



Preferisco la Conciliazione

*La Giustizia alla portata del
Consumatore*

AU
ASSOUTENTI



SOMMARIO

SCHEDA 1		
Finalità e caratteristiche dell'ADR	pag	05
<i>(Alternative Dispute Resolution)</i>		
SCHEDA 2		
La Conciliazione Paritaria	pag	11
SCHEDA 3		
La Conciliazione Pubblica	pag	17
<i>(Camere di Commercio e CO.RE.COM.)</i>		
SCHEDA 4		
La Conciliazione in campo Bancario e Postale	pag	23
SCHEDA 5		
L'Assoutenti e le Procedure di Conciliazione	pag	31

SCHEDA 1



FINALITA' E CARATTERISTICHE DELL'ADR (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION)

1. I momenti di conflitto tra il consumatore e l'impresa

La vita del cittadino-consumatore è scandita troppo spesso da momenti di conflitto con imprese che forniscono beni e servizi non rispondenti a quanto previsto dal contratto; basta pensare ai casi di fatture per importi superiori al dovuto; oppure ai ritardi negli allacci e alle interruzioni ingiustificate del servizio; ovvero a servizi non richiesti (*spesso occultati nei contratti*) che fanno salire sensibilmente il costo finale della prestazione. Ciò si registra in diversi settori commerciali, d'importanza notevolissima nella spesa quotidiana delle famiglie, che devono instaurare rapporti con gli enti gestori del gas, dell'elettricità, dell'acqua e della telefonia con le banche, le assicurazioni, le poste etc., senza riuscire ad ottenere un servizio soddisfacente.

2. I limiti dei rimedi tradizionali

Il primo rimedio a disposizione dell'utente è la **presentazione di un reclamo**, da effettuare per via telefonica, per fax, per posta ovvero (*sempre più frequentemente*), attraverso una semplice e-mail. Non c'è peraltro nessuna garanzia per l'utente sui tempi della risposta ed anche sulla disponibilità stessa da parte dell'impresa di venire incontro alle richieste del consumatore.

Il secondo rimedio è rappresentato dall'attivazione di un **procedimento giudiziario**. Si tratta di una soluzione sempre praticabile in teoria ma poco conveniente nella gran parte dei casi. Tutti conoscono i tempi lunghissimi della giustizia ordinaria (*ivi inclusi quelli del giudice di pace*); ed i costi delle spese legali sono molto elevati, soprattutto tenuto conto del fatto che le controversie possono riguardare anche

importi di limitata entità.

La situazione descritta tende spesso a “**scoraggiare**” l’utente; si accentua cioè il divario tra il cittadino “**debole**”, in quanto sprovvisto delle possibilità economiche per avviare un’azione legale, e l’impresa “**forte**” che gode in questo sistema di una sorta di “**impunità**” per i disagi arrecati all’utenza e attribuibili a propri errori o lacune organizzative.

3. Oggi ci sono forme innovative di risoluzione delle controversie

Proprio per contrastare questo fenomeno di conflittualità “nascosta” si sono sviluppate, prima negli Stati Uniti e poi in Europa, forme alternative di risoluzione delle controversie, basate su **nuovi organismi di conciliazione**, a cui collaborano rappresentanti delle imprese e delle associazioni dei consumatori.

A differenza del lavoro del giudice, che stabilisce con una sentenza chi ha “torto” e chi ha “ragione”, la conciliazione è volta ad individuare un accordo tra le parti non solo per risolvere il problema concreto ma anche per evitare il ripetersi di simili contrasti, cercando così di ripristinare anche una reciproca fiducia tra le parti, molto utile ai fini della futura prosecuzione del rapporto.

Questa modalità di risoluzione delle controversie, alternativa a quella della giustizia ordinaria, viene riassunta nella sigla ADR (*Alternative dispute resolution*). In realtà sono diverse le forme in cui si articola questa “giustizia alternativa”: la più importante distinzione riguarda gli organismi di conciliazione “**pubblici**” e quelli “**privati**”.

4. Le forme di conciliazione pubblica

In base alla legge n. 580 del 1993, le **Camere di Commercio**, in via generale, hanno compiti di assistenza e promozione nei confronti delle



imprese, e collaborano con le Istituzioni e le associazioni per un corretto sviluppo dell'economia.

In tale quadro esse hanno anche un ruolo di garanti della correttezza dei rapporti tra le imprese e tra queste ultime e gli altri soggetti (*tra cui i consumatori*).

Le Camere di commercio possono dunque creare organismi di risoluzione delle controversie avvenute tra imprese oppure tra imprese e consumatori. Questi organismi svolgono una funzione di “conciliazione”: il cittadino, se lo ritiene opportuno, può rivolgere un'apposita domanda allo Sportello di conciliazione istituito presso ogni Camera di commercio, avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di un proprio legale o del rappresentante di una Associazione dei consumatori; di tale richiesta sarà data notizia alla controparte, la quale a sua volta comunicherà se intende partecipare alla procedura. La soluzione individuata dall'organismo di conciliazione è sottoposta infine alle parti, che valuteranno se aderirvi o meno.



Un'altra forma di conciliazione pubblica, anch'essa volontaria, è quella promossa dall'**Autorità per le garanzie telecomunicazioni**, che riguarda appunto le controversie in questo settore relative al mancato rispetto dei diritti degli utenti sanciti da leggi, regolamenti e contratti; gli organismi competenti sono i **CO.RE.COM.** (*cioè i Comitati regionali per le Comunicazioni*).

Le parti sono convocate entro pochi giorni dalla richiesta e nel corso di un'apposita seduta espongono le loro ragioni. Spetta al conciliatore avanzare una proposta che le parti sono libere di accettare. In caso di mancata o parziale soluzione della controversia, può essere avviata una nuova richiesta di conciliazione davanti all'Autorità.



5. Le forme di conciliazione privata

Pur in assenza di una organica disciplina normativa nazionale e di incentivi che ne favorissero la diffusione, in Italia si sono realizzate, a

partire dai primi anni novanta, importanti esperienze di **conciliazione “privata”**, che si affiancano a quelle pubbliche sopra descritte.

Di che si tratta? Organismi di conciliazione sono stati creati in molti settori produttivi su iniziativa congiunta delle associazioni dei consumatori e delle aziende operanti nello specifico settore, che stabiliscono con appositi **“protocolli di intesa”** (*ispirati ai principi posti dalla Comunità europea*) le regole cui le parti devono attenersi per risolvere le singole controversie. Tra gli Accordi di rilievo nazionale si segnalano quelli nel settore delle telecomunicazioni (*Telecom, Wind, Tim, H3G*), nei settori bancario (*Gruppo Intesa S. Paolo e Monte dei Paschi di Siena*) e dell’energia (*Enel e Confservizi*), con le Poste italiane (*corrispondenza, pacchi e bancoposta*) e con l’ANIA per l’RC auto.

Questi organismi hanno carattere **“paritario”** in quanto sono composti da due conciliatori, uno in rappresentanza delle aziende e l’altro delle associazioni dei consumatori. L’utente potrà partecipare in prima persona agli incontri, o farsi affiancare da un legale ovvero affidarsi direttamente ad una associazione dei consumatori di sua fiducia.

Anche questa procedura è su **base volontaria**: l’utente si riserva in ogni caso di aderire alla soluzione di conciliazione proposta dall’organismo: se tale soluzione non è a suo parere soddisfacente, potrà sempre decidere di ricorrere ad una azione legale nei confronti della controparte.

