

LA CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO: UNA SCELTA FELICE.



CAMERE DI COMMERCIO D'ITALIA

In caso di controversia commerciale, piuttosto che intraprendere un'azione giudiziaria potete conciliare, sedervi attorno a un tavolo e trovare una soluzione amichevole.  
Se volete scoprire gli innumerevoli vantaggi della Conciliazione seguiteci, vedrete che è il modo migliore perché il mondo torni a sorridervi.



*LA CONCILIAZIONE, IL SERVIZIO CHE TI AIUTA A RITROVARE IL SORRISO.*

### Cerchi una soluzione amichevole?

La Conciliazione è il modo più semplice, rapido ed economico per risolvere le vostre controversie.

Con la Conciliazione, infatti, è possibile risolvere una lite tra imprese o tra imprese e consumatori con l'aiuto del conciliatore, una figura *super partes* che ha il compito di facilitare il dialogo e condurre il contenzioso a una soluzione amichevole, soddisfacente e condivisa.

Nessuna decisione viene imposta: se la Conciliazione va a buon fine le parti sottoscrivono un accordo che ha il valore di un contratto. Se ciò non avviene, possono abbandonare il procedimento in qualsiasi momento e rivolgersi al giudice ordinario.

### Un servizio su misura per te.

Il servizio di Conciliazione è dedicato alle imprese, ai professionisti e ai consumatori coinvolti in una controversia. Per esempio, le imprese sono spesso costrette ad affrontare più cause contemporaneamente che possono trascinarsi per anni da un ufficio giudiziario all'altro, con cospicue spese legali che gravano sull'attività dell'azienda.

D'altro canto, anche per i consumatori affrontare un'azione giudiziaria diventa in molti casi antieconomico, sempre a causa degli alti costi da sostenere a fronte di tempi lunghi e risultati incerti.

Al contrario, grazie a una procedura agile, flessibile e soprattutto economica, la Conciliazione consente di trovare rapidamente un accordo in grado di salvaguardare le relazioni commerciali tra le imprese e garantire ai consumatori la giusta tutela.

## Chiedi alla Camera di commercio!

Tutte le 105 Camere di commercio hanno istituito il servizio di Conciliazione e sono la sede privilegiata per la soluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori.

Le Camere di commercio hanno istituito una rete di servizi di qualità organizzata sulla base di regole, codici di comportamento e tariffe omogenee a livello nazionale.

Da sempre, le Camere dedicano particolare cura alla formazione dei funzionari che si occupano della gestione del servizio e alla preparazione professionale dei conciliatori.

Questo significa che le parti coinvolte in una controversia troveranno nelle Camere un attento interlocutore capace di offrire, in una sede dedicata - con degli spazi adeguati e in grado di garantire la massima riservatezza - tutte le informazioni necessarie a intraprendere una conciliazione.

## Un'idea intelligente.

Quando i diretti interessati decidono di sedersi attorno a un tavolo per trovare una soluzione amichevole, molto spesso riescono a raggiungere un accordo soddisfacente.

Non si tratta di un processo, perché nessuno è obbligato a partecipare all'incontro né le soluzioni sono imposte da qualcuno, ma si può comunque decidere di essere assistiti dal proprio avvocato.

E tutto questo, con costi contenuti e predeterminati.

In altre parole, la Conciliazione è semplice, rapida, riservata, efficace e soprattutto economica: insomma, una soluzione intelligente.



**PROCEDURE SEMPLICI E GRANDI VANTAGGI: TUTTI SODDISFATTI.**

### Scopri quanto è facile.

Avviare una Conciliazione è sorprendentemente semplice: basta inviare la richiesta alla Camera di commercio della propria provincia. Da quel momento è la Camera di commercio che si occuperà di contattare l'altra parte e curare tutti gli aspetti organizzativi fino alla data dell'incontro e, nel caso raggiungano l'accordo, le parti potranno firmare un verbale che avrà la stessa efficacia di un contratto. Naturalmente, tutte le informazioni legate al caso resteranno riservate.

### La soluzione più veloce.

I tempi sono rapidi: in media, per risolvere una controversia occorrono circa 60 giorni dall'invio della richiesta e nella maggior parte dei casi è sufficiente un solo incontro di Conciliazione.

