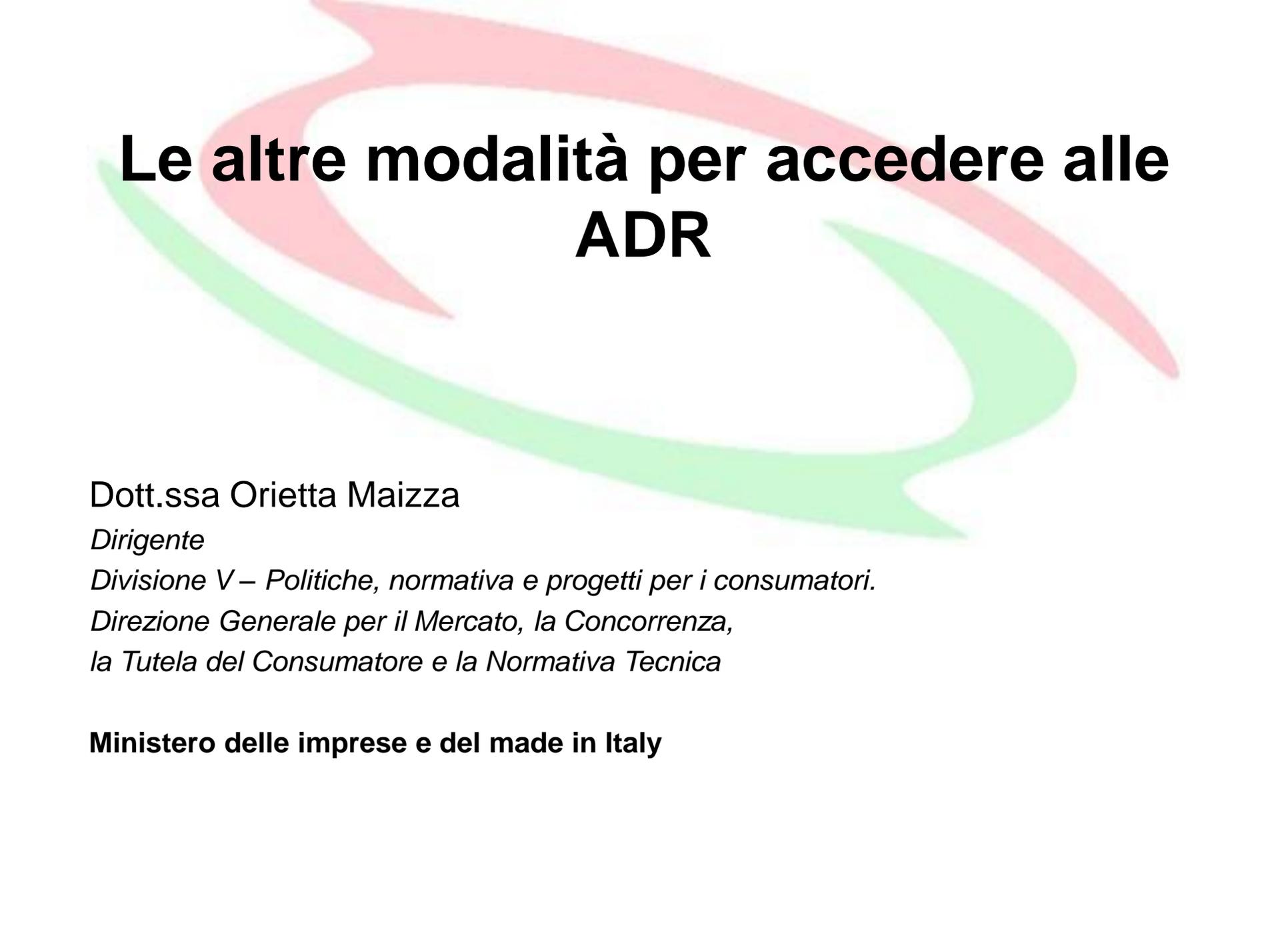


Le altre modalità per accedere alle ADR

25 novembre 2022

seminario di formazione riservato al personale delle Associazioni dei consumatori realizzato nell'ambito della Convenzione fra il Ministero dello sviluppo economico e l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni recante "Iniziativa in materia di economia e mercati digitali ex art. 6, D.M. 10 agosto 2020"

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made in Italy
Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori



Le altre modalità per accedere alle ADR

Dott.ssa Orietta Maizza

Dirigente

Divisione V – Politiche, normativa e progetti per i consumatori.

Direzione Generale per il Mercato, la Concorrenza,

la Tutela del Consumatore e la Normativa Tecnica

Ministero delle imprese e del made in Italy

La direttiva ADR 2013/11/UE

Il quadro normativo europeo previgente:

- raccomandazione n. 1998/257/CE (relativa alle procedure facilitative)
- raccomandazione n. 2001/310/CE (relativa alle procedure valutative)

= Modelli di *soft law*

La direttiva ADR 2013/11/UE

La **direttiva 2013/11/UE** sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori

Obiettivo primario della direttiva: art. 1 → «contribuire, mediante il raggiungimento di un livello elevato di protezione dei consumatori, al **corretto funzionamento del mercato interno**».

Armonizzazione minima delle legislazioni degli Stati membri

Le negoziazioni paritetiche

Scelta del legislatore italiano in sede di attuazione della direttiva (**armonizzazione minima**)

Vantaggi delle negoziazioni paritetiche

- Gratuità della procedura per il consumatore
 - Garanzia di partecipazione dell'impresa
 - Possibilità di controllo sul contenzioso
 - Fidelizzazione della clientela
 - Nei rapporti standardizzati, correggere determinate scelte contrattuali nella prestazione dei servizi
- vantaggio per l'impresa, per i consumatori e per il mercato.

