



CAMERA DI
COMMERCIO
MILANO



CAMERA
ARBITRALE
MILANO

OTTAVO RAPPORTO SULLA DIFFUSIONE DELLA GIUSTIZIA ALTERNATIVA IN ITALIA



Proprietà letteraria riservata
© 2016, ISDACI

ISBN: 978-88-909270-4-1

Chiuso in redazione in dicembre 2015

INDICE GENERALE

Introduzione

Massimo Maria Molla 5

La ricerca Isdaci sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia nel 2014

Vincenza Bonsignore 7

ADR e controversie dei consumatori: un difficile equilibrio

Tomaso Galletto 125

Il declino della giurisdizione e il ruolo dell'avvocatura

Remo Danovi 141

La mediazione civile e commerciale: un progetto a termine?

Tiziana Pompei 153

Sviluppi e tendenze dell'arbitrato amministrato:

il lavoro che attende le istituzioni arbitrali

Rinaldo Sali 159

Gli strumenti di ADR: una risorsa per le imprese

Andrea Bandini 169

INTRODUZIONE

Massimo Maria Molla*

Il Rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia è giunto oramai alla sua ottava edizione e viene pubblicato in un momento in cui l'attenzione nei confronti degli strumenti extragiudiziali di composizione dei conflitti registra una crescita significativa, sia a livello nazionale che a livello europeo. E' infatti indiscusso che gli ADR costituiscono una preziosa risorsa per la giustizia, non tanto perché (come spesso viene erroneamente sostenuto) rispondono ad un'esigenza deflattiva, quanto piuttosto perché perseguono l'obiettivo di una giustizia in grado di rispondere ai bisogni differenti dei cittadini, al di fuori del processo.

E' dunque corretto parlare di giustizia complementare o sussidiaria a quella togata, ed è quanto mai necessario continuare ad investire nella sua corretta diffusione e incentivarne l'impiego.

In questo senso ISDACI riveste un ruolo importante nel nostro Paese poiché da ormai trent'anni è impegnato a fornire un contributo concreto alla crescita e alla determinazione dei processi evolutivi della giustizia complementare a quella ordinaria.

Il Rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia, che ancora oggi rappresenta la sola fonte di documentazione su questo tema nel nostro Paese, è la dimostrazione dell'impegno dell'Istituto in questa direzione.

In particolare, questa ottava edizione del Progetto prende in esame l'utilizzo dei metodi extragiudiziali di composizione delle controversie sul territorio nazionale nell'anno 2014, evidenziando sia la mappatura dei centri che hanno offerto servizi di giustizia "complementare" in materia civile e commerciale, sia numero e tipologia delle procedure da questi ultimi gestite.

Dall'indagine emerge che i metodi extragiudiziali di risoluzione delle liti ricoprono un ruolo considerevole e stabile nel panorama della giustizia: nel 2014, infatti, le domande di ADR sono più che raddoppiate rispetto all'anno precedente.

* Presidente Isdaci.

La predisposizione del *Rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia*, è da sempre sostenuto e reso possibile da due importanti istituzioni, ossia l'Unione Italiana delle Camere di commercio e la Camera di commercio di Milano, che credono fermamente nelle potenzialità degli ADR e che da molti anni investono risorse importanti per la loro diffusione.

È auspicabile che l'attenzione nei confronti degli strumenti extragiudiziali dei conflitti continui a crescere progressivamente, così come il loro utilizzo corretto e condiviso.

**LA RICERCA ISDACI
SULLA DIFFUSIONE DELLA GIUSTIZIA ALTERNATIVA
IN ITALIA NEL 2014**

Vincenza Bonsignore*

Sommario: 1. Premessa. - 2. La giustizia alternativa in Italia nel 2014: sguardo d'insieme. - 2.1 I Centri che hanno offerto servizi di giustizia alternativa in Italia nel 2014. - 2.2 La diffusione della giustizia alternativa in Italia nel 2014: numero delle domande, loro tipologia, durata e valore delle procedure. - 3. La giustizia alternativa in Italia nel 2014: analisi dettagliata. - 3.1 Presentazione della ricerca e dell'individuazione del campione. - 4. L'arbitrato amministrato. - 4.1 Le Camere Arbitrali esterne al sistema camerale. - 4.2 Le Camere Arbitrali delle Camere di Commercio. - 4.3 L'arbitrato amministrato in Italia nel 2014. - 5. La riassegnazione dei nomi a dominio. - 5.1 I centri di riassegnazione dei nomi a dominio. - 5.2 La riassegnazione dei nomi a dominio in Italia nel 2014. - 6. La mediazione e la conciliazione amministrata. - 6.1 Gli Organismi di Mediazione iscritti nel Registro. - 6.2 Le Camere di Mediazione e di Conciliazione amministrata delle Camere di Commercio. - 6.3 Le Camere di Mediazione e di Conciliazione amministrata esterne al Sistema camerale. - 6.4 La mediazione amministrata in Italia nel 2014: i dati del Ministero. - 6.5 Gli approfondimenti della indagine di Isdaci sulla mediazione amministrata in Italia nel 2014: i dati delle Camere di Commercio - 7. La conciliazione presso i Corecom. - 7.1 I Corecom. - 7.2 La conciliazione presso i Corecom nel 2014.

1. Premessa

La ricerca che si presenta nelle pagine seguenti è giunta, ormai, all'ottava edizione¹ ed è il risultato di un lungo lavoro svolto da Isdaci, che ha dapprima realizzato un censimento di tutti i Centri, pubblici e privati, che abbiano offerto

* Psicologa, psicoterapeuta, mediatrice e avvocato. Professore a contratto di Psicologia Giuridica Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

¹ Anche quest'anno la ricerca è stata commissionata da Unioncamere e dalla Camera di Commercio di Milano ad Isdaci e, su incarico dello stesso, a chi scrive. Le sette precedenti edizioni del Rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia sono visualizzabili e scaricabili all'indirizzo http://www.isdaci.it/index.php?option=com_content&view=article&id=29

servizi di giustizia alternativa in Italia nel 2014 e, successivamente raccolto i dati relativi alle domande di ADR ricevute e alle procedure svolte. I dati così raccolti sono stati sistematizzati ed elaborati da chi scrive, per offrire una fotografia il più possibile rispondente alla realtà².

Ancora una volta, per uniformità e per semplicità, nel presente testo verranno convenzionalmente ricompresi nel novero degli strumenti A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) l'**arbitrato amministrato**, ovvero gestito dalle Camere Arbitrali attraverso il proprio regolamento; la **riassegnazione dei nomi a dominio**, secondo la procedura prevista dal registro "nic.it"; le **procedure di mediazione**, disciplinate dal decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010, così come modificato dal c.d. "decreto del fare", ovvero, dal D.lgs.69/2013, convertito in legge 9 agosto 2013, n. 98 e **quelle di conciliazione** ancora in vigore³.

Gli strumenti di risoluzione delle controversie su elencati continueranno, nel presente testo, ad essere indicati per tradizione e semplicità come "giustizia alternativa", nonostante il Prof. Luiso⁴ abbia opportunamente contribuito a fare chiarezza in merito, distinguendo, da un lato, gli strumenti contrattuali di risoluzione delle controversie, tra i quali principalmente la mediazione, che egli considera come veramente alternativi a quelli giurisdizionali dichiarativi, in quanto producono gli stessi effetti di questi ultimi, ma sulla base di una valutazione di opportunità che le parti compiono e senza la necessità del rispetto di regole che disciplinano la formazione dell'accordo, ovvero del contratto con il quale può chiudersi la procedura. Mentre, dall'altro lato vi è, invece, l'arbitrato che, sempre secondo tale autore, rappresenta una giustizia alternativa, in quanto si basa sulla valutazione della realtà preesistente, come la sentenza del giudice e sul rispetto di regole procedurali per l'emanazione del

² La presente edizione esce in versione ridotta in quanto non ricomprende i dati relativi alla negoziazione paritetica, non ancora pubblicati al momento della chiusura della presente ricerca, e all'attività preventiva/risolutiva delle controversie svolta dalle Authority nazionali, nonché all'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria.

³ Ad esempio quella prevista nel settore delle telecomunicazioni presso i Corecom, disciplinata dalla delibera dell'Autorità Garante delle Telecomunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni, quella relativa alla subfornitura (l. 192/1998), nonché quella svolta dagli enti non iscritti nel Registro degli Organismi di Mediazione ai sensi del D.lgs. 28/2010 (quale la Camera di arbitrato e conciliazione della Consob).

⁴ Luiso, *Giustizia alternativa o alternativa alla giustizia?*, www.judicium.it

lodo. Ritornando, recentemente, sul punto il Prof. Luiso ha ulteriormente specificato: “*Per risolvere una controversia occorre che venga ad esistenza un atto, che individui in modo vincolante le regole concrete di condotta che, con riferimento ad un certo bene della vita, in futuro disciplineranno le condotte degli interessati. La summa divisio in relazione alla genesi di tale atto corre fra i modi autonomi e quelli eteronomi.*

La risoluzione autonoma della controversia è tale perché autori dell’atto e destinatari degli effetti dell’atto coincidono: l’atto in questione è dunque un contratto. Da ciò conseguono due importanti corollari: le regole concrete, contenute nell’atto, sono individuate dalle parti secondo una insindacabile loro valutazione di opportunità, e non secondo <<giustizia>> (nel senso che vedremo fra poco); non è rilevante come e chi abbia predisposto il testo contrattuale poiché le parti, prima di vincolarsi ad esso, ne conoscono il contenuto e sono in grado di valutare se risponde o meno ai loro interessi ed ai loro bisogni. Dunque non vi sono invalidità dell’atto che possano derivare dalla violazione di regole relative alla sua formazione, in quanto tali regole non vi sono (se non quelle, generali, attinenti ai vizi del volere).

La risoluzione eteronoma della controversia è tale perché autore dell’atto e destinatari degli effetti dell’atto non coincidono: è un soggetto terzo ad individuare le regole concrete contenute nell’atto. Quest’ultimo può essere vincolante o perché le parti hanno dato il loro assenso (così, ad es., nell’arbitrato) o perché proviene da un potere pubblicistico-autoritativo, in grado di imporsi anche senza il consenso degli interessati.

Dalla terzietà del soggetto, autore dell’atto, conseguono due importanti corollari: anzitutto il terzo deve individuare le regole in questione normalmente sulla base della verifica della realtà sostanziale esistente, e dunque secondo <<giustizia>>. In secondo luogo l’atto in questione in tanto è valido, in quanto siano state rispettate le norme dettate per la sua formazione. In particolare, deve sempre essere garantito agli interessati il principio del contraddittorio nella fase dedicata alla verifica di ciò che costituirà poi il metro di giudizio del terzo. È sempre possibile, dunque,

contestare l'efficacia dell'atto denunciando la sua invalidità, qualora esso si sia formato senza il rispetto delle regole che appunto ne disciplinano la formazione"⁵.

Approfondire la natura e le peculiarità di questi istituti, permette di far discendere un importante corollario, che rappresenta una premessa imprescindibile del presente lavoro, ovvero, il fatto che, essendo definiti come forme di "giustizia alternativa" viene spontaneo, necessariamente, paragonarli nei numeri, negli esiti e nell'efficacia alla giustizia ordinaria, rischiando così di mortificarne la natura e il senso profondo. In altre parole, se, la giustizia alternativa viene vista, esclusivamente, in chiave deflattiva della giustizia ordinaria, o, ancora più, quale strumento di disincentivazione del ricorso ad essa, dopo anni di monitoraggio, si può forse ormai pacificamente affermare che essa non raggiunga pienamente tale scopo (nonostante la crescita dei numeri relativi alle domande, alle adesioni e agli esiti positivi che verrà illustrata nelle pagine che seguono), ma se vengono, più correttamente, interpretati quali istituti che presentano aspetti peculiari unici, validi in quanto tali, oltre che quali strumenti di promozione dell'accesso alla giustizia e di attuazione del principio di sussidiarietà della giurisdizione, tali per cui il ricorso al giudice togato rappresenta solo una delle *chance* a disposizione di chi voglia far valere i propri interessi, allora assurgono a ben altro ruolo, che può essere considerato in modo autonomo.

Venendo alle novità più rilevanti in materia di ADR nel 2014, si segnala, in primo luogo, la **conversione in legge (10 novembre 2014, n. 162) del decreto legge 12 settembre 2014, n. 132**, il quale ha previsto, al capo I, l'eliminazione dell'arretrato civile, attraverso la possibilità, con istanza congiunta delle parti, di trasferire le cause non assunte in decisione per il primo grado o per quello di appello, relative a diritti disponibili (con esclusione della materia del lavoro e previdenziale), in sede di arbitrato *ad hoc*, con nomina degli arbitri da parte delle parti stesse o del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati. Con la previsione che, per le controversie di valore non superiore a 50.000 euro, in materia di responsabilità extracontrattuale o aventi ad oggetto il pagamento di somme di denaro, in cui sia parte del giudizio una pubblica amministrazione, sia sufficiente

⁵ F. P. Luiso, La direttiva 2013/11/UE, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, in www.judicium.it

la richiesta della parte privata, salvo che la pubblica amministrazione esprima il dissenso scritto entro trenta giorni dalla richiesta. Nel capo II, sempre la medesima legge di conversione ha previsto, invece, il procedimento di negoziazione assistita da avvocati, ovvero *“un accordo mediante il quale le parti convengono di cooperare in buona fede e con lealtà per risolvere in via amichevole la controversia tramite l’assistenza dei propri avvocati”*, in una triplice forma volontaria, obbligatoria e per le separazioni personali, la cessazione degli effetti civili o lo scioglimento del matrimonio, la modifica delle condizioni di separazione o di divorzio, la cui entrata in vigore è stata rinviata a 90 giorni dalla legge di conversione, ovvero dal 9 febbraio 2015.

Al di là del fatto che non si può che esprimere rammarico perché l’unica opzione individuata dal legislatore per l’arbitrato deflattivo è stata quella di individuare l’arbitrato *ad hoc*, su nomina delle parti stesse o dei Consigli dell’ordine degli Avvocati, invece, che prevedere, quanto meno in alternativa, anche l’arbitrato amministrato, che negli anni, specie quello gestito dalle Camere di Commercio, ha dato buona prova di sé in termini di contenimento dei costi, durata e qualità degli arbitri e delle procedure, è evidente la finalità eminentemente deflattiva di entrambi gli istituti, rispetto alla quale, però, occorrerà verificare la loro reale applicazione ed efficacia. Inoltre, ci si chiede gli eventuali effetti, che potrebbe avere sull’arbitrato “deflattivo” l’applicazione analogica dei principi della circolare ministeriale, 14 luglio 2015, emanata in materia di mediazione proprio durante la chiusura della presente ricerca, che interpreta e chiarisce le forme di incompatibilità per i mediatori iscritti agli Organismi di Mediazione e per gli avvocati che li assistono, previste dall’art. 14 bis del D.M. 180/2010, come modificato dal D.M. 139/2014. Tale previsione che, se applicata in modo rigoroso rischierà di modificare profondamente l’attività di mediazione gestita dagli Organismi, in modo particolare dagli Ordini professionali⁶, forse, potrebbe, se applicata in modo analogico, nei principi fondamentali, anche produrre degli effetti sulla normativa che prevede la nomina da parte dei Consigli degli Ordini degli arbitri chiamati a decidere della controversia (considerato che la funzione del terzo è in tale intervento di tipo

⁶ Si rimanda per i primi commenti al riguardo a “Avvocato e mediatore: chiarimenti su incompatibilità e conflitti di interesse”, pubblicato su Ventiquattrore Avvocato, Il Sole 24Ore, del 21 luglio 2015, a cura di Sabrina Rocco

decisorio e, quindi, ancora più significativa rispetto alla mediazione nella quale, comunque, è necessario il consenso di entrambe le parti per la conclusione positiva della procedura).

In materia di **mediazione**, vi è stata la **piena applicazione del D.lgs. 69/2013, convertito in legge 9 agosto 2013, n. 98 (d'ora in avanti c.d. "decreto del fare")** che era entrato in vigore il 20 settembre 2013, e quindi della mediazione obbligatoria, dopo il duro colpo inferto all'istituto dalla pronuncia d'incostituzionalità, per eccesso di delega, dalla Consulta (sentenza n. 272/2012). La nuova disciplina ha ripristinato, sia pure per un periodo temporaneo di quattro anni, il procedimento di mediazione come condizione di procedibilità della domanda giudiziale, ed introdotto alcune rilevanti modifiche, principalmente relative all'eliminazione, tra le materie di applicazione, del risarcimento del danno da circolazione, all'introduzione della competenza territoriale per la presentazione della domanda e di un primo incontro informativo, alla presenza obbligatoria degli avvocati e alla nuova disciplina dell'efficacia esecutiva dell'accordo di mediazione. **Sempre in materia di mediazione è stato emanato, con Decreto del 4 agosto 2014, n. 139 il Regolamento recante modifica al decreto ministeriale 18 ottobre 2010 n. 180**, il quale prevede oltre ad una disciplina più stringente in tema di comunicazione dei dati statistici con le relative sanzioni, una serie di incompatibilità e conflitti di interesse, di cui appena sopra, oltre ad una serie di termini per l'integrazione dei requisiti sia per gli organismi sia per i mediatori. Sono state emanate, inoltre, le circolari del 18 settembre e del 22 ottobre 2014 in materia rispettivamente d'informatizzazione del registro di mediazione e di rilevazione statistica e quella del 14 luglio 2015, all'incompatibilità e ai conflitti d'interesse tra mediatore e avvocato (art. 14 bis del D.M. 180/2010, introdotto dal D.M. 139 del 4 agosto 2014), che, come anticipato poco sopra, se applicata in modo rigoroso, potrà avere molta ripercussione nella prassi degli Organismi.

Sempre in tema di mediazione, era stata pronunciata **la sentenza del TAR Lazio del 23 gennaio 2015, n. 1351**, la quale aveva annullato, in via immediatamente esecutiva, l'art. 16, comma 2 e 9, del decreto ministeriale n. 180 del 18 ottobre 2010, con la conseguenza che non era più possibile per gli organismi richiedere il pagamento di alcuna somma di denaro a titolo di spese di avvio – né a titolo di indennità – in sede di primo incontro. **Tale decisione**

è stata sospesa dal Consiglio di Stato con ordinanza del 22 aprile 2015, n. 1694, affermando che sono dovute, per il primo incontro di mediazione, le spese di avvio e le spese vive documentate.

Inoltre, è stato emanato il *decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130 Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori)*⁷. Mentre è applicabile immediatamente il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori)⁹ e che prevede un organismo ADR, inserito in un elenco di soggetti abilitati, che gestisce, su una piattaforma elettronica europea, le controversie relative a vendite di beni o servizi, avvenute esclusivamente *online* tra un consumatore e un professionista stabiliti nella UE, che sarà operativo entro sei mesi dalla scadenza del recepimento della direttiva, ovvero dal 9 gennaio 2016.

La direttiva 2013/11/UE riguarda le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie gestite da un organismo ADR che “*propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole*” (art. 2), in merito a obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o servizi, promosse da consumatori nei confronti di professionisti dell'Unione, in ambito nazionale o transfrontaliero. Gli organismi ADR devono soddisfare requisiti specifici previsti e devono assicurare di operare in modo efficace, equo, indipendente e trasparente, mentre i conciliatori devono essere terzi e imparziali rispetto alle parti in causa e offrire un servizio di qualità.

