



CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA - TRENTO

## *La conciliazione*



*Ottobre 2009*

## ***Che cosa è la conciliazione***

È uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie, che prescinde dall'intervento del giudice ordinario. Non è quindi un procedimento contenzioso e non prevede l'imposizione di decisioni di terzi alle parti, con vincitori e vinti.

Lo scopo della conciliazione è infatti quello di giungere ad una soluzione rapida, amichevole, soddisfacente e possibilmente duratura fra le parti, con l'ausilio di un terzo (conciliatore) imparziale, neutrale ed esperto in tecniche di mediazione.

La conciliazione si distingue quindi sia dall'arbitrato, perché la risoluzione non è deferita alla decisione vincolante del terzo, sia dalla transazione, che si perfeziona con il mero incontro della volontà delle parti per reciproche concessioni.

Dunque, la conciliazione presenta le seguenti caratteristiche peculiari, che costituiscono anche i suoi punti di forza:

- **volontaria:** le parti possono decidere di aderire o meno; possono decidere di portare a buon fine *l'iter* conciliativo solo se lo considerano vantaggioso per i loro interessi; non sono costrette a raggiungere un accordo ed in caso di esito positivo ne delineano i termini;
- **cooperativa:** il conciliatore condurrà le parti verso una negoziazione cooperativa, ovvero le stimolerà a mantenere, rinforzare ed eventualmente recuperare i rapporti;
- **imparziale:** il conciliatore è un professionista che non ha alcun legame (indipendente) e/o interesse (neutrale) con le parti; non decide, non esprime alcun parere tecnico sulla vicenda, ascolta, media le varie situazioni e problematiche oggetto della controversia, garantendo parità di trattamento alle parti;
- **veloce:** la durata normale della procedura dipende dalla natura e dalla complessità della controversia. Quasi sempre si esaurisce in un solo incontro di conciliazione;
- **creativa:** ogni accordo è modellato sulla misura degli interessi e delle esigenze delle parti, dando anche vita a soluzioni creative magari non pensate inizialmente da costoro e tali da preservare e migliorare le relazioni future;

- **riservata:** quanto emerge dagli incontri di conciliazione è strettamente riservato e non può essere divulgato al di fuori di tale ambito, né dai conciliatori, né dalle parti, né da altri soggetti eventualmente presenti. Pertanto, in caso di procedimenti contenziosi aventi ad oggetto la medesima causa, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante l'incontro di conciliazione non potranno essere utilizzate come prove;
- **priva di rischi:** la procedura conciliativa non preclude la proposizione di una causa di fronte alla giustizia ordinaria. Nel caso la conciliazione si concluda con il raggiungimento di un accordo totale o parziale, questo avrà valore di contratto e le parti si impegneranno a darne esecuzione con modalità da loro stesse stabilite; nel caso di mancato accordo, le parti sono libere di procedere per altre vie;
- **efficiente ed efficace:** la conciliazione è una procedura efficiente perché consente economie di tempi e di costi; è inoltre efficace perché, diversamente da ogni altra procedura di soluzione di conflitti, permette di risolvere le liti con massima soddisfazione per i soggetti coinvolti;
- **economica:** i costi sono predeterminati e ridotti rispetto a quelli di qualsiasi altra procedura giudiziaria e possono anche essere oggetto di misure promozionali a favore dell'utenza.



### ***Chi può accedere alla conciliazione***

È un servizio che può essere potenzialmente utilizzato da ogni soggetto interessato e, per quanto concerne la conciliazione camerale, soprattutto per le controversie fra imprese e fra imprese e privati/consumatori.

## ***Quando ricorrere alla conciliazione***

La conciliazione è particolarmente conveniente quando insorgono controversie di natura economica, che, sia a livello di tempo che di costi, rischiano spesso di compromettere i rapporti tra le parti.

E' comunque uno strumento adatto a risolvere qualsiasi tipo di conflitto di natura civile e commerciale. Non può peraltro essere utilizzato nei casi in cui l'oggetto del contendere rientri nelle materie di diritto tributario, diritto del lavoro, diritti indisponibili.

\* \* \*

<b>POSSIBILI AMBITI DI UTILIZZO DELLA PROCEDURA CONCILIATIVA<sup>(1)</sup></b>
Alberghi – ristoranti
Appalti, costruzioni, lavori
Agricoltura
Artigianato
Assicurazioni
Attività immobiliari e di mediazione
Attività professionali ed imprenditoriali
Diritto societario e intermediazione finanziaria
Distribuzione e commercio
Finanza e credito
Franchising
Industria
Locazione
Subfornitura
Tintolavanderia
Telefonia e telecomunicazioni
Turismo
Produzione e distribuzione di servizi di pubblica utilità (acqua, energia elettrica, gas, rifiuti...)
Rapporti internazionali

(1) A titolo esemplificativo, sono stati riportati soltanto alcuni settori.

