

SCUOLA
SUPERIORE DI
MAGISTRATURA

GLI STRUMENTI DI SOLUZIONE DEI CONFLITTI NELLE LEGGI SPECIALI

PROCEDIMENTI PREVISTI E GESTITI DALLE
AUTORITA' INDIPENDENTI

NAPOLI 13 GIUGNO 2023

PAOLA MORESCHINI AVVOCATO IN ROMA

 MANNAERTS
MORESCHINI
ASSOCIATI

STRUMENTI DI CARATTERE GENERALE

MEDIAZIONE

DECRETO LEGISLATIVO 4 MARZO 2010 N. 28 Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali

NEGOZIAZIONE ASSISTITA

DECRETO LEGGE 132/2014 CONVERTITO CON LEGGE 162/2014 Misure urgenti di degiurisdizionalizzazione ed altri interventi per la definizione dell'arretrato in materia di processo civile

PROCEDIMENTI ADR SETTORIALI

Alternatività

Art. 5 comma 1 bis del d. lgs. 28/2010 (prima della Riforma del 2022)

Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto, assistito dall'avvocato, preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero i procedimenti previsti dal decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179, e dai rispettivi regolamenti di attuazione ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-bis del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 187-ter del Codice delle assicurazioni private di cui al decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209, per le materie ivi regolate.

PROCEDIMENTI
ADR
SETTORIALI
alternatività

Modifica apportata dal d. lgs. 149/2022:

Art. 5 comma 3 del d. lgs. 28/2010

Per assolvere alla condizione di procedibilità le parti possono anche esperire, per le materie e nei limiti ivi regolamentati, le procedure previste:

- a. dall'articolo 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385;
- b. dall'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58;
- c. dall'articolo 187.1 del decreto legislativo 7 settembre 2005, n. 209;
- d. dall'articolo 2, comma 24, lettera b), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

ADR IN ITALIA

LE DISCIPLINE SETTORIALI

- la legge di riforma delle CCIAA (l. 580/1993)
- le leggi istitutive delle Autorità indipendenti:
 - l. 481/1995 per la regolazione dei servizi di pubblica utilità
 - l. 249/1997 istitutiva dell' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni
- legge sulla subfornitura (l. 192/1998)
- legge di riforma del diritto societario (d lgs. 5/2003)
- legge di disciplina del franchising (l. 129/2004)
- la legge di riforma del risparmio (l. 262/2005)
 - Art.128 bis TUB
 - D. lgs. 179/2007 (Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob)
- Il Codice del consumo (d. lgs. 206/2005)
- la legge sul turismo (d. lgs.79/2011)

LE DISCIPLINE SETTORIALI

L. 481/1995

Legge 14 novembre 1995 n.481 – Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità

Articolo 2 comma 24

«Entro sessanta giorni (...) sono definiti: a) (...) b) i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per l'esperimento di procedure di conciliazione o di arbitrato in contraddittorio presso le Autorità nei casi di controversie insorte tra utenti e soggetti esercenti il servizio, prevedendo altresì i casi in cui tali procedure di conciliazione o di arbitrato possono essere rimesse in prima istanza alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura. Fino alla scadenza del termine fissato per la presentazione delle istanze di conciliazione o di deferimento agli arbitri, sono sospesi i termini per il ricorso in sede giurisdizionale che, se proposto, è improcedibile. Il verbale di conciliazione o la decisione arbitrale costituiscono titolo esecutivo»

LE DISCIPLINE SETTORIALI

L. 249/1997

Legge 31 luglio 1997 n.249 – Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo

Art. 1 comma 11

«L’Autorità disciplina con propri provvedimenti le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie che possono insorgere tra utenti o categorie di utenti ed un soggetto autorizzato o destinatario di licenze tra loro. Per le predette controversie, individuate con provvedimento dell’Autorità, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell’istanza all’Autorità. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione»

LE DISCIPLINE SETTORIALI

D. LGS. 5/2003

Prima disciplina articolata dell'istituto della conciliazione è contenuta nella legge di riforma del diritto societario, e conferma la scelta della conciliazione amministrata fatta dalla legge di riforma delle CCIAA

- La conciliazione stragiudiziale (artt.38-40 del d. lgs. 5 del 2003 abrogati dal d.lgs. 28/2010)
- Organismi di conciliazione (art.38 d.lgs. 5/2003)
 - pubblici o privati
 - istituzione del Registro degli organismi
 - iscrizione di diritto per gli organismi delle CCIAA
- Regolamenti (DM 23 luglio 2004 n.222 e n.223) determinano
 - criteri e modalità di iscrizione del Registro tenuto dal Ministero della giustizia
 - minimo e massimo delle indennità per gli organismi pubblici

