

ADR

Con il termine ADR (Alternative Dispute Resolutions) si indica una serie di procedure alternative alla giurisdizione per risolvere le problematiche insorte.

In particolare, nell'ambito del diritto dei consumatori, si hanno diverse procedure conciliative:

1. LA CONCILIAZIONE PARITETICA. Si basa su protocolli sottoscritti tra le Associazioni dei consumatori e la singola azienda o Associazione di categoria che stabiliscono le regole cui le parti devono attenersi per risolvere le singole controversie. La Commissione di Conciliazione è composta pariteticamente da due conciliatori, l'uno in rappresentanza dell'azienda e l'altro in rappresentanza dell'utente consumatore. Occorre prima inviare all'azienda un reclamo scritto :se a questo non viene data risposta o quest'ultima viene ritenuta insoddisfacente da parte del consumatore, questo ultimo ha la possibilità di adire la procedura conciliativa de quo, la quale deve essere conclusa nel termine stabilito nel protocollo di intesa di cui in premessa. Il consumatore può partecipare di persona alla procedura o decidere di recedere e/o di accedere al sistema giudiziario così come ha la possibilità di accettare o meno la proposta formulata dalla Commissione. Ogni argomentazione, informazione o proposta relativa alla controversia è soggetta

a riservatezza. Il verbale dell'accordo ha l'efficacia giuridica di accordo transattivo ai sensi dell' articolo 1965 del codice civile.

2. LA PROCEDURA CONCILIATIVA PRESSO IL SERVIZIO DELL'AUTORITA' (autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico): TICO. Da gennaio 2017, i clienti di energia elettrica e gas, domestici e non , inclusi i prosumer- coloro che sono allo stesso tempo produttori e consumatori di energia elettrica- previa presentazione all'operatore di reclamo scritto, con risposta parziale o non soddisfacente, sono obbligati ad effettuare la conciliazione de quo, entro un anno dall'invio del reclamo-che diventano 50 giorni nel caso di mancata risposta da parte dell'operatore entro 40 giorni al reclamo con diritto da parte del consumatore ad un indennizzo di Euro 20,00. Tale procedura ,che deve concludersi nel termine di 90 giorni, si configura quale condizione indispensabile per poi avviare la azione giudiziale. Il verbale di accordo, eventualmente raggiunto, ha valore di titolo esecutivo tra le parti. Il primo incontro deve svolgersi entro 30 giorni dalla domanda e non prima di 10 giorni dalla relativa comunicazione alle parti. Si considererà come tentativo di conciliazione l'incontro svolto senza il raggiungimento di un accordo o in caso di mancata comparizione della controparte- che potrà dare luogo ad eventuali procedimenti sanzionatori nei confronti dell'operatore inadempiente-. Il consumatore può richiedere al Giudice l'emanazione di provvedimenti urgenti e cautelari a suo favore. Nel caso in cui il consumatore nella domanda

presentata al Servizio conciliazione documenti la sospensione della fornitura per una fattura contestata tempestivamente con il reclamo, il primo incontro dovrà avvenire entro 15 giorni dalla domanda e non prima di 5 giorni dalla relativa comunicazione alle parti: la parte non potrà chiedere il rinvio dell'incontro, ipotesi prevista invece nei casi standard.

3. LA PROCEDURA CONCILIATIVA PRESSO LA AGCOM (autorità per le garanzie nelle comunicazioni). Si attua per problematiche relative alla telefonia e le telecomunicazioni. Il ricorso in sede giurisdizionale non è proponibile fino a quando non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al CORECOM (comitato regionale per le comunicazioni) munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, competente per territorio relativamente al luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale ovvero al domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o in mancanza alla sua residenza o alla sua sede legale. La procedura conciliativa deve concludersi nel termine di 30 giorni a partire dalla proposizione della relativa istanza. Scaduto tale termine, le parti possono procedere giudizialmente. Se la conciliazione ha esito positivo, si redige un verbale, che costituisce titolo esecutivo, nel quale oltre ai punti controversi, se ne esplica il contenuto dando atto dell'accordo raggiunto. Nel caso invece in cui l'esito sia negativo, in quanto non viene raggiunto l'accordo su tutti o alcuni dei punti controversi, il responsabile del procedimento redige un verbale sintetico

sull'oggetto della controversia, sottoposta a tentativo di conciliazione con esito negativo, e nel verbale le parti o indicano l'eventuale soluzione parziale sulla quale concordano o la propria proposta. L'utente può o nel corso della procedura o nell'istanza chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei per garantire la continuità dell'erogazione del servizio o per far cessare forme di abuso o scorretto funzionamento da parte dell'operatore . Il Corecom , entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato adotta un provvedimento temporaneo ovvero rigetta la richiesta inviando copia della decisione alle parti. Gli operatori eseguono i provvedimenti entro il termine indicato comunicando le attività espletate al responsabile del procedimento; in caso di inottemperanza il corecom competente informa la Direzione comunicando gli esiti delle verifiche svolte. Il contravventore è punito ai sensi dell'art.1 comma 31 legge n.481 del 1995.

Tali procedure sono gratuite eventualmente l'utente consumatore assistito dalle Associazioni dei consumatori dovrà pagare l'iscrizione annuale alla Associazione prescelta.