Nella maggior parte dei casi la **procedura è gratuita**; per alcune tipologie particolari ci sono costi a carico dell’utente, che sono comunque predeterminati e largamente inferiori a quelli necessari per accedere alla giustizia ordinaria.

Anche i **tempi** per la risoluzione della controversia sono molto contenuti; dopo che un primo reclamo, presentato direttamente all’azienda, non ha dato esito positivo, può essere avviata immediatamente la procedura di conciliazione, che deve concludersi entro un termine prestabilito (*in genere 30/40 giorni*).

Tali termini tendono a ridursi in maniera significativa quando è attivata la c.d. **“conciliazione on line”**: grazie alle moderne tecnologie, infat-



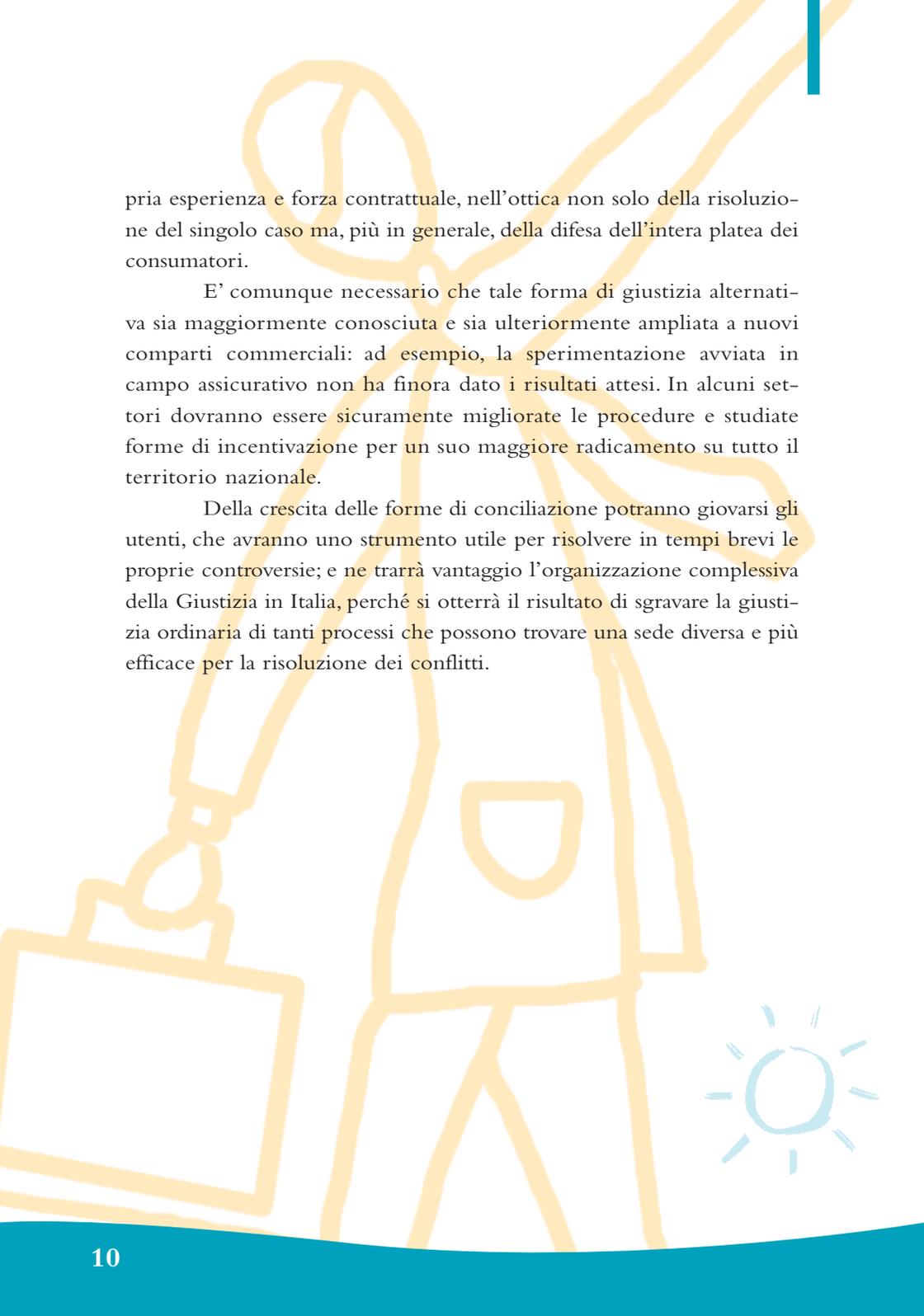
ti, la comunicazione tra le parti avviene in modo più veloce, economico e funzionale, rendendo più facile il raggiungimento di una intesa. L'utente può compilare da solo (*o con l'assistenza di una associazione*) l'apposito modulo ed inviarlo via e-mail: le successive comunicazioni avverranno in modo estremamente rapido e con la stessa informalità caratteristica del sistema della conciliazione, permettendo in molti casi di evitare l'organizzazione di una vera e propria riunione delle parti (*con conseguente limitazione dei costi*).

Va sottolineata infine l'attenzione, via via sempre maggiore, data nel corso degli anni alla **formazione specifica degli operatori** all'interno degli organismi di conciliazione: per ottenere risultati più efficaci essa infatti non si limita ai profili giuridici (*tipici dell'avvocato*) ma deve riguardare anche quelli di carattere tecnico (*connessi cioè alla materia oggetto della controversia*) e di natura psicologica (*riguardanti le capacità di instaurare un positivo rapporto di ascolto reciproco, che è condizione fondamentale per trovare una soluzione soddisfacente per entrambi le parti*).

6. Perché è conveniente il ricorso alla conciliazione paritaria?

Gli aspetti sopra evidenziati (*costi contenuti, rapidità di decisione, formazione specifica dei conciliatori, libertà di proseguire con altre forme il contenzioso con l'impresa nel caso di soluzione non soddisfacente, etc*) rendono chiara l'utilità del ricorso a tale forma di conciliazione, soprattutto per quel che riguarda le controversie di importo non elevato, che risulterebbero altrimenti prive di una tutela effettiva e conveniente, in particolar modo per coloro che hanno un reddito limitato a disposizione.

I dati disponibili sull'esperienza concreta confermano il giudizio favorevole dato dai soggetti interessati alle diverse forme di conciliazione, ed in particolare alle conciliazioni paritarie previste dai protocolli d'intesa stipulati dalle associazioni dei consumatori in importanti settori commerciali: è soprattutto in quest'ultima forma di conciliazione che le associazioni dei consumatori riescono a far valere meglio la pro-



pria esperienza e forza contrattuale, nell'ottica non solo della risoluzione del singolo caso ma, più in generale, della difesa dell'intera platea dei consumatori.

E' comunque necessario che tale forma di giustizia alternativa sia maggiormente conosciuta e sia ulteriormente ampliata a nuovi comparti commerciali: ad esempio, la sperimentazione avviata in campo assicurativo non ha finora dato i risultati attesi. In alcuni settori dovranno essere sicuramente migliorate le procedure e studiate forme di incentivazione per un suo maggiore radicamento su tutto il territorio nazionale.

Della crescita delle forme di conciliazione potranno giovare gli utenti, che avranno uno strumento utile per risolvere in tempi brevi le proprie controversie; e ne trarrà vantaggio l'organizzazione complessiva della Giustizia in Italia, perché si otterrà il risultato di sgravare la giustizia ordinaria di tanti processi che possono trovare una sede diversa e più efficace per la risoluzione dei conflitti.

