari della prima metà del decennio; il Gruppo Intesa ha registrato 22.467 domande di conciliazione a partire dal 2004, tutte gestite e con il 48% degli esiti favorevoli ai consumatori (totale nel 6% dei casi, parziale nel 42%), mentre il restante 52% è terminato con rimborsi zero.

### Gli accordi

Secondo «Consumer's Forum», la struttura degli accordi tra aziende ed enti rappresentativi dei consumatori (i cosiddetti "protocolli") è sostanzialmente la stessa con il vertice la Commissione di conciliazione, formata da un rappresentante delle associazioni di consumatori e da un funzionario dell'azienda, che è l'organo decisore. La prassi della conciliazione "aziendale" è precedente l'entrata in vigore del Codice di consumo, che però l'ha sostanzial-

### La ricerca

#### Gli ADR

Le Alternative dispute resolution (ADR) sono strumenti alternativi, stragiudiziali, per la soluzione di controversie civili. Sono considerati indispensabili per evitare il ricorso alla giustizia civile che, soprattutto in Italia, sconta tempi e percorsi lunghi di decisione, oltre a un arretrato notevole

#### I protocolli d'intesa

Si tratta di accordi tra le associazioni rappresentative dei consumatori e le aziende produttrici di beni e servizi, procedure che in un'alta percentuale di casi permettono di evitare il ricorso alla giustizia ordinaria per i contenziosi con i clienti

#### Soluzioni condivise

La percentuale di risoluzione delle controversie gestite "in casa" è vicina al 90 per cento. I protocolli sono stati sottoscritti nella telefonia (Telecom, Tim e Wind tra gli altri) per i servizi bancari (Gruppo Intesa) e postali (Poste italiane spa): in tutti gli ambiti i trend di crescita annuale delle adesioni è a doppia cifra

#### La ricerca

Il rapporto 2008 di Consumerism è stato curato dal Consumers' Forum, associazione nata nel 1999 per superare la diffidenza e le difficoltà di dialogo tra chi fa impresa e chi rappresenta i diritti dei singoli. Ne fanno parte associazioni di consumatori e aziende produttrici di beni e servizi

mente ratificata nell'articolo 141. A giudizio di «Consumers' Forum» è importante sottolineare l'impegno che le associazioni e le aziende stanno assumendo anche sotto il profilo, determinante per il successo, della formazione dei conciliatori. Il funzionamento della "giustizia alternativa", che serve soprattutto a evitare il ricorso a quella civile sempre più in affanno, porta un utile significativo non solo per il consumatore, ma alle stesse aziende che così risolvono in maniera efficiente ed economicamente vantaggiosa un numero esponenziale di controversie seriali.

### Le regole

Il rapporto Consumerism traccia la fotografia attuale della disciplina nazionale e comunitaria e della giurisprudenza a tutela del "contraente debole", come viene definito il consumatore; la panoramica fa il punto sulle pratiche commerciali scorrette o sleali e sulle vendite a distanza di servizi finanziari. Spazio anche all'analisi dell'azione collettiva risarcitoria (class action), che ha sempre come destinatari i soli consumatori, ma che rappresenta il frutto di un'autonomia iniziativa del legislatore italiano, e ancora le vendite piramidali, le norme di tutela sugli immobili da costruire, sull'esenzione dall'azione revocatoria fallimentare degli atti di acquisto di immobili destinati a uso abitativo.

Ancora, il rapporto analizza l'impatto delle nuove norme e consuetudini in materia bancaria, assicurativa e dei servizi aerei, con obiettivi non sempre raggiunti e condivisi, e le prospettive di armonizzazione regolamentare in ambito europeo, prospettive in cui la centralità del consumatore ormai è un dato concettualmente acquisito ma non del tutto realizzato.



Dal ministro freno ai giudici. Il titolare del Welfare, Maurizio Sacconi

## Testamento biologico Sacconi: «Servono regole leggere»

Marzio Bartoloni  
ROMA

«Una legge leggera»: Maurizio Sacconi, ministro del Welfare, rompe il silenzio sul testamento biologico e lancia un chiaro messaggio al Parlamento. Sulle cure di fine vita non bisogna esagerare con regole e paletti, meglio una «soft law» all'inglese: «Un provvedimento leggero - ha spiegato ieri, a margine della sua audizione in commissione Igiene e sanità del Senato - che contenga soprattutto principi e individui i soggetti chiamati a responsabilità».