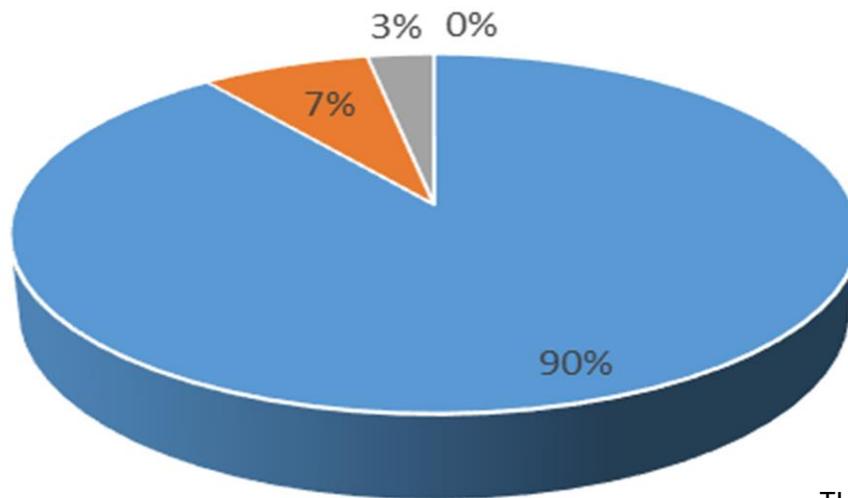
Il ruolo del MIMIT a sostegno delle negoziazioni paritetiche

Contributo (pubblico-privato) alle associazioni dei consumatori

- Nei **settori non regolamentati**
- Nei **settori regolamentati** → negoziazioni concluse positivamente, per le quali non ci sia un diverso contributo da parte dell'autorità di regolazione

Alcuni dati sulle negoziazioni paritetiche: i settori

Totale*



SETTORE

- TLC
- Servizi postali/Bancoposta
- Trasporti ferroviari
- Commercio elettronico

TLC	25489
Servizi postali/Bancoposta	2138
Trasporti ferroviari	841
Commercio elettronico	4
Totale complessivo	28472

*Dati MIMIT-Invitalia: Avviso 30 novembre 2020

Le conciliazioni tra imprese e consumatori in materia di comunicazioni elettroniche

Il ruolo delle CCIAA: alcuni dati

- Accordo sottoscritto tra **AGCOM e Unioncamere** nel 2019 con durata fino al 2025
- 19 CCIAA aderenti (26% del totale);
- nel 2021 l'intero sistema camerale (72 CCIAA nel 2021) ha gestito circa **15.000 istanze** complessivamente tra conciliazioni e mediazioni
 - di queste **circa 3% in materia di comunicazioni elettroniche**, concentrate soprattutto al Sud

La diffusione degli strumenti ADR

- Conoscenza limitata da parte dei consumatori della possibilità di ricorrere agli organismi ADR (in luogo del giudice ordinario) può rappresentare un disincentivo alla conclusione dei contratti
- Consumer Conditions Survey 2021: fiducia sulla facilità di risolvere le controversie non in giudizio (42% Italia vs. 47% EU)
- Davanti ad un problema per un acquisto on-line: solo il 4% si è rivolto ad ADR (5% EU)

ODR

- Regolamento UE n. 524/2013
- **Risoluzione *online* delle controversie** → utilizzo di strumenti informatici e telematici (*e-mail, chat rooms, videoconferenze, software*)
- Obiettivo: «soluzione extragiudiziale facile, efficace, rapida e a basso costo per le controversie derivanti da operazioni *online*»

(segue) Le ODR oggi

Nonostante l'elevato tasso di visite (oltre due milioni di persone all'anno dal 2016), la piattaforma della Commissione per le ODR è scarsamente utilizzata

- meno di 400 casi all'anno trattati dagli organismi ADR in tutto il territorio dell'UE/SEE (valutazione Commissione europea, 2022)
- la maggior parte dei professionisti che operano online dell'UE non rispetta l'obbligo di includere un collegamento alla piattaforma ODR sul proprio sito web, o perché non sa di doverlo fare oppure perché non intende comunque utilizzare la piattaforma e vuole evitare di confondere i propri utenti.

Nuove iniziative di riforma delle ADR da parte dell'UE

Obiettivi:

- Diffondere la **conoscenza** degli strumenti ADR tra i consumatori
- Adeguare la risoluzione extragiudiziale delle controversie alle nuove sfide poste dai **mercati digitali (e transfrontalieri)**
- Diffondere maggiormente il ricorso alle procedure **ODR** (oggi poco utilizzate)

Consultazione europea in corso

- https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13536-Consumer-rights-adapting-out-of-court-dispute-resolution-to-digital-markets_en
- Aperta fino al 21 dicembre 2022
- Iniziativa legislativa prevista per secondo trimestre 2023

La riforma delle ADR in Italia (d.lgs. 10 ottobre 2022, n. 149, c.d. riforma Cartabia)

La legge interviene su due strumenti ADR:
mediazione delle controversie civili e commerciali e
negoziazione assistita:

- favorisce la partecipazione delle parti a tali procedure, anche con **modalità telematiche**;
- estende a tali istituti l'applicabilità del **gratuito patrocinio**;
- estende l'ambito delle controversie per le quali il previo tentativo di mediazione è **condizione di procedibilità** della domanda giudiziale;



Grazie per l'attenzione

Iniziativa finanziata dal Ministero delle imprese e del made
in Italy

Fondo iniziative a vantaggio dei consumatori



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



Ministero dello
sviluppo economico

www.agcom.it

www.agcomperlitaliadigitale.it

#agcomperlitaliadigitale