⁷ Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea del 18 giugno 2013, L165, consultabile all'indirizzo <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:IT:PDF>

⁸ Pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 19 agosto 2015 Serie generale n. 191, consultabile all'indirizzo http://www.gazzettaufficiale.it/atto/serie_generale/caricaDettaglioAtto/originario?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2015-08-19&atto.codiceRedazionale=15G00147&elenco30giorni=false

⁹ Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea del 18 giugno 2013, L165, consultabile all'indirizzo <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:IT:PDF>

La ricerca, come di consueto, è suddivisa in due parti principali: la prima relativa al **censimento dei Centri ADR realmente attivi in Italia**, e la seconda diretta ad illustrare **una stima ed una descrizione delle principali caratteristiche delle procedure promosse e gestite dagli enti individuati**.

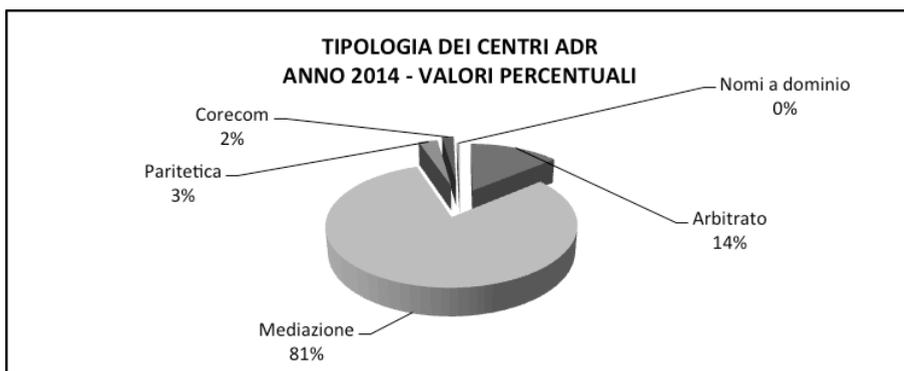
2. La giustizia alternativa in Italia nel 2014: sguardo d'insieme

2.1 I Centri che hanno offerto servizi di giustizia alternativa in Italia nel 2014

Dall'analisi dei dati raccolti da Isdaci nel realizzare il censimento di tutti i Centri, pubblici e privati, che in Italia abbiano offerto servizi di giustizia alternativa nel 2014 (c.d. monitoraggio dei Centri ADR), si ottiene il seguente quadro d'insieme:

| CENTRI ATTIVI | ANNO 2014 | ANNO 2013 | DIFFERENZA |
|----------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------|
| ARBITRATO di cui: | 159 | 140 | +13,6% |
| - presso le CCLAA | 78 | 84 | -7% |
| - al di fuori delle CCIAA | 81 | 56 | +44,6% |
| MEDIAZIONE /CONCILIAZIONE AMMINISTRATA di cui: | 920 | 938 | -1,9% |
| - Organismi iscritti al Registro | 911 | 927 | -1,7% |
| - Camere di Conciliazione amministrata | 9 | 11 | -18% |
| CONCILIAZIONE PRESSO I CORECOM | 21 | 21 | = |
| NEGOZIAZIONE PARITETICA PROTOCOLLI NAZIONALI* | 34 | 34 | = |
| RIASSEGNAZIONE DEI NOMI A DOMINIO | 5 | 4 | +25% |
| TOTALE | 1.139 | 1.137 | +0,2% |

* Al momento della stesura della presente ricerca non sono stati ancora pubblicati i dati di Consumer's Forum relativi al 2014 e, pertanto, questa sezione non risulta aggiornata.



I **Centri** risultati **attivi**¹⁰ **alla fine del 2014** (indipendentemente dal numero di domande ricevute e di procedure gestite nel medesimo anno, oggetto di approfondimento nel prossimo paragrafo) sono stati in tutto 1.139, con una lieve crescita dello 0,2% rispetto al 2013. Da rilevare la crescita delle Camere Arbitrali (mentre i Corecom mantengono lo stesso numero ed i Centri risolutori dei nomi a dominio sono cresciuti di un'unità), il venir meno dei centri di mediazione e il mancato aggiornamento dei protocolli di negoziazione paritetica. Precisamente:

- **920 Centri di Mediazione e Conciliazione:**
 - **rappresentano l'81% di tutti i Centri ADR rilevati** (scesi del -1,9% rispetto al 2013, anno in cui erano 938 e rappresentavano l'82,5% di tutti i Centri rilevati);
 - sono suddivisi in:
 - **911 Organismi iscritti nel Registro**¹¹ (-1,7% rispetto ai 927 del 2013). Anche se occorre rammentare che, a seguito dell'introduzione del nuovo Registro di Mediazione, che prevede la comunicazione dei dati solo *online* - secondo la circolare del 18 settembre 2014 - al momento della stesura della presente ricerca, fine luglio 2015, gli Organismi di Mediazione iscritti nel Registro risultano, in realtà, 602 sui 1.141 rilevati in tale anno. Pertanto, fino ad oggi, gli Organismi di Mediazione cancellati risultano, in tutto, 130, ma, occorrerà attendere del tempo, per verificare quanti Centri verranno complessivamente inseriti nel nuovo Registro e per comprendere quanto lo scarso numero attuale dipenda dai tempi tecnici di controllo e inserimento del Ministero e quanto, invece, dal fatto che i centri stessi abbiano, piuttosto, rinunciato ad operare in questo settore, non fornendo più i loro dati;
 - **9 enti che si occupano di Conciliazione/Mediazione** ma non sono iscritti al Registro degli Organismi di Mediazione (2 in meno, rispetto agli 11 del 2013, -18%):

¹⁰ Per 'attivi' si intendono i Centri che hanno predisposto un ufficio, un regolamento e dispongono di personale dedicato ad offrire un servizio, e che non sono quindi solo destinati ad attività di tipo promozionale o di diffusione culturale.

¹¹ Gli organismi iscritti a fine 2014 erano 1.020 di cui 105 cancellati, ma al momento della stesura della presente ricerca, luglio 2015, ne risultano cancellati altri 24.

- di cui **2 Camere di Commercio**, che non offrono servizi di mediazione e **7 enti non appartenenti a tale circuito**, alcuni dei quali previsti dalla legge come Centri alternativi presso i quali presentare la domanda obbligatoria di mediazione (come la Camera di Arbitrato e Conciliazione della Consob) o altri che offrono servizi di conciliazione non riconducibili alla mediazione (come il Servizio di Conciliazione Clienti Energia dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico – AEEGSI, la quale pur continuando a sostenere la negoziazione paritetica, ha istituito nel 2013 un servizio di conciliazione in attuazione della Direttiva sull’energia);
- rispetto agli anni 2011-2012, in cui era in vigore la mediazione obbligatoria e vi era stato un forte incremento nel numero dei Centri di Mediazione, pari addirittura al +387%, a seguito della pronuncia della sentenza della Corte Costituzionale 272/2012, che ha stabilito l’incostituzionalità, per eccesso di delega, della mediazione obbligatoria (art. 5, c. 1, D.lgs. 28/2010) e nonostante la sua reintroduzione, a settembre del 2013, con il c.d. “decreto del fare”, non solo la creazione di nuovi centri è diventata molto contenuta, ma è sempre stata superata dal numero di organismi cancellati: nel 2013 sono stati registrati solo 33 nuovi Centri, contro i 43 che sono stati cancellati nello stesso anno, nel 2014 i nuovi Centri risultano solo 9, a fronte dei 55 che risultano cancellati e ciò sembra proseguire nel 2015, dal momento che durante la stesura della presente ricerca, ne risultano iscritti 21 nuovi e 25 cancellati;
- **159 Camere Arbitrali** (+13,6% rispetto ai 140 del 2013):
 - pari al 14% di tutti i Centri attivi a fine 2014 (in crescita rispetto al 2013, quando le Camere Arbitrali rappresentavano solo il 12,3% del totale degli enti ADR rilevati), la crescita numerica è dovuta al notevole incremento delle Camere Arbitrali espressione degli ordini professionali, che ha compensato il venir meno di alcune di quelle espressione delle Camere di Commercio. Inoltre, l’aumento della rilevanza delle Camere Arbitrali rispetto alle altre forme di ADR è dovuta anche al venir meno degli Organismi di Mediazione;

- **78 Camere Arbitrali** appartengono al circuito camerale (formate da **88 Camere di Commercio**, in quanto alcune CCIAA offrono il servizio di arbitrato in forma associata), esse appaiono in riduzione rispetto al 2013, -7%, rispetto alle 84, costituite da 94 Camere di Commercio. In merito alle Camere Arbitrali espressione delle Camere di Commercio, alcune vengono meno non sostituite del tutto dalle nuove che vengono istituite, mentre appare sempre più di frequente la tendenza ad offrire l'amministrazione degli arbitrati in convenzione con altre camere, come ad esempio, la Camera Arbitrale di Milano, della locale Camera di Commercio, che ha stipulato convenzioni con altre 12 Camere o ADR Piemonte, della Camera di Commercio di Torino che gestisce arbitrati e mediazioni per conto di tutte le provincie piemontesi, o Curia Mercatorum, che unisce alcune Camere limitrofe;
- **81 Camere Arbitrali non appartenenti al sistema camerale**, in crescita (+44,6%) rispetto all'anno precedente, in cui erano 56 e che confermano il trend positivo già registrato negli anni precedenti, ricollegabile, però, nel 2014, soprattutto alle Camere Arbitrali espressione degli Ordini Professionali e, come negli anni precedenti, anche all'offerta di servizi arbitrati da parte degli Organismi iscritti nel Registro di mediazione. Le Camere Arbitrali espressione degli Ordini Professionali sono cresciute, infatti, di oltre 7 volte, passando da 4 a 30 (25 delle quali degli Ordini degli Avvocati), mentre il 66,7% di tutte le Camere Arbitrali, non espressione delle CCIAA, risultano anche iscritte nel Registro degli Organismi di Mediazione o offrono servizi di conciliazione e si conferma una certa stasi nelle Camere Arbitrali merceologiche (che rimangono le medesime dell'anno precedente e che, a fine 2014, costituiscono il 25% di tutte le Camere Arbitrali registrate);
- **34 Enti che gestiscono protocolli di negoziazione paritetica a carattere nazionale** (dato ripreso dal Rapporto 2013, in quanto, non sono pervenuti aggiornamenti per il 2014):
 - pari al 3% di tutti i Centri ADR rilevati, (come nel 2013);

- si sviluppano soprattutto nel settore dell'energia, banche e dei trasporti/mobilità. Si rammenta, inoltre, che i protocolli locali sono molto più numerosi ed in costante crescita, ma di essi non si intende dar conto nella presente ricerca;
- **21 Corecom che hanno ricevuto le deleghe dall'AGCOM per la conciliazione obbligatoria** (come nel 2013):
 - rappresentano il 2% di tutti gli enti ADR rilevati, (come nel 2013);
 - con l'entrata in funzione del Corecom Sardegna, che ha ricevuto le deleghe per operare nel settore della conciliazione, con decorrenza da gennaio 2013, sono attivi i Corecom istituiti presso tutte le Regioni inclusa la Provincia autonoma di Bolzano;
- **5 Prestatori del servizio di risoluzione delle dispute in merito ai nomi a dominio, previsto dal ccTLD.it:**
 - gli enti accreditati per la risoluzione delle dispute sui nomi a dominio nel 2014 sono cresciuti di un'unità e continuano a costituire lo 0% di tutti gli enti ADR rilevati.

Per quanto riguarda la **diffusione territoriale**¹² dei Centri che offrono servizi di ADR, dall'analisi condotta, risulta che nel 2014:

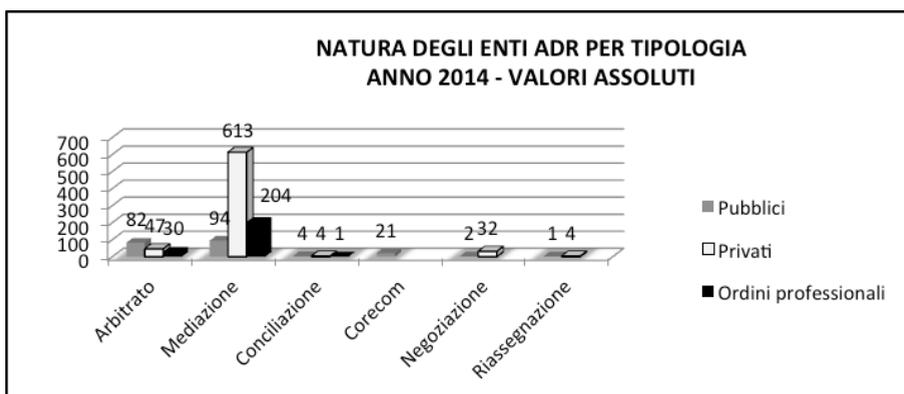
- la provenienza geografica degli enti ADR è sostanzialmente equamente distribuita, con una **certa preferenza per il Sud con il 38,3%, seguito dal Nord con il 34,2% e dal Centro con il 27,5%**;
- grazie alla propria rete, le **Camere di Commercio, presenti in tutte le province d'Italia**, direttamente o in convenzione, offrono servizi di mediazione in 104 province e di arbitrato in 88 (costituite in 78 Camere Arbitrali), in modo uniforme in quanto adottano, nella maggior parte dei casi, il medesimo regolamento predisposto da Unioncamere nazionale;
- ugualmente uniforme è il servizio di conciliazione dei **Corecom, che sono presenti nei 20 capoluoghi di regione, ai quali va aggiunta la provincia autonoma di Bolzano**;
- mentre i **protocolli di negoziazione paritetica, sono localizzati presso le sedi legali delle imprese anche se poi si estendono su tutto il territorio nazionale**;

¹² Calcolato sui 1.149 Centri, ovvero comprendendo tutte le 88 Camere di Commercio che danno luogo a 78 Camere Arbitrali.

- nel complesso i Centri di ADR hanno concentrato le loro sedi principali nelle città più importanti, anche se non sempre vi è un rapporto direttamente proporzionale tra popolazione residente e il numero di centri presenti: **Roma (157, pari al 14%), Napoli (79 – 6,9%) e Milano (69 - 6%)**, seguite a grande distanza da Torino (32 - 2,8%), Salerno (31 - 2,7%), Bologna (26 - 2,3%), Caserta (24 - 2,1%), Palermo e Genova (ciascuna 21 - 1,8%), Padova e Lecce (ciascuna 20 - 1,7%), Avellino, Bari, Catania (ciascuna 16 - 1,4%), Reggio Calabria (15 – 1,3%), Trapani (ciascuna 14 - 1,2%), Cosenza, Frosinone, Latina e Messina (ciascuna 13 - 1,1%), Firenze, Pisa e Ragusa (ciascuna 12 - 1%), Agrigento e Venezia (ciascuna 11 - 1%), Brescia, Cagliari, Rimini, Perugia e Varese (ciascuna 10 - 0,9%);
- per quanto riguarda le sedi secondarie degli organismi di mediazione, in genere gli enti espressione delle Camere di Commercio e degli ordini professionali non ne hanno, salvo rare eccezioni, mentre gli enti di mediazione privati ne contavano nel 2013, oltre 3.000. Al momento della chiusura della presente ricerca, sui dati parziali del nuovo Registro, in quanto relativi a circa la metà di tutti gli Organismi di mediazione rilevati a fine 2014, risultano, invece, più di 4.000, dimostrando una notevole vivacità degli Organismi iscritti, che compensa ampiamente la lieve contrazione del -1,7% rilevata sul numero complessivo di tali Organismi;

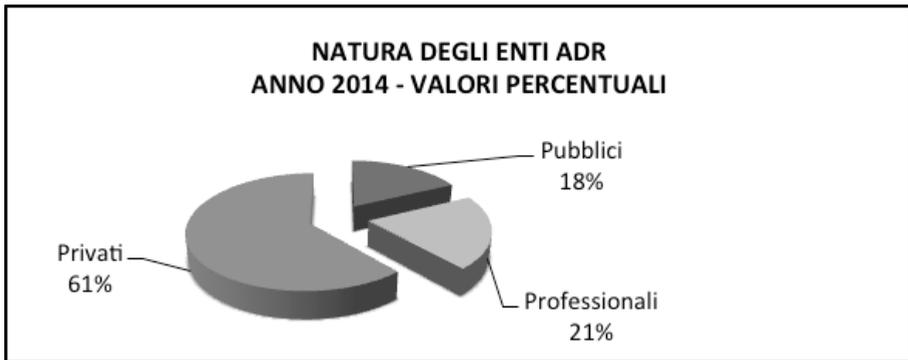
Dal punto di vista della **natura dell'ente** che offre servizi di arbitrato, mediazione, conciliazione, negoziazione paritetica e riassegnazione dei nomi a dominio, mentre, in passato, era emersa una preferenza per gli enti pubblici - basti pensare che le Camere di Commercio hanno rappresentato, per anni, il punto di riferimento principale nell'ambito della gestione sia dell'arbitrato sia della conciliazione - ed essi rappresentavano più della metà di tutti i Centri ADR rilevati, a seguito dell'introduzione del D.lgs. 28/2010 la situazione è assai cambiata, in quanto, vi è stata un'equiparazione di centri pubblici e privati ed un forte incentivo alla creazione di questi ultimi, così nel 2014, prima dell'inserimento completo nel nuovo Registro:

| CENTRI ATTIVI - ANNO 2014 | PRIVATI | PUBBLICI | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------|----------------------|
| | | | ORDINI PROFESSIONALI |
| ARBITRATO AMMINISTRATO di cui: - al di fuori delle CCIAA - presso le CCIAA | 47 | 82 4 78 | 30 |
| MEDIAZIONE AMMINISTRATA di cui: - al di fuori delle CCIAA - presso le CCIAA | 613 | 94 7 87 | 204 |
| CONCILIAZIONE AMMINISTRATA di cui: - al di fuori delle CCIAA - presso le CCIAA | 4 | 4 2 2 | 1 |
| CONCILIAZIONE PRESSO I CORECOM | | 21 | |
| NEGOZIAZIONE PARITETICA | 32 | 2 | |
| RIASSEGNAZIONE DEI NOMI A DOMINIO | 4 | 1 | |
| TOTALE | 700 | 204 | 235 |



- i soggetti **privati (700) rappresentano il 61% del totale dei Centri ADR rilevati e sono costituiti soprattutto da Organismi di Mediazione, per l'87,6% di essi.** Gli enti privati, anche nel 2014, come già nel 2013, appaiono in diminuzione, se, infatti, nel 2011-2012 erano 736, pari al 63,1%, a fronte della diminuzione degli Organismi di Mediazione, a seguito dell'intervento della Corte Costituzionale, compensato dalla crescita delle Camere Arbitrali, nel 2013 sono scesi a 709, -3,7%, pari al 62,4% e nel 2014 sono scesi ulteriormente a 700, -1,3%;

- **i centri pubblici:**
 - **gli ordini professionali (235) pari al 21% del totale**, in aumento, +8,3%, rispetto al 2013 in cui erano 217 e costituivano il 19% del totale, e sono notevolmente presenti tra gli Organismi di Mediazione ed in crescita nel campo dell'arbitrato. Approfondendo il dato, si nota come nel 2014, come già nel 2013, alcuni ordini professionali, i Commercialisti, ma anche gli avvocati hanno cancellato i loro Organismi dal Registro degli Organismi di Mediazione (-3 ciascuno), insieme ai medici, geometri, architetti, periti e notai (-1 ciascuno), mentre gli stessi Ordini hanno creato, negli anni, Camere Arbitrali (25 dell'Ordine degli Avvocati, 3 dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e dei Revisori Contabili, 1 dell'Ordine degli Ingegneri e 1 del Collegio dei Geometri). Se si osserva la composizione degli enti ADR espressione degli Ordini Professionali, nel 2014, si nota che quasi due terzi sono costituiti presso gli Ordini degli avvocati, 59%, il 21,7% presso gli Ordini dei Commercialisti, 6,4% presso i Collegi dei geometri e il 5,5% presso l'Ordine degli ingegneri, mentre i rimanenti sono divisi tra tutti gli altri ordini;
 - **gli enti pubblici, non ordini professionali, (204), pari al 18%**, appaiono in diminuzione del -3,3% rispetto al 2013, quando erano 211 e rappresentavano il 18,6% del totale. A tale riguardo, è possibile osservare l'importante ruolo delle Camere di Commercio nel settore ADR, basti pensare che su 204 enti pubblici rilevati, ben 167 sono costituite da CCIAA (78 Camere Arbitrali, 87 CCIAA iscritte nel Registro degli Organismi di Mediazione, 2 che offrono solo servizi di conciliazione e 1 risolutore dei nomi a dominio) pari all'81,9% di tutti gli enti pubblici non professionali rilevati.