SCHEDA 2 • *La Conciliazione Paritaria*





LA CONCILIAZIONE PARITARIA

1. Premessa

La conciliazione paritaria è uno dei molti strumenti a disposizione per cercare di risolvere le controversie sorte con le aziende a causa delle carenze del servizio o dei prodotti rispetto a quanto previsto dai contratti, dalle norme di legge e dalla disciplina del settore.

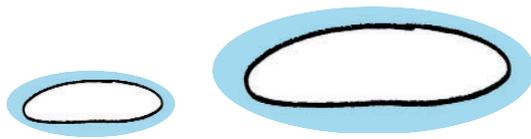
Essa è frutto di un accordo tra le organizzazioni dei consumatori e la singola azienda (o associazione di categoria), che stabiliscono le regole base della procedura da seguire. L'utente deve presentare precedentemente un reclamo all'azienda: se tale reclamo non ottiene una risposta adeguata, può essere avviata la procedura di conciliazione, che si conclude obbligatoriamente entro un termine prestabilito. Nell'organismo di conciliazione paritaria fanno parte un rappresentante dell'Associazione dei consumatori e uno dell'impresa. Il consumatore può accettare l'accordo raggiunto dalle parti oppure decidere di rivolgersi alla giustizia ordinaria.

Nei fatti, tra tutti gli strumenti previsti dal nostro ordinamento, la conciliazione paritaria si è dimostrata in Italia la più rispondente all'esigenza del consumatore di riuscire a trovare una soluzione semplice, rapida e con costi contenuti.

2. Le più importanti esperienze in Italia

Nel nostro Paese manca una normativa organica della materia, in quanto le proposte di legge presentate presso i due rami del Parlamento (anche nella passata legislatura) non hanno mai concluso il loro iter; e notevoli sono state le resistenze nei confronti della diffusione di un sistema che invece ha avuto notevole successo sia negli Stati Uniti sia negli altri Paesi europei.





Ciononostante, lo sforzo compiuto dalle associazioni dei consumatori per assicurare, intanto, uno strumento di tipo privatistico per la tutela dei consumatori è servito a realizzare negli ultimi 15 anni significative esperienze di conciliazione paritaria in molti settori produttivi; le Associazioni hanno trovato una convergenza con le imprese più mature, quelle cioè che hanno cercato di superare la visione del “cliente-suddito”, approfittando della propria posizione di forza e, talora, di una situazione di monopolio (*o di scarsa concorrenza*). In queste aziende è via via emersa la consapevolezza dell'importanza di avere un comportamento corretto con i propri clienti, al fine di rendere il rapporto il più duraturo possibile ed evitare così che l'utente si rivolga ad altri concorrenti.

Il primo settore in cui sono state applicate le regole della conciliazione paritaria è stato quello delle telecomunicazioni, grazie ad un Protocollo d'intesa stipulato nel 1991 tra le Associazioni dei consumatori e la Sip-Telecom, la cui importanza appare ancora maggiore se si considera che solo nel 2003 è stato approvato il primo regolamento in materia da parte dell'Autorità garante nelle comunicazioni.

I risultati dei primi 12 anni di sperimentazione di questo accordo sono stati molto positivi: su 32.491 domande presentate, 27.101 sono state conciliate, pari al 83% del totale.

Sulla base di questa prima sperimentazione è stato definito nel 2004 un nuovo Protocollo che migliora, per alcuni aspetti, la procedura precedente. E l'esperienza della Sip-Telecom ha fatto da traino anche ad altre intese.

Vale la pena di citare in particolare l'Accordo sottoscritto nel 2002 dalle Poste italiane, concernente i servizi di recapito di lettere, telegrammi, pacchi etc. Anche in questo caso, i risultati dei primi anni di sperimentazione (*è stata raggiunta una conciliazione nel 97% dei casi*) indicano la bontà dello strumento, successivamente esteso al Bancoposta.

E' opportuno segnalare anche, nel settore bancario, l'importante Accordo stipulato nel 2004 con la Banca Intesa, che non ha ad oggetto l'attività ordinaria della banca ma la risoluzione del contenzioso relativo a coloro che hanno acquistato titoli della Parmalat, della Cirio e



della Giacomelli. La procedura di conciliazione si è conclusa positivamente nel 44% dei casi. Sulla base di questi positivi risultati, la Banca Intesa ha sottoscritto un Accordo per la conciliazione delle controversie per vari servizi finanziari ed ha successivamente esteso a tutto il Gruppo Intesa San. Paolo la conciliazione sul *default* Parmalat.

3. Le caratteristiche fondamentali della conciliazione paritaria

Lo schema della conciliazione paritaria riprende i principi posti dalla Comunità europea, che ha dato notevole sostegno alla diffusione di questa forma alternativa di giustizia.

Come già sottolineato, l'organo di conciliazione è formato soltanto da due conciliatori. A differenza delle forme di conciliazione pubblica, dove c'è un arbitro terzo, qui c'è una **presenza paritaria di un rappresentante dei consumatori**, dotato di esperienza e conoscenze tecniche nello specifico settore, che può difendere in modo efficace l'utente, e **di un rappresentante dell'impresa**; si vuole così ristabilire quell'equilibrio tra le parti che manca invece nelle altre forme di ADR.

LE ALTRE CARATTERISTICHE DELLA CONCILIAZIONE PARITARIA

POSSONO ESSERE COSÌ RIASSUNTE:

- **imparzialità dell'organo di mediazione:** i conciliatori sono nominati a tempo determinato e possono essere sostituiti solo per giusta causa. Non sono ammessi i conflitti di interesse (*ad esempio, sono proibiti rapporti di consulenza del rappresentante dei consumatori con l'azienda interessata*);
- **trasparenza della procedura:** le informazioni necessarie a risolvere il caso concreto devono essere facilmente disponibili ad entrambe le parti: ad esempio, l'impresa è tenuta a fornire tutta la documentazione commerciale relativa alla controversia (*contratti, fatture, pagamenti effettuati etc*). I protocolli d'intesa precisano con chiarezza come effettuare la richiesta, quali moduli utilizzare, gli eventuali costi da sostenere, i tempi massimi della decisione etc;
- **efficacia:** la procedura si conclude rapidamente; essa è gratuita o

comunque con costi molto contenuti. L'utente può difendersi da solo *(anche se può farsi tutelare da un legale di fiducia)*;

- **carattere facoltativo dell'azione:** salvo casi particolari, l'utente ricorre a tale forma di mediazione solo se la ritiene adatta alle proprie esigenze; non è comunque mai preclusa una successiva azione in sede civile;
- **necessità del consenso delle parti:** la proposta dei conciliatori per diventare esecutiva deve essere ratificata dalle due parti. Talvolta i conciliatori si incontrano sulla base di un precedente, pieno, mandato delle parti.

4. La formazione dei conciliatori

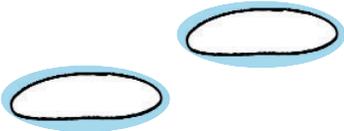
Sin dall'avvio delle prime forme di sperimentazione le associazioni dei consumatori hanno posto particolare attenzione alla formazione dei conciliatori, raccogliendo l'esperienza effettuata in questo campo da altri Paesi europei, dove la risoluzione alternativa delle controversie è diventata materia di studio, qualche volta anche obbligatoria, nella formazione di un giurista e sono stati istituiti anche dei corsi post laurea.

