

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO.

CHE COS'È LA CONCILIAZIONE.

La realtà dei rapporti commerciali spesso determina la nascita di conflitti che possono sorgere tra imprese oppure tra imprese e consumatori.

La tipologia di queste controversie, tuttavia, è tale da richiedere soluzioni rapide, poco dispendiose, sicure, che siano in grado di conservare le relazioni ed i rapporti commerciali tra imprese che agiscono nel medesimo settore o nella stessa area geografica e - d'altro canto - che consentano ai consumatori di ottenere la tutela necessaria anche rispetto alle controversie di valore più esiguo.

Tali esigenze non trovano adeguata risposta nei tribunali, che hanno tempi e costi eccessivi, che non sempre si adattano ai bisogni delle moderne economie di mercato, e che a volte fanno desistere le parti nella ricerca di soluzioni.

Per ovviare a tutto questo le Camere di commercio italiane, in attuazione della legge n. 580 del 1993, hanno istituito un servizio di Conciliazione che si pone come strumento di risoluzione alternativa delle liti, che si caratterizza per:

- la rapidità dei tempi di soluzione;
- la semplicità del procedimento;
- i costi ridotti e predeterminati;
- la riservatezza della procedura.

Sia le imprese che i consumatori possono rivolgersi al servizio di Conciliazione attivo nelle Camere di commercio, per tentare di porre fine alla controversia nata tra loro, grazie all'intervento di un terzo indipendente ed imparziale, che renda più semplice la possibilità che questi trovino una soluzione amichevole. In questo modo la composizione della controversia si raggiunge sulla base della effettiva volontà delle parti, magari con una soluzione creativa. Se le parti riescono a trovare una soluzione, firmano un accordo che tra loro ha la medesima efficacia di un contratto; in caso contrario esse possono abbandonare il procedimento in ogni momento. Il sistema camerale offre un servizio efficace, rapido ed omogeneo su tutto il territorio nazionale in quanto a regole e tariffe. Ciò è stato possibile grazie ad un notevole impegno e ad un grande sforzo organizzativo, con lo scopo di offrire un servizio utile per gli operatori del mercato e potenzialmente in grado di migliorare l'intero sistema di giustizia in Italia.

Perché parliamo di risoluzione alternativa:

- innanzitutto perché la Conciliazione camerale offre alle imprese ed ai consumatori una possibilità concreta ed efficace di risolvere i loro contrasti, che è diversa rispetto al processo ordinario, ma senza sostituirlo: le parti infatti possono sempre rivolgersi al giudice ordinario se lo vogliono;
- perché sono le parti stesse a gestire interamente la procedura: il conciliatore, soggetto neutrale ed indipendente rispetto alle parti, ha la funzione di aiutarle a trovare una soluzione che ponga fine alla loro lite (una soluzione amichevole, costruita intorno alla collaborazione ed alla composizione piuttosto che allo scontro);
- infine, perché è alternativa la soluzione: essa, infatti, non si basa solo su diritti e obblighi, ma si adatta facilmente alle effettive esigenze economiche e commerciali delle parti, che potranno anche trovare un accordo su basi innovative, discostandosi dalle posizioni originarie.

### CLAUSOLA DI CONCILIAZIONE GENERALE

Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite alla Camera di commercio di .....e risolte secondo il Regolamento di Conciliazione da questa adottato.

### CLAUSOLA DI CONCILIAZIONE IN MATERIA SOCIETARIA

Tutte le controversie aventi ad oggetto rapporti sociali, comprese quelle relative alla validità delle delibere assembleari, promosse da o contro i soci, da o contro la società, ivi comprese quelle relative ai rapporti con gli organi sociali, dovranno essere oggetto di un tentativo preliminare di Conciliazione, secondo il Regolamento del servizio di Conciliazione della Camera di commercio di ....., con gli effetti previsti dagli artt. 38 ss d. lgs. 5/2003.

Le parti si impegnano a ricorrere alla Conciliazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale o arbitrale. Il procedimento di Conciliazione dovrà svolgersi entro .....(es. 60) giorni dalla comunicazione della domanda o nel diverso periodo che le parti concordino per iscritto.

Tutte le controversie nascenti dal presente contratto verranno deferite alla Camera di commercio di .....e risolte secondo il Regolamento di Conciliazione da questa adottato.

# IL REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE.

## 1 - AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Servizio di Conciliazione offre la possibilità di risolvere controversie di natura economica, ed in particolare quelle che possono insorgere tra imprese e tra imprese e consumatori.

La qualificazione della natura della controversia spetta alla parte che deposita la domanda. Per i procedimenti di Conciliazione espressamente disciplinati da disposizioni di legge, il presente regolamento si applica in quanto compatibile.