Sacconi non entra più nel dettaglio, ma chiede di fare in fretta, «viste le attività di sostituzione della magistratura, che credo siano improvvise». Il riferimento è alle recenti pronunce della Cassazione, poi confermate dal tribunale d'appello di Milano che ha autorizzato la famiglia Englaro a sospendere le cure che tengono in vita da quasi 17 anni la figlia Eluana. Una decisione su cui proprio oggi è prevista una nuova udienza, sempre al Tribunale di Milano, che dovrà decidere sulla richiesta di sospensione della sentenza avanzata nelle settimane scorse dal procuratore generale.

A chiedere di stringere i tem-

pi sulla legge è anche il sottosegretario al Welfare, Eugenia Roccella, che conta in un'approvazione del Senato entro gennaio, «mentre il Parlamento - ha spiegato ieri - potrà approvare definitivamente la legge prima dell'inizio dell'estate 2009». Magari anche con il voto di buoni settori dell'opposizione, a partire dai teodem. Pronta la replica della senatrice Vittoria Franco, ministro ombra delle Pari opportunità del Pd che, a sua volta, punta a «una buona legge che rispetti in pieno e fino in fondo le volontà di chi sceglie di fare la dichiarazione anticipata, senza lasciare troppi spazi di discrezionalità al medico».

Intanto ieri è continuata la discussione a Palazzo Madama sugli otto Ddl già depositati. «Ora si terranno nuove audizioni - ha anticipato il relatore in commissione Igiene e sanità, Raffaele Calabrò del Pdl -, poi si passerà all'esame vero e proprio». Il nodo principale che divide gli otto disegni di legge (sei dell'opposizione) resta la possibilità o no per i pazienti di chiedere nelle proprie direttive anticipate la sospensione dell'idratazione e dell'alimentazione artificiale. Un punto cruciale sul quale si annuncia già dura battaglia.

## Manovra. Ddl sviluppo verso il sì Per l'Agenzia sul nucleare assetto in sospeso

ROMA

C'è ancora il dubbio sull'indipendenza della nuova agenzia per il nucleare: governativa (dunque, non indipendente) o allestita con un consenso parlamentare bipartisan sul modello, auspicato da tutti gli analisti del settore, delle Authority di regolazione dei mercati liberalizzati? E se fosse governativa l'Authority per l'atomo deve davvero nascere all'interno del ministero dell'Ambiente o il manovratore deve essere lo Sviluppo? È solo uno dei contrasti che fino a ieri sera bloccavano gli emendamenti governativi sul capitolo energia al Ddl sviluppo (144-ter) in discussione alla commissione Attività produttive della Camera. Per dipanare la matassa si è lavorato a lungo, con una coda già fissata per oggi pomeriggio in commissione dalle 14.

Imbrigliato nei dubbi e nei contrasti tra ministeri, il Governo ha lasciato cadere l'emendamento più controverso, annunciato nelle scorse settimane: quello che trasformava in un'agenzia governativa l'Authority "indipendente" per l'energia, decapitando l'attuale vertice e modificando il meccanismo di nomina con il passaggio dalla maggioranza parlamentare qualificata (necessariamente bipartisan) al più agevole meccanismo della maggioranza semplice non vincolante. L'emendamento «non c'è più» confermerà l'altro Adolfo Urso, sottosegretario allo Sviluppo.

Tra gli emendamenti ancora in gestazione quello che estende le agevolazioni Cip6 ai terminalizzatori fuori della Campania. Potrebbe intanto farsi largo la proposta del relatore al Ddl, Enzo Raisi (Pdl): per favorire il riassetto degli strumenti e delle politiche energetiche legato al ritorno al nucleare promosso dalla maggioranza va

commissariata la Sogin che, per conto del Governo si occupa del decommissioning dei vecchi siti nucleari. L'idea è rivedere i compiti della Sogin magari aggregandola con Ansaldo Nucleare (Finmeccanica).

È invece passato (salvo improbabili ripensamenti) l'emendamento che introduce «iniziative a favore dei consumatori e della trasparenza dei prezzi» nell'energia e nelle tlc. I gestori dei servizi elettricità, gas e tlc dovranno specificare nelle offerte ai clienti le formule e i criteri per la definizione dei prezzi «fornendo indicazioni complete e