Per quanto riguarda, infine, le **materie** di cui si occupano i vari Centri:

- sono **generici** i servizi di arbitrato e di mediazione istituiti presso le Camere di Commercio o presso gli Ordini Professionali e quasi la totalità degli enti iscritti nel Registro di Mediazione, pari al 92% di tutti gli enti ADR;
- possono essere definiti come **settoriali** (8%), gran parte dei servizi di conciliazione, non iscritti al Registro degli Organismi di Mediazione, i Corecom, alcune delle Camere Arbitrali, non aderenti al sistema delle Camere di Commercio, parte delle quali di tipo merceologico o, comunque, dirette a dirimere le controversie nascenti da un settore determinato, tutti i servizi di negoziazione paritetica, che sono istituiti sulla base di accordi tra le imprese e le associazioni di consumatori e i Risolutori delle controversie relative ai nomi a dominio. Tra le specializzazioni risultano, soprattutto, le telecomunicazioni, i settori bancari/finanziari, i merceologici, l'informatica, l'energia e l'immobiliare.

Rispetto al 2013 - pur tenendo conto del mancato aggiornamento della negoziazione paritetica, della quale non sono pervenuti i dati e che, invece, sulla base dell'andamento positivo registrato negli ultimi anni, presumibilmente avrebbe determinato una crescita maggiore dei Centri ADR - si registra, in realtà, una lieve crescita di essi (+0,2%). La crescita così contenuta appare ricollegabile, principalmente, al venir meno dei Centri di Mediazione/conciliazione, pari al -1,9%, conseguenza per due terzi, della cancellazione dei centri privati, e per un terzo, dei centri pubblici e professionali, non compensata

dalle nuove iscrizioni che, a seguito dell'intervento della Corte Costituzionale del 2012, proseguono a ritmi assai blandi, anche se occorre segnalare che appare in netta controtendenza l'aumento del numero di sedi secondarie degli enti già iscritti. Tuttavia, al fine di poter disporre di un quadro definitivo sulla situazione degli Organismi di Mediazione, occorrerà attendere il loro completo inserimento nel nuovo Registro, disponibile sul sito del Ministero da primavera 2015, a seguito della circolare 18 settembre 2014 e che prevede il conferimento dei dati solo online, ma che al momento della stesura della presente ricerca comprende 602 Centri sui 1.141 iscritti a fine 2014.

In ogni caso, la contrazione degli Organismi di Mediazione è compensata dalla crescita delle Camere Arbitrali: le quali, diminuiscono, per quanto riguarda quelle espressione delle Camere di Commercio -7%, in quanto alcune vengono meno, non sostituite completamente dalle nuove che vengono istituite, mentre altre tendono sempre di più ad offrire i servizi in convenzione, mentre crescono quelle esterne al circuito camerale, passando da 56 a 81, +44,6%, grazie alla crescita delle Camere Arbitrali espressione degli Ordini professionali. Ciò appare collegato sicuramente ad una certa delusione nei confronti della mediazione, specie a ridosso della sentenza della Corte Costituzionale, ma presumibilmente anche all'attenzione verso l'arbitrato presso gli Ordini professionali, suscitato dall'entrata in vigore della previsione, che purtroppo non ha tenuto conto dell'esperienza dell'arbitrato amministrato, di un arbitrato in chiave deflattiva (conversione in legge 10 novembre 2014, n. 162 del decreto legge 12 settembre 2014, n. 132), ovvero della possibilità, con istanza congiunta delle parti, di trasferire le cause non assunte in decisione per il primo grado o per quello di appello, relative a diritti disponibili, in sede di arbitrato *ad hoc*, con nomina degli arbitri da parte delle parti stesse o del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati. Tornando alle Camere Arbitrali espressione degli Ordini Professionali, occorre rammentare che la presente ricerca, non solo ha rilevato che molte di esse erano venute meno negli anni (nella prima edizione della ricerca, ben 6, anche se non solo espressione dell'avvocatura, di quelle delle quali si aveva avuto notizia, erano risultate inattive e per lungo tempo ne sono state registrate come attive, un numero assai contenuto: circa 6), ma, benché esse non abbiano mai aderito alla ricerca, sembrano fare molta fatica

negli anni ad operare, come se gli stessi appartenenti agli ordini non si rivol-gessero agli stessi per la gestione degli arbitrati, a differenza di quanto avve-nuto, invece, con la mediazione dove gli organismi espressione degli Ordini, soprattutto degli avvocati, hanno sviluppato una notevole mole di procedure proprio su attivazione dei propri iscritti.

2.2 La diffusione della giustizia alternativa in Italia nel 2014: numero delle domande, loro tipologia, durata e valore delle procedure

Per quanto riguarda il secondo obiettivo della presente ricerca, ovvero, **quan-tificare il numero di domande** di arbitrato, mediazione, conciliazione e ri-assegnazione dei nomi a dominio presentate ai Centri censiti, **individuando anche le caratteristiche salienti delle procedure da esse nascenti**, i dati relativi al 2014 sono riassunti nella tabella che segue:

| | DOMANDE Valori assoluti 2014 | DOMANDE Valori percentuali 2014 | DOMANDE Valori assoluti 2013 | DOMANDE Valori percentuali 2013 |
|----------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ARBITRATO AMMINISTRATO | 713 | 0,27% | 777* | 0,59% |
| MEDIAZIONE AMMINISTRATA | 179.587 | 67,26% | 41.604 | 31,38% |
| CONCILIAZIONE CORECOM | 86.670 | 32,46% | 71.755 | 54,12% |
| NEGOZIAZIONE PARITETICA** | | | 18.395 | 13,88% |
| RIASSEGNAZIONE NOMI A DOMINIO | 36 | 0,01% | 46 | 0,03% |
| Totale | 267.006 | | 132.577 | |

* Dato modificato rispetto al Settimo Rapporto sulla Giustizia alternativa in quanto sono stati inseriti i dati dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, pubblicati successivamente.

** I dati sulla negoziazione paritetica non sono aggiornati, in quanto al momento della stesura della presente ricerca, non risulta ancora pubblicata la Relazione di Consumer's Forum.

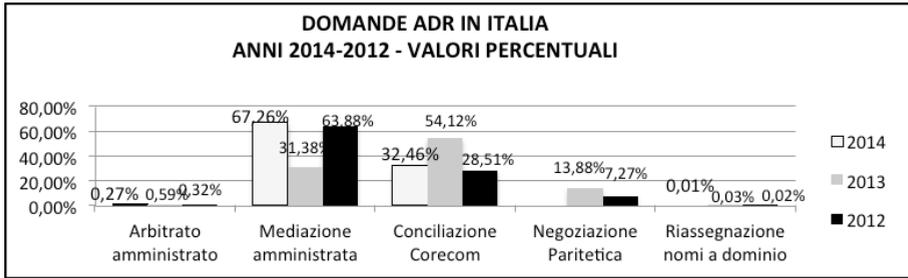
Come preannunciato, la presente edizione del Rapporto non contiene i dati relativi all'attività di risoluzione/prevenzione delle Authority, né dell'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria, ma solo dell'attività della Camera di Arbitrato

e Conciliazione della Consob, del Servizio di Conciliazione dell’Autorità del Gas, dell’Energia Elettrica e dei Servizi idrici (AEEGSI), nonché dell’Arbitro Bancario Finanziario, riassunti brevemente nella tabella riportata di seguito:

| | TIPOLOGIA DI PROVVEDIMENTI | NUMERI 2014 | 2014/2013 % | NUMERI 2013 |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|-----------------|-----------------------|
| CAMERA DI ARBITRATO E CONCILIAZIONE DELLA CONSOB | CONCILIAZIONI ARBITRATO | 121 0 | -25,3% -100% | 162 1 |
| AUTORITÀ DEL GAS DELL’ENERGIA ELETTRICA E SERVIZI IDRICI | CONCILIAZIONI ARBITRATO | 1.429 0 | +117% | 658 [*] 0 |
| OMBUDSMAN – GIURÌ BANCARIO | RICORSI PRESENTATI RICORSI DEFINITI | 949 939 | -12% -7,7% | 1.079 1.017 |
| ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO | RICORSI | 11.237 | +43% | 7.862 |

* Il Servizio di Conciliazione Clienti Energia dell’Authority è entrato in vigore ad aprile 2013.

Tornando invece **alle domande di ADR**, riportate nella prima tabella, quelle **registrate nel 2014 sono state 267.006, oltre il doppio (+101,4%) rispetto alle 132.577 del 2013** e sarebbero state ancora di più, sia se si fossero aggiunte sia le domande relative alla negoziazione paritetica, la cui relazione annuale non risulta ancora pubblicata al momento della chiusura della presente ricerca, sia se fossero state conteggiate anche le 115.423 domande di mediazione ricevute da un Organismo di Mediazione definito, dalla Direzione Generale Statistica del Ministero della Giustizia, un “*outlier statistico*” per i dati che porta, e che come tali sono stati espunti dal conteggio globale, che avrebbero portato la somma totale delle domande di ADR alla considerevole cifra mai raggiunta di 382.429.



Appare evidente che **le domande di ADR sono il doppio rispetto all'anno precedente** esclusivamente per il fatto che, nel 2014 la **mediazione obbligatoria è tornata a pieno regime**, mentre a fine 2012 era stata abrogata dalla Corte Costituzionale, per eccesso di delega, ed era stata reintrodotta solo a fine 2013 con il c.d. “decreto del fare”. Nel 2014, con 179.587 domande pari al 67,26% la mediazione civile commerciale torna, infatti, ai valori del 2012, quando con 154.879 domande rappresentava il 63,88% di tutte le istanze ADR rilevate in Italia, vantando una crescita del +331,7%, rispetto al 2013 anno in cui la mediazione, per gran parte dell'anno solo volontaria, era crollata a 41.604 e rappresentava il 31,38% di tutte le domande rilevate. **È anche interessante rilevare come la mediazione risulti in crescita anche rispetto al 2012 (+16%), anno in cui era in vigore la mediazione obbligatoria, che annoverava tra le materie condizione di procedibilità il risarcimento del danno da veicoli e natanti, che da solo rappresentava il 20,5% di tutte le domande di mediazione e che non è stato più ripresentato tra le materie di mediazione obbligatoria del “decreto del fare”, che ha reintrodotta la mediazione obbligatoria a settembre 2013.**

La tabella che segue illustra le domande di mediazione, in numeri assoluti e percentuali su tutte le domande ADR, dal 2010, anno in cui è stato emanato il D.lgs. 28/2010 fino al 2014.

| | 2014 | 2014/13 % | 2013 | 2012/13 % | 2012 | 2012/11 % | 2011 | 2011/10 % | 2010 |
|----------------------------|---------|-----------|--------|-----------|---------|-----------|--------|-----------|--------|
| Domande Mediazione* | 179.587 | +331,7% | 41.604 | -73% | 154.879 | +154,7% | 60.810 | +228% | 18.525 |
| Percentuale su domande ADR | 67,26% | | 31,38% | | 63,88% | | 43% | | 21,5% |

* Per l'anno 2010 sono ricomprese anche alcune conciliazioni.

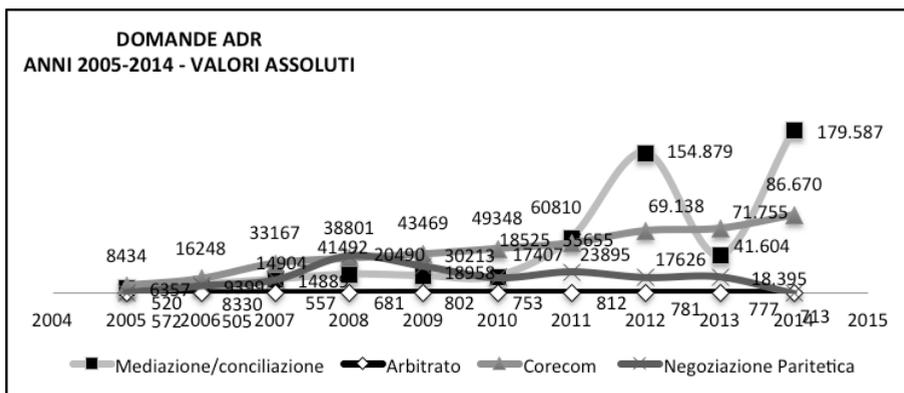
A parte la variabilità della mediazione, dovuta alle alterne vicende legislative/giudiziarie, **le domande delle altre forme di ADR**, monitorate dalla presente ricerca, risultano nel 2014, sostanzialmente **confermare il loro trend**: in crescita la conciliazione presso i Corecom, con il +20,8%, mentre l'arbitrato e la riassegnazione dei nomi a dominio, appaiono in diminuzione (rispettivamente -8,2% l'arbitrato e -22% la riassegnazione dei nomi a dominio), ma all'interno di un *range* che permane stabile negli anni.

| | DOMANDE 2014 | % 2014/2013 | DOMANDE 2013 | % 2013/2012 | DOMANDE 2012 | % 2012/2011 | DOMANDE 2011 |
|----------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|----------------------------------|
| ARBITRATO AMMINISTRATO | 713 | -8,2% | 777* | -0,51% | 781 | -3,8% | 812 |
| MEDIAZIONE AMMINISTRATA | 179.587 | +331,7% | 41.604 | -73% | 154.879 | +154,7% | 60.810 da marzo a dicembre |
| CONCILIAZIONE CORECOM | 86.670 | +20,8% | 71.755 | +3,8% | 69.138 | +24,2% | 55.655 |
| NEGOZIAZIONE PARITETICA** | | | 18.395 | +4,3% | 17.626 | -26% | 23.895 |
| RIASSEGNAZIONE NOMI A DOMINIO | 36 | -22% | 46 | +12,2% | 41 | -12,7% | 47 |
| TOTALE | 267.006 | +101,4% | 132.577 | -45,34% | 242.465 | +71,6% | 141.219 |

* Dato modificato rispetto al Settimo Rapporto sulla Giustizia alternativa in quanto sono stati inseriti i dati dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, pubblicati successivamente.

** I dati della negoziazione paritetica non sono stati aggiornati in quanto non è stata, al momento della stesura della presente ricerca, pubblicata l'indagine di Consumer's Forum relativa al 2014.

Dall'osservazione del grafico e della tabella, che seguono, si può però facilmente rilevare anche che, mentre la conciliazione presso i Corecom registra una crescita costante negli anni, che prosegue nonostante tutti i Corecom abbiano ormai ricevuto le deleghe per la conciliazione, grazie, quindi, proprio all'aumento dell'attività sviluppata da ciascuno di essi, similmente, la mediazione civile, che si attestava intorno ai 20.000 casi, quando era volontaria, risulta in crescita esponenziale grazie alla previsione della domanda di mediazione stessa come condizione di procedibilità della fase giudiziale ed in crollo nel periodo in cui tale previsione è stata abrogata; infine, l'arbitrato, e la riassegnazione dei nomi a dominio, pur registrando un andamento più altalenante, ormai da anni, gravitano intorno agli stessi numeri: tra i 700 e gli 800 casi l'arbitrato amministrato, tra i 40 e i 50 la riassegnazione dei nomi a dominio.



| DOMANDE | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------------------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|
| ARBITRATO AMMINISTRATO | 520 | 505 | 557 | 681 | 802 | 753 | 812 | 781 | 777 | 713 |
| - al di fuori delle CCIAA | 116 | 84 | 122 | 195 | 171 | 137 | 240 | 211 | 114 | 96 |
| - presso le CCIAA | 404 | 421 | 435 | 486 | 631 | 616 | 572 | 570 | 663 | 617 |
| MEDIAZIONE AMMINISTRATA | 6.357 | 9.399 | 14.889 | 20.490 | 18.958 | 18.525 | 60.810 | 154.879 | 41.604 | 179.587 |
| - al di fuori delle CCIAA | 53 | 73 | 706 | 244 | 316 | 1.138 | 43.258 | 135.973 | 29.125 | 157.069 |
| - presso le CCIAA | 6.304 | 9.326 | 14.183 | 20.246 | 18.642 | 17.387 | 17.552 | 18.906 | 12.479 | 22.518 |
| CONCILIAZIONE CORECOM | 8.434 | 16.248 | 33.167 | 38.801 | 43.403 | 49.348 | 55.655 | 69.138 | 71.755 | 86.670 |
| NEGOZIAZIONE PARITETICA | 572 | 8.330 | 14.904 | 41.492 | 30.213 | 17.407 | 23.895 | 17.626 | 18.395 | N.D. |
| RIASSEGNAZIONE NOMI A DOMINIO | 33 | 40 | 32 | 38 | 30 | 50 | 47 | 41 | 46 | 36 |
| TOTALE | 15.916 | 34.522 | 63.549 | 101.502 | 93.406 | 86.083 | 141.219 | 242.465 | 132.577 | 267.006 |

Le tipologie di procedure ADR maggiormente diffuse, ovvero, la conciliazione del Corecom e la mediazione civile commerciale, entrambe obbligatorie, rappresentano nel 2014, addirittura il 99,7% dei casi (contro l'85,5% del totale delle procedure rilevate nel 2013 ed ancora in crescita rispetto al 92,4% nel 2012), anche se sono assai diverse tra loro. La mediazione civile commerciale può essere, infatti, anche facoltativa, demandata dal giudice o derivante da clausola, l'obbligatorietà riguarda solo alcune materie ed è stata reintrodotta per un tempo determinato, prevede un primo incontro informativo, inoltre, viene svolta, a pagamento, da enti pubblici o privati che predispongono un loro regolamento nel rispetto della disciplina. La conciliazione presso i Corecom è, invece, relativa esclusivamente al contenzioso telefonico, è gratuita e svolta,

secondo una procedura disciplinata da una delibera dell'AGCOM, presso tali organismi pubblici diffusi in tutti i capoluoghi di Regione oppure anche presso le Camere di Commercio o secondo i protocolli di negoziazione paritetica. Le altre forme di giustizia ADR, quali l'arbitrato amministrato e la riassegnazione dei nomi a dominio, per le quali non è stata prevista l'obbligatorietà (vietata per l'arbitrato), né alcuna forma di incentivazione, rimangono ancora assai contenute, sia in termini assoluti che percentuali, rappresentando insieme poco meno dello 0,3% di tutte le domande rilevate.