In Italia si sono realizzati corsi di formazione nei quali fossero contemporaneamente presenti i rappresentanti dei consumatori e quelli delle aziende, in modo da facilitare un approccio il più possibile unitario all'attività di conciliazione.

Naturalmente la **formazione giuridica** degli operatori è importante, perché essi devono essere sempre in grado di conoscere l'insieme degli strumenti a disposizione delle parti e capire l'utilità di ricorrere o meno alla conciliazione paritaria nel caso concreto. Nei corsi è data inoltre una particolare attenzione alle **conoscenze tecniche**: il rappresentante dell'utente deve essere in grado di approfondire i problemi del comparto e sapere quali criteri e standard utilizzare nel tentativo di conciliazione.

In questa attività assume un rilievo fondamentale l'**aspetto psicologico**: per arrivare ad una soluzione positiva, è indispensabile che si





realizzi un dialogo effettivo tra le parti, al fine di comprendere le ragioni reciproche e trovare una soluzione che vada anche al di là dei puri e semplici aspetti di diritto privilegiando la soddisfazione delle aspettative.

5. La conciliazione paritaria serve anche a migliorare il servizio

Rapidità, costi contenuti, facilità di accesso, conciliatori specializzati, libertà di aderire o meno alla mediazione. Si tratta di elementi che rendono utilissimo ricorrere in molti casi alle diverse forme di Alternative Dispute Resolution (*ADR*).

C'è però un importante aspetto che fa preferire il ricorso alla procedura paritaria connesso al ruolo più rilevante che viene ivi assunto dalle associazioni che tutelano gli interessi dei consumatori.

Infatti, mentre nella conciliazione pubblica l'arbitro "terzo" è sostanzialmente preoccupato di trovare un accordo soddisfacente per entrambi le parti, nella conciliazione paritaria i due conciliatori non solo devono risolvere il problema singolo, ma vogliono fare in modo che esso non si ripeta in futuro, sfruttando a tal fine l'esperienza e le informazioni acquisite nella risoluzione di casi ripetuti per comprenderne e rimuoverne le cause.

In questo modo, l'attività di conciliazione ha effetti positivi indiretti anche sulla qualità del servizio complessivo: e di ciò finiscono per giovare tutti gli utenti dell'azienda.

Naturalmente, quando vengono in questione pratiche commerciali scorrette, non può più parlarsi in senso proprio di "conciliazione" perché quello che è in gioco non è più il diritto del singolo consumatore. In questi casi l'eventuale "conciliazione" rappresenta soltanto una fase di una più ampia attività che l'associazione deve intraprendere a tutela della collettività degli utenti per impedire la prosecuzione delle

scorrettezze.

SCHEDA 3 • *La Conciliazione Pubblica*



LA CONCILIAZIONE PUBBLICA (CAMERE DI COMMERCIO E CO.RE.COM.)

1. Le diverse forme di risoluzione delle controversie presso le Camere di commercio

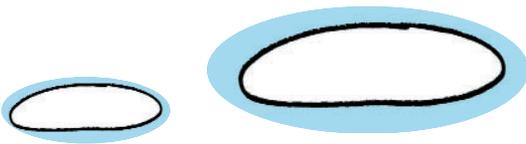
Le Camere di commercio, nell'ambito delle proprie competenze di assistenza e promozione nei confronti delle imprese, e di collaborazione con le Istituzioni e le associazioni per un corretto sviluppo dell'economia, svolgono anche un ruolo di garanti della correttezza dei rapporti tra le imprese e tra queste ultime e altri soggetti (*tra cui i consumatori*).

In tale contesto presso tutte le Camere di commercio è stato creato un'organismo di conciliazione delle controversie economiche sorte tra imprese oppure tra imprese e consumatori. Si tratta di un organo "terzo, indipendente e imparziale" rispetto alle parti: esso deve facilitare una risoluzione amichevole del conflitto, attraverso la sottoscrizione di un accordo, che ha lo stesso valore di un contratto; ognuna delle parti è libera di abbandonare la procedura in qualsiasi momento e scegliere una diversa via per la risoluzione della controversia.

Questa procedura va tenuta distinta da quella di Arbitrato, praticabile anch'essa presso molte camere di commercio. Nel caso di Arbitrato rituale, l'organo è equiparato ad un giudice di primo grado e il lodo ha il valore di una sentenza, contro la quale può essere presentato ricorso presso la Corte di appello. Nell'arbitrato irrituale, le parti si obbligano a rispettare la decisione dell'organo come se si trattasse di un vero e proprio accordo tra le parti.

2. La procedura di conciliazione presso le camere di commercio

Le regole della procedura sono stabilite da un Regolamento



dell'Unioncamere del 2005. Essa può essere attivata sia dall'utente che dall'impresa per controversie di carattere economico.

Se la procedura è prevista da clausole contrattuali, le parti vanno di comune accordo dal Conciliatore. Altrimenti, l'utente *(o l'impresa)* può rivolgere una domanda di apertura della procedura allo **Sportello di conciliazione** istituito presso quasi tutte le Camere di commercio, utilizzando un apposito modulo ed avvalendosi eventualmente anche dell'assistenza di un proprio legale o del rappresentante di una Associazione dei consumatori; di tale richiesta sarà data notizia alla controparte, la quale a sua volta comunicherà se intende partecipare o meno.



Il conciliatore è scelto, anche d'intesa tra le parti, all'interno di un elenco *(depositato presso ciascuna camera di commercio)* ed è tenuto al rispetto di un **codice deontologico** volto ad assicurare la sua imparzialità rispetto al caso concreto.



Entro 30 giorni dalla data di adesione alla procedura viene organizzato un incontro ed in questa fase il conciliatore cerca di facilitare l'accordo tra le parti; pertanto egli non decide sulla controversia, limitandosi a fornire la propria assistenza e, solo se richiesto, a formulare una proposta di mediazione. Tale proposta è sottoposta infine alle parti, che valutano se aderire o meno. Sia in caso di consenso che di disaccordo, viene redatto un **verbale**.

Il procedimento è riservato e le informazioni emerse non sono verbalizzate né registrate. Inoltre c'è un vincolo per le parti a non divulgare quanto emerso nel corso della procedura: a tal fine viene sottoscritta una specifica dichiarazione.

La procedura è **gratuita per i consumatori** ed ha oneri contenuti per gli altri soggetti.



3. L'esperienza della conciliazione presso le Camere di commercio



L'attivazione di questa procedura è stata molto differente tra le diverse Camere di commercio. Solo dal 2005 è stato definito un unico regolamento applicato su tutto il territorio nazionale, migliorando sensibilmente l'azione degli organismi di conciliazione anche sul piano dell'efficienza.

La maggiore qualità del procedimento si rispecchia anche nei dati disponibili, che evidenziano un progressivo ricorso a tale forma di conciliazione; si è passati dalle 112 procedure del 1997 alle 4.832 procedure del primo semestre 2006, di cui però solo 1.621 si sono concluse con una conciliazione. Predominano le conciliazioni tra imprese e consumatori (*quasi 4.000 procedure*). Il settore maggiormente interessato è quello delle telecomunicazioni (*60% del totale*) e, a seguire, quelli del commercio, dei servizi e del turismo.

I dati sopra esposti sulla crescita del ricorso alla conciliazione presso del Camere di commercio non devono peraltro far passare in secondo piano alcuni limiti significativi di questa procedura, che non risolvono la condizione di debolezza dell'utente nel rapporto commerciale.