### IL COLLEGATO LAVORO

Prevista per venerdì la discussione in Aula del Ddl Pd e Cgil accusano: «Tutele depotenziate»

trasparenti circa i costi effettivi: perché i clienti possano «affettuare valutazioni e confronti». Intanto slitta a venerdì l'approdo in Aula del Ddl lavoro (144-i-quer). Proprio le misure del Ddl sono state ieri messe sotto accusa dal Pd e dalla Cgil. Per l'ex ministro del Lavoro, Cesare Damiano, il Governo, anziché scegliere «lo scontro frontale, come sull'articolo 18», ha disseminato gli interventi in vari provvedimenti: unite alle norme della manovra d'estate, quelle del Ddl realizzano una «deregolamentazione del lavoro e delle tutele». Accuse respinte «al mittente» dal Pd: il presidente della commissione Lavoro della Camera, Stefano Saglia, e il relatore, Giuliano Cazzola, hanno ribattuto che «i provvedimenti finora approvati non hanno ridotto le tutele per i lavoratori».

F. Re.

TV A CURA DI LELLO NASO www.ilsote24ore.com/cinema

## Una strage d'attualità

RAITRE 0,50

«La storia siamo noi» di Giovanni Minoli (nella foto) sulla strage nazista di Sant'Anna di Stazzema portata al cinema da Spike Lee



### Da non perdere

**SKY CINEMA MANIA 21.00**  
Diario di uno scandalo, di Richard Eyre, con Judi Dench e Kate Blanchett, GB, 2006 (92'). Due grandi attrici per un film di impianto classico ma fuori dagli schemi. In una scuola della periferia di Londra, la vecchia prof si innamora della giovane collega che però ama lo studente. Sembra banale ma l'intreccio psicologico è ben costruito. Musiche di Philipp Glass.

### RAIDUE 21.00

**Voyager.** Il mistero di due mummie egizie ritrovate in una grotta del Grand Canyon. La notizia era stata data da alcuni giornali locali ma poi era stata sordinata dalle autorità americane. Mummie spie?

### Attualità

LA7 21.00

Exit. Servizi e reportage lanciano il di-

battito sui temi d'attualità condotto da Ilaria D'Amico. In studio Antonio Di Pietro, Paolo Ferrero, Luigi Abete. Attesa la conferma dopo i buoni ascolti della prima puntata della nuova serie.

### MTV 14.00

**Lazarus.** Ultimo episodio del viaggio di Francesco Mandelli e Alessandro Cattelani nei luoghi mitici della musica rock. Meta: il Chelsea Hotel di New York, il preferito da attori e poeti. Lì Sid Vicious, bassista dei Sex Pistols, uccise la fidanzata e, qualche mese dopo, si suicidò.

### MARCOPOLO 21.00

**Magnifica Italia: Marche.** Le decine di città d'arte e la natura incantevole di una delle regioni più belle d'Italia. Ancora, e fino a quando inglesi e tedeschi non avranno ultimato l'ivisione, a prezzi ragionevoli.

### Spettacolo

RAITRE 21.00

La nuova squadra, episodi 35 e 36, con

Rolando Ravello e Pietro Taricone. Il più riuscito dei polizieschi all'italiana. I poliziotti di Spaccanapoli sono alle prese con il boss Profeta.

**SKY CINEMA 3 21.00**  
Quattro matrimoni e un funerale, di Mike Newell, con Hugh Grant e Andy MacDowell, GB, 1994 (117'). Il film che ha fatto splendere la stella vaucubrit di Grant, il solito scapalone che ne combina di tutti i colori. Divertimento alla cipria.

### SKY CINEMA 3 23.05

**The Illusionist**, di Neil Burger, con Edward Norton e Paul Giamatti, Usa-Repubblica Ceca, 2006 (110'). Storia d'amore e di magia nera nella Viennadella fine Ottocento. Bravi gli attori.

### IRIS 19.10

**Straziama ma di baci saziami**, di Dino Risi, con Nino Manfredi e Ugo Tognazzi, Italia-Francia 1966 (99'). Scritto da Age & Scalpelli sul canovaccio delle storie popolari. Un superclassico della commedia all'italiana.