LE DISCIPLINE SETTORIALI

L. 262/2005

Legge 28 dicembre 2005 n.262 – Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari

Art. 29 (Risoluzione delle controversie in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari), comma 1

«Dopo l'art.128 del testo unico di cui al decreto legislativo 1 settembre 1993 n.385 è aggiunto il seguente: «Art. 128-bis – (Risoluzione delle controversie) 1. I soggetti di cui all'art.115 aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con i consumatori. 2. Con deliberazione del CICR, su proposta della Banca d'Italia, sono determinati i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati. Le procedure devono in ogni caso assicurare la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela. 3. Le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 non pregiudicano per il cliente il ricorso, in qualunque momento, a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento»»

LE DISCIPLINE SETTORIALI

L. 262/2005

Legge 28 dicembre 2005 n.262 – Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari

Art. 27 (Procedure di conciliazione e di arbitrato, sistemi di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori e gli investitori)

«Il Governo è delegato ad adottare, entro diciotto mesi (...) un decretom legislativo per l'istituzione, in materia di servizi di investimento, di procedure di conciliazione e di arbitrato e di un sistema di indennizzo a favore degli investitori e dei risparmiatori (...) secondo i seguenti principi e criteri direttivi: a) previsione di procedure di conciliazione e di arbitrato da svolgere in contraddittorio, tenuto conto di quanto disposto dal decreto legislativo 17 gennaio 2003 n.5 secondo criteri di efficienza, rapidità ed economicità, dinnanzi alla CONSOB per la decisione di controversie insorte fra i risparmiatori o gli investitori, esclusi gli investitori professionali e le banche i gli altri intermediari finanziari circa l'adempimento degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela; b) (...)»

ADR IN EUROPA

CONTROVERSIE DEI CONSUMATORI

MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE

- **RACCOMANDAZIONI 1998/257/CE**: i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo
- **RACCOMANDAZIONE 2001/310/CE**: i principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo
- **DIRETTIVA 2008/52/CE** su determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale
- **DIRETTIVA 2013/11/UE** sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori
- **REGOLAMENTO 2013/524/CE** sulla risoluzione delle controversie online dei consumatori

DIRETTIVA 2008/52/CE

MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE

- Garantire uno spazio di libertà, sicurezza, giustizia all'interno dei paesi dell'UE attraverso l'accesso ai metodi giudiziali ed extragiudiziali di risoluzione delle controversie transfrontaliere ed eventualmente anche per quelle interne
- Garantire la possibilità di tentare la composizione amichevole della controversia con l'assistenza di un mediatore attraverso un procedimento flessibile che le stesse parti gestiscono e che possono chiudere in qualsiasi momento
- Garantire la libertà dei legislatori nazionali di rendere il ricorso alla mediazione obbligatorio o soggetto a incentivi o sanzioni
- Garantire una equilibrata relazione tra mediazione e procedimento giudiziario

DIRETTIVA n.
2013/11/UE

RISOLUZIONE
ALTERNATIVA
DELLE
CONTROVERSIE
DEI
CONSUMATORI

- Garantire un livello elevato di protezione dei consumatori (art.38 Carta dei diritti fondamentali dell'UE)
- Garantire la fiducia dei consumatori nello sviluppo del mercato interno e del commercio elettronico
- Garantire ai consumatori su base volontaria l'accesso a mezzi facili, efficaci, rapidi e a basso costo per risolvere le controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi, sia nazionali che transfrontalieri, sia online che offline
- Garantire al consumatore l'accesso ad organismi ADR all'interno dell'UE
- Garantire attraverso procedure ADR soluzioni semplici ed extragiudiziali alle controversie tra consumatori e professionisti

PROCEDURE ADR PER I CONSUMATORI IN ITALIA

La L. 150/2015 ha recepito la Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori inserendo il Titolo II-bis «*Risoluzione extragiudiziale delle controversie*» nel Codice del Consumo

Articoli da 141-*bis* a 141-*decies*

- Organismi ADR (obblighi, facoltà, requisiti)
- Negoziazioni paritetiche (requisiti)
- Principi (trasparenza, efficacia, equità, libertà)
- Termini di prescrizione e decadenza
- Informazioni e assistenza
- Autorità competenti e punto di contatto