## ***La clausola di conciliazione***

Al di là del fatto che la conciliazione è una procedura volontaria e, come tale, può essere attivata quando vi sia il consenso espresso di entrambe le parti, può risultare altresì utile prevedere, fin dall'inizio, l'inserimento nei contratti e/o statuti di un'apposita clausola di conciliazione.

L'impiego di tale clausola impegnerà i contraenti ad esperire, davanti ad un'istituzione determinata, per esempio proprio la Camera di Commercio, un tentativo di conciliazione per cercare di risolvere la controversia che potrà insorgere tra loro, prima di giungere alla eventuale fase contenziosa.

E' essenziale che il contenuto della clausola di conciliazione sia il più chiaro e preciso possibile, in modo da ridurre al minimo i dubbi interpretativi.

\* \* \*

Qui di seguito, a mò di esempio e senza pretesa di esaustività, si propongono due clausole standard di conciliazione (una generale e l'altra in materia societaria), da utilizzare eventualmente nei contratti e/o negli statuti.

### **ESEMPIO DI CLAUSOLA-TIPO GENERALE PER LA CONCILIAZIONE**

*Tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione al presente contratto (o statuto) o ad esso collegate, comprese quelle inerenti la sua validità, interpretazione, efficacia, esecuzione e risoluzione, saranno sottoposte al tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio I.A.A. di Trento, in base al vigente regolamento.*

*Sono escluse le controversie che abbiano ad oggetto del contendere diritti indisponibili, materie in diritto tributario o diritto del lavoro.*

*Le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale o arbitrale.*

### **ESEMPIO DI CLAUSOLA CONCILIATIVA IN MATERIA SOCIETARIA**

*Tutte le controversie, comprese quelle in ordine alla validità delle delibere assembleari, che dovessero sorgere in merito all'applicazione, esecuzione ed interpretazione del presente atto costitutivo (o del presente statuto), nonché in merito ai rapporti tra soci, fra società ed i soci,*

*organismi sociali e/o di controllo, nonché fra tutti o alcuni dei suddetti soggetti fra loro, saranno sottoposte al tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio di Trento, in base al vigente regolamento.*

*Sono escluse le controversie che abbiano ad oggetto del contendere diritti indisponibili, materie in diritto tributario o diritto del lavoro.*

*Le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale o arbitrale.*

## ***Dove rivolgersi***

Camera di Commercio I.A.A. di Trento

Ufficio Affari Istituzionali

Via Calepina, 13 - I piano

Tel: 0461/887217 – 0461/887273 – 0461/887213

Fax: 0461/986356

E-mail: [affari.istituzionali@tn.camcom.it](mailto:affari.istituzionali@tn.camcom.it)

Sito internet: [www.tn.camcom.it](http://www.tn.camcom.it) (alla sezione “Funzioni e Competenze – Conciliazione”)

Orari al pubblico: dal lunedì al venerdì 8:30-12:15 / 14:00-16:00

\* \* \*

La Camera di Commercio I.A.A. di Trento opera, nell’ambito della conciliazione, attraverso una propria Segreteria sulla base di un Regolamento di conciliazione - uniforme in tutto il sistema camerale italiano - che ne definisce modalità, tempi e costi della procedura.

Attualmente si avvale di circa 20 conciliatori, che sono professionisti laureati ed iscritti agli Albi (in particolare, dottori commercialisti ed avvocati) formati a seguito di specifici corsi in tecniche di mediazione, con valutazione finale, approntati in base agli *standard* definiti a livello nazionale da Unioncamere.

Per quanto concerne i dati sull’attività di conciliazione della Camera di Commercio I.A.A. di Trento, si registrano risultati incoraggianti, in costante crescita.

In particolare, nell'ultimo triennio, la Camera di Commercio I.A.A. di Trento ha finora complessivamente gestito all'incirca 250 procedure conciliative, oltre a rispondere a numerose richieste di informazioni e assistenza da parte dell'utenza.

Nel dettaglio, le domande di conciliazione fra imprese hanno riguardato principalmente la telefonia, i rapporti con i fornitori, con i clienti, la subfornitura.

Per quanto riguarda le conciliazioni tra imprese e consumatori, il primo posto dei tentativi di conciliazione spetta ancora alla telefonia, seguito dal settore del consumo, quello assicurativo, turistico, i rapporti con imprese edili ed altri settori.