RADIO 24

## Elezioni Usa

16.00 Jefferson Ming

L'analisi del dibattito tra McCain (foto) e Obama. Con Stefano Pistorini



### 6.15 Lettere a Radio 24

**6.45 Un abuso al giorno**  
A Modena una cava contestata - 2ª parte

### 7.00 L'informazione di Radio 24

GR24

### 7.15 Gli speciali di Radio24

Faccia a faccia TV Obama-McCain

### 8.00 L'informazione di Radio 24

GR24 - GR Sport - GR Economia

### 8.30 È la stampa bellezza

La rassegna stampa di Radio 24

### 9.00 Viva voce

Ricerca precaria

### 10.00 Melog 2.0

I luoghi dell'amore

### 11.00 Essere e benessere

La voce

### 12.00 Salvadanaio

Mercati, risparmiatori allo sbando

### 13.00 GR Extralarge

Il calcio con Gigi Garanzini

### 14.00 A tempo di sport

Il calcio con Gigi Garanzini

### 15.00 Tuttifrutti

16.00 Jefferson Ming

Obama-McCain: the day after

### 17.00 Focus Economia

La giornata economico-finanziaria sull'attualità

### 18.30 La zanzara

Un volo sull'attualità

### 20.45 Un abuso al giorno R

21.00 Jefferson Ming R

22.00 Melog 2.0 R

23.00 Tuttifrutti R

GR 24: all'ora

CHESTRADAFA: ai 15' e ai 45'

CHEBORSAFA: alla mezz'ora

Per le frequenze: 800-080408

Per intervenire alle trasmissioni: 800-240024

SMS 349-2386666

I Gr possono essere ascoltati anche su:

www.radio24.it

www.ilsote24ore.com

IL TEMPO A CURA DEL CENTRO EPSON METEO www.ilsote24ore.com/meteo

### Oggi

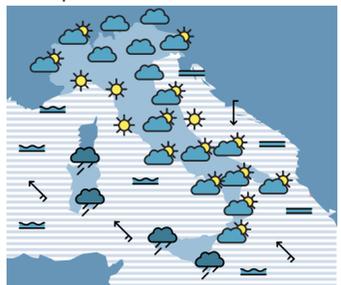
min 8 L'Aquila - max 24 Cagliari



**Nord:** nuvole su tutte le regioni. Al mattino qualche piovosco su Piemonte. Temperature minime in rialzo, massime in calo.  
**Centro:** cielo nuvoloso su Marche e Abruzzo, ma senza piogge. In prevalenza sereno o poco nuvoloso sulle altre regioni.  
**Temperature senza grandi variazioni**, per lo più nella norma.  
**Sud e isole:** nuvoloso sulla Sicilia, con deboli piogge sul versante meridionale. Nubi sparse anche su Appennino Lucano e Sud Sardegna, in prevalenza bello altrove. Temperature invariate.

### Domani

min 8 L'Aquila - max 26 Grosseto



**Nord:** in generale bello sulla Liguria. Nuvoloso o molto nuvoloso altrove: deboli piogge sulle Alpi Centrali e Orientali. Temperature quasi ovunque in crescita: in attenuazione il freddo mattutino.  
**Centro:** bel tempo, con prevalenza di cielo sereno o poco nuvoloso su tutte le regioni. Temperature minime senza grandi variazioni; massime stazionarie o in leggero aumento.  
**Sud e isole:** molte nubi e qualche acquazzone su Sicilia e Sardegna. Prevalenza di cielo sereno o poco nuvoloso sulle altre regioni. Temperature per lo più stazionarie o in leggera crescita.

### Temperature

Italia	OGGI	DOMANI	Bratislava	9 21	9 21	Praga	6 17	6 18
Ancona	12 19	13 20	Bruxelles	13 20	12 22	Stoccolma	8 15	11 15
Bari	12 21	13 21	Bucarest	12 19	14 19	Tirana	12 19	13 21
Bologna	15 21	15 20	Budapest	10 19	9 19	Vienna	8 19	7 19
Cagliari	13 24	15 21	Copenaghen	8 16	7 16	Zurigo	7 14	7 15
Firenze	14 22	14 23	Dubino	9 17	8 18			
Genova	18 23	17 25	Francoforte	11 17	11 16	Mondo		
Milano	14 21	13 21	Ginevra	7 13	6 15	Casablanca	18 26	17 25
Napoli	13 22	13 24	Helsinki	3 11	3 11	Hong Kong	20 28	20 28
Palermo	16 21	16 21	Istanbul	14 22	14 22	Il Cairo	18 32	17 31
Roma	11 21	11 22	Kiev	10 17	6 14	Johannesburg	10 28	15 29
Torino	13 16	10 19	Lisbona	15 22	15 19	Los Angeles	24 33	24 32
Venezia	12 20	13 21	Londra	13 18	13 19	New Delhi	23 35	25 36
			Lubiana	10 19	9 19	New York	7 20	11 22
			Madrid	8 18	7 18	Rio de Janeiro	16 22	14 18
			Atene	14 26	15 24	Sidney	11 19	11 19
			Belgrado	13 19	13 17	Singapore	26 27	22 30
			Oslo	2 12	6 12	Tel Aviv	19 27	19 27
			Parigi	12 19	10 19	Tokyo	17 25	16 23