Artt.141 da *bis a sexies* Codice del consumo

- procedura accessibile on-line e off-line
- domanda produce sulla prescrizione gli stessi effetti di quella giudiziale
- informazione circa la non obbligatorietà dell'assistenza legale
- procedura gratuita o a costi minimi per i consumatori
- durata della procedura non superiore 90 giorni prorogabile per altri 90
- incaricati ADR indipendenti e imparziali
- le parti possono ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento
- informazioni rilevanti rese in modo chiaro e comprensibile al pubblico
- informazione circa la libertà di accettare o meno la soluzione proposta
- consumatore non può essere privato del diritto di adire il giudice qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale

Art.141
comma 4
Codice del
consumo

«Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano alle procedure volontarie di composizione extragiudiziale per la risoluzione, anche in via telematica, delle controversie nazionali e transfrontaliere, tra consumatori e professionisti residenti e stabiliti nell'UE, nell'ambito delle quali l'organismo ADR propone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole e, in particolare, agli organismi di mediazione per la trattazione degli affari in materia di consumo iscritti nella sezione speciale di cui all'art.16 commi 2 e 4 del d. lgs. 4/3/2010 n.28 e gli altri organismi ADR istituiti o iscritti presso gli elenchi tenuti e vigilati dalle autorità di cui al comma 1 lett. i) (...). Le disposizioni di cui al presente titolo si applicano, altresì, alle eventuali procedure, previste ai sensi del comma 7, in cui l'organismo ADR adotta una decisione»

Art.141
comma 7
Codice del
consumo

«Le procedure svolte nei settori di competenza dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, della Banca d'Italia, dell'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni, della Commissione nazionale per la società e la borsa, e dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ivi comprese quelle che prevedono la partecipazione obbligatoria del professionista, sono considerate procedure ADR ai sensi del presente Codice, se rispettano i principi, le procedure e i requisiti delle disposizioni di cui al presente titolo.»

Art.141-
octies
Codice del
consumo

AUTORITA' COMPETENTI E PUNTO DI CONTATTO

- Ministero della giustizia e Ministero dello sviluppo economico (ODM consumo)
- Commissione nazionale per le società e la borsa CONSOB
- Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni IVASS
- Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico ARERA
- Autorità per le garanzie nelle comunicazioni AGCOM
- Banca d'Italia
- Altre autorità amministrative indipendenti di regolazione di specifici settori
- Ministero dello sviluppo economico per le negoziazioni paritetiche

Ministero dello sviluppo economico designato punto di contatto unico e creato il tavolo di coordinamento

Art.141-
decies
Codice del
consumo

RUOLO DELLE AUTORITA' COMPETENTI

- Presso ciascuna autorità competente è istituito l'elenco degli organismi ADR che gestiscono le controversie che rientrano nel loro ambito
- Ogni autorità competente provvede all'iscrizione, sospensione e cancellazione degli organismi ADR del proprio elenco
- Ogni Autorità competente mette a disposizione del pubblico l'elenco degli organismi ADR
- La Commissione europea fornisce al Ministero dello sviluppo economico quale punto di contatto l'elenco consolidato di tutti gli organismi ADR nei vari Stati membri

PROCEDIMENTI
ADR GESTITI
DALLE AUTORITA'
INDIPENDENTI

Procedimento ABF Arbitro Bancario Finanziario

Procedimento ACF Arbitro per le controversie finanziarie

Procedimento Arbitro per le controversie assicurative (non attivato)

Procedimento Conciliazione CO.RE.COM

Procedimento Conciliazione ARERA

Procedimento Conciliazione ART

RISOLUZIONE DELLA CONTROVERSIA IN VIA AMMINISTRATIVA

Avverso i provvedimenti decisorii dell'AGCOM e dell'ARERA è prevista espressamente la giurisdizione esclusiva del giudice amministrativo sulla base dell'art. 133 lett. l) del codice del processo amministrativo.