In primo luogo, permane la possibilità delle aziende di non aderire, sin dall'inizio, alla richiesta dell'utente di avvalersi del tentativo di conciliazione. In secondo luogo, risulta tuttora marginale il ruolo delle associazioni dei consumatori, che partecipano alla procedura solo con un ruolo di assistenza, in quanto rappresentanti dell'utente.

Si tratta di elementi che spingono a preferire le forme di conciliazione paritaria in cui è sicuramente maggiore la possibilità di incidere delle associazioni dei consumatori.

Va comunque rilevato l'importante contributo alla crescita di tutte le forme conciliative delle controversie di consumo dato di recente dall'Unioncamere, in collaborazione con il Ministero per lo sviluppo economico, attraverso la promozione di "sportelli pilota" per l'attività di informazione, consulenza ed assistenza per la conciliazione.



4. La risoluzione delle controversie nel settore delle telecomunicazioni

Nel settore delle telecomunicazioni convivono diverse forme di conciliazione.

Da un lato, sono stati stipulati dalle Associazioni dei consumatori importanti Accordi con i principali operatori della rete fissa e mobile (*Telecom, Tim, Wind, H3G*), che consentono di ricorrere alla conciliazione paritaria, secondo le modalità stabilite da ciascun Accordo.

Dall'altro, esiste anche la possibilità di rivolgersi all'Autorità garante delle comunicazioni e alle sue articolazioni territoriali: i CO.RE.COM. La legge n. 249 del 1997 attribuisce a tale Autorità un ruolo di vigilanza e regolamentazione e, più in particolare, il compito di tutelare sia una corretta concorrenza tra gli operatori del settore sia i diritti degli utenti, favorendo a tal fine anche la risoluzione delle controversie.

Resta infine ferma la possibilità di effettuare un tentativo di conciliazione presso le Camere di commercio oppure presso gli altri organismi di conciliazione istituiti dall'art. 141 del codice di consumo, previa approvazione dei Ministeri dello sviluppo economico e della Giustizia.

Per avviare un'azione legale attraverso il sistema della giustizia ordinaria occorre aver prima effettuato la conciliazione obbligatoria presso i Co.re.com. (*ovvero presso gli organismi di conciliazione paritaria*).

5. Le regole delle controversie presso l'Autorità garante delle comunicazioni

Il regolamento in vigore è stato approvato dall'Autorità il 19 aprile 2007.

In prima battuta l'utente si deve rivolgere al **Comitato regionale nelle comunicazioni** competente per territorio (*in alcune regioni tale possibilità non risulta ad oggi ancora praticabile*), utilizzando un apposito



to modulo (*formulario UG*), nel quale devono essere indicate tra l'altro le ragioni della richiesta, i tentativi già fatti per risolvere il problema etc.

Nel caso di conciliazione obbligatoria, la richiesta di conciliazione interrompe i termini per l'effettuazione dell'azione legale fino alla conclusione della procedura, che deve avvenire comunque entro 30 giorni dall'inizio della stessa.

L'utente può contestualmente richiedere l'adozione di provvedimenti temporanei nei confronti dell'operatore affinché sia garantita, nell'attesa della definizione della procedura, la continuità del servizio ovvero sia proibita la continuazione di eventuali abusi.

Se l'istanza di conciliazione è ritenuta ammissibile, le parti sono convocate entro sette giorni lavorativi. Nella prima udienza sono espone le ragioni ed è ricercata da subito una possibile soluzione, che deve essere sottoscritta dalle parti. In caso di mancato accordo (*o di assenza ingiustificata di una delle parti dall'udienza*) il responsabile del procedimento ne dà atto nel verbale.

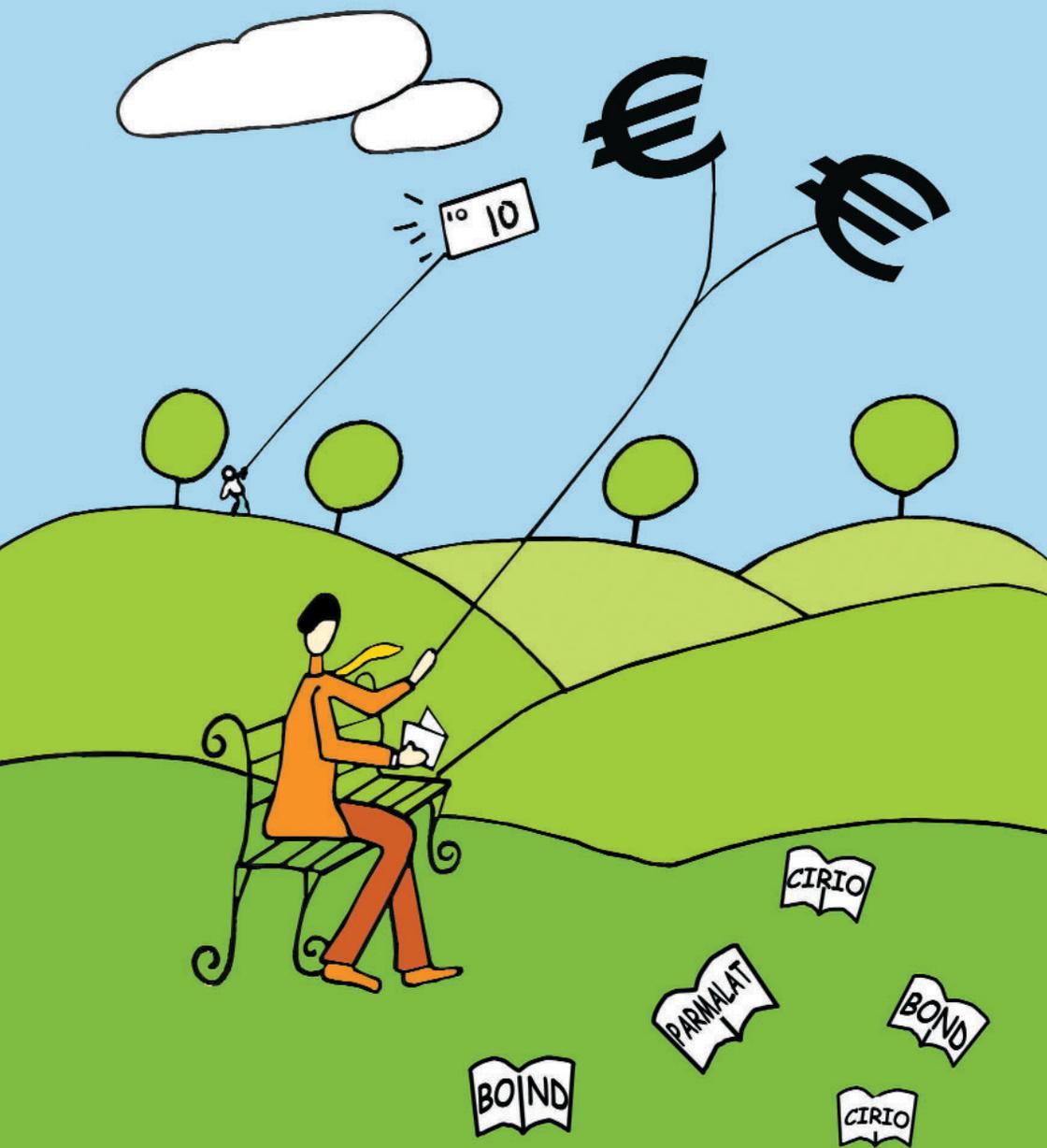
L'insuccesso della prima mediazione consente ad una delle due parti di utilizzare un **secondo grado di giudizio**, questa volta direttamente all'**Autorità garante nelle comunicazioni**, che deve decidere entro 90 giorni (*in casi particolari, entro 120 giorni*). Il ricorso all'Autorità è precluso se risulta già avviata un'azione legale presso l'autorità giurisdizionale.

