



EUROPEAN COMMISSION  
Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency



This project was funded by the European Union's Consumer Programme (2014-2020).

yes [S] si

***Linee Guida per consumatori e utenti professionali  
Un progetto di accesso alla giustizia per i consumatori***

The content of these guidelines represents the views of the author only and is his sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Il progetto YesSsi, co-finanziato dalla Commissione Europea (EUROPEAN COMMISSION – Consumer Program) prevede la realizzazione di un portale di riferimento di tutte le procedure di risoluzione stragiudiziale (di reclamo, negoziali, mediative, conciliative e arbitrali) attivabili nel nostro Paese e in ambito europeo, con possibilità di accesso e, in alcuni casi, di attivazione delle diverse procedure proposte.

Questo breve vademecum è pensato per spiegare ai consumatori come funzionerà la piattaforma YesSsi e come la stessa piattaforma potrà agevolare l'accesso ai sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

### Chi è interessato?

Il progetto YesSsi potrà interessare una platea molto ampia di soggetti e, in particolare, i consumatori che acquistano beni e servizi in rete, ma anche i cittadini che fruiscono di servizi da enti pubblici, così come i privati che necessitano di un agevole strumento di risoluzione delle controversie nei confronti di altri privati.

### Chi sono i possibili fruitori della piattaforma YesSsi:

- ✓ consumatori che si avvalgono di servizio di commercio elettronico, per l'acquisto di beni e servizi in rete;
- ✓ cittadini nei rapporti con enti pubblici e, in genere, con la pubblica amministrazione;
- ✓ i privati nei rapporti di natura civilistica tra loro intercorrenti, che possono generare qualsivoglia controversia la cui soluzione sia disponibile alle parti;

### Qual è il quadro normativo?

Direttiva 21 maggio 2008, n. 52. Direttiva n. 2008/52/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale;

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;

Decreto del Ministero della Giustizia 18 ottobre 2010, n. 180 - Regolamento recante la determinazione dei criteri e delle modalità di iscrizione e tenuta del registro degli organismi di mediazione e dell'elenco dei formatori per la mediazione, nonché l'approvazione delle indennità spettanti agli organismi, ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;

Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori;

Decreto Legislativo 6 agosto 2015, n. 130 - Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori

Regolamento (UE) 2019/1150 - Nuove regole di equità e trasparenza per gli utenti commerciali;

### Come funziona il portale?

Attraverso il Portale, sarà possibile accedere agevolmente alle principali procedure di ADR esistenti nell'ordinamento italiano.

Per alcune procedure, sarà possibile accedere alle informazioni rilevanti, nonché attivare un particolare strumento attraverso un reindirizzamento ai principali siti di riferimento.

Per altre procedure, sarà anche possibile attivare e gestire ogni singola procedura direttamente attraverso la piattaforma YesSsi, dalla fase della presentazione del reclamo o della domanda, fino alla fase dell'accordo.

### Quali procedure sono accessibili?

Il Portale si presenterà in maniera molto chiara ed essenziale, con un elevato livello di accessibilità, rappresentando i diversi strumenti di ADR in una scala crescente in base al tipo di approccio, ad iniziare da quelli consensuali e negoziali, fino a quelli aggiudicativi.

In particolare, gli strumenti rappresentati saranno:

- procedure di reclamo;
- procedure negoziali;
- procedure di conciliazione paritetica;
- procedure di mediazione;
- procedure di conciliazione nel settore del consumo;
- procedure arbitrali.

### Linee guida per i consumatori ed utenti

#### Le procedure di reclamo

In questa prima sezione, saranno rappresentate le procedure di reclamo diretto verso i produttori di beni e fornitori di servizi.

Per il tramite di una piattaforma appositamente predisposta, il consumatore potrà attivare una procedura di reclamo, attraverso la compilazione di un modulo che potrà essere poi inviato direttamente all'azienda interessata.

Per le aziende che dovessero già avere delle piattaforme dedicate, il portale indirizzerà l'utenza verso quella piattaforma, mentre per le aziende che volessero

convenzionarsi con il Portale, sarà prevista la possibilità di interfacciarsi direttamente con lo stesso, acquisendo immediatamente i dati relativi al reclamo.

In ogni caso, per il consumatore il servizio sarà completamente gratuito.

#### Le procedure negoziali

Quale *step* immediatamente successivo a quello del reclamo (ma non necessariamente consequenziale), sarà prevista la possibilità di attivare una procedura negoziale nei confronti della controparte.

Nell'ambito di questa seconda tipologia di percorsi alternativi, saranno proposte due tipologie di negoziazione;

- una prima forma di negoziazione diretta con la controparte (per il cui esperimento la controparte dovrà manifestare il suo consenso), che potrà essere svolta in forma libera oppure nella forma della negoziazione assistita di cui al D.L. 132/2014, con la necessaria assistenza di un avvocato di fiducia dell'utente. In entrambi i casi, la piattaforma consentirà la compilazione guidata di un moduli che potrà essere poi stampata (o anche firmata digitalmente) ed inviata alla controparte per invitarla ad aderire alla procedura;
- una seconda forma di negoziazione "telematica", che potrà essere attivata con il consenso di tutte le parti, prevederà invece una modalità di svolgimento attraverso un sistema telematico di avvicinamento proposta/offerta, che potrà condurre ad un accordo facilitato dallo stesso sistema. Tale servizio sarà offerto gratuitamente al consumatori, mentre le imprese interessate ad avvalersi del servizio, potranno convenzionarsi con il Portale.