Le decisioni dell'ABF e ACF, invece, non sono vincolanti

Osserva il Prof. Luiso che in presenza di un provvedimento dell'Autorità che decide una controversia tra utente e gestore non si tratta di impugnare un provvedimento amministrativo bensì, laddove la decisione è ritenuta invalida, di riproporre in sede giurisdizionale, davanti al giudice ordinario, la stessa controversia che è stata decisa dall'Autorità, poiché nel decidere una controversia tra privati la pubblica amministrazione è terzo imparziale e deve restare tale

PROCEDURA ABF

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

- Art.128-*bis* del Testo Unico delle leggi bancarie (obbligo per gli intermediari di aderire)
- Deliberazione CICR n.275/2008 – Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'art.128-bis del d. lgs. n.385/1993 e successive modificazioni
- Provvedimento Banca d'Italia 2/11/2016 – Risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari
- Partecipa alla rete europea FIN-NET
- Protocollo di intesa tra Banca d'Italia e Consob del 19/3/2020 (Forum ABF-ACF)

PROCEDURA ABF

- Controversia è rimessa alla cognizione di un organo decidente articolato in 7 collegi operanti su base territoriale (collegio di coordinamento)
- Collegio è composto da 5 membri (3 scelti da BI e gli altri 2 designati rispettivamente dalle associazioni degli intermediari e dei consumatori)
- Oggetto: operazioni e servizi bancari
- Competenza fino a 200.000 euro (senza limiti per accertamento diritti-obblighi)
- Non vincolatività della decisione
- Verifica dell'adempimento da parte dell'intermediario e pubblicità dell'inadempimento

PROCEDURA ABF

- Ricorso deve essere preceduto da un reclamo all'intermediario
- Accessibilità on line
- Senza obbligo di assistenza
- Costo di attivazione della procedura è di 20 euro (rimborsabili)
- Ricorrente può essere consumatore o non consumatore
- Decisione motivata è assunta sulla base della documentazione raccolta nell'istruttoria curata dalla Segreteria tecnica
 - ricorso
 - controdeduzioni
 - repliche
 - controrepliche
- Pronuncia del collegio entro 90 gg. prorogabili per altri 90 gg.

PROCEDURA ABF

DATI STATISTICI 2021 (Relazione annuale ABF)

- 22.382 ricorsi ricevuti (di cui 5% non consumatori)
- 27.461 decisioni
 - Accolti 48% ricorsi consumatori (29% ricorsi non consumatori)
 - Cessati 17% ricorsi consumatori (17% ricorsi non consumatori)
 - Respinti 35% ricorsi consumatori (54% ricorsi non consumatori)
- Oggetto della controversia
 - 55% cessione del quinto (accolti 78%)
 - 14% depositi a risparmio (accolti 54%)
 - 5% carte di credito (accolti 70%)
 - 5% credito ai consumatori (accolti 46%)
- 61% assistenza di avvocati o altri professionisti
- 38% tasso di inadempimento alle pronunce da parte degli intermediari
- 1,4% casi ricorso all'AGO dopo decisione ABF (80% cessione del quinto)

PROCEDURA ABF

QUESTIONI TRATTATE NELLE DECISIONI DELL'ABF

- Banca non può rifiutare ad un consumatore l'apertura di un c/c base
- Cliente può opporsi alla compensazione dei saldi attivi e passivi del c/c
- Nel recesso dal contratto la banca deve rispettare regole di buona fede
- Banca può chiedere solo costi effettivi per recuperare documentazione chiesta
- Banca non ha obbligo di consegna di documenti oltre limite di dieci anni
- Interessi sul libretto di risparmio maturano dalla conclusione del giudizio divisione
- Violazione obblighi informativi per mancanza di informazione sulla scadenza BFP
- Costo della polizza abbinata al credito va incluso nel TAEG se è obbligatoria
- Nessuna penale per estinzione anticipata del debito inferiore a 10.000