Un discorso a parte merita la negoziazione paritetica, della quale purtroppo non è stato possibile fornire dati aggiornati, la quale si sviluppa grazie a protocolli di intesa tra imprese e associazioni dei consumatori e che, in genere, si posiziona al terzo posto per numero di domande, anche se risulta in gran parte legata anch'essa alla conciliazione obbligatoria, ovvero a quella in materia di telefonia, che può essere svolta, come indicato, oltre che presso i Corecom, anche presso le imprese che hanno adottato protocolli di negoziazione paritetica, ma anche a quella del settore energetico e che costituisce uno strumento assai utile per affrontare alcune emergenze che sviluppano controversie seriali (emergenza neve, blackout elettrico e così via).

La tabella che segue permette di riassumere brevemente anche **l'esito delle procedure**:

| 2014 | DOMANDE | DURATA MEDIA (gg) | VALORE MEDIO (€) | ESITI |
|-------------------------------|---------|-----------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------|
| ARBITRATO AMMINISTRATO | 713 | 197 | 177.060 | Lodo 51% Transazione 29% Rinuncia 10% Pendenti 10% |
| MEDIAZIONE AMMINISTRATA | 179.587 | 63 se aderente comparso 83 se non comparso | 110.556 | Adesione 40,5% Accordo su adesioni 24,4% |
| CONCILIAZIONE CORECOM | 86.670 | 58 | 610 | Accordi 79% No Accordi 21% |
| RIASSEGNAZIONE NOMI A DOMINIO | 36 | 40 | 1.500 | Accolto 72% Respinto 8% Estinto 14% |

Rispetto alle altre forme di ADR rilevate si riportano di seguito gli esiti:

| | DOMANDE 2014 | ESITI | CONCLUSIONI |
|----------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CAMERA DI ARBITRATO E CONCILIAZIONE DELLA CONSOB | CONCILIAZIONI 121 | Inammissibili 3 (2,4%) Pendenti 8 (6,6%) Avviati 110 (91%) di cui: • 47 senza adesione (43%) • 11 in attesa di risposta (10%) | 52 con adesione dell'intermediario (47%), di cui: • 17 accordo (32,7) • 26 no accordo (50%) • 9 ancora pendenti (17,3%) |
| AUTORITÀ DEL GAS DELL'ENERGIA ELETTRICA E SERVIZI IDRICI | CONCILIAZIONI 1.429 | Inammissibili 22% Ammessi 78 % | 41% con adesione dell'operatore, di cui: • 89% accordo |
| OMBUDSMAN - GIURÌ BANCARIO | RICORSI 949 | Ricorsi definiti 939 (99%), di cui: • 761 inammissibili (81%) • 9 archiviati per inattività dei ricorrenti (1%) | 165 ricorsi ammessi (18%), di cui: • 96 a favore del cliente (58%) • 69 a favore della banca intermediario (42%) |
| ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO | RICORSI 11.237 | Irricevibili 494 (4,4%) Estinti 274 (2,4%) | 8.563 ricorsi decisi (76,2%), di cui: • 2.797 accoglimento totale o parziale cliente (32,7%) • 2.929 cessazione materia del contendere (34,2%) • 2.827 respinti (33,1%) |

Analizzando le tabelle che precedono, è possibile constatare che la giustizia alternativa ha saputo conquistarsi negli anni un suo spazio stabile e di qualità, in termini di numero di domande - in crescita o quantomeno stabili all'interno di un *range*, comunque, significativo -, di tempi davvero contenuti e di esiti delle stesse. Tuttavia, come anticipato in premessa, se la giustizia alternativa viene interpretata solo in termini deflattivi o di disincentivazione del ricorso al giudice togato e viene, pertanto, posta a confronto con i numeri della giustizia ordinaria, si rischia di perderne le peculiarità e di penalizzarla grandemente nel confronto. Mentre la giustizia alternativa merita una sua valutazione sia come strumento in sé, diverso dalla giustizia togata, sia quale forma d'incentivazione dell'accesso alla giustizia, in quelle ipotesi in cui potrebbe essere antieconomico rivolgersi al giudice togato o quando vi sono altri interessi in gioco da perseguire, quali la riservatezza o la relazione tra le parti (come nella

mediazione), o si desidera la decisione di un terzo specializzato e la pronuncia di una decisione pressoché definitiva (come nell'arbitrato), sia, infine, quale forma di realizzazione del principio di sussidiarietà della giurisdizione, che vede il rivolgersi al giudice togato come l'ultima *chance* a disposizione di chi voglia far valere i propri diritti.

In altri termini, dopo anni di sviluppo e avendo maturato una significativa esperienza, sicuramente ancora suscettibile di miglioramento, è forse arrivato il tempo che la giustizia alternativa si emancipi dal raffronto e che le si riconosca una sua dignità autonoma, indipendentemente dal fatto di costituire un'alternativa numerica alla giustizia ordinaria.

Al di là del fatto che non è ancora del tutto prevedibile l'effetto che potrà avere, in termini di domande, il venir meno della previsione dell'obbligatorietà della mediazione, appare evidente che la giustizia alternativa ha, infatti, ormai faticosamente conquistato un ruolo significativo e stabile nel panorama della giustizia. Tuttavia, al di là della significativa crescita delle domande di mediazione, strettamente collegata alle vicende della previsione dell'obbligatorietà del tentativo, che conferma ancora una volta l'importanza della previsione normativa per incentivare l'istituto, è forse ingenuo e pericoloso attendersi crescite progressive esponenziali nel numero di domande negli anni. L'irresistibile diffusione della mediazione (per parafrasare il noto articolo con cui Bastard - Cardia Voneche accolsero, negli anni '90, la mediazione familiare¹³), così come dell'arbitrato amministrato e della riassegnazione dei nomi a dominio forse non avverranno mai, ma ciò non significa per questo il fallimento di tali strumenti, di cui anzi, l'esperienza di questi anni ha permesso di apprezzarne il valore e le peculiarità.

Quanto precede, permette di formulare un'altra riflessione, relativa all'opportunità della previsione dell'obbligatorietà, che nel caso della conciliazione Corecom e della mediazione civile commerciale porta a numeri davvero significativi, considerato che sviluppano il maggior numero di domande e che insieme rappresentano, addirittura il 99,7% di tutte le domande registrate nel 2014. Analizzando i dati riportati nella tabella, si può osservare che **nel caso**

¹³ B. Bastard e L. Cardia Voneche, L'irresistibile diffusione de la médiation familiale, in *Annales de Vaucresson*, 29, 1989, p. 171

della mediazione la percentuale di adesione è pari al 40,5%, mentre nel Corecom la percentuale relativa alla comparizione della parte chiamata è pari al 95,3% (sia pure sul campione dei 12 Corecom che hanno aderito alla presente ricerca o di cui è stato possibile reperire i dati dalle Relazioni specifiche, non risultando tale dato nella Relazione AGCOM 2015), mentre gli **accordi in mediazione** vengono raggiunti nel 24,4% degli incontri tenuti e presso i Corecom, quasi nel triplo dei casi, pari al 79%. Tuttavia, si può notare come, mentre la percentuale di accordi sul totale delle domande presentate nel 2014 è pari al 10% nella mediazione, nella conciliazione presso i Corecom è pari al 60%.

| ANNO 2014 | DOMANDE | ADESIONE SU DOMANDE | ACCORDI | ACCORDI SU ADESIONI | ACCORDI SU DOMANDE TOTALI |
|-----------------------|---------|---------------------|---------|---------------------|---------------------------|
| MEDIAZIONE | 179.587 | 40,5% | 17.747 | 24,4% | 10% |
| CONCILIAZIONE CORECOM | 86.670 | 95,3% | 52.314 | 79% | 60% |

Sembra quindi, potersi concludere che nel caso della mediazione, il ritorno alla previsione dell'obbligatorietà ha imposto, nuovamente, alle parti, agli operatori del settore, ai professionisti ed all'opinione pubblica di fare i conti con essa, triplicando il numero di domande, che hanno portato allo sviluppo di una prassi e di una giurisprudenza sempre più consistenti in materia e che cominciano ad essere paragonabili ai numeri del contenzioso civile: **il numero di procedimenti iscritti presso i Tribunali ordinari relativi ai codici inerenti la mediazione è stato nel 2014 195.273** **assai vicino alle 179.587 domande di mediazione ed in diminuzione del -15% rispetto al 2013 anno in cui erano 228.870, presumibilmente proprio per l'effetto della mediazione obbligatoria.**

Tuttavia, il dato relativo all'incremento della percentuale di adesione, sicuramente molto significativo nel 2014 (dal 32,4% del 2013 al 40,5 del 2014), ma pur sempre penalizzante in quanto in due procedure su tre la parte chiamata non aderisce, non corrisponde ad un altrettanto significativo effetto sulla percentuale di accordi (che anzi, si riducono dal 42,4% del 2013 al 24,4% del 2014, su dati complessivi e che crescono fino al 47%, ma solo su dati rilevati

a campione relativi a coloro che proseguono oltre il primo incontro) e ancora meno sul rapporto tra numero di domande annuali e accordi raggiunti (pari al 10% nel 2014, in lieve diminuzione rispetto al 13,8% del 2013, anno in cui però la mediazione volontaria, che raggiunge una maggior percentuale di accordi, è stata in vigore per gran parte dell'anno senza la mediazione obbligatoria), portano così a comporre un quadro complessivo in cui accanto alle luci permangono ancora alcune ombre.

Di conseguenza, pur riconoscendo che l'introduzione della mediazione obbligatoria ha aumentato esponenzialmente il numero di domande, permangono dubbi in merito, da un lato, all'efficacia del primo incontro informativo sull'effettiva diffusione della conoscenza della mediazione e sull'incremento degli accordi e, dall'altro, sul reale cambiamento culturale rispetto alla mediazione come strumento di risoluzione delle controversie, che deriva dalla forte penalizzazione in termini di diffusione della mediazione volontaria quando è in vigore quella obbligatoria, effetto proseguito anche quando quest'ultima era stata abrogata; dalla mancata adesione alle procedure che continua a rappresentare il 56,7% delle domande, senza che i vari interventi legislativi siano riusciti ad invertire la tendenza; dalla percentuale di accordi raggiunti che rimane maggiore per le mediazioni volontarie, con la conseguenza di chiedersi cosa accadrà allo scadere del termine di quattro anni indicato dal "decreto del fare" per la mediazione come condizione di procedibilità.

In effetti, osservando i dati che precedono, sembra che venga premiata la conciliazione presso i Corecom che, per come è congeniata (basso valore economico, gratuità della procedura, diffusione uniforme sul territorio, gestione da parte dell'ente pubblico, previsione normativa di obbligatorietà e materia relativa ad un settore ad alto contenzioso) rappresenta forse maggiormente uno strumento di facilitazione dell'accesso alla giustizia da parte di cittadini ed imprese, che altrimenti, presumibilmente non ricorrerebbero altrove e che, come tale, appare di successo.

Mentre la mediazione civile commerciale - per come, invece, è stata strutturata (equiparazione nella gestione delle procedure tra enti pubblici e privati che, quindi, offrono tale servizio a pagamento; condizione di procedibilità della domanda giudiziale per alcune materie che non corrispondono a quelle nelle

quali tradizionalmente si sviluppava la mediazione volontaria e che conducono ad una percentuale di accordi inferiore a quella prevista per la mediazione volontaria; individuazione di incentivi, di dubbia efficacia, volti a favorire la partecipazione della parte chiamata; meccanismi di ripartizione dei costi che sembrano disincentivare più che favorire la conclusione degli accordi, come la previsione di una percentuale di aumento delle indennità nel caso di successo della mediazione) - è stata introdotta, fin da subito, dal legislatore come strumento deflattivo della giustizia, se non addirittura, come mezzo per disincentivare il ricorso al giudice togato, con la conseguenza di penalizzarla notevolmente nel raffronto con essa.

Infatti, intendere la mediazione come strumento deflattivo ha comportato il continuo raffronto tra i suoi numeri e quelli della giustizia ordinaria, in termini di domande complessive (rispetto ai dati del contenzioso presentato in Tribunale) e numero di accordi (strettamente schiacciato sulle procedure concluse positivamente, senza tener conto ad esempio degli accordi che avvengono fuori dall'incontro, o di quanti magari rinunciano ad andare in giudizio dopo la mediazione), raffronto che si continua a concludere a svantaggio per la mediazione e che rischia di affossarla, in quanto non permette di coglierne l'importanza come strumento in sé, indipendentemente dal suo effetto deflattivo.

Lo stesso vale, presumibilmente per l'arbitrato e la riassegnazione dei nomi a dominio, che con la loro percentuale più o meno stabile di procedure, rappresentano un valore in sé, costituito dal fatto di adire un terzo specializzato in materia, di ottenere con costi e tempi contenuti una decisione pressoché definitiva, secondo una procedura monitorata da un'istituzione, che rischia però di sparire nel raffronto con i dati della giustizia.

Passando ora all'esame riassuntivo delle varie tipologie di strumenti ADR e rinviando per l'approfondimento alle sezioni relative, **nel 2014 le domande di mediazione sono state 179.587, collocandosi al primo posto e superando la conciliazione presso i Corecom, raggiungendo, così, la quota di 67,26% di tutte le domande ADR rilevate**, a causa del ritorno dell'istituto come condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Tuttavia, si segnala che **il ripristino della mediazione obbligatoria, sia pure a termine e con l'intento di diffondere la cultura della mediazione ha so-**

stanzialmente cancellato nuovamente la mediazione volontaria (83,8% dei casi, obbligatoria, contro il 10%, volontaria, invertendo quanto avvenuto nel 2013, per la maggior parte di quale anno, come accennato, la mediazione obbligatoria era stata abrogata e rappresentava il 57,5% delle domande, mentre la volontaria, il 41,9%) e, quindi, bisognerà verificare se riuscirà a perseguire tale ambizioso obiettivo culturale, in quanto, il numero di domande risulta sempre strettamente collegato alla vigenza dell'obbligo legislativo, ma quest'ultimo non sembra in alcun modo fare da volano alle altre tipologie di mediazione. Ciò vale anche per **la mediazione c.d. "delegata" che nel 2014, a seguito delle modifiche introdotte dal c.d. "decreto del fare", appare sicuramente in crescita** (5,6% rispetto al 2% del 2013), **ma che costituisce pur sempre una realtà limitata.**

Per quanto riguarda le **materie**, le mediazioni si sviluppano soprattutto nei **contratti bancari (25,1%)**, nei **diritti reali (13,1%)**, nella **locazione (11,6%)**, nel **condominio (10,7%)**, nel **risarcimento del danno da responsabilità medica (6,7%)** e nei **contratti assicurativi con il 6%.**

Si segnala, però, il fatto che l'11,9% di tutte le domande di mediazione - presumibilmente le volontarie e da clausola - confluisca nella voce "altro", e sarebbe interessante approfondire a quali ipotesi si riferiscano, anche per valutare la opportunità della scelta del legislatore nell'individuare le materie per le quali la mediazione è condizione di procedibilità. In altre parole, sarebbe importante controllare in quali casi cittadini ed imprese si rivolgano spontaneamente alla mediazione e se si tratta delle medesime materie che avevano portato allo sviluppo della mediazione volontaria e che, si rammenta, riguardavano controversie relative alle telecomunicazioni, al commercio, all'edilizia, al turismo ed al diritto societario.

Il **valore medio** delle procedure è di **€ 110.556** e la **durata** della procedura è pari a 63, qualora l'aderente sia comparso e non sia stato raggiunto un accordo, mentre si confermano gli 83 giorni (nel 2013 erano 82) nel caso in cui l'accordo sia stato raggiunto, in entrambi i casi un periodo di tempo davvero assai contenuto e la cui ulteriore contrazione è dovuta sicuramente alle modifiche procedurali introdotte dal c.d. "decreto del fare", rispetto al D.lgs. 28/2010.

I dati aggregati forniti dal Ministero non permettono di affermare con certezza se il primo incontro informativo, introdotto con il "decreto del fare", raggiunga due

degli obiettivi per i quali è stato creato, ovvero, da un lato, permettere alle parti che non conoscono l'istituto o che non sanno valutare se valga la pena di utilizzarlo per la loro controversia, di avere un incontro con l'altra parte e il mediatore al fine affrontare questi aspetti e assumere una decisione consapevole, e dall'altro lato, promuovere la diffusione dell'istituto, incrementando la percentuale di accordi. Per quanto, si ripete, i dati non siano del tutto chiari al riguardo, sembrerebbe che il primo obiettivo conoscitivo sia stato, in parte, raggiunto con l'aumento della percentuale di adesione (da 32,4% del 2013 a 40,5% del 2014), mentre il secondo, di diffusione dello strumento e di percentuale di accordi, meno (da 42,4% del 2013 a 24,4% del 2014). Anche se, occorre tenere presente che la contenuta percentuale di accordi, dipende dal fatto che vi sono molti accordi che sfuggono alle statistiche perché vengono raggiunti fuori dall'incontro di mediazione, ma grazie al fatto che esso sia stato promosso, e anche perché molte parti decidono di aderire per assolvere la condizione di procedibilità, ma senza alcun interesse a raggiungere un accordo, pertanto, con una disponibilità solo apparente a conoscere l'istituto. Rispetto agli **esiti**, vengono confermate le tendenze, già rilevate in passato, secondo le quali la **percentuale d'accordo** è molto più elevata nel caso della mediazione volontaria. Tuttavia, nel 2014, data la presenza dell'incontro informativo, occorre indagare i procedimenti in cui le parti proseguono oltre il primo incontro ed in questo caso la percentuale di accordo raggiunto risulta, addirittura, in crescita rispetto al passato: volontaria 67%, obbligatoria 45% e demandata dal giudice 33%.

Infine, dai dati del Ministero, sembrerebbe ancora una volta emergere una tendenza che vede sviluppare le adesioni alle mediazioni e gli accordi, soprattutto nei rapporti di durata e in controversie nelle quali le parti sono unite da relazioni anche personali ed in cui abbiano, prevedibilmente, un interesse a raggiungere un accordo, proprio in considerazione della fitta e preesistente rete di rapporti¹⁴. Precisamente, nelle successioni l'adesione è pari a due do-

¹⁴ Confermando quanto rilevato in una ricerca qualitativa su 10 casi di mediazione svolti presso la Camera Arbitrale di Milano: V. Bonsignore, *Dalla Camera Arbitrale di Milano la prima ricerca su dieci casi di "mediazione civile commerciale*, in *Gli speciali di Guida al diritto*, n. 7, 8 febbraio 2014, pag. IV, dalla quale era risultato che *"Nei casi osservati, la mediazione abbia potuto sviluppare le proprie potenzialità, soprattutto, nelle ipotesi in cui vi era una precedente e duratura relazione tra le parti, (...) e i titolari dei diritti erano presenti personalmente intorno al tavolo per potersi*

mande su tre (59,7%), nella divisione (57,4%) l'adesione riguarda più della metà di domande relative, ma anche nel condominio (52%) e nei diritti reali (51,9%), mentre, per quanto riguarda il tasso di accordo esso è più elevato, raggiungendo il 41%, nell'"altra natura", che, presumibilmente, come già indicato, riguarda i casi di mediazione volontaria, e rappresenta un terzo delle procedure dei diritti reali (34%), comodato (33%), affitto d'azienda e patti di famiglia (31%).