Nella sua decisione l'Autorità, se ritiene fondate le argomentazioni dell'utente, può condannare l'operatore al rimborso delle somme non dovute e al pagamento degli indennizzi previsti dal contratto e dalle altre norme del settore e deliberare in ordine alla ripartizione delle spese (*in caso di assenza dell'operatore, tali spese sono a carico dell'operatore stesso*). E' fatta comunque salva la possibilità di richiedere il rimborso di danni ulteriori per le vie della giustizia ordinaria. Anche per questa procedura è prevista la possibilità per l'Autorità di emettere provvedimenti temporanei volti a garantire la continuità del servizio.

L'attività di conciliazione dei Co.Re.Com. è sottoposta ad un continuo monitoraggio, al fine di verificarne l'efficacia. Sui problemi interpretativi si pronuncia l'Autorità garante delle concorrenza.

SCHEDA 4

La Conciliazione in campo Bancario e Postale





LA CONCILIAZIONE IN CAMPO BANCARIO E POSTALE



1. Le prime forme di conciliazione extragiudiziale

L'esigenza di un corretto funzionamento del sistema bancario riveste una importanza primaria nella società odierna.

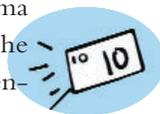
Nei fatti si è sempre registrato un notevole malcontento da parte degli utenti nei confronti delle banche, ad esempio per quanto riguarda i prodotti d'investimento, le condizioni applicate in caso di apertura di un conto corrente o di un mutuo e la carenza di informazioni rispetto alle stesse, gli errori nelle operazioni sul conto corrente oppure le frodi ed il malfunzionamento di bancomat e carte di credito.

La consapevolezza di questa conflittualità ha indotto il sistema bancario a cercare sin dai primi anni '90 forme di conciliazione che potessero facilitare la risoluzione delle controversie tra banche ed utenti, che possono assumere un notevole rilievo anche dal punto di vista economico. Le vie inizialmente scelte non hanno peraltro privilegiato il rapporto con le associazioni dei consumatori ma si sono invece caratterizzate come organismi costituiti dallo stesso mondo bancario per una più sollecita risoluzione dei reclami.

Nel 1993 è stato istituito dall'ABI (*Associazione bancaria italiana*) l'**ombudsman** (*oggi giurì bancario*), composto da cinque membri, due dei quali nominati dall'ABI stesso, uno dalla banca d'Italia e due in rappresentanza del Consiglio nazionale forense e dei dottori commercialisti. Le singole banche hanno aderito alla procedura stabilita con circolari dell'ABI.

L'utente, dopo avere invano presentato un reclamo scritto alla singola banca o intermediario finanziario, può attivare l'ombudsman gratuitamente (*salve le spese postali*) per controversie di importo limitato e che risalgano al massimo all'anno precedente.

L'organismo decide entro 90 giorni e la sua decisione viene trasmessa alle parti. Nel caso in cui la banca non si adegua a tale decisione,





l'ombudsman stabilisce un termine massimo per la sua attuazione. In caso di inadempimento, viene data notizia sugli organi di stampa di quanto accaduto.

Questo istituto, sia per la mancanza di rappresentanti dei consumatori all'interno dell'organo di decisione, sia per l'assenza di poteri reali nei confronti delle banche, si è rilevato inadeguato a risolvere la conflittualità propria di questo settore, che si è ulteriormente accresciuta in seguito ad alcuni crack finanziari (*Parmalat e Cirio*), all'applicazione da parte delle banche degli interessi "anatocistici" (*cioè di interessi sugli interessi*) e alla collocazione di bond argentini presso privati investitori effettuata da istituti bancari.

Con l'ultimo regolamento dell'ABI è stata avviata, a partire dal 1° gennaio 2006 una nuova procedura di conciliazione extragiudiziale che prevede innanzitutto la costituzione di Uffici reclami presso ogni struttura bancaria; tali Uffici devono rispondere ai reclami entro 60 giorni (*90 per i servizi di investimento*) precisando anche i tempi tecnici per gli impegni assunti dalla banca nei confronti dell'utente.

L'ombudsman - giurì bancario è attivabile dall'utente (*non solo l'utente privato ma anche le società, imprese, artigiani, in caso di mancata accettazione del reclamo da parte dell'istituto bancario o finanziario*) per importi notevolmente superiori rispetto al passato (*la competenza dell'ombudsman riguarda ora danni fino a 50.000 euro*).

Si prevede infine una modifica della composizione dell'organismo, di cui dovrebbero ora far parte un rappresentante nominato dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti e uno nominato congiuntamente da Confindustria, Confartigianato, Confcommercio, Confagricoltura.

Le associazioni dei consumatori non hanno ritenuto adeguate ad una tutela effettiva dei consumatori le novità nella disciplina del giurì bancario, e non hanno perciò nominato propri rappresentanti all'interno dell'organismo, che continua pertanto a mantenere la precedente composizione.

Le ragioni di fondo di tale presa di posizione vanno ricercate



nella mancata corrispondenza della procedura dell'Ombudsman bancario ai principi della conciliazione paritetica, nella quale la tutela del cittadino utente risulta molto più efficace. Da un lato, la posizione delle associazioni è comunque marginale e poco influente; dall'altro, l'azione dell'Ombudsman si ispira al puro rispetto delle leggi e dei regolamenti del settore, ma non considera affatto tra i criteri di risoluzione del conflitto quelli dell'equità e del contemperamento degli interessi: si tratta di criteri che – aldilà del puro formalismo giuridico – consentono di venire meglio incontro alle esigenze dei soggetti più deboli.

Proprio al superamento di tale logica sono invece ispirati gli accordi stipulati dalle associazioni dei consumatori e dal Gruppo Intesa che sono analizzati nei successivi due paragrafi.

2. La conciliazione extragiudiziale per la risoluzione dei casi Cirio, Parmalat e Giacomelli

Il primo accordo riguarda il caso delle obbligazioni Cirio, Parmalat e Giacomelli.

Come è noto, nei dodici mesi precedenti il fallimento della Parmalat (2003), si registrò un passaggio molto consistente di titoli dell'azienda dal portafoglio delle banche a quello dei risparmiatori, spesso inconsapevoli della profonda crisi del gruppo Parmalat, che si trovarono ben presto in possesso di titoli di scarsissimo valore. Vicende analoghe hanno riguardato anche i gruppi Cirio e Giacomelli.

Queste vicende hanno dato luogo ad un lunghissimo contenzioso, solo in parte risolto, nel quale tanti piccoli e piccolissimi risparmiatori stanno cercando di ottenere un risarcimento dei danni avuti con l'acquisto di queste obbligazioni.

Il Gruppo Intesa, attraverso la stipula di un Accordo con le associazioni dei consumatori, ha cercato di individuare una sede di carattere extragiudiziale con la quale risolvere il contenzioso esistente con i clienti della Banca che avevano sottoscritto i bond di Cirio, Parmalat e



Giacomelli e, in questo modo, migliorare l'immagine della Banca e ristabilire un rapporto di fiducia con i clienti.