PROCEDURA ABF

DECISIONE COLLEGIO COORDINAMENTO N.11679 DEL 5/5/2021

- Con ricorso del 2020 il cliente lamenta l'applicazione da parte della banca della penale di estinzione di un contratto di cessione del quinto della pensione in violazione dell'art. 125-*sexies* comma 3 lett. D del TUB, che prevede l'esclusione dell'indennizzo se l'importo rimborsato corrisponde all'intero debito residuo ed è pari o inferiore a 10.000 euro
- Banca replica che la suddetta norma è entrata in vigore dopo la conclusione del finanziamento ed è esclusa l'efficacia retroattiva della norma in base all'art.3 comma 3 del d. lgs. 141/2010 che ha modificato l'art. 125-*sexies* recependo la Direttiva 2008/48/CE
- Collegio di Milano ha rimesso la decisione al collegio di coordinamento che ha ritenuto applicabile l'art.125-*sexies* e, richiamando altre pronunce conformi, ha accolto il ricorso perché in ordine al rimborso della penale di estinzione assume rilevanza non la data della stipula del contratto (2004) bensì quella della sua anticipata estinzione (2019)
- Successivamente è stata sollevata dal Tribunale di Torino la questione di legittimità costituzionale dell'art.11-*octies* comma 2 introdotto con l. 106/2021 che ha convertito d.l. 73/2021 modificando l'art. 125-*sexies* del TUB, nella parte in cui prevede che alle estinzioni anticipate dei contratti sottoscritti prima della data di entrata in vigore della norma devono applicarsi le disposizioni dell'art. 125-*sexies* e le norme secondarie contenute nelle disposizioni di Banca d'Italia vigenti alla data di sottoscrizione dei contratti e ciò contrasta con norme della Direttiva 2008/48/CE come interpretata dalla CGUE con la sentenza 11/9/2019 nella causa C-383/18 Lexinor (che non consente la distinzione tra costi ripetibili e non ripetibili)
- Sentenza Corte Costituzionale n.263/2022 dichiara l'illegittimità costituzionale dell'art. 11-*octies* comma 2 (...) limitatamente alle parole «e secondo le norme secondarie contenute nelle disposizioni della Banca d'Italia»

PROCEDURA ACF

ARBITRO DELLE CONTROVERSIE FINANZIARIE

- Previsione di procedure di conciliazione e di arbitrato, sistema di indennizzo e fondo di garanzia per i risparmiatori (art. 27 l. 262/2005 contenente i principi di delega)
- Istituzione della Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob (d.lgs. n. 179/2007) e Regolamento attuativo (Deliberazione Consob n.18275/2012)
- Modifica del TUF (art.32-ter del d. lgs. n.58/1998) con abrogazione delle norme istitutive della Camera di conciliazione e arbitrato e creazione da parte della Consob di un sistema per la risoluzione delle controversie (d. lgs. n.129/2017)
- Istituzione e regolamento dell'ACF (Delibera n.19602/2016 modificato con Delibera n.21867/2021)
- Protocollo di intesa tra Banca d'Italia e Consob del 19/3/2020 (Forum ABF-ACF)
- Partecipa alla rete europea FIN-NET

PROCEDURA ACF

- Controversia è rimessa ad un Collegio decidente
- Collegio è composto da 5 membri (3 scelti dalla Consob e gli altri 2 designati rispettivamente dalle associazioni degli intermediari e dei consumatori)
- Oggetto: servizi di investimento prestati nei confronti di investitori retail per violazione obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza (TUF)
- Competenza: richieste fino a 500.000 euro
- Non vincolatività della decisione
- Verifica dell'adempimento da parte dell'intermediario e pubblicità dell'inadempimento

PROCEDURA ACF

- Soggetti autorizzati (da Consob e BI) a svolgere un servizio di investimento hanno l'obbligo di aderire all'ACF (1.200 intermediari)
- Ricorso deve essere preceduto da un reclamo
- Accesso online
- Gratuità del procedimento
- Senza obbligo di assistenza
- Segreteria tecnica cura lo svolgimento dell'istruttoria
- Procedura documentale (ricorso-deduzioni difensive-repliche-controrepliche)
- Decisione entro 90 gg. prorogabili per altri 90 gg.

PROCEDURA ACF

DATI STATISTICI 2021 (Relazione annuale ACF)

- 1.582 ricorsi ricevuti (di cui 85,7% ammissibili/ricevibili)
- 2.119 procedimenti conclusi
 - Accolti 69 %
 - Rigettati 31%
- 96,1% tasso di adempimento delle decisioni dell'Arbitro
- Oggetto della controversia
 - 65,9% consulenza in materia di investimenti
 - 14% esecuzioni ordini dei clienti
 - 6,9% collocamento
 - 4,4% custodia/amministrazione strumenti finanziari
- 71,5% assistenza di un procuratore (di cui 85% avvocato)
- 39 milioni di euro per i ricorsi accolti (34.000 euro valore medio per ricorso)

ARBITRO DELLE CONTROVERSIE ASSICURATIVE

Modifica al Codice delle assicurazioni (d. lgs. 7 settembre 2005, n. 209) con l'aggiunta dell' art. 187.1 (d. lgs. 187/2020)

(Sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie)

1. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 32-ter del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, i soggetti di cui all'articolo 6, commi 1, lettere a) e d), nonché gli intermediari assicurativi a titolo accessorio, aderiscono ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela relative alle prestazioni e ai servizi assicurativi derivanti da tutti i contratti di assicurazione, senza alcuna esclusione.
2. Con decreto del Ministro dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro della giustizia, su proposta dell'IVASS, sono determinati, nel rispetto dei principi, delle procedure e dei requisiti di cui alla parte V, titolo 2-bis, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie di cui al comma 1, i criteri di composizione dell'organo decidente (...)
3. Per le controversie definite dal decreto di cui al comma 2, il ricorso al sistema di risoluzione delle controversie di cui al comma 1 è alternativo all'esperimento delle procedure di mediazione e di negoziazione assistita previste, rispettivamente, dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e dal decreto-legge 12 settembre 2014, n. 132, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 novembre 2014, n. 162, e non pregiudica il ricorso ad ogni altro strumento di tutela previsto dall'ordinamento.

PROCEDURA AAS

ARBITRO DELLE CONTROVERSIE ASSICURATIVE

- Bozza di schema di decreto (modello ABF e ACF)
- Collegio di 5 membri (3 scelti dall'IVASS e gli altri 2 designati rispettivamente dalle associazioni delle compagnie e dei consumatori)
- Controversie che si basano su evidenze documentali
- Preventivo reclamo
- Competenza: richieste fino a 200.000 euro
- Non vincolatività della decisione

CONCILIAZIONE ARERA

- Tentativo obbligatorio di conciliazione previsto dalle norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e istituzione dell'Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità (art. 2 comma 24 l. 481/1995)
- Norme di attuazione di direttive europee relative al mercato dell'energia prevedono l'attuazione da parte dell'Autorità delle norme sulle procedure di conciliazione (d. lgs. n.93/2011)
- Servizio di conciliazione istituito dall'Autorità (Deliberazione n.260/2012)
- Estensione al servizio idrico (Delibera ARERA n.55/2018)
- Disciplina delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie: TICO Testo integrato conciliazione (Deliberazione n.209/2016 Testo Integrato Conciliazione e Delibera ARERA n.355/2018)

CONCILIAZIONE ARERA

- Obbligatorietà del tentativo di conciliazione (organismo ADR iscritto)
- Procedura esclusivamente online
- Totale gratuità per l'utente
- Domanda proponibile dall'utente domestico (e anche non domestico con limiti)
- Obbligo di partecipazione per il gestore del servizio (energia elettrica, gas, servizio idrico e del telecalore)
- Preventivo reclamo
- Conciliatore assiste le parti nella ricerca di una soluzione amichevole e formula una una proposta non vincolante su richiesta congiunta delle parti
- Verbale di conciliazione ha valore di titolo esecutivo

CONCILIAZIONE CORECOM

- Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e previsione del tentativo obbligatorio di conciliazione (art. 1 l. n.249/1997)
- Adozione del Regolamento (Delibera AGCOM n.182/02) e delega ai CORECOM (Delibera AGCOM n.276/13)
- Tutela degli utenti nel Codice delle comunicazioni elettroniche (art.84 d.lgs. n.259/2003)
- Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma ConciliaWeb (Delibere AGCOM n. 339/18 e n.353/19)
- Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Delibera AGCOM n. 347/18)

CONCILIAZIONE CORECOM

- Tentativo obbligatorio di conciliazione
- Procedura di conciliazione telematica (piattaforma ConciliaWeb)
 - su domanda dell'utente
 - su domanda dell'operatore
- Competenza territoriale su base regionale
- Gratuità del procedimento
- Provvedimenti temporanei in materia di sospensione del servizio
- Procedura per la definizione della controversia
 - davanti al Corecom (in caso esito negativo della conciliazione)
 - davanti all'Autorità (per determinati tipi di controversie)
- Sistema degli indennizzi automatici

CONCILIAZIONE ART

- Istituzione dell'Autorità di regolazione dei trasporti (art. 37 dl n.201/2011 convertito in l. n.214/2011)
- Autorità deve disciplinare le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori (art.10 l. n.118/2022 – Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021)
- Schema di disciplina, in prima attuazione, delle modalità della soluzione non giurisdizionale delle controversie tra gli operatori economici che gestiscono reti, infrastrutture e servizi di trasporto e gli utenti o i consumatori ai sensi dell'art.10 l. n.118/2022 (Delibera n.236/2022)
- Approvazione della disciplina in prima attuazione (Delibera 21/2023)