Sempre rispetto alla mediazione, dall'analisi dei dati del 2014, emerge che **le Camere di Commercio** hanno ricevuto un numero molto significativo di **casi: 22.518**, quasi raddoppiando quelli del 2013, 12.479 (+80%), anche se l'elevata crescita è dovuta al ritorno della mediazione obbligatoria, dopo la sua abrogazione da parte della Corte Costituzionale, per eccesso di delega. Le CCIAA hanno visto ridimensionare nuovamente la propria quota percentuale sulla totalità di domande di mediazione (12,5%, contro il 30% del 2013, tornando così ai valori del 2012, in cui era pari al 12,2%), come se cittadini ed imprese privilegiassero le Camere di Commercio come enti di amministrazione delle procedure volontarie e si rivolgessero ad altri Organismi per le domande di mediazione obbligatoria. **Si tratta, in ogni caso di una percentuale significativa, se si considera che le CCIAA rappresentano appena il 9,6% di tutti gli Organismi iscritti nel Registro del Ministero (87 su 911).** Nel 2014, le CCIAA hanno offerto procedure nel **41% dei casi per controversie tra imprese e consumatori, nel 38% per controversie tra privati e nel 21% tra imprese**, per materie ormai perfettamente allineate con quelle rilevate dal Ministero per la mediazione in Italia (le controversie telefoniche crollano, infatti, al 13%, dal 27,8%), **con una percentuale di adesione pari al 38,2% e di esiti positivi nel 32,3%, nei procedimenti in cui vi sia stata l'adesione, contro, invece, il 24,4%, raggiunto da tutti gli altri Organismi, secondo i dati del Ministero** (anche se, come già riferito, tale percentuale sale al 47%, su campione, per i procedimenti che proseguono oltre il secondo incontro). Anche la durata media delle procedure è assai contenuta, tra le più basse registrate: **42 giorni di media** (contro i 63 qualora

confrontare con la controparte, in piena riservatezza, e analizzando i problemi per elaborare ipotesi non vincolanti di soluzione".

l'aderente sia comparso e non sia stato raggiunto un accordo e 83 giorni nel caso in cui l'accordo sia stato raggiunto del totale degli Organismi).

Nel 2014 i Corecom slittano dal primo al secondo posto per numero di domande ADR rilevate, nonostante abbiano ricevuto ben 86.670 domande, che rappresentano il 32,46% dei casi ADR rilevati in quell'anno in Italia e siano in crescita del +20,8% rispetto alle 71.755 domande di conciliazione, pari al 54,12% di domande di conciliazione ricevute nel 2013. Le conciliazioni presso i Corecom sono le uniche forme di ADR che, dall'inizio della presente ricerca, abbiano registrato una continua crescita, dovuta sia al fatto che i vari Corecom hanno ricevuto le deleghe per gestire la conciliazione in tempi diversi, sia al fatto che per molti di essi il volume di attività ha continuato ad aumentare, come avviene dal 2013, anno in cui anche l'ultimo Corecom che mancava, la Sardegna, ha ricevuto le deleghe per operare nella conciliazione. Le controversie gestite dai Corecom hanno un **basso valore economico** (intorno a € 610) ed una **durata media contenuta** (58 giorni), in diminuzione rispetto all'anno precedente e che dimostra lo sforzo compiuto dai vari Corecom per arrivare al termine ordinario di 30 giorni previsto dalla delibera AGCOM 173/07/CONS. Ciò che però contraddistingue il Corecom è l'elevatissima **percentuale di accordi pari al 79%** (superata, in genere, solo da quella delle negoziazioni paritetiche, che però non prevedono la presenza di un conciliatore terzo e imparziale e che comprende anche i casi in cui le parti abbiano convenuto che il consumatore non avesse diritto al risarcimento), ma anche la **mancata adesione di una delle parti, pari al 4,7%** (come risulta dai dati dei questionari, purtroppo non completi, ma rappresentativi del 57% dei Corecom), in ogni caso, assai inferiore al dato delle mediazioni civili e commerciali in cui è pari al 57,3%.

L'arbitrato amministrato nel 2014 appare in ulteriore lieve flessione, 713 domande rispetto alle 777¹⁵ del 2013 (-8,2%). Tale decremento è dovuto sia ad una riduzione delle domande di arbitrato gestite dalle Camere di Commercio (617 contro le 663 del 2013, - 6,9%), sia delle Camere Arbitrali non appartenenti a tale circuito (96 contro le 114 del 2013, -15,8%). Al di

¹⁵ Dato modificato rispetto al Settimo Rapporto sulla Giustizia alternativa in quanto sono stati inseriti i dati dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, pubblicati successivamente.

là della fatica dell'arbitrato, ricollegabile sicuramente anche alla congiuntura economica, i numeri assoluti rimangono ancora abbastanza contenuti e ciò appare in contrasto sia con il numero di Camere Arbitrali risultate attive nel 2014 (159), sia con il fatto che le domande, negli anni 2011-2012, erano risultate in crescita. Nel 2014, ancora, le domande di arbitrato, pervenute a tutte le Camere arbitrali, interne ed esterne al sistema camerale, rappresentano solo lo 0,27% del totale di tutte le domande di ADR registrate in Italia.

L'arbitrato amministrato in Italia continua ad essere riconducibile, principalmente, alle Camere di Commercio, le quali, nel 2014, gestiscono l'86,5% e la preferenza verso l'ente pubblico per la gestione degli arbitrati amministrati è confermata anche dall'analisi delle domande di arbitrato delle Camere Arbitrali non espressione delle Camere di Commercio.

Infatti, ancora nel 2014, il maggior numero di domande continua a riceverle la Camera Arbitrale di Milano, espressione della locale Camera di Commercio (148 nel 2014, pari al 21% di tutte le domande di arbitrato amministrato rilevate in Italia, una su cinque), che gestisce arbitrati secondo il codice di procedura civile, seguita a grande distanza dal Tribunale Nazionale Arbitrale dello Sport (60 nel 2014, pari all'8,4% di tutte le domande rilevate in Italia in quell'anno), seguito, a propria volta, dalle Camere di Commercio di Roma (32, 4,5%), Padova (28, 4%) Reggio Emilia (24, 3,4%), Bologna (22, 3,1%), Prato (21, 3%), Bolzano (18, 2,5%), Pisa (17, 2,4%), Piacenza (16, 2,2%), mentre la Camera Arbitrale dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione (già dei Lavori Pubblici), in genere, negli anni 2010-2012, al terzo posto con una media di poco meno di 50 domande di arbitrato, ha ricevuto solo 12 domande nel 2014, pari all'1,7%. Per quanto riguarda le Camere Arbitrali non appartenenti al sistema delle Camere di Commercio, al di là di una certa difficoltà nel reperire i loro dati, dovuta al fatto che essi non sono resi pubblici e che, in genere, tali istituzioni non aderiscono alla ricerca, la sensibile riduzione delle domande (-15,8%) è riconducibile sia al venir meno dell'attività delle Camere Arbitrali private generiche collegate agli organismi di mediazione, sia alla riduzione delle istanze presentate presso le Camere Arbitrali merceologiche che negli anni scorsi gestivano mediamente una decina di procedure ciascuna, ma anche e, soprattutto, alla diffidenza verso la diffusione dell'arbitrato gestito da soggetti privati.

Al riguardo, però, è opportuno richiamare l'attenzione sul fatto che anche il panorama delle Camere Arbitrali pubbliche, non appartenenti al circuito delle Camere di Commercio, che fino ad oggi avevano trainato i dati, non appare del tutto roseo: la Camera Arbitrale dell'Autorità Anti Corruzione versa in una profonda crisi, come illustrato di seguito, il Tribunale Arbitrale per lo Sport è stato soppresso a luglio del 2014 e sostituito con il Collegio di Garanzia, mentre la Camera Arbitrale della Consob sembra non aver gestito procedure nel 2014, così come sembra che non sia stata attivata la procedura di arbitrato dell'Autorità del Gas e dell'Energia Elettrica e che non abbia mai operato la Camera Arbitrale dell'Agricoltura.

Dalla lettura della Relazione 2014 dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, si evince non più soltanto la preferenza per l'arbitrato libero che, da sempre, ha condizionato negativamente i dati della Camera Arbitrale dei lavori pubblici (43 lodi amministrati nel 2009 contro i 148 liberi; 55 lodi amministrati nel 2010 contro i 125 liberi; 30 nel 2011 contro 106; 30 nel 2012 contro gli 84; 26 nel 2013 contro 77; per arrivare ai 23 del 2014 contro i 57), ma anche una crisi generale dell'istituto arbitrale che ha portato ad un crollo di domande di arbitrato amministrato (46 nel 2012, 34 nel 2013 e 12 nel 2014), dovuta alla discontinuità del legislatore sul tema delle modalità alternative di risoluzione delle controversie ed, in particolar modo, dell'arbitrato, al fatto che il contenzioso finale rappresenta solamente l'ultima coda di criticità che si sviluppano in tutte le fasi, ma anche al clamore suscitato da alcuni episodi di malcostume e all'esplosione dei costi del giudizio arbitrale, che penalizzano le finanze delle amministrazioni pubbliche.

Gli arbitrati sono nella stragrande maggioranza dei casi **nazionali**, **97%** dei casi ed **internazionali solo nel 3%**; relativi, nella maggioranza dei casi, a controversie sorte tra **due imprese o tra un ente ed un'impresa, pari al 74,2% ma anche tra imprese e consumatori nel 15,6%**, questi ultimi sono gestiti, soprattutto, dalle Camere Arbitrali delle Camere di Commercio, a riprova dello sforzo compiuto nel corso degli anni dalle Camere stesse per rendere fruibile a tutti tale servizio, superando la concezione tradizionale che vede l'arbitrato appannaggio di poche grandi imprese ed adatto esclusivamente a controversie di valore estremamente elevato. Gli arbitrati hanno un **valore**

medio di € 177.060, escludendo le domande ricevute dalla Camera Arbitrale dell’Autorità Anticorruzione (già Camera Arbitrale per i Lavori pubblici) che hanno il valore medio più elevato di tutte le istituzioni, camerali e non, rilevate nella presente ricerca (pari a € 3.665.441), seguite da quelle della Camera Arbitrale di Milano, (pari a € 2.377.089) e da quelle dell’Associazione Italiana dell’Arbitrato (€ 1.933.436).

La **durata media** delle procedure di arbitrato amministrato nel 2014, pari a 197 giorni, **risulta in diminuzione** rispetto a quella del 2013, 295 giorni, **-33%** ritornando sui valori del 2012, quando era pari a 178 giorni, e tale contrazione dei tempi potrebbe essere collegata alla diminuzione del valore delle controversie, che potrebbe comportare anche una minore complessità.

Nonostante l’arbitrato amministrato consenta di risolvere controversie relative al **diritto societario** (27%), agli **appalti** (19%), al **commercio** (17%) e **all’immobiliare** (8% ciascuna materia), in tempi comunque contenuti, nella garanzia del contraddittorio, con costi calmierati e qualità degli arbitri e del procedimento garantita e monitorata dall’istituzione, con una decisione pressoché definitiva, perché impugnabile in modo limitato, appare evidente come in Italia non abbiano ancora saputo cogliere i vantaggi di tale istituto le imprese e gli operatori giuridici, ma nemmeno il legislatore che nel capo I della legge di conversione, 10 novembre 2014, n. 162, del decreto legge 12 settembre 2014, n. 132 ha prospettato come unica opzione, ai fini deflattivi, invece, l’arbitrato *ad hoc*, con nomina degli arbitri da parte delle parti stesse o dei Consigli degli Ordini. Mentre è possibile cogliere i vantaggi dell’arbitrato amministrato rispetto a quello libero, nel caso della Camera Arbitrale dell’Autorità Nazionale Anticorruzione, che prevede il c.d. “doppio binario” e dalla Relazione 2013, risulta, ad esempio, che la durata media di una procedura di arbitrato amministrato è di 403,12 giorni contro i 551,23 di una di arbitrato libero, mentre i compensi spettanti ai collegi arbitrali sono pari a € 923.283,32 per l’arbitrato amministrato e a € 5.635.030,58 per l’arbitrato libero.

L’ultima tipologia di forma di risoluzione delle controversie esaminata è la risoluzione dei nomi a dominio, anche se essa rappresenta, ancora nel 2014, solo lo 0.01% di tutte le domande di ADR rilevate, per quanto costituisca uno strumento molto interessante e relativo ad un settore di grande

importanza, appare in diminuzione (-22%) rispetto al 2013 e permane in termini assoluti estremamente contenuto, 36 casi.

Nonostante l'importanza della materia oggetto della controversia, ovvero i domini internet, non si può che constatare ancora una volta la scarsa conoscenza della procedura di riassegnazione dei nomi a dominio, in caso di opposizione, la quale con costi molto contenuti (in media circa € 1.500 anche nel 2014) e tempi rapidi (40 giorni), permette di avere una decisione sul trasferimento del dominio al ricorrente, qualora il ricorso venga accolto o sul fatto che esso rimanga all'originario assegnatario, se, invece, esso viene respinto.

3. La giustizia alternativa in Italia nel 2014: analisi dettagliata

3.1. Presentazione della ricerca e dell'individuazione del campione

Come anticipato in premessa, per poter procedere alla ricerca, **Isdaci ha stilato un elenco dei Centri che offrono, in via principale o esclusiva, servizi di ADR e ha raccolto i dati delle domande ricevute e delle procedure svolte.** Alcuni Centri hanno fornito direttamente ad Isdaci i propri dati (come ad esempio l'Osservatorio Camerale di Unioncamere, per le Camere di Commercio o l'Ombudsman Bancario), per altri è stato necessario estrapolare le informazioni rese pubbliche attraverso le relazioni annuali (AGCOM, ABF e AEEGSI), per altri ancora (camere arbitrali e Corecom), sono stati inviati dei questionari¹⁶ predisposti *ad hoc*¹⁷. Per quanto riguarda, invece, la mediazione civile e commerciale, i dati presentati sono quelli del monitoraggio del Ministero della Giustizia, che rappresentano i numeri ufficiali a disposizione in tale materia.

¹⁶ L'attività dei Corecom è stata rilevata sia tramite questionario, sia attraverso la consultazione di quanto pubblicato nella Relazione annuale dell'AGCOM.

¹⁷ Ogni questionario contiene circa 25 domande, per la maggior parte a risposta multipla, nelle quali si chiede al soggetto di inserire il numero assoluto di domande ricevute e di procedimenti gestiti dal proprio centro in tale anno, rientranti in ognuna delle categorie indicate. Sono previste anche delle domande aperte per consentire la descrizione di aspetti particolari del servizio (come ad esempio le modalità di nomina dei risolutori o la possibilità di allegare il regolamento o il tariffario). I questionari prevedono alcune aree comuni (come la parte anagrafica, la descrizione delle parti, le materie e i costi) e alcune specifiche, a seconda del servizio oggetto di indagine (sia esso arbitrato amministrato o conciliazione Corecom): l'analisi della fonte dell'arbitrato, la descrizione delle procedure, la composizione del tribunale arbitrale per numero di soggetti e modalità di nomina; l'esito delle procedure.

I dati che si presentano nelle pagine seguenti sono stati forniti dai seguenti **Centri che si ringraziano per la collaborazione:**

1. Arbitrato Bancario Finanziario, Milano, Roma, Napoli (Relazione annuale, 2013 e 2014); 2. Associazione Italiana dell'Arbitrato (2014); 3. Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni (AGCOM), Roma (Relazione annuale, 2015); 4. Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI), Milano (Relazione annuale, 2015); 5. Camera Arbitrale dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (già per i Lavori Pubblici, Roma) (Relazione annuale, 2013 e 2014); 6. Camera Arbitrale di Milano, Milano (Sito nic.it, 2014); 7. Camera Arbitrale del Commercio dei Cereali e dei Semi (2014); 8. Camera di Conciliazione e di Arbitrato (CONSOB), Milano (Relazione annuale, 2014); 9. Camere di Commercio, tramite Osservatorio del Sistema Camerale dell'Unioncamere, Roma (Mediazione e Arbitrato 2014); 10. Centro Risoluzione Dispute Domini (C.R.D.D.), Roma (Sito nic.it, 2014); 11. Corecom Abruzzo (2014); 12. Corecom Bolzano (2014); 13. Corecom Calabria (Relazione 2014); 14. Corecom Emilia Romagna (2014); 15. Corecom Liguria (2014); 16. Corecom Lombardia (2014); 17. Corecom Piemonte (2014); 18. Corecom Sicilia (2014); 19. Corecom Trento (2014); 20. Corecom Umbria (Relazione 2014); 21. Corecom Valle d'Aosta (2014); 22. Corecom Veneto (2014); 23. Fondazione Bresciana per gli Studi Economico-Giuridici, Camera Arbitrale (2014); 24. La mediazione utile. I risultati di un'analisi di customer satisfaction sui tentativi di conciliazione del Corecom Umbria; 25. Ministero della Giustizia – Dipartimento Generale di Statistica (Statistiche Relative al Periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2014); 26. MSFD, Milano (Sito nic.it 2014); 27. Ombudsman Bancario, Roma (2014); 28. “Rapporto I-Com 2015 sui consumatori” a cura di Studio I-Com, aprile 2015; 29. Studio Legale Tonucci & Partners, Roma (Sito nic.it, 2014); 30. Tribunale Arbitrale Nazionale per lo Sport (CONI), Roma (Sito, 2014).

4. L'Arbitrato amministrato

Dopo alcuni anni in cui la mediazione aveva catalizzato l'attenzione da parte dell'opinione pubblica e di tutti i soggetti a vario titolo coinvolti nel mondo dell'ADR, nel 2014 l'arbitrato è tornato nuovamente alla ribalta, in quanto è

stato modificato e dettagliato ulteriormente l'art. 55 del codice deontologico degli avvocati, che disciplina il ruolo dell'avvocato quando svolge funzioni di arbitro.