Il valore medio delle controversie, rispetto alle conciliazioni attivate, è stato di Euro 39.000,00 per quelle fra imprese e imprese e di Euro 10.000,00 per quelle fra imprese e consumatori.

Per quanto concerne i tempi di gestione di una intera procedura conciliativa, la media generale è di 55 giorni.

Peraltro, nella lettura e interpretazione dei dati è importante evidenziare come l'attivazione della procedura conciliativa o anche il semplice preannuncio della stessa, porti, non di rado, a un ravvicinamento delle parti, che permette di risolvere la controversia in atto, senza nemmeno svolgere l'incontro di conciliazione.

## ***Come funziona la procedura di conciliazione***

La procedura è molto semplice e può essere sintetizzata come segue:

### **1° fase**

Il soggetto interessato ad attivare la procedura conciliativa presenta singolarmente o congiuntamente con l'altra parte il modulo di domanda, che può essere:

- ritirato presso lo sportello di conciliazione nella sede della Camera di Commercio I.A.A. in via Calepina n.13 a Trento;
- scaricato dalla sezione - "Funzioni e Competenze – Conciliazione" - del sito istituzionale [www.tn.camcom.it](http://www.tn.camcom.it);
- richiesto con le seguenti modalità:
  - per telefono: 0461/887217 - 0461/887213
  - per fax: 0461/986356
  - per posta elettronica all'indirizzo: [affari.istituzionali@tn.camcom.it](mailto:affari.istituzionali@tn.camcom.it).

### **2° fase**

La Segreteria comunica all'altra parte, nel più breve tempo possibile, che è stata presentata domanda di conciliazione, invitandola a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento, utilizzando generalmente l'apposito modulo di accettazione.

### **3° fase**

La parte convenuta può:

- **accettare:** a questo punto, la Segreteria del Servizio di conciliazione, sentite le parti, nomina il conciliatore e fissa data e luogo (generalmente la Sede camerale) dell'incontro.
- **non accettare:** il procedimento termina prima dell'incontro di conciliazione e, in tal caso, viene redatto apposito verbale di conclusione della procedura.

### **4° fase**

In caso di accettazione, prima dell'incontro, le parti possono eventualmente depositare presso la Segreteria, ad uso del conciliatore, ulteriori memorie e/o documenti ritenuti rilevanti ai fini della procedura conciliativa. All'incontro, è importante che le parti siano presenti personalmente, ma in casi eccezionali possono farsi anche rappresentare da una persona investita dei relativi poteri

(mandato a transigere). Possono inoltre farsi accompagnare da persone di loro fiducia, da avvocati, altri professionisti o da rappresentanti delle rispettive associazioni di categoria o dei consumatori. In ogni caso, è necessario che ciascuna parte comunichi alla Segreteria, con congruo anticipo, chi sarà presente all'incontro.

### **5° fase**

L'incontro di conciliazione può concludersi con due esiti:

- **positivo:** viene redatto e sottoscritto un verbale di conciliazione ed anche un accordo, che indica l'oggetto della controversia, le condizioni, i termini e le modalità di attuazione dell'intesa. L'accordo, in tal caso, ha valore negoziale tra le parti, al pari di un contratto.
- **negativo:** viene redatto un verbale che dà esclusivamente atto del mancato raggiungimento dell'accordo di conciliazione (senza entrare nel merito dei contenuti dell'incontro di conciliazione, che devono rimanere riservati). Tale verbale può essere liberamente utilizzato dalle parti.

**NB:** nei casi previsti dalla normativa vigente (ad esempio, in materia di diritto societario, dal D.Lgs. 17 gennaio 2003 n.5), il verbale di conciliazione con esito positivo viene omologato con decreto del presidente del tribunale nel cui circondario ha sede l'organismo di conciliazione, e costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

## **Costi**

L'accesso alla conciliazione camerale è disciplinato sulla base del Regolamento approvato dal Consiglio camerale con deliberazione n. 13 del 4 novembre 2005.

