



Co-funded by the European Union



YesSsi II

Simple Access to ADR for Consumers

Grant_Agreement no.: 101102191 –
YesSsi II

Start date of project: 1st April 2023

Duration: 18 months

Deliverable 3.5 – Guidelines for consumers and businesses

Due date of deliverable: 31st May 2024
Actual submission date: 28th August 2024

Final revision: Version 0.1

“Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or [name of the granting authority]. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.”

Lead beneficiary: Resolutia srl

Il progetto YesSsi II, Semplice accesso ai reclami e altri ADR per i consumatori, co-finanziato dalla Commissione Europea (EUROPEAN COMMISSION – Single Market Programme SMP) mira a promuovere un ampio e rapido utilizzo dei reclami e degli altri metodi ADR in Italia, attraverso il portale dedicato YesSsi (yesssi.com), a beneficio sia dei consumatori che dei professionisti, i quali potranno gestire e monitorare lo status delle procedure.

Questo breve vademecum è pensato per spiegare ai consumatori e ai professionisti 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 interessa 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. Ma anche i professionisti che possono ricevere i reclami attraverso la piattaforma e gestirli direttamente attraverso la stessa, ricevendo feedback da parte degli utenti.

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;
- ✓ imprese e professionisti

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, così come modificato dal Dlgs n. 149/2022, 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, è possibile accedere agevolmente alle principali procedure di ADR esistenti nell'ordinamento italiano.

In particolare, con il Progetto YesSsi II, è stata potenziata la parte riguardante i reclami. 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 presenta 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 sezione, sono 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 può attivare una procedura di reclamo, attraverso la compilazione di un modulo che potrà essere poi inviato direttamente all'azienda interessata. La ricezione del reclamo è attestata da una ricevuta di consegna, certificata dall'invio di una PEC.

Per le aziende che dovessero già avere delle piattaforme dedicate, il portale indirizza l'utenza verso quella piattaforma, mentre per le aziende che volessero iscriversi al Portale, è prevista la possibilità di interfacciarsi direttamente con lo stesso, acquisendo immediatamente i dati relativi al reclamo.

In ogni caso il servizio è completamente gratuito per i consumatori.

Le procedure negoziali

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

Nell'ambito di questa seconda tipologia di percorsi alternativi, sono 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 è 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 consente la compilazione guidata di una modulistica che può essere poi stampata (o anche firmata digitalmente) ed inviata alla controparte per invitarla ad aderire alla procedura;

- una seconda forma di negoziazione "telematica", attivabile con il consenso di tutte le parti, prevede invece una modalità di svolgimento attraverso un sistema informatico di avvicinamento tra proposta/offerta formulate separatamente (c.d. blind bidding), che potrà condurre ad un accordo facilitato dallo stesso sistema. Tale servizio è offerto gratuitamente ai consumatori, mentre le imprese interessate

ad avvalersi del servizio, potranno convenzionarsi con il Portale.

Le procedure di conciliazione paritetica

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

In questo caso, il portale si limita 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 propone l'accesso alle procedure di mediazione ai sensi del D.lgs. 28/2010.

Come già per i reclami e per le negoziazioni, è 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 consente 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 è 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 segnala 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 limita

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 offre 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 propone 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

Procedure di reclamo

Il reclamo presentato tramite il modulo del portale YesSsi è trasmesso all'azienda destinataria a mezzo PEC.

L'azienda destinataria ha le seguenti opzioni:

- gestire in autonomia il reclamo e rispondere direttamente al consumatore;
- registrarsi gratuitamente al portale YesSsi (ove non ancora registrata) ed avvalersi del seguente modulo di gestione del reclamo che consente un'interazione con il consumatore attraverso la piattaforma.

Il Gestore può procedere alla chiusura della procedura secondo le seguenti opzioni:

- (RECLAMO RESPINTO)
Confidiamo di aver chiarito le ragioni per quali riteniamo di non poter accogliere il Suo reclamo.
Cordiali saluti,
(nome Gestore) – Servizio gestione reclami
- (RECLAMO INTEGRALMENTE

ACCOLTO)

In forza dell'accoglimento del Suo reclamo, procediamo a dare esecuzione alle Sue richieste, con le modalità sopra rappresentate.