Inoltre, come più volte anticipato, l'art. 1 del D.l. 12 settembre 2014, n. 132¹⁸, ha previsto la possibilità – con istanza congiunta delle parti – di trasferire il contenzioso civile relativo a diritti disponibili (con esclusione della materia del lavoro e previdenziale) in sede arbitrale, anche se è stato privilegiato l'arbitrato *ad hoc*, facendo perdere a quello amministrato un'occasione importante. L'istituto¹⁹ si applica anche: “*nelle cause vertenti su diritti che abbiano nel contratto collettivo di lavoro la propria fonte esclusiva, quando il contratto stesso abbia previsto e disciplinato la soluzione arbitrale*”. Mentre per le controversie di valore non superiore a cinquantamila euro, in materia di responsabilità extracontrattuale, o aventi ad oggetto il pagamento di somme di denaro, nei casi in cui sia parte del giudizio una pubblica amministrazione, il trasferimento è semiautomatico (comma 1), dal momento che per il passaggio è sufficiente la richiesta della parte privata: “*salvo che la pubblica amministrazione esprima il dissenso scritto entro trenta giorni dalla richiesta*”. L'istanza può essere proposta con riferimento alle cause «*non assunte in decisione*», pendenti in primo grado ovvero in grado di appello. Il contenzioso prosegue dinnanzi a un collegio arbitrale, in particolare per le controversie in grado di appello e “*ove le parti lo decidano concordemente*”, ovvero ad un arbitro unico per le controversie di valore inferiore a centomila euro. Gli arbitri possono essere esclusivamente avvocati nominati congiuntamente dalle parti ovvero dal Presidente del Consiglio dell'Ordine del circondario, in cui ha sede l'ufficio giudiziario competente per la causa, tra quanti “*prima della trasmissione del fascicolo, hanno reso una dichiarazione di disponibilità al Consiglio stesso*” (comma 2). È necessario che gli avvocati abbiano un'anzianità di iscrizione di almeno 5 anni e che non abbiano riportato condanne disciplinari definitive “*comportanti la sospensione dall'albo*” nei cinque anni precedenti. È, inoltre, prevista un'incompatibilità tra la funzione di consiglier-

¹⁸ Per i commenti vedi, tra gli altri, G. Navarrini, Riflessioni a prima lettura sul nuovo “arbitrato deflattivo” (art. 1, d.l. 12 settembre 2014, n. 132), in www.judicium.it

¹⁹ Tratto da Consiglio Nazionale Forense, *Decreto legge 12 settembre 2014, n. 132 – Scheda di analisi a prima lettura*, Dossier di documentazione, 11/2014.

re dell'Ordine e l'incarico arbitrale, a norma del comma 2-bis: *“si estende anche per i consiglieri uscenti per una intera consiliatura successiva alla conclusione del loro mandato”*.

Con riferimento al compenso dovuto agli arbitri, il comma 5 dispone che possano essere stabilite con decreto regolamentare del Ministro della giustizia riduzioni dei parametri, con la conseguenza, che fino a quel momento, verranno applicate le tariffe forensi. Tale Regolamento deve essere adottato entro 90 giorni dalla data di conversione, ma in mancanza non dovrebbe essere paralizzata l'operatività del meccanismo. Viene esclusa l'applicazione dell'art. 814, primo comma, secondo periodo, secondo il quale: *“Le parti sono tenute solidalmente al pagamento, salvo rivalsa tra loro”*, con la conseguenza che l'obbligazione di pagamento graverà singolarmente su ciascuna parte. Tale decreto stabilirà, altresì, *“i criteri per l'assegnazione degli arbitrati tra i quali, in particolare, le competenze professionali dell'arbitro, anche in relazione alle ragioni del contendere e alla materia oggetto della controversia, nonché il principio della rotazione nell'assegnazione degli incarichi, prevedendo altresì sistemi di designazione automatica”* (comma 5-bis). Per quanto riguarda le regole applicabili all'arbitrato, il comma 1 rimanda all'intero Titolo VIII del libro IV del codice di procedura civile, con la conseguenza che sembrerebbe possibile anche procedere secondo le forme dell'arbitrato irrituale (art. 808-ter), tuttavia, il richiamo agli *«effetti di sentenza del lodo»* e all'impugnazione per nullità del medesimo ex art. 830 c.p.c., sembrano, opportunamente, limitare il riferimento all'arbitrato rituale.

La durata massima della procedura è individuata in 120 giorni dall'accettazione *“del collegio”*, anche se *“è in facoltà degli arbitri, previo accordo tra le parti, richiedere che il termine per il deposito del lodo sia prorogato di ulteriori trenta giorni”*. Restano fermi gli effetti sostanziali e processuali della domanda originaria e, come detto, *“il lodo ha gli stessi effetti della sentenza”*. È specificato che le decadenze e le preclusioni intervenute nel giudizio restino ferme nel procedimento arbitrale.

Il trasferimento all'arbitrato non preclude un nuovo passaggio della lite in sede giudiziaria, possibile in più casi e un'articolata disciplina riguarda la riassunzione della causa di fronte al giudice originariamente competente (art. 1, comma 4).

4.1 Le Camere Arbitrali esterne al sistema camerale

Per quanto riguarda le Camere Arbitrali al di fuori del circuito camerale, già a partire dal 2008, si è registrata una crescita contenuta ma costante, collegata fino al 2013 soprattutto allo sviluppo degli Organismi di Mediazione. Tale tendenza viene confermata anche nel 2014, anche se in questo caso l'incremento maggiore è dovuto agli organismi espressione degli ordini professionali, il cui sviluppo è collegato sia ad una "riconversione" degli Organismi di Mediazione, a seguito della pronuncia della Corte Costituzionale, sia, presumibilmente, anche alla previsione dell'arbitrato deflattivo in cui la nomina degli arbitri è rimessa alle parti o ai Consigli degli Ordini.

Nel 2014 risultano:

- **81²⁰ Camere Arbitrali attive** (+44,7%, rispetto alle 56 del 2013, essendo-

²⁰ 1) Ancona - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Ancona; 2) Ascoli Piceno - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Ascoli Piceno; 3) Bergamo - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bergamo; 4) Bologna - Camera Arbitrale della Associazione Granaria Emiliano; 5) Bologna - Camera Arbitrale della Ceramica; 6) Bologna - Accordiamoci; 7) Bologna - Camera Arbitrale e di Mediazione della Fondazione dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Bologna; 8) Brescia - Camera Arbitrale della Fondazione Bresciana per gli Studi Economici e Giuridici; 9) Catania (Adrano) - Solving Solution; 10) Cosenza - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Cosenza; 11) Firenze - Istituto Arbitrale Immobiliare di Firenze; 12) Frosinone (Anagni) - Inmediar; 13) Genova - Camera Arbitrale del Commercio dei Cereali e dei Semi; 14) Genova - Camera Arbitrale Italiana del Caffè dell'Associazione Commercio Caffè, Droghe e Coloniali; 15) Genova - AR.CO.; 16) Genova - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Genova; 17) Genova - Camera Arbitrale Immobiliare; 18) Genova - Camera Arbitrale per il Commercio delle Pelli; 19) Genova (Chiavari) - Camera Arbitrale degli avvocati del Tigullio; 20) Grosseto - Media Law; 21) Imperia - Camera Arbitrale del Ponente Ligure; 22) Latina - Società ADR Conciliamo S.r.l.; 23) Lecce (Casarano) - D. D. R. Resolution Center; 24) Livorno - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Livorno; 25) Macerata (Camerino) - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Camerino; 26) Mantova - Camera Arbitrale di Mantova (presso la Camera Civile di Mantova); 27) Milano - Camera di Arbitrato e Conciliazione CONSOB; 28) Milano - Associazione Arbitrale Giudiziaria; 29) Milano - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Milano; 30) Milano - Camera Arbitrale dell'Associazione Granaria; 31) Milano - Camera Arbitrale e di Conciliazione dei Dottori Commercialisti di Milano; 32) Milano - Camera Arbitrale e di Mediazione dell'Ordine degli Ingegneri; 33) Milano - Camera Arbitrale Tessile Italiana (già dei Cotoni Sodi); 34) Milano - Camera di commercio Svizzera in Italia; 35) Milano -

ne venute meno 7²¹ ed aggiunte 32²², la maggior parte delle quali collegate Corte Arbitrale Europea; 36) Milano - E-Mediation; 37) Monza - Camera Arbitrale dell'Ordine degli Avvocati di Monza; 38) Napoli - Il Dialogo S.r.l.; 39) Napoli - Camera Arbitrale e di Conciliazione del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Nola; 40) Nuoro - Camera Arbitrale di Nuoro; 41) Padova - Camera Arbitrale Patavina; 42) Perugia - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Perugia; 43) Pesaro Urbino - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Urbino; 44) Pescara - Camera Arbitrale Forense; 45) Pordenone - Camera Arbitrale Forense di Pordenone; 46) Potenza - Camera Arbitrale Cescond; 47) Prato - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Prato; 48) Prato - Corte Superiore di Giustizia Arbitrale; 49) Reggio Calabria - Istituto Lodo Arbitrale; 50) Rimini - Corte Arbitrale delle Romagne; 51) Rimini - MediaMenti S.r.l.; 52) Roma - ADR Center S.p.a.; 53) Roma - Camera Arbitrale Associazione Nazionale Geometri Geo-Cam; 54) Roma - Camera Arbitrale dell'Autorità Nazionale Anticorruzione; 55) Roma - Camera Arbitrale della F.I.G.C.; 56) Roma - Camera Arbitrale Italiana (CAI); 57) Roma - Camera Arbitrale Italo Estero (C.A.I.E.); 58) Roma - Camera Arbitrale Nazionale ed Internazionale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Roma; 59) Roma - Centro per la Prevenzione e la Risoluzione dei Conflitti (C.P.R.C.); 60) Roma - Commissione Sportiva Automobilistica Italiana; 61) Roma - Primavera Forense; 62) Roma - SACA S.r.l. Società di Avvocati per la Conciliazione e l'Arbitrato a r.l.; 63) Roma - Associazione Italiana dell'Arbitrato (A.I.A.); 64) Roma - Camera Arbitrale e di Conciliazione della Cooperazione; 65) Roma - Conciliatore Bancario Finanziario Arbitrato; 66) Roma - Tribunale Nazionale di Arbitrato per lo Sport (CONI); 67) Salerno - Associazione Nazionale per l'Arbitrato & la Conciliazione ANPAR; 68) Salerno - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Salerno; 69) Terni - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Terni; 70) Torino - Arbimedia ADR; 71) Torino - Camera Arbitrale della Associazione Granaria e dell'Alimentazione di Torino; 72) Torino (Cavour) – Omci; 73) Trani - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Trani; 74) Trapani - ADR Camera Caritatis; 75) Treviso - ADR Quadra; 76) Treviso - Forum Veneto per La Mediazione Civile e l'Arbitrato; 77) Varese - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Varese; 78) Venezia - Camera Arbitrale della Venezia Orientale; 79) Venezia (Vigonovo) - Union Concilia; 80) Verona - Camera Arbitrale Veronese Forsense; 81) Vicenza - Albo Nazionale Informatici Professionisti.

²¹ Sono venute meno le seguenti Camere Arbitrali, nel senso che non è stato reperito o alcun riferimento ad esse o il regolamento arbitrale o sono state cancellate dal Registro degli Organismi di Mediazione: 1) Catania - Arbitrato, Conciliazione e Mediazione (ARCOME) (cancellato dagli Organismi di Mediazione); 2) Milano - ADR Ima (cancellato dagli Organismi di Mediazione); 3) Roma - ADR Union (senza riferimento al Regolamento arbitrale); 4) Roma - Camera Nazionale Arbitrale in Agricoltura (non più reperita); 5) Roma - Camera Arbitrale dell'Ordine degli Ingegneri; 6) Roma - Mediazioni e Arbitrati (cancellato dagli Organismi di Mediazione); 7) Roma - Camera Arbitrale di Roma e Provincia (non più reperita).

²² Sono state istituite nel 2014 o, comunque, rilevate in tale anno: 1) Ancona - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Ancona; 2) Ascoli Piceno -

ai Consigli degli Ordini professionali, soprattutto forensi, e/o collegate ai Centri di Mediazione); e di esse:

- le **Camere arbitrali settoriali o merceologiche** rappresentano circa un quarto di tutte le Camere arbitrali: **2023 su 81 (25%)**. In que-

Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Ascoli Piceno; 3) Bergamo - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bergamo; 4) Bologna - Camera Arbitrale e di Mediazione della Fondazione dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Bologna; 5) Brescia - Camera Arbitrale per gli Studi Economici e Giuridici; 6) Cosenza - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Cosenza; 7) Genova - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Genova; 8) Genova (Chiavari) - Camera Arbitrale degli avvocati del Tigullio; 9) Imperia - Camera Arbitrale del Ponente Ligure; 10) Livorno - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Livorno; 11) Macerata (Camerino) - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Camerino; 12) Mantova - Camera Arbitrale di Mantova (presso la Camera Civile di Mantova); 13) Milano - Camera Arbitrale e di Mediazione dell'Ordine degli Ingegneri; 14) Milano - Associazione Arbitrale Giudiziaria; 15) Milano - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Milano; 16) Monza - Camera Arbitrale dell'Ordine degli Avvocati di Monza; 17) Padova - Camera Arbitrale Patavina; 18) Perugia - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Perugia; 19) Pesaro Urbino - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Urbino; 20) Pescara - Camera Arbitrale Forense; 21) Pordenone - Camera Arbitrale Forense di Pordenone; 22) Potenza - Camera Arbitrale Cescond; 23) Prato - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Prato; 24) Roma - Camera Arbitrale e di Conciliazione dell'Ordine degli Ingegneri di Roma; 25) Roma - Primavera Forense; 26) Roma - Camera Arbitrale Associazione Nazionale Geometri Geo-Cam; 27) Salerno - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Salerno; 28) Terni - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Terni; 29) Trani - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Trani; 30) Treviso - ADR Quadra; 31) Varese - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Varese; 32) Verona - Camera Arbitrale Veronese Forense.

²³ 1) Bologna - Camera Arbitrale della Associazione Granaria Emiliano; 2) Bologna - Camera Arbitrale della Ceramica; 3) Firenze - Istituto Arbitrale Immobiliare di Firenze; 4) Genova - Camera Arbitrale del Commercio dei Cereali e dei Semi; 5) Genova - Camera Arbitrale Italiana del Caffè dell'Associazione Commercio Caffè, Droghe e Coloniali; 6) Genova - Camera Arbitrale Immobiliare; 7) Genova - Camera Arbitrale per il Commercio delle Pelli; 8) Milano - Camera di Arbitrato e Conciliazione CONSOB; 9) Milano - Camera Arbitrale dell'Associazione Granaria; 10) Milano - Camera Arbitrale Tessile Italiana (già dei Cotoni Sodi); 11) Potenza - Camera Arbitrale Cescond; 12) Prato - Corte Superiore di Giustizia Arbitrale; 13) Roma - Camera Arbitrale dell'Autorità Nazionale Anticorruzione; 14) Roma - Camera Arbitrale della F.I.G.C.; 15) Roma - Commissione Sportiva Automobilistica Italiana; 16) Roma - Camera Arbitrale e di Conciliazione della Cooperazione; 17)

sta categoria rientrano quelle, tendenzialmente stabili negli anni, che svolgono un arbitrato di qualità su merci, quali i cereali o il caffè, e, quindi, totalmente differente dall'arbitrato commerciale vero e proprio; quelle relative a materie tipicamente trattate (sport e finanza), ma anche quelle che si occupano di nuove tematiche (quale la cooperazione). La continua flessione della percentuale di tale tipologia di camere, registrata ancora nel 2014, come già nel 2013, dipende dal fatto che alcune camere settoriali sono venute meno, mentre quelle nuove sono espressione soprattutto degli ordini professionali e/o collegate agli Organismi di Mediazione e come tali, quasi sempre, generiche;

- le Camere Arbitrali espressione degli Ordini Professionali sono moltiplicate oltre 7 volte, passando a 30 (da 4²⁴), pari 37% del totale. Ciò è dovuto al fatto che molti Ordini Professionali hanno affiancato all'offerta dei servizi di mediazione, l'arbitrato, presumibilmente anche grazie alla previsione normativa di arbitrato deflattivo presentata nel paragrafo introduttivo (art. 1, D.l. 12 settembre 2014, n. 132). A fronte della crescita delle Camere Arbitrali espressione degli ordini professionali che assorbe oltre due terzi delle Camere Arbitrali rilevate per la prima volta nel 2014, 26 su 32, pari al 81%, è opportuno rammentare come il presente *Rapporto*, negli anni, abbia non solo rilevato che molte di esse erano venute meno (nella prima edizione della ricerca, ben 6, non solo espressione dell'avvocatura, di quelle delle quali si aveva avuto notizia, erano risultate inattive), ma anche che erano rimaste per lungo tempo assai contenute numericamente (al massimo ne erano state rilevate 6) e, non avendo nessuna di esse mai aderito alla ricerca, presumibilmente non gestivano arbitrati. Ciò perché, a differenza di quanto avvenuto nella mediazione, dove gli iscritti agli Ordini hanno fatto massiccio ricorso agli Organismi

Roma - Conciliatore Bancario Finanziario Arbitrato; 18) Roma - Tribunale Nazionale di Arbitrato per lo Sport (CONI); 19) Torino - Camera Arbitrale della Associazione Granaria e dell'Alimentazione di Torino; 20) Vicenza - Albo Nazionale Informatici Professionisti.

²⁴ Nel 2013 erano state rilevate 4 camere arbitrali espressione degli Ordini Professionali: Avvocati: Milano e Roma; Commercialisti: Milano e Roma.

espressioni del proprio Ordine professionale, nel caso dell'arbitrato, gli stessi appartenenti agli Ordini tendevano a preferire l'arbitrato *ad hoc* e a non scegliere le Camere Arbitrali create dal proprio ordine di appartenenza.

- Nel 2014, le **30 Camere Arbitrali espressione degli Ordini**, per la quasi totalità emanazione degli Ordini Forensi, anche se non mancano altri Ordini, sono così suddivise:
 - **25 dell'Ordine degli Avvocati** (Ancona, Ascoli Piceno, Bergamo, Brescia, Cosenza, Genova, Chiavari, Imperia, Livorno, Macerata, Mantova, Milano, Monza, Napoli - Nola, Perugia, Pesaro Urbino, Pescara, Pordenone, Prato, Roma, Salerno, Terni, Trani, Varese e Verona);
 - **3 dell'Ordine dei Dottori Commercialisti e dei Revisori Contabili** (Bologna, Milano e Roma);
 - **1 dell'Ordine degli Ingegneri** (Milano);
 - **1 del Collegio dei Geometri** (Roma);
- la **collocazione geografica** delle Camere Arbitrali risulta assai concentrata tra Roma (15 pari al 18,5%), Milano (10 pari al 12%), Genova (7, pari al 8,6%) e Bologna (4, pari al 5%). Il rimanente 55,9% è suddiviso in tutta il resto della penisola;
- **il 66,7% delle Camere Arbitrali** (54 su 81, contro il 48,2% del 2013) **offre anche ed in via principale servizi di conciliazione / mediazione**²⁵, anche perché molte di esse sono state addirittura costituite a seguito dell'introduzione del D.lgs. 28/2010 sulla mediazione, e risultano iscritte nel Registro degli Organismi di Mediazione (48²⁶

²⁵ Oltre alle Camere Arbitrali ricollegate agli Organismi di Mediazione, iscritti nel Registro degli Organismi, di cui si darà conto nella nota successiva, le seguenti Camere Arbitrali offrono servizi di conciliazione/mediazione anche se non sono iscritte nel Registro: 1) Milano – Corte Arbitrale Europea; 2) Camera di Arbitrato e Conciliazione CONSOB; 3) Roma – Camera Arbitrale e di Conciliazione della Cooperazione; 4) Roma – Conciliatore Bancario Finanziario; 5) Venezia – Camera Arbitrale della Venezia Orientale; 6) Vicenza – Albo Nazionale Informatici Professionisti.

²⁶ 1) Ancona - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Ancona; 2) Bergamo - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Bergamo; 3) Bologna –Accordiamoci; 4) Bologna - Camera Arbitrale e di Mediazione della Fondazione dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Bologna; 5)

su 81, pari al 60%). La crescita della percentuale è dovuta al fatto che molte delle Camere Arbitrali rilevate nel 2014 sono espressione degli Ordini Professionali che già avevano attivato un Organismo di Mediazione.

