

INDICE GENERALE

INTRODUZIONE	1
 CAPITOLO PRIMO	
LA MEDIAZIONE STRAGIUDIZIALE ATTRAVERSO UN’ANALISI DIACRONICA DELLE INTERAZIONI CON LA MATERIA CONSUMERISTICA	
	12
1 I primi vagiti della coscienza consumeristica	12
1.1 L’esperienza statunitense.....	12
1.2 L’esperienza italiana ed europea.....	15
2 La spinta degli anni 90 fino alle Raccomandazioni del 1998 e del 2001	20
2.1 La Direttiva 93/13/CEE sulle clausole abusive.....	22
2.2 Quando ancora si parlava di “conciliazione”: le Camere di commercio nel 1993.....	25
2.3 La prima complessiva ricognizione su consumatori e giustizia.....	28
2.4 La Comunicazione 98/198/CE e la Raccomandazione 98/257/CE.....	30
2.4.1 I principi applicabili agli organismi.....	33
2.5 Cenni alla conciliazione tra associazioni dei consumatori e professionisti dalla prospettiva dell’organo conciliativo. Cenni al CNCU.....	38
2.6 Le conclusioni di Tampere del 1999 e la creazione della rete comunitaria degli organi nazionali per le risoluzioni alternative in materia di consumo.....	42
2.7 La Raccomandazione 2001/310/CE.....	47
3 Gli anni 2000 e il rapporto con le controversie civili e commerciali	50
3.1 Il Libro verde 2002 – 196.....	51
3.2 Cenni al Codice europeo di condotta per i mediatori.....	52

3.3	Un codice organico per una disciplina frastagliata: il Titolo V del Codice del consumo all'anno della sua approvazione.....	54
3.4	Cenni alla rete europea dei centri dei consumatori.....	60
3.5	La Direttiva 2008/52/CE.....	62
3.6	Cenni a un altro momento di riflessione sulla risoluzione delle controversie riguardanti i consumatori: il Libro verde (2008) 794.....	65
3.7	La grande delega del 2009.....	67
3.8	La pietra miliare della mediazione in Italia: il D. Lgs. 28 del 2010.....	69
3.9	Il regolamento di attuazione 180/2010.....	82

CAPITOLO SECONDO

QUADRO DELLA LEGISLAZIONE SCATURITA DAGLI INTERVENTI

	EUROUNITARI DEL 2013.....	92
1	<i>L'humus</i> da cui originano i provvedimenti del maggio 2013.....	92
2	La svolta finalmente vincolante e puntuale: la Direttiva su risoluzione alternativa e consumatori.....	98
2.1	Il contesto operativo e le disposizioni generali della Direttiva 2013/11.....	98
2.2	I requisiti applicabili agli organismi.....	106
2.3	Le informazioni e la cooperazione: il benefico intreccio tra istituzioni e privati.....	116
2.4	Il ruolo delle autorità nazionali competenti e della Commissione europea.....	119
3	Le controversie “digitali”: il Regolamento 524/2013.....	121
3.1	La situazione a schermo acceso.....	121
3.2	La piattaforma virtuale operativa.....	124
3.3	Il Regolamento esecutivo per le controversie digitali.....	129
4	Cenni al programma pluriennale per la tutela dei consumatori per il periodo 2014 – 2020.....	130
5	Le disposizioni italiane di attuazione del quadro europeo: il D. Lgs. 130 del 2015.....	131

5.1	Le definizioni e l'ambito di applicazione.....	136
5.2	Le responsabilità a vario titolo degli organismi RAC....	139
5.3	L'articolo 141 ter sulle negoziazioni paritetiche.....	141
5.4	Le autorità competenti e il punto di contatto unico italiani anche nel rapporto con gli organismi RAC.....	143
5.5	Le prime disposizioni attuative del nuovo Titolo II bis della Parte V del Codice del consumo.....	144
5.6	Ulteriori norme di armonizzazione della materia del consumo.....	149
6	La Curia europea sull'interpretazione della risoluzione alternativa in un caso italiano e ulteriori considerazioni sui riverberi delle disposizioni interne.....	152
7	Il punto sulle esperienze maturate e il rilancio per un servizio migliore.....	160
7.1	Le proposte e le considerazioni della Commissione di studio Alpa del 2017.....	160
7.2	La ricognizione nazionale su RAC e RIC effettuata dal MISE.....	165
7.2.1	Le risultanze dell'innovativo modello nostrano delle negoziazioni paritetiche.....	167
7.3	La Relazione europea in base agli interventi del 2013....	169
8	La RAC e la pandemia da coronavirus: poche considerazioni.....	175

CAPITOLO TERZO

LA DISAMINA DEGLI ORGANISMI RAC OPERANTI SOTTO L'EGIDA DELLE AUTORITA' NAZIONALI COMPETENTI.....

1	L'esperienza della CONSOB e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie.....	178
1.1	La Camera di Conciliazione e Arbitrato.....	180
1.2	Le caratteristiche proprie dell'ACF.....	182
2	L'Arbitro Assicurativo.....	191
3	Il Conciliatore nelle controversie energetiche.....	197
3.1	Il TICO per l'energia elettrica e il gas e il "TICO" per il settore idrico.....	203

4 La mediazione presso i Co.re.com.....	210
4.1 Dall'istituzione dell'AGCOM alla sentenza Alassini.....	210
4.2 Dalla novella consumeristica alla piattaforma conciliativa virtuale a disposizione dei Co.re.com.....	219
5 La mediazione di consumo nel sistema della Banca d'Italia.....	229
CONCLUSIONI.....	250
RIFERIMENTI NORMATIVI E GIURISPRUDENZIALI.....	256
BIBLIOGRAFIA.....	271
ALTRE FONTI.....	277