

Il paradosso: le associazioni accettano finanziamenti dalle controparti nei contenziosi. Così il cittadino viene difeso da chi ha già firmato un patto con il «nemico»

Consumatori, lo strano affare della conciliazione

Il caso delle assicurazioni: le compagnie hanno pagato apparecchiature informatiche e corsi di formazione ai professionisti delle varie sigle prima di cominciare le trattative

Matthias Pfaender

● In una causa giudiziaria, vi fareste difendere da un avvocato i cui studi universitari e l'arredamento dell'ufficio sono stati pagati dalla vostra controparte? Non sarebbe una mossa intelligente, eppure, in una situazione simile cadono ogni anno molti cittadini, nel momento in cui, nell'affrontare una conciliazione, si affidano agli esperti delle Associazioni dei consumatori del Consiglio nazionale consumatori e utenti.

Nel marzo del 2004 otto associazioni dei consumatori (quattro anni dopo se ne sono aggiunte altre sei) hanno sottoscritto con l'Ania, Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici, un «protocollo d'intesa per definire procedure condivise di conciliazione stragiudiziale»: da un certo punto di vista potrebbe ricordare gli accordi che venivano stipulati dai padri prima che i due duellanti iniziassero a darsi la santa ragione. Ma, in questo caso, è come se i padri si fossero messi d'accordo per da-

re a uno dei due una spada sputata, o una pistola caricata a salve.

Al punto «C» dell'accordo si legge che assicurazioni e associazioni dei consumatori si accordano che l'Ania «fornisca gli strumenti informatici necessari all'attività dell'ufficio di conciliazione delle singole associazioni». Al punto «D» si specifica addirittura che, nella collaborazione della parti alla forma-

zione dei conciliatori, «l'Ania metterà a disposizione le risorse necessarie alla conduzione delle iniziative formative». Quindi il cittadino che si rivolge alle associazioni dei consumatori firmatarie per essere rappresentato in una conciliazione contro un'im-

presa di assicurazione dell'Ania, viene tutelato da un professionista che si è formato grazie ai soldi dell'Ania e che produrrà la sua difesa con mezzi messi a disposizio-

ne dall'Ania. Strano? Non meno di quanto riportato nel punto «F», in cui si legge che «al fine di realizzare un osservatorio che monitori il funzionamento della proce-

dura» si «procederà alla rilevazione statistica dei casi affrontati», e che, «per ogni caso catalogato, l'impresa corrisponderà, a titolo di rimborso spese all'associazione dei consumatori, 25 euro». Augurabile di fronte a un accordo tale che Francesco Avallone, vicepresidente di Federconsumatori (una delle associazioni firmatarie dell'accordo) tuteli, dalla poltrona di vicepresidente della Fondazione Ania (carica che ricopre allo stesso tempo) sulla legittimità del tutto.

«Nel rappresentare in una conciliazione i miei clienti» commenta Stefano Mannacio, ex portavoce dell'Associazione nazionale degli esperti di infortunistica stradale e ora conciliatore stragiudiziale professionista «devo rispondere solo al grado di soddisfazione dei miei assistiti alla fine del procedimento. Un delegato delle associazioni dei consumatori, per quanto preparato possa

essere, non potrà non tenere da conto il fatto che la sua associazione fa parte del Cncu, un carrozzone statale che ha stipulato molti accordi con aziende, pubbliche e private, e foraggiato con milioni di soldi pubblici».

Soldi pubblici che anche nel momento di affrontare la conciliazione sono prontamente arrivati: nell'ottobre del 2006 un decreto del Direttore generale dell'armonizzazione del mercato (Mr. Prezzi) regalò alle associazioni dei consumatori 3 milioni e 400mila euro per «la creazione di sportelli-pilota per l'attività di informazione», e 3 milioni di euro per l'assistenza al consumatore nelle procedure ADR (Alternative dispute resolution) curate, in attuazione di accordi con le aziende, dalle associazioni nazionali di consumatori» e 600mila euro per «la realizzazione di cinque progetti relativi a interventi formativi diretti ai quadri delle associazioni di consumatori». La stessa formazione che già l'Ania pagava? Sì: due anni dopo con soldi pubblici è stato finanziato lo stesso accordo che permetteva alle associazioni di prendere i soldi delle assicurazioni. E il cerchio si è chiuso, in una perfetta sinergia tra pubblico e privato.

6,4
milioni di euro
 i contributi statali
 ottenuti in un anno
 per le conciliazioni

Alle associazioni anche fondi pubblici. I conciliatori privati: «A noi nemmeno un euro dallo Stato»



le regole

COSA PREVEDE LA LEGGE

La conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie che possono nascere tra imprese, o tra imprese e consumatori, per arrivare a un'amichevole risoluzione dei contrasti. Le parti possono trovare di comune accordo una soluzione, con l'aiuto di un terzo neutrale e imparziale. Le Camere di commercio, dopo la legge di riforma n. 580/1993, sono state investite dei servizi di conciliazione che sono improntati ad una maggiore uniformità sul territorio. Come per le procedure di contenzioso tra due o più parti si ha l'intervento del terzo estraneo, anche nella conciliazione si ha l'intervento di un terzo imparziale e neutrale, ma, mentre nel primo caso l'intervento ha per obiettivo la decisione, nel secondo l'intervento ha per obiettivo la negoziazione.



DI PIAZZA E DI PALAZZO Una protesta delle associazioni dei consumatori