4.2 Le Camere Arbitrali delle Camere di Commercio

Per quanto riguarda le Camere Arbitrali istituite presso le Camere di Commercio, **a fine 2014 esse risultano in diminuzione rispetto al 2013:**

Catania (Adrano) - Solving Solution; 6) Cosenza - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Cosenza; 7) Frosinone (Anagni) - Inmediar; 8) Genova - AR.CO.; 9) Genova - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Genova; 10) Genova (Chiavari) - Camera Arbitrale degli avvocati del Tigullio; 11) Grosseto - Media Law; 12) Imperia - Camera Arbitrale del Ponente Ligure; 13) Latina- Società ADR Conciliamo S.r.l.; 14) Lecce (Casarano) - D. D. R. Resolution Center; 15) Macerata (Camerino) - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Camerino; 16) Mantova - Camera Arbitrale di Mantova (presso la Camera Civile di Mantova); 17) Milano - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Milano; 18) Milano - Camera Arbitrale e di Conciliazione dei Dottori Commercialisti di Milano; 19) Milano - Camera Arbitrale e di Mediazione dell'Ordine degli Ingegneri; 20) Milano - E-Mediation; 21) Monza - Camera Arbitrale dell'Ordine degli Avvocati di Monza; 22) Napoli - Il Dialogo S.r.l.; 23) Napoli - Camera Arbitrale e di Conciliazione del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Nola; 24) Padova - Camera Arbitrale Patavina; 25) Perugia - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Perugia; 26) Pesaro Urbino - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Urbino; 27) Pescara - Camera Arbitrale Forense; 28) Pordenone - Camera Arbitrale Forense di Pordenone; 29) Prato - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Prato; 30) Rimini - MediaMenti S.r.l.; 31) Roma -ADR Center S.p.a.; 32) Roma - Camera Arbitrale Associazione Nazionale Geometri Geo-Cam; 33) Roma - Camera Arbitrale Nazionale ed Internazionale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Roma; 34) Roma - Centro per la Prevenzione e la Risoluzione dei Conflitti (C.P.R.C.); 35) Roma - Primavera Forense; 36) Roma - SACA S.r.l. Società di Avvocati per la Conciliazione e l'Arbitrato a r.l.; 37) Salerno - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Salerno; 38) Salerno - Associazione Nazionale di Conciliazione e Arbitrato (ANPAR); 39) Terni - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Terni; 40) Torino - Arbimedia ADR; 41) Torino (Cavour) - Omci; 42) Trani - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Trani; 43) Trapani - ADR Camera Caritatis; 44) Treviso - ADR Quadra; 45) Treviso - Forum Veneto per La Mediazione Civile e l'Arbitrato; 46) Varese - Camera Arbitrale del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Varese; 47) Venezia (Vigonovo) - Union Concilia; 48) Verona - Camera Arbitrale Veronese Forense.

- sulle 105 Camere di Commercio esistenti sul territorio italiano nel 2013, risultano attive **78 Camere arbitrali** (contro le 84 del 2013, -7%), **costituite da 88 Camere di Commercio**²⁷ in quanto associate a livello regionale o interregionale o in convenzione²⁸ (contro le 94 del 2013, -6,4%, essendone state istituite, nel 2014, 4, contro le 10 che sono venute meno²⁹) e **17 Camere di Commercio**³⁰ non offrono servizi di arbitrato (contro le 11 del 2013³¹, +35%);
- sono costituite in forme diverse: come ufficio interno, come azienda speciale, come associazione di più camere o, ancora, in collaborazione con gli ordini professionali;

²⁷ Hanno un servizio di arbitrato attivo, sia pure sotto varie forme le seguenti CCIAA: 1) Agrigento; 2) Alessandria; 3) Ancona; 4) Aosta; 5) Arezzo; 6) Ascoli Piceno; 7) Asti; 8) Avellino; 9) Bari; 10) Belluno; 11) Bergamo; 12) Biella; 13) Bologna; 14) Bolzano; 15) Brescia; 16) Cagliari; 17) Campobasso; 18) Catania; 19) Catanzaro; 20) Chieti; 21) Como; 22) Cosenza; 23) Cremona; 24) Crotone; 25) Cuneo; 26) Enna; 27) Fermo; 28) Ferrara; 29) Firenze; 30) Foggia; 31) Forlì; 32) Frosinone; 33) Genova; 34) Gorizia; 35) Grosseto; 36) Isernia; 37) La Spezia; 38) Latina; 39) Lecce; 40) Lecco; 41) Livorno; 42) Lodi; 43) Lucca; 44) Macerata; 45) Mantova; 46) Massa Carrara; 47) Matera; 48) Messina; 49) Milano; 50) Modena; 51) Napoli; 52) Novara; 53) Palermo; 54) Parma; 55) Pavia; 56) Perugia; 57) Pesaro Urbino; 58) Pescara; 59) Piacenza; 60) Pisa; 61) Pistoia; 62) Pordenone; 63) Potenza; 64) Prato; 65) Ragusa; 66) Ravenna; 67) Reggio Emilia; 68) Roma; 69) Rovigo; 70) Sassari; 71) Siena; 72) Siracusa; 73) Sondrio; 74) Taranto; 75) Teramo; 76) Terni; 77) Torino; 78) Treviso; 79) Trieste; 80) Udine; 81) Varese; 82) Venezia; 83) Verbania; 84) Vercelli; 85) Verona; 86) Vibo Valentia; 87) Vicenza; 88) Viterbo.

²⁸ Sono associate sotto la Camera Arbitrale del Piemonte tutte le 8 province piemontesi e sotto Curia Mercatorum le CCIAA di Belluno, Gorizia, Pordenone e Treviso, mentre la Camera Arbitrale di Milano ha una convenzione con le CCIAA di Avellino, Bari, Brescia, Cremona, Ferrara, Forlì-Cesena, Lecco, Lodi, Mantova, Pavia, Salerno e Varese; così come Como con Sondrio, Ancona con Pesaro e Urbino, Crotone con Vibo Valentia e Macerata con Fermo e Ascoli Piceno.

²⁹ Sono state attivate le Camere Arbitrali presso le seguenti CCIAA: 1) Agrigento; 2) Enna; 3) Fermo e 4) Siracusa; mentre sono venute meno quelle presso le seguenti CCIAA: 1) Caltanissetta; 2) Caserta; 3) Oristano; 4) Padova; 5) Rieti; 6) Rimini; 7) Salerno; 8) Savona; 9) Trapani e 10) Trento.

³⁰ Nel 2014 non hanno offerto servizi arbitrali le seguenti CCIAA: 1) Benevento; 2) Brindisi; 3) Caltanissetta; 4) Caserta; 5) Imperia; 6) L'Aquila; 7) Monza e Brianza; 8) Nuoro; 9) Oristano; 10) Padova; 11) Reggio Calabria; 12) Rieti; 13) Rimini; 14) Salerno; 15) Savona; 16) Trapani; 17) Trento.

³¹ Nel 2013 non offrivano servizi arbitrali le seguenti CCIAA: 1) Agrigento; 2) Benevento; 3) Brindisi; 4) Enna; 5) Fermo; 6) Imperia; 7) L'Aquila; 8) Monza e Brianza; 9) Nuoro; 10) Reggio Calabria; 11) Siracusa.

- sono generiche e non settoriali;
- tutte offrono servizi di conciliazione/mediazione e 65³² Camere che possiedono una Camera Arbitrale su 88, pari al 74%, ovvero tre su quattro, hanno anche un Servizio di Mediazione iscritto nel Registro degli Organismi di Mediazione;
- nel 2014 risultavano iscritti negli elenchi delle Camere di Commercio 10.609 arbitri, in media 209, per ogni Camera Arbitrale espressione delle Camere di Commercio;
- il sistema delle Camere di Commercio, oltre ad essere diffuso in modo più capillare, offre un servizio di arbitrato sostanzialmente equivalente su tutto il territorio, dal momento che molte Camere Arbitrali hanno uniformato il proprio regolamento a quello tipo, predisposto da Unioncamere e solo una parte di esse ha adottato regolamenti differenti.

4.3 L'arbitrato amministrato in Italia nel 2014

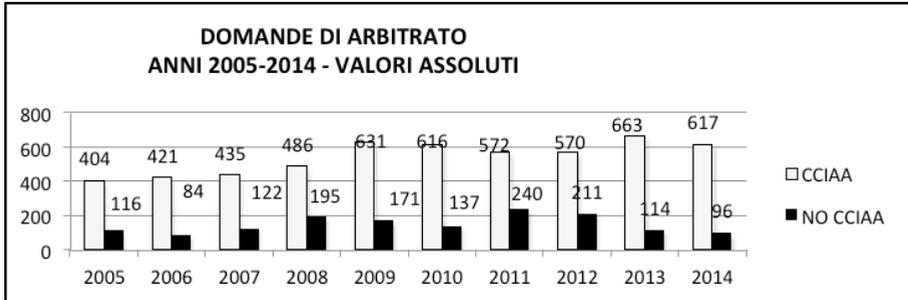
L'arbitrato amministrato, nell'anno 2014, ha registrato **713 domande di arbitrato, in diminuzione rispetto alle 777³³ del 2013 (-8,2%)**. Anche nel 2014, l'arbitrato amministrato continua a mantenersi, in numeri assoluti, assai contenuti, rispetto ai quali si può notare quanto segue:

- **617 domande sono state ricevute dalle Camere Arbitrali delle Camere di Commercio**, in diminuzione rispetto all'anno precedente (663 nel 2013, -6,9%);

³² 1) Ancona; 2) Arezzo; 3) Avellino; 4) Bergamo; 5) Bologna; 6) Bolzano; 7) Brescia; 8) Cagliari; 9) Campobasso; 10) Catania; 11) Catanzaro; 12) Chieti; 13) Como; 14) Cosenza; 15) Cremona; 16) Crotone; 17) Enna; 18) Ferrara; 19) Firenze; 20) Foggia; 21) Forlì; 22) Genova; 23) Grosseto; 24) Isernia; 25) Latina; 26) Lecco; 27) Lodi; 28) Lucca; 29) Macerata; 30) Mantova; 31) Massa Carrara; 32) Messina; 33) Milano; 34) Modena; 35) Napoli; 36) Palermo; 37) Parma; 38) Pavia; 39) Perugia; 40) Pesaro Urbino; 41) Pescara; 42) Piacenza; 43) Pisa; 44) Pistoia; 45) Prato; 46) Ragusa; 47) Ravenna; 48) Reggio Emilia; 49) Roma; 50) Sassari; 51) Siena; 52) Sondrio; 53) Taranto; 54) Teramo; 55) Terni; 56) Torino; 57) Treviso; 58) Trieste; 59) Udine; 60) Varese; 61) Venezia; 62) Verona; 63) Vibo Valentia; 64) Vicenza; 65) Viterbo.

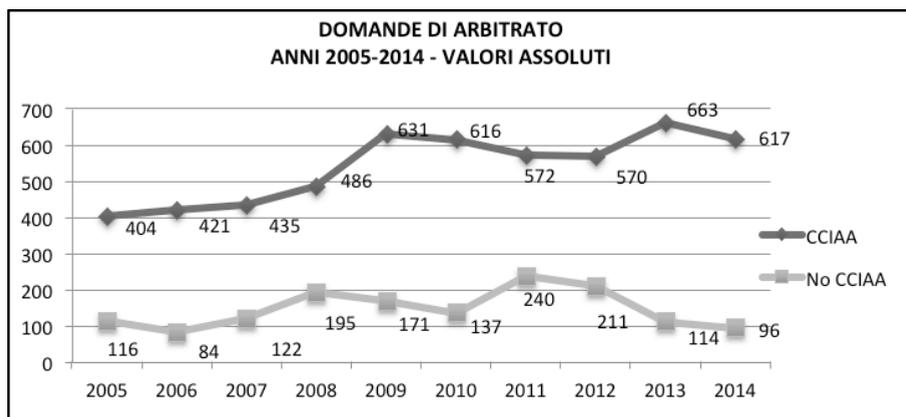
³³ Dato modificato rispetto al Settimo Rapporto sulla Giustizia alternativa in quanto sono stati inseriti i dati dell'AVCP, Autorità dei lavori pubblici, oggi Autorità Nazionale Anti Corruzione, pubblicati successivamente.

- **96 dalle Camere Arbitrali non camerale**, in diminuzione rispetto all'anno precedente (114 nel 2013, -15,8%);



- ancora nel 2014, **le Camere di Commercio** rappresentano gli enti principali ai quali imprese e cittadini fanno ricorso quando decidono di promuovere procedure arbitrali gestite da un'istituzione, in quanto, esse **ricevono l'86,5% delle domande rilevate nell'anno** (in lieve aumento rispetto al 2013 in cui tale percentuale era pari all'85,3%);
- **le Camere Arbitrali esterne al sistema camerale**, le quali hanno registrato, negli anni, un andamento altalenante, legato sia alla difficoltà di reperimento dei dati specie degli enti privati, sia ad una variabilità interna molto elevata, **nel 2014 hanno ulteriormente ridotto il numero di domande: - 15,8%** (dopo la crescita massima raggiunta nel 2011 anno in cui avevano ricevuto 240 istanze, negli anni successivi il numero si è successivamente ridotto: nel 2012 211, -12% e nel 2013 114, -46%). Tale contrazione è riconducibile, alla diminuzione degli arbitrati gestiti dalla Camera Arbitrale dell'Autorità Anticorruzione, ma anche alla successiva riduzione dell'arbitrato merceologico, al venir meno dell'attività delle Camere Arbitrali legate agli Organismi di mediazione ed ad una più generale difficoltà nella raccolta dei dati, sintomo presumibilmente di una fatica nella diffusione dell'arbitrato amministrato non camerale in Italia;

| ARBITRATO AMMINISTRATO | DOMANDE 2014 | % | DOMANDE 2013 | % | DOMANDE 2012 | % | DOMANDE 2011 | % |
|---------------------------|--------------|-------|--------------|-------|--------------|-----|--------------|-----|
| di cui: | | | | | | | | |
| - al di fuori delle CCIAA | 96 | 13,5% | 114 | 14,7% | 211 | 27% | 240 | 30% |
| - presso le CCIAA | 617 | 86,5% | 663 | 85,3% | 570 | 73% | 572 | 70% |
| TOTALE | 713 | | 777 | | 781 | | 812 | |



- **la preferenza verso l'ente pubblico** per la gestione degli arbitrati amministrati è confermata anche dall'analisi delle domande di arbitrato delle Camere Arbitrali non espressione delle Camere di Commercio: su 96 casi, il Tribunale Arbitrale Nazionale per lo Sport ne ha, infatti, gestiti 60 (pari al 62,5%) e la Camera Arbitrale dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ex Camera Arbitrale per i Lavori Pubblici) 12 (pari al 12,5%), camere arbitrali pubbliche con una competenza legislativamente determinata;
- Tuttavia occorre rilevare che gli enti pubblici appena citati, per ragioni diverse, hanno visto e vedranno contrarsi il volume delle domande da loro gestito: il Tribunale Nazionale dello Sport è passato dai 132 casi del 2012, ai 69 del 2013, -47,7%, ai 60 del 2014, -13% e tale organismo è stato soppresso nel luglio del 2014, continuando a gestire soltanto i casi già incardinati; la Camera Arbitrale dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ex Camera Arbitrale per i Lavori Pubblici), a causa della sussistenza del doppio binario, ovvero della possibilità di promuovere l'arbitrato libero accanto all'arbitrato amministrato e di una progressiva crisi dell'istituto, ha ricevuto un numero sempre in diminuzione di

domande di arbitrato amministrato: dalle 48 nel 2011, alle 46 nel 2012, -4% alle 34 nel 2013, -26% per arrivare addirittura alle 12 del 2014, -64,7%; la Camera Arbitrale e di Conciliazione della Consob, che nel 2013 aveva ricevuto il primo arbitrato, mentre nel 2014 non ne risultano dalla Relazione;

- Anche se occorre rammentare che non mancano Camere Arbitrali pubbliche che sembrano non gestire arbitrati: risulta che non sia stata attivata la procedura di arbitrato dell’Autorità del Gas e dell’Energia Elettrica e che non abbia mai operato la Camera Arbitrale dell’Agricoltura, che non risulta più attiva nel 2014;
- Per quanto riguarda le Camere Arbitrali private, rappresentano delle eccezioni, l’Associazione Italiana dell’Arbitrato e, per quanto riguarda, l’arbitrato merceologico, la Camera Arbitrale dei Cereali e dei Semi di Genova, che sono rimaste attive negli anni e che rappresentano alcune delle poche camere private che gestiscono realmente arbitrati, come anche la Fondazione Bresciana per gli Studi Economico Giuridici, tra le camere professionali;
- nel 2014, sui dati complessivi, la Camera Arbitrale di Milano, espressione della locale Camera di Commercio, è l’istituzione arbitrale italiana, camerale e non, che anche nel 2014, come già nel 2013, ha gestito più procedure (rispettivamente 148 nel 2014, pari al 21% di tutte le procedure rilevate in Italia, più di una su cinque, anche se in diminuzione rispetto alle 167 domande del 2013, -11,4%, anno in cui gestiva il 21,5%) allungando ulteriormente la distanza dal Tribunale Nazionale Arbitrale dello Sport, al secondo posto per domande ricevute (60 nel 2014, pari all’8,4% rispetto al 8,8%, con 69 domande nel 2013), seguito, a propria volta, dalle Camere di Commercio di Roma (32, 4,5%), Padova (28, 4%) Reggio Emilia (24, 3,4%), Bologna (22, 3,1%), Prato (21, 3%), Bolzano (18, 2,5%), Pisa (17, 2,4%), Piacenza (16, 2,2%), che staccano a loro volta la Camera Arbitrale dell’Autorità Nazionale Anti Corruzione (già dei Lavori Pubblici), in genere, al terzo posto per numero di istanze con una cinquantina di domande (54 nel 2010, 48 nel 2011, 46 nel 2012, 34 nel 2013) e che sono crollate a 12 nel 2014 (pari al 1,7% di tutte le domande rilevate in Italia quell’anno);

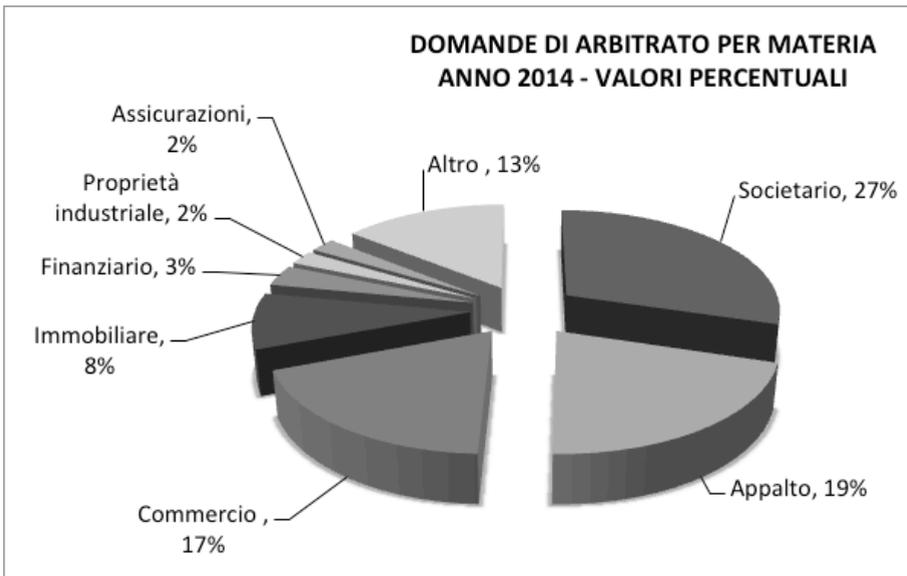
- in ogni caso, anche nel 2014, **il numero contenuto delle domande di arbitrato appare in contrasto con il numero delle Camere Arbitrali attive (159)** e con la crescita, sia pure anch'essa contenuta, di tali enti registrata negli ultimi anni, anche se occorre tener presente che, essendo essi di recente costituzione, come quelle degli ordini professionali, sono ancora, presumibilmente, in fase di rodaggio;
- infatti, nel 2014 non si può che constatare come l'importanza dell'arbitrato amministrato nel panorama degli ADR sia estremamente contenuta, considerando che le **domande di arbitrato**, pervenute a tutte le Camere arbitrali, interne ed esterne al sistema camerale, **rappresentano solo lo 0,27% del totale di tutte le domande di ADR** registrate in Italia (meno della metà rispetto allo **0,59%** del 2013);