## AVVISI ECONOMICI

www.ilsote24ore.com motore di ricerca annunci / informazioni Inserisci il tuo annuncio su ilSole24Ore e online Direttamente sul/annunci.ilsote24ore.com

Con operatore: Telefono 800.069.328 Fax 800.168.328 dall'estero Telefono +39 0342 567632 Fax +39 0230223026 e-mail: sportelcystem@ilsote24ore.com

Inviare testo e ragione sociale ricevute preventivo e modalità di pagamento Nei nostri uffici:

BOLOGNA: VIA GOITTO 13, TEL. (051) 6579962-963 R.A. FAX (051) 239717. GENOVA: VIA DANTE 282, TEL. (010) 586263-5531905, FAX (010) 566734. NAPOLI: C.SO UMBERTO I, 7, TEL. (081) 5529763, FAX (081) 5529711. PADOVA: GALL. BORROMEO 3, TEL. (049) 655288 R.A. FAX (049) 656162. ROMA: VIA DI S.MARIA IN VIA 12, TEL. (06) 30226100, FAX (06) 6786715. TORINO: C.O.G. FERRARIS 108, TEL. (011) 5139811 R.A., FAX (011) 593846. FIRENZE: PONTE VECCHIO 2, TEL. (055) 2398646-417, FAX (055) 2396232.

### Tariffe:

Costo a parola 9,00€ + IVA 20% min. 10 parole. Neretto: tariffa doppia. Necrologie 19,00€ + IVA 20% Il Sole 24 Ore precisa che tutte le ricerche/offerte di lavoro devono intendersi rivolte agli uomini e alle donne (L. dic. 77 n. 903), le ricerche effettuate direttamente dalle aziende non possono essere fatte in forma anonima Decreto Legislativo 10 settembre 2003 n. 276 art.9, le agenzie accreditate devono citare n. registrazione.

Le risposte indirizzate al servizio gestione risposte sportelcystem@ilsote24ore.com, salvo i diritti di cui art. 7 D.Lgs. n. 196/03; si richiede espressamente al candidato di permettere al proprio C.V. consenso al Il Sole 24 Ore il trattamento/manuale automatizzato dei miei dati finalizzato ad un riscontro.

### Case vendita

MASSA MARITTIMA a pochi km da Punta Ala vendesi casale 350 mq. ristrutturato immerso in podere di 43 ettari 3, 2 km di strada bianca comodamente accessibile. Si valutano permuta. Dalla proprietà BENE HABITARE +39 031.240063 PANDINO Prestigiosa villa singola 600mq, parco privato 10.000mq. 0373970779 cfrn3@tecnocasa.it

### Immobili vendita

BASSA BRIANZA vendesi nuova lottizzazione, 1300mc residenziali, inintermediari, campami2008@yahoo.it STABILE INDUSTRIALE sito nelle vicinanze di Biella a 10 km da A4, 3500 mq coperti + altrettanti seminterrati su sup. complessiva di 15.000 mq. Con agevolazioni Regione Piemonte fino al 30% a fondo perduto per investitori non Piemontesi 015 - 881882 / 335 - 5958136

### Immobili affitto

MILANO Duomo Cordusio Stabile uffici 2200mq di prestigio, frazionabili. Liberi. KEI 0248515365 3474799783

### Finanziamenti

ACQUISTARE VENDERE AZIENDE, Immobili, ricercare soci, ventennale esperienza pagamento contanti. 02 / 3272448 www.cogefim.com BUSINESS SERVICES cede centro Italia avviata srl lavorazione / commercializzazione acciaio / oro / metalli, leader mercato nazionale / estero, ottimo know how. Immobile 450 mq. 0229518014

### VENDESI IMMOBILE COMMERCIALE

Composto da: Showroom / Uffici di 8.000 mq su due piani, insistente su terreno di altri 10.000 mq parzialmente edificabile. Alta visibilità, ampio parcheggio. Ubicato al centro del triangolo MI - PV - PC, in un'area autostradale a brevissima distanza dai caselli della PC - TO e della MI - BO. tel. 0382 / 539186 e 28251

VENDESI Piccola Industria settore commerciale, ottimo reddito. Interessati scrivere a: sportelcystem@ilsote24ore.com (ogg. 11 / A)

### Professionisti

COMMERCIALISTI zona Meda - Seregno cercano commercialista per associazione al quale affidare responsabilità CED 10 persone. ricerca08@yahoo