Dopo aver verificato la disponibilità delle parti a partecipare all'incontro, l'ufficio di Conciliazione individua il conciliatore, provvede a tutte le comunicazioni necessarie e fissa l'incontro di Conciliazione.

### Guarda quanto è conveniente.

Le spese di Conciliazione variano invece a seconda del valore della lite e devono essere versate prima dell'inizio dell'incontro di Conciliazione. Per esempio, se un consumatore ha una lite con un'azienda per un valore di 2.500,00 Euro, per entrambi le spese per la Conciliazione saranno di soli 100,00 Euro.

Inoltre sono previsti i diritti di segreteria, pari a 30,00 Euro, che non sono dovuti quando:

- una delle parti della controversia è un consumatore;
- il tentativo di Conciliazione è obbligatorio per legge;
- le parti depositano una domanda di Conciliazione congiunta.

Valore della lite (in Euro)		Spesa per ciascuna parte	
Fino a	1.000,00		40,00
da	1.001,00	a	5.000,00
da	5.001,00	a	10.000,00
da	10.001,00	a	25.000,00
da	25.001,00	a	50.000,00
da	50.001,00	a	250.000,00
da	250.001,00	a	500.000,00
da	500.001,00	a	2.500.000,00
da	2.500.001,00	a	5.000.000,00
oltre	5.000.000,00		10.000,00

Nelle spese di conciliazione è compresa l'IVA.

### La Conciliazione continua a crescere!

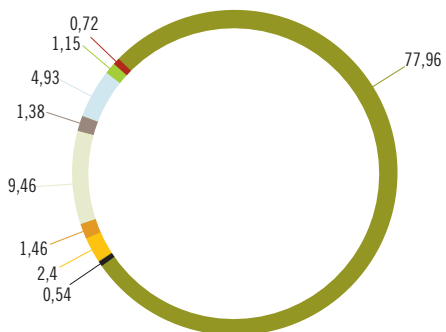
Le richieste di Conciliazione presso le 105 Camere di commercio sono in continuo aumento: nel periodo tra il 1997 e il 2008 sono state gestite oltre 60.000 conciliazioni.

Nel 2008 le domande di Conciliazione gestite dalle 105 Camere di commercio sono state 20.246, con una crescita del 45% rispetto alle 14.183 domande del 2008.

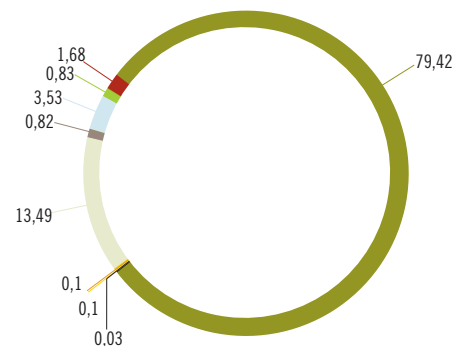
Il valore medio delle conciliazioni è risultato pari a 22.200,00 Euro, con una durata media di 66 giorni, il che conferma i tempi estremamente rapidi della procedura.

Tutto questo non può che indurre a prevedere che la Conciliazione delle Camere di commercio, grazie alle sue caratteristiche di rapidità, riservatezza, efficacia e convenienza, diventerà sempre di più il modo migliore per risolvere le controversie.

La Conciliazione tra imprese nel 2008.

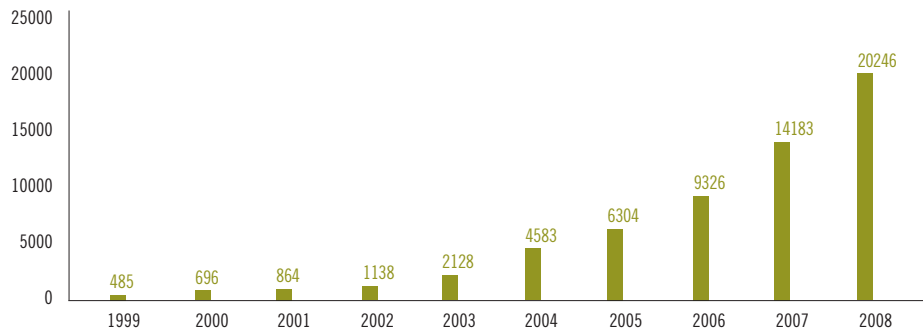


La Conciliazione tra imprese e consumatori nel 2008.