L'Accordo del 2004 ripropone le **caratteristiche fondamentali della conciliazione "paritaria"** *(su cui vedi più diffusamente la scheda 2 pag 14)*: tempi rapidi della decisione; gratuità del procedimento; commissioni di conciliazione composte pariteticamente da un rappresentante del gruppo bancario e da un rappresentante delle associazioni dei consumatori; piena libertà dell'utente di aderire o meno alla proposta di conciliazione; trasparenza del procedimento; carattere equitativo della decisione di rimborso; formazione specifica dei conciliatori al fine di affrontare tematica di particolare complessità tecnica etc.

Ma l'aspetto più significativo dell'Accordo riguarda la **definizione preventiva dei criteri di rimborso** al fine di rendere omogeneo il lavoro delle commissioni di conciliazione ed escludendo l'ipotesi di un rimborso generalizzato a tutti i possessori di titoli; a tal fine sono individuate tre **categorie di utenti** in base alla loro professione e propensione al rischio.

In particolare, nella **prima categoria** rientrano coloro che per la professione svolta avevano una notevole conoscenza dei mercati finanziari ed erano caratterizzati da un atteggiamento aggressivo o speculativo; in questo caso non è previsto un rimborso dei titoli ma solo l'assistenza legale gratuita da parte della banca alle procedure fallimentari.

Nella **seconda categoria** fanno parte coloro per i quali l'ammontare dell'investimento non è coerente con il profilo di rischio del cliente: in questo caso è previsto un rimborso fino al 60%, tenuto conto di vari fattori *(tra i quali l'eventuale carenza dei prospetti informativi)*. Anche in questo caso la banca garantirà l'assistenza legale gratuita alle procedure fallimentari.

Appartengono alla **terza categoria** gli investitori per i quali – oltre a sussistere i requisiti di cui alla seconda categoria – l'acquisto dei titoli ha determinato situazioni di particolari difficoltà economiche: per essi il rimborso potrà arrivare fino al 100% del valore dei titoli *(nel caso di rimborso massimo, i titoli entreranno in possesso della banca)*.



I risultati del lavoro delle commissioni di conciliazioni sono i seguenti:

- 21.651 domande presentate, di cui 16.331 domande discusse;
- 14.062 domande conciliate, 38% delle quali rimborsate parzialmente, 6% rimborsate totalmente e 7.920 domande (56%) per le quali i conciliatori hanno convenuto di non dover dar seguito ad alcun rimborso.

I dati di questa esperienza sono assai significativi perché evidenziano l'ampiezza del numero dei soggetti coinvolti (*il Gruppo Intesa si è assunto l'onere di informare tutti i clienti interessati della possibilità di conciliazione attivata con l'Accordo in esame*) ed i risultati positivi in termini di rapida conclusione della procedura sulla base di criteri equitativi.

Nel 2008, a seguito della fusione con il Gruppo San Paolo, è stata riaperta la procedura anche per coloro che avevano investito in obbligazioni Parmalat, fino al 24 dicembre 2003, attraverso tutte le banche del Gruppo San Paolo.

3. L'Accordo con il Gruppo Intesa per la conciliazione delle operazioni bancarie ordinarie

Proprio i positivi risultati dell'esperienza della conciliazione Parmalat, Cirio e Giacomelli ha favorito la stipula nel 2006 di un nuovo Accordo tra le associazioni dei consumatori e il Gruppo Intesa (*poi ampliato al Gruppo San Paolo*), che riguarda in questo caso i rapporti ordinari della clientela (*conti correnti, carte di pagamento, mutui, prestiti*).

Anche questo Accordo si ispira ai principi propri del conciliatore "paritaria" (*sopra descritti*) ed è volto a stabilire un clima di fiducia del cliente nei confronti delle banche del Gruppo, facilitando la risoluzione in modo semplice, rapido e gratuito delle controversie.

L'importanza dell'Accordo è evidenziata anche dal fatto che si tratta del primo accordo in materia a livello europeo.

La procedura di conciliazione può essere attivata solo dopo che un precedente reclamo non sia stato accolto dalla Banca; a tal



fine è predisposto un apposito modulo; l'avvio della procedura sospende altre azioni avviate presso il Giurì bancario ovvero in sede civile.

In caso di proposta transattiva, il cliente dovrà astenersi da successive azioni in sede giudiziale.

4. Le procedure di conciliazione per l'attività di Poste italiane

Il 16 dicembre 2002 è stato siglato un Accordo tra le associazioni dei consumatori e Poste italiane per l'avvio della procedura di conciliazione sui reclami avanzati dagli utenti riguardanti i seguenti servizi di:

- posta raccomandata, assicurata e posta celere e pacchi, telegrammi e fax.

Nella sostanza, la procedura in esame riguarda servizi, già pagati dagli utenti, per i quali si chiede un risarcimento per i danni accertati, di cui Poste italiane sia responsabile, per un importo massimo di 500 euro.

Dal 2004 è entrato in vigore anche un nuovo regolamento sulla conciliazione sulle controversie relative al servizio di Bancoposta (*spese e commissioni; valuta versamenti e accreditamenti; carta postamat etc*).

I due regolamenti richiamano espressamente la normativa europea sulla conciliazione ed i principi fondamentali su cui essa si fonda (*indipendenza, trasparenza, contraddittorio, efficacia, legalità, libertà, rappresentanza, imparzialità, equità*).

La **procedura** è semplice e rapida:

- per accedere alla procedura l'utente deve aver precedentemente presentato un reclamo a Poste italiane; la domanda di conciliazione va avanzata entro 30 giorni dalla risposta al reclamo (*ovvero entro 90 giorni dal reclamo stesso, in caso di mandata risposta da parte dell'Azienda*). Le commissioni di conciliazione, istituite presso ogni sede regionale, sono composte da un rappresentante di Poste italiane e, a turno, da un rappresentante di una delle associazioni dei consumatori firmatarie

delle Intese;

- la decisione delle commissioni, ispirata ai principi di equità, deve avvenire entro 120 giorno dall'avvio della procedura;
- la procedura è gratuita.

5. Un giudizio sull'esperienza di conciliazione postale

Nel solo 2007 sono state presentate alle 10 Commissioni regionali 1691 domande di conciliazione, di cui 993 discusse entro l'anno con un positivo esito nel 97% dei casi. Quanto alla natura delle controversie l'80% ha avuto ad oggetto prodotti postali celeri.

I risultati evidenziano la bontà della scelta effettuata nel 2002 in quanto il ricorso allo strumento della conciliazione paritaria ha permesso di far fronte ad un numero rilevante di reclami; a questo proposito, il tetto di 500 euro previsto quale rimborso massimo consente di venire incontro a tante richieste di risarcimento per danni di limitata entità, che non avrebbero potuto trovare soddisfazione attraverso i normali canali della giustizia ordinaria.



SCHEDA 5

*L'Assoutenti e le procedure di conciliazione
(anche on line)*





L'ASSOUTENTI E LE PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

1. L'azione dell'Assoutenti nel campo della conciliazione

L'Assoutenti è una associazione, formata prevalentemente da volontari, che opera dal 1982 per la tutela dei cittadini utenti di servizi pubblici. Essa è iscritta all'elenco delle associazioni dei consumatori ed utenti rappresentative a livello nazionale, ai sensi del Codice del Consumo.

L'Assoutenti svolge da molti anni un'intensa attività per lo sviluppo di nuove forme di conciliazione per la risoluzione rapida ed efficace dei conflitti tra utente ed impresa, garantendo la propria consulenza legale e partecipando con propri esperti alle commissioni previste dagli accordi per la conciliazione paritaria.