(SPUNTA FACOLTATIVA) □ A tal fine, Le chiediamo di comunicarci le coordinate bancarie sulle quali effettuare l'accredito della somma riconosciuta a titolo di indennizzo.

Cordiali saluti,

(nome Gestore) – Servizio gestione reclami

- (RECLAMO PARZIALMENTE ACCOLTO)
Confidando nel Suo positivo riscontro, restiamo in attesa di una Sua cortese conferma dell'accettazione di quanto proposto, entro il termine di 7 giorni lavorativi dalla ricezione della presente, in modo da poter dare esecuzione all'accoglimento del Suo reclamo.

Cordiali saluti,

(nome Gestore) – Servizio gestione reclami

- (RICHIESTA D'INFORMAZIONI INTEGRATIVE)
Restiamo in attesa delle informazioni richieste, entro il termine di 7 giorni lavorativi dalla ricezione della presente, per potere completare la valutazione del Suo reclamo.

Cordiali saluti,

(nome Gestore) – Servizio gestione reclami

- (PROPOSTA DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA)
Confidando nel Suo positivo riscontro, restiamo in attesa dell'attivazione da parte Sua di uno degli strumenti proposti o, altrimenti, se preferisce, saremo noi ad attivarli.

Le chiediamo cortesemente una risposta nel termine di 7 giorni lavorativi dalla ricezione della presente, in modo da poter procedere all'attivazione.

Le facciamo presente che le procedure sopra indicate potranno essere tutte attivate tramite il sito www.yesssi.com.

Cordiali saluti,

(nome Gestore) – Servizio gestione reclami

Attraverso il modulo, oltre ad una ordinaria gestione del reclamo, l'azienda potrà anche proporre al consumatore una procedura di risoluzione alternativa tra quelle previste nello stesso portale YesSsi.

Il Gestore può anche decidere di aderire al

cosiddetto "Rating Conciliativo", che, sulla base di alcuni parametri oggettivi, nonché sulla valutazione dell'utenza, fornirà un rating al Gestore che potrà oscillare dalla sufficienza all'eccellenza. I Gestori che risulteranno al di sotto del livello di sufficienza non saranno, in ogni caso, pubblicati. Tutti i Rating rilevati da YesSsi saranno elaborati e pubblicati periodicamente e, previa richiesta del Gestore, potranno essere certificati su base annuale. Il Rating Conciliativo è un indicatore numerico che rappresenta la disponibilità conciliativa dei Gestori nei confronti dell'utenza e tiene in considerazione i seguenti comportamenti:

- Disponibilità alla valutazione dei reclami
- Disponibilità a fornire spiegazioni sui reclami respinti, anche parzialmente
- Disponibilità al confronto con l'utenza attraverso le procedure di risoluzione alternativa contenute nel portale YesSsi
- Disponibilità ad individuare soluzioni conciliative nel corso delle procedure

L'indicatore numerico va da zero a dieci e viene calcolato per il 60% in base ai parametri oggettivi sotto riportati (che sono rilevati automaticamente dalla piattaforma YesSsi) e per il 40% in base alla rilevazione della valutazione dell'utenza (voto da 5 a 10) che potrà essere volontariamente fornita a seguito dell'utilizzo della piattaforma YesSsi.

Parametri di rilevazione automatica:

- Reclamo accolto integralmente 10
- Disponibilità a ricorrere ad uno strumento di ADR a spese del gestore 9
- Reclamo accolto parzialmente con spiegazioni 8
- Reclamo accolto parzialmente senza spiegazioni 7
- Disponibilità a ricorrere ad uno strumento di ADR a spese condivise 6
- Reclamo respinto con spiegazioni: 5
- Reclamo respinto senza spiegazioni: 1
- mancata risposta: 0
- Accordo a seguito di ADR 10
- Mancato accordo a seguito di ADR 5

Standard gestione reclamo: prima risposta in 15 giorni di calendario

Risposta tardiva: - 1 punto rispetto a tutte le risposte di cui ai punti precedenti

I servizi per gli organismi di mediazione

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

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

In particolare, YesSsi consente 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).