Artigianato
  Commercio
  Industria manifatturiera
  Industria edile
  Turismo
  Telecomunicazioni
  Diritto societario
  Subfornitura
  Altro

Le conciliazioni nelle Camere di commercio dal 1999 al 2008.





TUTTO QUELLO CHE C'È DA SAPERE PER RISOLVERE LE CONTROVERSIE IN TUTTA SERENITÀ.

## Il regolamento di Conciliazione.

### Il modello di Conciliazione delle Camere di commercio.

Il modello consente di offrire alle imprese e ai consumatori uno strumento di giustizia alternativa in cui il terzo neutrale deve essere presente all'incontro (in questo distinguendosi da altri meccanismi di composizione amichevole delle controversie) solo per aiutarle a negoziare un accordo. Nello svolgere tale incarico egli ha un'ampia libertà d'azione e può impostare l'andamento dell'incontro secondo la metodologia che riterrà più adatta al caso specifico.

### Le informazioni dovute alle parti.

Agli utenti del servizio il funzionario preposto offre una serie di indicazioni pratiche per illustrare il funzionamento del tentativo di conciliazione, i vantaggi del suo utilizzo e le modalità con cui il procedimento si svolge, sulla base del Regolamento di conciliazione unico a livello nazionale.

### La clausola di Conciliazione.

Le parti possono giungere al tavolo di conciliazione di comune accordo quando tale tentativo è previsto da una clausola di conciliazione contenuta nel contratto oggetto della controversia, e che richiama il regolamento di conciliazione della Camera di commercio. In assenza di tale clausola le parti possono presentare una domanda congiunta, oppure la parte interessata può depositare la richiesta per tentare una conciliazione.

La clausola di conciliazione delle Camere di commercio: *Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite alla Camera di commercio di... e risolte secondo il Regolamento di conciliazione da questa adottato.*

### La domanda di Conciliazione.

Per avviare la procedura di conciliazione è sufficiente compilare in ogni sua parte il modulo "Domanda di conciliazione" e farlo pervenire alla segreteria del servizio. È possibile presentare le domande in carta libera, purché siano precisati gli stessi dati richiesti dal modulo. La domanda di conciliazione può essere depositata anche nei confronti di più parti.

Il funzionario informa la controparte dell'avvenuto deposito, attraverso una comunicazione scritta, seguita da un contatto telefonico o se possibile tramite posta elettronica.

#### L'adesione al tentativo di Conciliazione.

Non c'è alcun obbligo ad accettare l'invito a conciliare, anche per questo motivo è necessario che il funzionario illustri, nel modo più neutrale, lo scopo della richiesta di conciliazione e i possibili risultati positivi che potrebbero derivare da un incontro.

Se la controparte rifiuta viene inviata una comunicazione a colui che ha depositato la domanda e questi sarà libero di decidere quali passi compiere, restando intatto il suo diritto a tutelare i propri interessi, eventualmente anche in sede giudiziale.

#### L'incontro e il verbale di Conciliazione.

Se si decide di percorrere la strada della conciliazione viene fissata la data dell'incontro in base alla disponibilità di entrambi i contendenti. Terminato l'incontro, nel caso in cui sia stata raggiunta una soluzione, le parti sottoscrivono un verbale di conciliazione con il quale definiscono la controversia e ogni altro aspetto che si ritenga utile evidenziare, anche in prospettiva di eventuali rapporti futuri.

Tale accordo è, a tutti gli effetti, un contratto pienamente efficace per le parti. Quando la legge lo prevede, il verbale di conciliazione acquista efficacia di titolo esecutivo, previo controllo formale da parte del giudice. Nel caso in cui l'accordo non sia stato raggiunto viene redatto un verbale in cui le parti sottoscrivono di essersi incontrate e di non aver trovato una soluzione.

#### La riservatezza.

Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto quello che viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato. Il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di conciliazione. I soggetti diversi dalle parti presenti all'incontro di conciliazione dovranno sottoscrivere, a tal fine, apposita dichiarazione.

### Le norme di riferimento della Conciliazione camerale.

Le Camere di commercio sono enti pubblici terzi e neutrali cui il legislatore ha riconosciuto una competenza in materia di conciliazione a partire dalla legge 580/1993.