## 2 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Il procedimento di Conciliazione si avvia attraverso il deposito di una domanda presso la Segreteria del Servizio.

Le parti possono avviare il procedimento di Conciliazione o aderire ad esso sia utilizzando gli appositi moduli, sia in carta libera, purché siano precisati gli stessi dati richiesti dai moduli. Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali. La domanda di Conciliazione può essere depositata anche nei confronti di più parti.

Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, salvo quanto le altre parti abbiano espressamente dichiarato sia riservato al solo conciliatore.

La Segreteria comunica all'altra parte, nel più breve tempo possibile, l'avvenuto deposito della domanda di Conciliazione con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione, invitandola a rispondere entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione.

Se l'altra parte accetta di partecipare e invia la propria adesione, viene individuato un conciliatore e fissata la data dell'incontro.

Qualora l'attività del Servizio di Conciliazione presupponga un'apposita abilitazione, e questa non sussista o venga a mancare successivamente al deposito della domanda, la Segreteria informa le parti e fornisce l'elenco dei Servizi di Conciliazione camerali abilitati presso cui potranno svolgere il procedimento.

### 3 - IL CONCILIATORE

Il conciliatore non decide la controversia, ma aiuta le parti a trovare un accordo soddisfacente. Il conciliatore è individuato dalla Segreteria tra i nominativi inseriti in un'apposita lista, formata sulla base di standard definiti dall'Unione Italiana delle Camere di commercio nel rispetto della normativa vigente. Il conciliatore, qualora se ne ravvisi l'opportunità, può essere individuato dalla Segreteria, con decisione motivata, anche in liste di altre Camere di commercio. Le parti possono individuare congiuntamente il conciliatore tra i nominativi inseriti nella lista.

Il conciliatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge. Sono altresì incompatibili gli addetti al Servizio di Conciliazione.

Al momento dell'accettazione dell'incarico, il conciliatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità e aderire al codice di comportamento. Il conciliatore non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro. La Segreteria può concordare con il conciliatore l'individuazione di un coadiutore che possa aiutarlo nell'esercizio della sua funzione, a condizione che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura. Le parti possono richiedere alla Segreteria, in base a giustificati motivi, la sostituzione del conciliatore.

#### 4 - LA SEGRETERIA

La Segreteria, le cui modalità di funzionamento possono essere disciplinate dall'organismo che istituisce il servizio di Conciliazione con atto interno conforme al proprio modello organizzativo, amministra il servizio di Conciliazione.

Coloro che operano presso la Segreteria devono essere e apparire imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica o di Conciliazione.

La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento di Conciliazione.

La Segreteria verifica la disponibilità delle parti a partecipare all'incontro di Conciliazione, individua il conciliatore nel caso concreto, organizza l'incontro relativo e provvede a tutte le comunicazioni necessarie, che vengono effettuate utilizzando il mezzo più idoneo.

La Segreteria può concludere il procedimento dandone notizia alle parti:

- qualora la parte invitata a partecipare alla Conciliazione rifiuti espressamente di aderire o, entro il termine di cui all'art.2, non comunichi la propria adesione;
- in qualsiasi momento le parti dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il tentativo di Conciliazione. Su richiesta di parte la Segreteria attesta per iscritto:
  - a - l'avvenuto deposito della domanda;
  - b - la mancata adesione al procedimento;
  - c - l'avvenuta chiusura del procedimento.

#### 5 - L'INCONTRO DI CONCILIAZIONE

La sede dell'incontro è presso gli uffici della Segreteria o presso un'altra sede scelta dalle parti per singoli atti.

Il primo incontro di Conciliazione si dovrà svolgere entro 30 giorni dal ricevimento dell'adesione dell'altra parte, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative del Servizio.

Le parti partecipano all'incontro personalmente o in casi eccezionali mediante un proprio rappresentante munito dei

necessari poteri. Le parti sono libere di farsi assistere da difensori, da rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria o da altre persone di fiducia. In ogni caso è necessario che ciascuna parte comunichi alla Segreteria con congruo anticipo chi sarà presente all'incontro. Il conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti congiuntamente e separatamente. Solo in casi particolari, la Segreteria individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dal conciliatore, a condizione che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura. Il conciliatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi.

## 6 - ESITO DELL'INCONTRO DI CONCILIAZIONE

Il verbale di Conciliazione è un documento sottoscritto dalle parti e dal conciliatore che dà atto dell'esito dell'incontro e, eventualmente, dell'impossibilità o del rifiuto di una parte di sottoscriverlo.