### **DIRITTI DI SEGRETERIA \***

**€ 30,00**

*(da versare: a cura della parte istante al deposito della domanda; a cura delle parti che accettano di partecipare all'incontro di conciliazione, prima del medesimo)*

*I diritti di segreteria non sono dovuti nei seguenti casi:*

- *quando una delle parti della controversia è un consumatore;*
- *quando il tentativo di conciliazione è previsto come obbligatorio dalla legge;*
- *quando le parti depositano una domanda di conciliazione congiunta.*

### **SPESE DI CONCILIAZIONE \***

<b>Valore della lite</b>	<b>Spesa per ciascuna parte</b>
Fino a € 1.000,00	<b>€ 40,00</b>
da € 1.001,00 a € 5.000,00	<b>€ 100,00</b>
da € 5.001,00 a € 10.000,00	<b>€ 200,00</b>
da € 10.001,00 a € 25.000,00	<b>€ 300,00</b>
da € 25.001,00 a € 50.000,00	<b>€ 500,00</b>
da € 50.001,00 a € 250.000,00	<b>€ 1.000,00</b>
da € 250.001,00 a € 500.000,00	<b>€ 2.000,00</b>
da € 500.001,00 a € 2.500.000,00	<b>€ 4.000,00</b>
da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00	<b>€ 6.000,00</b>
oltre € 5.000.000,00	<b>€ 10.000,00</b>

\* La Camera di Commercio I.A.A. di Trento, al fine di diffondere e rendere più familiare la conciliazione, ha adottato una serie di misure promozionali per ridurre fortemente gli oneri a carico dell'utenza.

Fra l'altro, è ancora in atto la completa gratuità nell'accesso al Servizio di conciliazione per tutta l'utenza e per tutte le tipologie di controversie ammesse.

## ***La rete delle collaborazioni della Camera di Commercio di Trento***

La Camera di Commercio I.A.A. di Trento ha stabilito un'importante intesa istituzionale con la Provincia Autonoma di Trento che prevede, a seguito di apposita delega di funzioni contenuta nell'Accordo di programma sottoscritto per la prima volta il 20 luglio 2006 e successivamente rinnovato, l'impegno comune nella promozione della conciliazione quale strumento di giustizia alternativa nella risoluzione delle controversie che possono insorgere, in particolare, fra imprese e fra imprese e consumatori, da attuarsi concretamente tramite il Servizio di conciliazione camerale.

Per dare seguito a questa intesa, l'Ente camerale ha ritenuto anzitutto di favorire ed incentivare la diffusione della "cultura conciliativa" attraverso una rete di collaborazioni con tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, sono coinvolti e/o interessati alla gestione di procedure conciliative.

Allo stato attuale sono in atto una serie di collaborazioni con i seguenti soggetti:

- principali Organizzazioni imprenditoriali (Associazione Albergatori ed Imprese turistiche, Associazione Artigiani e Piccole imprese, Confesercenti del Trentino, Confindustria Trento, Federazione Trentina della Cooperazione e Unione Commercio Turismo Servizi Professioni e Piccole e Medie Imprese);
- Federmanager-Associazione provinciale dirigenti aziende industriali di Trento.
- Centro di ricerca e tutela dei consumatori e degli utenti e le altre Associazioni dei consumatori;
- Consiglio notarile di Trento e di Rovereto;
- Ordine degli Avvocati di Trento;
- Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti contabili di Trento e Rovereto;
- Comitato interprofessionale e gli otto Ordini/Collegi delle professioni tecniche della provincia di Trento, facenti capo al Comitato stesso (geometri, periti agrari e periti agrari laureati, periti industriali e periti industriali laureati, architetti pianificatori paesaggisti e conservatori, ingegneri, dottori agronomi e forestali, chimici e geologi);
- Trenta S.p.a. – Trentino Servizi.

## ***Altri organismi di conciliazione presenti in provincia di Trento***

In provincia di Trento vi sono altri organismi di conciliazione che operano in ambito sociale, penale e commerciale. A riguardo le procedure conciliative sono gestite nel contesto dei rispettivi ordinamenti, dal Tribunale, dal Giudice di Pace, dal Difensore civico, dal Comitato provinciale per le comunicazioni (CO.RE.COM.), dall'Ombudsman bancario, da Poste Italiane S.p.A., da Enel, dall'Ufficio del mercato del lavoro della Provincia e da altri soggetti.

Agli utenti viene quindi data la possibilità di scegliere il servizio più adatto alle proprie esigenze, in relazione al tipo di controversia.

### ***Per ulteriori informazioni :***

[\*www.tn.camcom.it;\*](http://www.tn.camcom.it;)

[\*www.conciliazione.camcom.it;\*](http://www.conciliazione.camcom.it;)

[\*www.unioncamere.it;\*](http://www.unioncamere.it;)

[\*www.retecamere.it;\*](http://www.retecamere.it;)

[\*www.cameradicommercio.it;\*](http://www.cameradicommercio.it;)

[\*www.giustizia.it;\*](http://www.giustizia.it;)

[\*www.sviluppoeconomico.gov.it.\*](http://www.sviluppoeconomico.gov.it;)