In seguito ci sono state molte leggi che hanno esteso le competenze delle Camere di commercio in diversi settori.

Ambito della controversia	Norma
tra imprese e tra imprese e consumatori	l. n. 580/1993
fornitura di servizi di energia e gas	l. n. 481/1995
disciplina diritti dei consumatori	l. n. 281/1998
turismo	l. n. 135/2001
telecomunicazioni	del. Agcom n. 173/07/cons
diritto societario	d.lgs. n. 5/2003
franchising	l. n. 129/2004
codice del consumo	d.lgs. 206/2005
patto di famiglia	l. n. 55/2006
civile e commerciale	l. n. 69/2009

### FAC-SIMILE DELLA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Il sottoscritto/a \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_  
 in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
 telefono \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_  
 P.IVA/ Codice Fiscale \_\_\_\_\_  
 o legale rappresentante dell'impresa \_\_\_\_\_  
 sede/indirizzo: via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
 telefono \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_  
 P.IVA/ Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Rappresentato da\* o difensore con specifica procura o rappresentante associazione consumatori o altro (specificare) \_\_\_\_\_

nome \_\_\_\_\_ cognome \_\_\_\_\_  
 domicilio/sede/studio in via/piazza \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ prov \_\_\_\_\_  
 telefono \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

(\* ) Da compilare solo nel caso in cui il ricorrente intenda farsi rappresentare ovvero accompagnare durante la procedura di conciliazione.

### CHIEDE DI AVVIARE LA PROCEDURA PREVISTA DAL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE NEI CONFRONTI

dell'im presa \_\_\_\_\_  
 del Signore/a \_\_\_\_\_  
 sede/residente a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_ in via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
 telefono \_\_\_\_\_ cellulare \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_ fax \_\_\_\_\_  
 P.IVA/ Codice Fiscale \_\_\_\_\_

### BREVE DESCRIZIONE DELLA CONTROVERSA:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

IL VALORE INDICATIVO DELLA CONTROVERSA È DI EURO: \_\_\_\_\_

Si allega la seguente documentazione \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Il sottoscritto dichiara di avere ricevuto copia del Regolamento e del Tariffario di questo Servizio di conciliazione e di accettarne integralmente il contenuto.

Firma \_\_\_\_\_

Il/la sottoscritto/a, nel trasmettere i propri dati alla Camera di Commercio I.A.A. di \_\_\_\_\_, acconsente a loro trattamento da parte della stessa, limitatamente a quanto necessario per il presente tentativo di conciliazione. Il/la sottoscritto/a si dichiara inoltre, all'atto del conferimento dei dati, debitamente informato/a, anche attraverso la consultazione dell'apposita "informativa" esposta negli uffici camerali e riportata al sito \_\_\_\_\_ di quanto previsto all'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003, ivi compresi i diritti che gli derivano ai sensi dell'art. 7 del medesimo decreto legislativo in relazione al trattamento dei dati, al quale espressamente acconsente.

Titolare del trattamento dei dati è la Giunta della Camera di Commercio I.A.A. di \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ responsabile del trattamento dei dati è il \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

### Sai chi è il conciliatore?

Le Camere di commercio ricoprono un ruolo fondamentale per tutto ciò che riguarda la Conciliazione, occupandosi non solo della gestione e della buona riuscita delle procedure, ma anche della formazione dei conciliatori. Infatti, le Camere organizzano i corsi articolati in diversi livelli (base, avanzato e di aggiornamento) indispensabili per chi desidera occuparsi di Conciliazione. Fino ad oggi i conciliatori formati dalle Camere di commercio sono stati circa 7.000, di cui 833 solo nello scorso 2008.

Un importante riconoscimento è inoltre arrivato nel 2004 con la riforma del diritto societario, quando il legislatore ha stabilito che la formazione dei conciliatori societari, che a livello nazionale deve essere organizzata da uno degli Enti di formazione accreditati presso il Ministero della Giustizia, può avvenire solamente sulla base degli standard elaborati da Unioncamere.

Chi è interessato a saperne di più e vuole trovare ulteriori informazioni, notizie e approfondimenti può visitare il sito [www.conciliazione.camcom.it](http://www.conciliazione.camcom.it).



conciliazione@unioncamere.it  
www.conciliazione.camcom.it  
www.unioncamere.it  
fax 06.4704368