In caso di esito positivo della Conciliazione, i termini dell'accordo sono recepiti:

- a - nel verbale, nei casi previsti dalla legge applicabile al procedimento
- b - in un documento separato, sottoscritto dalle sole parti.

Nei casi previsti dalla legge, se entrambe le parti lo richiedono, il conciliatore è tenuto a formulare una proposta di accordo rispetto alla quale ciascuna di esse, se la Conciliazione non ha luogo, indica la propria definitiva posizione ovvero le condizioni alle quali è disposta a conciliare, di tali posizioni il conciliatore ne dà atto nel verbale.

Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

## 7 - RISERVATEZZA

Il procedimento di Conciliazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.

Parimenti, il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le infor-

mazioni apprese nel corso del procedimento di Conciliazione.

A tal fine, i soggetti, diversi dalle parti, presenti all'incontro di Conciliazione, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione. Le parti non possono utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di Conciliazione.

Le parti non possono chiamare il conciliatore, i funzionari e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di Conciliazione.

# TARIFFARIO DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE.

### DIRITTI DI SEGRETERIA

I diritti di segreteria, pari a 30 Euro, sono da versare con le seguenti modalità:

- 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.

La Segreteria si riserva, in caso di particolare complessità della controversia, di aumentare l'importo delle spese di Conciliazione fino ad un massimo del 5%. Le spese di Conciliazione, indicate nella tabella a fianco, sono comprensive di IVA. Il pagamento deve avvenire prima dell'inizio dell'incontro di Conciliazione; in caso contrario, la Segreteria sospende il procedimento.

Esse comprendono anche l'onorario del conciliatore, e coprono l'intero procedimento di Conciliazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti.

Le spese indicate sono dovute da ciascuna parte, anche nel caso in cui le parti siano più di due.

Il valore della lite è indicato nella domanda di Conciliazione, nel caso in cui lo stesso sia indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti nella quantificazione, la Segreteria individua la tariffa da applicare.

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

Nelle spese di conciliazione è compresa l'IVA.

[WWW.CONCILIAZIONE.CAMCOM.IT](http://WWW.CONCILIAZIONE.CAMCOM.IT)

# NORME DI COMPORTAMENTO PER I CONCILIATORI.\*

\*Ispirate al codice deontologico approvato dall'UIA (Unione Internazionale degli Avvocati) nella sessione del 2 aprile 2002, e adattate alla Conciliazione amministrata dalle CCIAA italiane.

Tutti coloro i quali svolgono il ruolo di conciliatore sono tenuti all'osservanza delle seguenti norme di comportamento.

- 1) Il conciliatore deve essere formato adeguatamente e deve mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione in tecniche di composizione dei conflitti. Il conciliatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato.
- 2) Il conciliatore deve comunicare<sup>1</sup> qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza<sup>2</sup> e imparzialità<sup>3</sup> o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità<sup>4</sup>. Il conciliatore deve sempre agire, e dare l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Il conciliatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, in seguito all'incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.
- 3) Il conciliatore deve assicurarsi che, prima dell'inizio dell'incontro di Conciliazione, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato:
  - le finalità e la natura del procedimento di Conciliazione;
  - il ruolo del conciliatore e delle parti;
  - gli obblighi di riservatezza a carico del conciliatore e delle parti.

- 4) Il conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dall'importo e dalla tipologia della controversia.
- 5) Il conciliatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti.
- 6) Il conciliatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla Conciliazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la Conciliazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

Qualsiasi informazione confidata al conciliatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti senza il consenso della parte stessa e sempre salvo che riguardi fatti contrari alla legge.

- 1) Il conciliatore deve rendere edotte le parti riguardo qualsiasi circostanza che possa influenzare la propria indipendenza, imparzialità e neutralità, anche se questa possa, di fatto, non influire sulla correttezza nei confronti delle parti.  
L'esistenza delle suddette circostanze non implica automaticamente l'inadeguatezza a svolgere il ruolo di conciliatore.
- 2) Indipendenza, significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o lavorativi) tra il conciliatore ed una delle parti.
- 3) Imparzialità, indica un'attitudine soggettiva del conciliatore, il quale non deve favorire una parte a discapito dell'altra.
- 4) Neutralità, si riferisce alla posizione del conciliatore, il quale non deve avere un diretto interesse all'esito del procedimento di Conciliazione.

Unione Italiana delle Camere di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura  
Piazza Sallustio, 21 - 00187 Roma  
fax 06 4704368  
e-mail [conciliazione@unioncamere.it](mailto:conciliazione@unioncamere.it)  
[www.unioncamere.it](http://www.unioncamere.it)  
[www.conciliazione.camcom.it](http://www.conciliazione.camcom.it)