#### Le procedure di conciliazione paritetica

Accanto alle procedure negoziali, saranno segnalate anche le procedure di conciliazione paritetica attualmente esistenti, normalmente gestite dalle associazioni dei consumatori.

In questo caso, il portale si limiterà ad un reindirizzamento verso i siti attualmente esistenti, offrendo eventualmente la possibilità di presentare le domande attraverso il portale soltanto in caso di convenzionamento con l'associazione di consumatori di riferimento.

### Le procedure di mediazione

Quale *step* ulteriore rispetto alle procedure di negoziali, il Portale proporrà l'accesso alle procedure di mediazione ai sensi del D.lgs. 28/2010.

Come già per i reclami e per le negoziazioni, sarà possibile procedere alla compilazione di una domanda di mediazione attraverso la piattaforma appositamente predisposta, per poi stamparla (o firmarla digitalmente) ed inviarla all'organismo prescelto.

Il Portale consentirà la scelta di un organismo (pubblico o privato) tra tutti gli organismi regolarmente iscritti al Registro del Ministero della Giustizia (circa 600 ad oggi), individuabili attraverso una ricerca per nome, numero di iscrizione o foro di competenza. Il servizio sarà completamente gratuito per gli utenti, che corrisponderanno i costi di mediazione direttamente all'organismo prescelto.

La piattaforma prevederà la possibilità, per gli organismi che decideranno di convenzionarsi a pagamento, di avvalersi di un gestionale per le pratiche di mediazione (*servizio non previsto nel progetto europeo*), che consentirà l'automatica acquisizione di tutti i dati compilati dagli utenti, nonché la successiva gestione delle singole pratiche, con relative elaborazioni statistiche da inviare al Ministero. Il gestionale sarà accessibile alle parti della mediazione (per i dati di loro interesse e spettanza), ai mediatori e agli organismi di mediazione.

### Le procedure di conciliazione nel settore del consumo

Parallelamente alle procedure di mediazione di cui al D.lgs. 28/2010, il Portale segnalerà le procedure di conciliazione nel settore del consumo attualmente attivabili ai sensi del D.L. 130/2015, in attuazione della Direttiva n. 11/2013.

Per questo tipo di procedure, il portale si limiterà ad un reindirizzamento verso i siti attualmente esistenti, laddove esistano già piattaforme dedicate.

Per le procedure di mediazione nel settore del consumo, offerte da organismi di mediazione che si siano registrati presso le rispettive autorità competenti, il Portale offrirà lo stesso servizio di cui al punto precedente, eventualmente interfacciandosi direttamente con l'organismo prescelto, ove già convenzionato con il Portale.

### Le procedure arbitrali

Quale ultimo *step* nella scala dei metodi

alternativi proposti, il Portale proporrà le informazioni relative alle procedure arbitrali attivabili nel nostro ordinamento e a livello internazionale.

Il Portale proporrà innanzitutto una selezione delle principali istituzioni arbitrali, con possibilità di scaricare le clausole compromissorie per quei centri che volessero convenzionarsi con il Portale.

Trattandosi di procedure attivabili soltanto con il consenso di tutte le parti, il Portale prevederà la possibilità di compilazione di una proposta di compromesso arbitrale, da stampare ed inviare alla controparte, previa scelta della istituzione arbitrale tra quelle convenzionate con il Portale.

### **Linee guida per utenti professionali**

La piattaforma YesSsi potrà essere uno strumento utile anche per utenti professionali, che potranno utilizzare i moduli gestionali (opzionali rispetto al progetto europeo per consumatori) per gestire le pratiche di reclamo e procedure negoziali, mediative e conciliative. In particolare, gli utenti professionali potranno essere:

- Organismi di Mediazione (ODM) e altri provider di servizi ADR;
- Avvocati e altri professionisti;
- Aziende e altri enti commerciali;
- Enti pubblici e pubbliche amministrazioni;
- Associazioni di consumatori;
- Ordini professionali.

### **I servizi per gli organismi di mediazione**

YesSsi rappresenterà la prima piattaforma unica di accesso facilitato a tutti gli organismi di mediazione esistenti in Italia.

YesSsi costituirà un'opportunità per gli ODM convenzionati di poter usufruire dei seguenti servizi:

- visibilità privilegiata all'interno della piattaforma YesSsi
- acquisizione automatica di tutti i dati delle mediazioni presentate tramite la piattaforma
- gestione elettronica dei pagamenti e delle fatturazioni
- utilizzo di un gestionale per l'amministrazione delle procedure di mediazione
- possibilità di consultazione delle pratiche da parte di mediatori, avvocati e parti

### **I servizi per gli avvocati**

YesSsi rappresenterà per avvocati e professionisti uno strumento unico di selezione e scelta del metodo ADR più appropriato.

In particolare, YesSsi consentirà la creazione di un profilo di accesso gratuito dedicato agli

avvocati che permetterà le seguenti funzionalità:

- accesso telematico semplificato alle procedure di mediazione e ad altre procedure ADR;
- consultazione e gestione delle pratiche pendenti ed archiviate
- visibilità pubblica(facoltativa) del proprio profilo, con scheda di presentazione e rating conciliativo©
- inserimento (opzionale) all'interno del circuito avvocati certificatori YesSsi
- gestione fatturazione elettronica (modulo opzionale).