2. Le procedure di conciliazione sottoscritte da Assoutenti

Nel corso degli anni l'Assoutenti ha sottoscritto numerosi Accordi con aziende di diversi settori produttivi riguardanti procedure di conciliazione, alcuni dei quali rivestono ancora natura sperimentale.

- settore telecomunicazioni: sono stati firmati protocolli d'intesa con Telecom Italia, Wind, H3G, Tim; accordi analoghi stanno per essere stipulati con Fastweb e Vodafone;
- settore bancario: sono stati stipulati Accordi con il Gruppo Intesa San Paolo e con il Monte dei paschi di Siena.
- settore assicurativo: è stato stipulato un protocollo d'intesa con ANIA.
- settore delle informazioni creditizie: è stato stipulato un Accordo con la CRIF e con il CTC (*società di gestione banche dati che mettono a disposizione del sistema bancario e finanziario informazioni sul merito creditizio*);
- settore postale: sono stati firmati protocolli d'intesa con Poste italiane riguardanti la tradizionale attività ordinaria (*telegrammi, assicurate, rac-*



comandate, pacchi etc) e il servizio di conto corrente bancoposta;

- settore energetico: sono stati stipulati Protocolli d'Intesa con l'Enel e la Confservizi;
- settore approvvigionamento idrico: sono stati stipulati Accordi con l'Acquedotto pugliese e l'Acqualatina;
- settore tintolavanderia: è stato stipulato un Accordo per trattare presso le Camere di Commercio le controversie con le tintorie di varie Regioni.

3. L'elenco degli esperti di Assoutenti nella conciliazione

Oltre agli sportelli ADR AU POINT, di Roma, Genova, Milano e Polignano (BA), in tutte le altre sedi dell'Associazione, operano i seguenti conciliatori Assoutenti per i diversi settori commerciali:

• CONCILIATORI TELECOM

Maurizio Cardona **Torino**
assoutenti.piemonte@libero.it

Gianluigi Taboga
Borghetto S.Spirito (SV)
assoutenti@libero.it

Gianluca Frasca **Bologna**
studioscaglioni@fastwebnet.it

Vittorio Girolimetti **Forlì**
assoutenti.forli@libero.it

Luisa Lunari **Padova**
mariovio@libero.it

Alberto Patron **Pordenone**
direzione.friuli@assoutenti-nordest.it

Valentina Iezzi **Prato**
avv.campagni@tin.it

Antonio Bruno **Ancona**
assoutenti-marche@hotmail.it

Carlo Carli **Roma**
assoutenti.lazio@libero.it

Salvatore Califano **Napoli**
assoutentinapoli@libero.it

Melania Capasso **Portici (NA)**
acusp@inwind.it

L. Salvatore Iasevoli **Avellino**
avvluigi.iasevoli@virgilio.it

Gaetano Mazzarella **Vibo Valentia**
assoutentalabria@libero.it

Stefano Modugno

Polignano a Mare (BA)
info@polidream.org

Viviana Randazzo **Palermo**
paolomollica@gmail.com

Aldo Garau **Cagliari**
aldogarausardegna@katamail.com

• **CONCILIATORI POSTE**
Vittorio Girolimetti **Forlì**
assoutenti.forli@libero.it

Mario Vio **Padova**
mariovio@libero.it

Maurizio Ilari **Genova**
info@assoutenti.liguria.it

Gianluigi Taboga
Borghetto S.Spirito (SV)
assoutenti@libero.it

Carlo Carli **Roma**
assoutenti.lazio@libero.it

Marina Barbati **Napoli**
marinabarbati@libero.it
assoutentinapoli@libero.it

Gaetano Mazzarella
Vibo Valentia
assoutenticalabria@libero.it

Sante Modugno
Polignano a Mare (BA)
info@polidream.org

Stefania Nicosia **Palermo**
assoutentisicilia@hotmail.com

• **CONCILIATORI BANCOPOSTA**
Benito Pantaloni **Roma**
benito.pantaloni@poste.it

• **CONCILIATORI TIM**
(procedura on line)
Laura Cinotti **Roma**
segreteria@assoutenti.it

• **CONCILIATORI WIND:**
Alberto Cavazzuti **Roma**
alberto.cavazzuti@tiscali.it

• **CONCILIATORI H3G:**
Carlo Carli **Roma**
assoutenti.lazio@libero.it

• **CONCILIATORI BANCA INTESA:**
Laura Capriccioli **Roma**
lcapricciol1@bloomberg.net

• **CONCILIATORI CRIF**
Carlo Carli **Roma**
assoutenti.lazio@libero.it

Alberto Cavazzuti **Roma**
alberto.cavazzuti@tiscali.it

• **CONCILIATORI ACQUALATINA**
Carlo Carli **Roma**
assoutenti.lazio@libero.it

Alberto Cavazzuti **Roma**
alberto.cavazzuti@tiscali.it

• **CONCILIAZIONI**
ACQUEDOTTO PUGLIESE
Stefano Modugno
Polignano a Mare (BA)
info@polidream.org



3. Il progetto “ADR AU POINT”

Nel 2007 ha preso il via il progetto denominato “ADR AU POINT”, promosso da Assoutenti e da Unioncamere con il finanziamento del Ministero dello sviluppo economico, per la creazione di sportelli pilota al fine di fornire ai consumatori informazioni, consulenza e assistenza in fase di reclamo e di conciliazione. L'attività di assistenza è rivolta alla generalità dei cittadini e non solamente ai soci.

Gli obiettivi principali del progetto sono i seguenti:

- far conoscere al pubblico lo strumento della ADR vigente nel nostro paese e le opportunità offerte al consumatore;
- fornire ai consumatori informazioni, consulenza ed assisterli nelle procedure di reclamo e di apertura di una conciliazione;
- ampliare il numero delle imprese che adottano procedure ADR;
- monitorare lo sviluppo delle ADR nei 4 territori sedi degli sportelli;
- monitorare le cause più frequenti che danno luogo a controversie di consumo per farne oggetto di politiche correttive;
- far conoscere l'Assoutenti e l'azione dei suoi esperti;

Gli sportelli pilota sono stati istituiti a Roma, Milano, Genova e Polignano a Mare (BA).

ADR LAZIO POINT

Vicolo Orbitelli 10, 00186 Roma
Telefono: 066833617
Fax: 066867434
E-mail: adrpoint@assoutenti.it

ADR LOMBARDIA POINT

Via Pinturicchio, 21 20133 Milano
Telefono: 0289072316
Fax: 02 89072305 E-mail:
Segnalazioni@assoutenti.lombardia.it
info@assoutenti.lombardia.it

ADR LIGURIA POINT

Via Colombo 7/ 5, 16121 Genova
Telefono: 010 540256
Fax: 010 8691845
E-mail: info@assoutenti.liguria.it

ADR PUGLIA POINT

Via Cerere 183, 70044
Polignano a Mare (Bari)
Telefono/Fax: 0804248362
E-mail: info@polidream.org

AVVISO N°1/ del 26 giugno 2006
“Creazione di sportelli-pilota a favore dei consumatori Progetto di cui all’articolo 4 del decreto del 2 marzo 2006, finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico - DGAMTC”.



Ministero dello Sviluppo Economico

AU
ASSOUTENTI

Vicolo Orbitelli 10 • 00186 Roma • tel 066833617/066867434
website: www.assoutenti.it • Email: segreteria@assoutenti.it