Passando ora all'**esame delle caratteristiche delle procedure arbitrali rilevate**:

- la maggior parte degli arbitrati è qualificata come **nazionale (694 su 713, pari al 97%**, in netta crescita rispetto al 2013 in cui erano 647 su 777, pari all'83%), **mentre gli arbitrati internazionali sono pari solo al 3% di tutte le domande rilevate (19 su 713, 3%**, rispetto ai 130 su 777, pari al 17% del 2013);
- **il dato degli arbitrati internazionali è, dunque, in netta diminuzione rispetto all'anno precedente 19 nel 2014, contro 130 del 2013**, ritornando ai valori degli anni precedenti: nel 2012 erano 43 su 781, pari al 5,5%, nel 2011 45 su 812, sempre 5,5% e, nel 2010, 39 su 753 pari al 5%. Non è semplice spiegare la variabilità, ma si può ipotizzare che presumibilmente il nostro Paese sconta la pesante crisi economica ed una scarsa credibilità a livello internazionale, anche se, in ogni caso, si rammenta che nel panorama dell'ADR in Italia gli arbitrati amministrati rappresentano quasi le uniche procedure di natura internazionale;
- **sono le Camere di Commercio a gestire la totalità degli arbitrati internazionali** (arrivando anche nel 2014 quasi al 100% delle procedure rilevate, come già nel 2013);
- sono le imprese a ricorrere normalmente all'arbitrato, infatti, la maggioranza dei procedimenti, oltre due su tre, riguarda **controversie sorte tra**

due imprese o tra un ente ed un'impresa, pari al 74,2%, con 529 domande su 713 (contro le 583 su 777, pari al 75% del 2013) e **tra altri soggetti 10,2%, con 73 domande su 713**, (contro il 9% del 2013, con 69 su 777);

- **gli arbitrati tra imprese e consumatori** (precisamente in tutto 111 su 713, pari al 15,6%, come nel 2013 in cui erano 125 su 777, pari al 16%), sono gestiti soprattutto dalle Camere Arbitrali istituite presso le **Camere di Commercio**, a riprova dello sforzo compiuto nel corso degli anni dalle Camere stesse per rendere fruibile a tutti tale servizio, superando la concezione tradizionale che vede l'arbitrato appannaggio di poche grandi imprese e adatto solo a controversie di valore estremamente elevato;
- per quanto riguarda le **materie** oggetto di arbitrato, vengono confermate quelle tipiche: **societario (27%), appalto (19%), commercio (17%) e immobiliare (8%)**, mentre residuali appaiono finanziario (3%), la proprietà industriale e le assicurazioni (ciascuna 2%), anche se il 13% confluisce nella generica voce "altro";

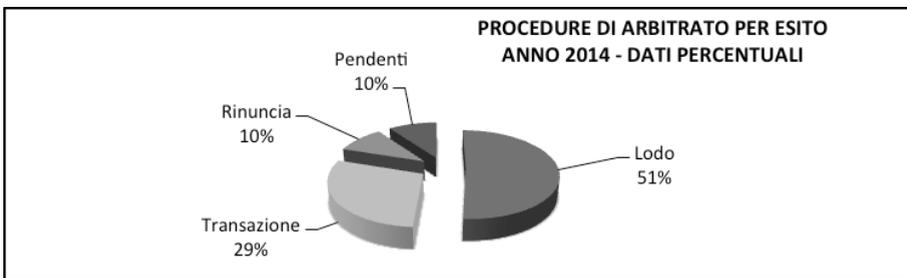


In merito ai **costi, tutti i servizi di arbitrato sono offerti a pagamento**, secondo tariffe che si trovano allegate ai rispettivi regolamenti:

- le procedure di arbitrato amministrato hanno un **valore medio di € 177.060**, escludendo le domande ricevute dalla Camera Arbitrale dell’Autorità Anticorruzione (già Camera Arbitrale per i Lavori pubblici) che hanno il valore medio più elevato di tutte le istituzioni, camerali e non, rilevate nella presente ricerca (pari a € 3.665.441 nel 2014, in netta diminuzione rispetto a quello del 2013 che era stato di € 5.549.584, -34%), seguite da quelle della Camera Arbitrale di Milano, (pari a € 2.377.089, anch’esso in diminuzione rispetto al 2013, quando il valore medio era pari a € 3.723.764, nel 2013, -36%) e da quelle dell’Associazione Italiana dell’Arbitrato (€ 1.933.436 quasi il doppio rispetto al 2013 in cui era pari a un milione);
- **il valore medio delle domande di arbitrato, di € 177.060**, risulta tornato ai livelli del 2012, in cui era pari a € 195.045, mentre risulta in diminuzione rispetto al 2013, in cui era pari a € 275.296, -35,7%, confermando, in ogni caso, quanto emerso già in altre edizioni della ricerca, per cui gli arbitrati amministrati tendono per lo più a riguardare controversie di medio valore, contro quelle gestite con arbitrato libero (dato confermato dalla Relazione relativa all’anno 2014 della Camera Arbitrale dell’Autorità Anti Corruzione - già per i Lavori Pubblici - secondo la quale il valore medio delle controversie gestite dalla Camera stessa è di € 3.665.441, contro € 14.492.839 degli arbitrati liberi, pari a un quarto del valore);
- **il valore medio delle domande ricevute dalle Camere di Commercio**, senza considerare la Camera Arbitrale di Milano, **nel 2014, è comunque, € 327.974**, in crescita rispetto ai € 275.296 del 2013 (+19%);
- **la durata media** delle procedure di arbitrato amministrato nel 2014 **risulta in diminuzione** rispetto a quella del 2013, **197** giorni contro i 295 del 2013, **-33%** ritornando sui valori del 2012, quando era pari a 178 giorni, e tale contrazione dei tempi potrebbe essere collegata alla diminuzione del valore delle controversie, che potrebbe comportare anche una minore complessità (infatti il valore medio nel 2012, anno in cui la durata media era di 178 giorni, era pari a € 195.045);
- approfondendo il dato relativo alla durata, si può notare come **presso le Camere di Commercio, le procedure hanno una durata media di 227**

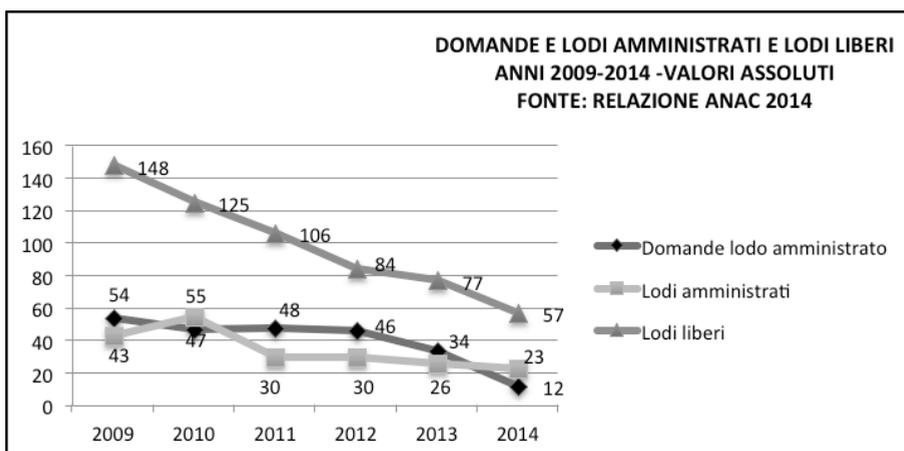
giorni (come nel 2013, in cui era pari a 230), pur essendo le istituzioni che hanno ricevuto il maggior numero delle procedure, pari al 86,5% e che hanno anche il maggior valore economico medio;

- in ogni caso, al di là delle variazioni segnalate, negli anni la **durata media del procedimento risulta**, comunque, **abbastanza contenuta**, rispetto alle notizie di stampa relative agli arbitrati *ad hoc* e conferma l'importanza del controllo dell'istituzione sulla tempistica (dato confermato ancora una volta dalla Relazione della Camera Arbitrale per i Lavori Pubblici, relativa al 2013, secondo la quale la durata media degli arbitrati amministrati è stata pari a 403,12 contro i 551,23 degli arbitrati liberi, +36,8%);
- per quanto riguarda gli **esiti**, arriva al lodo arbitrale circa il 51% delle procedure (confermando sostanzialmente i dati del 2013: 49%), mentre il rimanente si divide tra il 29% di transazioni (25% nel 2013), il 10% rispettivamente di rinuncia al procedimento (13%) e di procedimenti ancora pendenti a fine anno, mentre non sono rilevati passaggi alla mediazione /conciliazione che nel 2013 rappresentavano il 3% di tutte le procedure, anche se occorre precisare che l'analisi degli esiti si riferiscono solo alle procedure non delle Camere di Commercio, in quanto i dati relativi a tali enti non permettono di discriminare.



La **Camera Arbitrale per i Lavori Pubblici** (organismo dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, la quale, si rammenta, è stata soppressa, a seguito dell'entrata in vigore dell'art. 19 del D.lgs. 90/2014, con il trasferimento dei compiti e delle funzioni **all'Autorità Nazionale Anticorruzione**), nella sua Relazione annuale del 2014, pur confermando anche per tale anno la permanenza del c.d. "doppio binario", secon-

do il quale le parti possono optare per l'arbitrato amministrato oppure nominare, di comune accordo, il Presidente del collegio e proseguire con l'arbitrato libero, notoriamente più costoso, evidenzia una profonda crisi dell'istituto per entrambe le tipologie. Sebbene, i dati relativi agli arbitrati liberi non presentino carattere di certezza, a causa della carenza della comunicazione, appare anche nel 2014 la preferenza verso quest'ultimo istituto, anche se anch'essi appaiono in diminuzione.



- **permane, anche nel 2014, la preferenza per le controversie di maggior valore per gli arbitrati liberi** come si evince da:
 - **valore medio delle controversie risolte con lodi emessi a seguito di procedura amministrata:** € 3.665.411 contro i € 14.492.839 dei lodi depositati a seguito di procedura libera, oltre quattro volte il valore (entrambi i dati in flessione rispetto al 2013, quando il valore medio dei lodi emessi a seguito di procedura amministrata era pari a € 5.540.000, contro quello dei lodi da procedura libera: € 36.927.000);
 - ciò appare confermato dalla suddivisione in scaglioni, sulla base del valore delle controversie in base alla tariffa allegata al D.m. 398/2000, riportata nella Relazione 2014, secondo cui la maggior parte degli arbitrati liberi si concentra dal quarto scaglione in su, mentre gli arbitrati amministrati non sono neppure presenti negli ultimi due scaglioni:

| Valore delle controversie in base alla tariffa allegata al D.m. 398/2000 Fonte: Relazione ANAC 2014 | ARBITRATO AMMINISTRATO | ARBITRATO LIBERO |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| I scaglione (fino a € 103.291,38) | / | 2 |
| II scaglione (fino a € 258.228,45) | / | 4 |
| III scaglione (fino a € 516.456,90) | 2 | 6 |
| IV scaglione (fino a € 2.582.284,49) | 12 | 18 |
| V scaglione (fino a € 5.164.568,99) | 4 | 8 |
| VI scaglione (fino a € 25.822.844,95) | 5 | 12 |
| VII scaglione (fino a € 51.646.689,91) | / | 3 |
| VIII scaglione (oltre € 51.646.689,91) | / | 4 |

- Come più volte evidenziato nelle precedenti stesure del presente *Rapporto*, **la scelta dell'arbitrato libero ha delle conseguenze negative sulle case delle amministrazioni pubbliche**, nonostante i benefici effetti della presenza di un'istituzione arbitrale in termini di durata e di trasparenza/contenimento delle liquidazioni dei compensi e delle spese, come appare dalla tabella riassuntiva allegata, estrapolata dalla Relazione 2013:

| CAMERA ARBITRALE DEI LAVORI PUBBLICI ANNO 2013 | ARBITRATO AMMINISTRATO | ARBITRATO LIBERO |
|---------------------------------------------------|------------------------|------------------|
| DOMANDE DEPOSITATE | 34 | N. D. |
| PROCEDIMENTI GESTITI | 65 | N. D. |
| LODI DEPOSITATI | 26 | 69 |
| VALORE MEDIO | 5.549.437,88 | 36.296.619,20 |
| DURATA MEDIA (IN GG) | 403,12 | 551,23 |
| COMPENSI SPETTANTI AI COLLEGI ARBITRALI | 923.283,32 | 5.635.030,58 |

La Relazione 2013, a pag. 304, infatti, ancora una volta, osservava che: *“L'esistenza di un sistema alternativo – che ammette l'arbitrato libero e l'arbitrato amministrato – ha incontestabilmente determinato maggiori oneri per le stazioni appaltanti, inconveniente che – come da tempo diligentemente rappresentato - potrebbe essere agevolmente eliminato attraverso l'unicità del modello dell'arbitrato amministrato”*. La Relazione 2014, pone, invece, l'accento sulla crisi dell'istituto arbitrale attribuendolo a diverse cause: da un lato alla discontinuità del legislatore sul tema delle modalità alternative di risoluzione delle controversie ed, in partico-

lar modo, dell'arbitrato, dall'altro, al fatto che i fattori di criticità si annidano in tutte le fasi dell'azione contrattuale pubblica, per cui il contenzioso finale, rappresenta solamente l'ultima coda, ma anche al fatto che *“il clamore suscitato da alcuni episodi di malcostume che si sono verificati negli anni trascorsi, l'esplosione dei costi del giudizio arbitrale, particolarmente penalizzante per le finanze delle amministrazioni pubbliche, una serie di misure normative - prima l'obbligo per le PA di inserimento della clausola compromissoria fin dal bando di gara, poi il divieto del compromesso, infine la necessità per le amministrazioni stesse di munirsi di apposita autorizzazione da parte del rispettivo organo di governo, anche a sanatoria per i patti arbitrali preesistenti - indubbiamente hanno molto scoraggiato l'idea del ricorso all'arbitrato nella materia dei contratti pubblici.* (Relazione 2014, Autorità Nazionale Anticorruzione, pag. 175).

La Relazione 2014, a pag. 179, si sofferma, proprio sulle soluzioni che si potrebbero adottare per rilanciare l'arbitrato amministrato, al fine di evitare il ricorso alla sola giustizia ordinaria, ipotizzando una serie di *“disposizioni volte a garantire una maggior trasparenza dell'arbitrato amministrato, accompagnata da meccanismi preventivi e di controllo idonei a garantire l'integrità della decisione e la possibilità di attribuire agli arbitri la qualifica di pubblici ufficiali, in deroga all'art. 813, comma 2, c.p.c., affinché gli stessi rispondano anche in termini di illecito civile senza le attuali limitazioni dell'art. 813-ter c.p.c. Inoltre, si potrebbe ipotizzare una funzione dell'arbitrato maggiormente assistita e garantita da un organismo neutro e imparziale, che potrebbe agire nel senso della deflazione del contenzioso giudiziale, in un settore di assai rilevante interesse per l'economia nazionale, con effetti di riduzione dei tempi e anche dei costi complessivamente connessi a singole operazioni contrattuali. Una riflessione potrebbe aprirsi anche in relazione alla possibilità di introdurre dei limiti ai compensi degli arbitri, senza tuttavia, pregiudicare un adeguato riconoscimento delle professionalità necessarie”.*

Inoltre, si segnala che il Presidente dell'Autorità Anticorruzione durante l'audizione al Senato del 18 febbraio 2015 ha prospettato la possibilità di trasformare³⁴: *“l'attuale attività di precontenzioso - prevista dall'art. 6, comma 7,*

³⁴ Audizione del Presidente dell'Autorità Nazionale Anticorruzione, Raffaele Cantone, nell'ambito dell'esame del ddl n. 1678/2014 (delega, recepimento direttive appalti e concessioni), tenuta il 18 febbraio 2015 presso il Senato della Repubblica – VIII

del codice dei contratti pubblici, e che, anche a seguito del regolamento adottato di recente, sta riscontrando un buon risultato fra gli operatori - verso una forma di Alternative Dispute Resolution (ADR) di tipo conciliativo, del tutto facoltativo e finalizzato alla deflazione del contenzioso giurisdizionale nella materia degli appalti. Si potrebbe prevedere, in particolare, che l'Autorità venga adita congiuntamente dalle parti coinvolte nella controversia (concorrente e stazione appaltante) per cui la pronuncia emessa dall'Anac, preceduta dalla autodeterminazione delle parti di rimettersi alla sua decisione, potrebbe assumere carattere vincolante ed essere oggetto di impugnazione con ricorso in unico grado davanti al Consiglio di Stato". Il Commissario, sempre nella medesima Relazione, aggiunge che tale soluzione sarebbe coerente con *"la logica di evitare di ripristinare gli arbitrati, già eliminati dalla l. n.190/2012 e di consentire, nel contempo, l'individuazione di un sistema alternativo di risoluzione delle controversie celere, efficace, non oneroso per le imprese e le stazioni appaltanti ed affidato ad un'autorità con carattere di indipendenza"*. Per quanto riguarda la **giustizia sportiva**³⁵, invece, la principale novità del 2014 riguarda il riammodernamento e la semplificazione del sistema, con il superamento del dualismo, tra il Tribunale Nazionale di Arbitrato per lo Sport (TNAS) e l'Alta Corte di Giustizia Sportiva (ACGS) e la loro sostituzione, a far data dal 1° luglio 2014, con il Collegio di Garanzia, in funzione di ultimo grado della giustizia sportiva, cui viene demandato il controllo di legittimità su tutte le decisioni non altrimenti impugnabili, in ambito federale, per violazione di norme di diritto, nonché per omessa o insufficiente motivazione circa un punto decisivo della controversia che abbia formato oggetto di disputa tra le parti, ad esclusione di quelle in materia di doping e di quelle che hanno comportato l'irrogazione di sanzioni tecnico sportive di durata inferiore a novanta giorni o pecuniarie fino a € 100.000, oltre che con l'introduzione della Procura generale dello Sport, con il compito di coordinare e vigilare le attività inquirenti e requirenti svolte dalle procure federali³⁶.

Commissione Lavori Pubblici, *www*. pag. 6

³⁵ Vedi al riguardo E. Zucconi Galli Fonseca, *Quel che resta dell'arbitrato sportivo (dopo il nuovo codice della Giustizia Sportiva)*, 2014, in Riv. Dir. Sportivo, *www.coni.it*, F. Auletta, *Il Tramonto dell'arbitrato nel nuovo orizzonte della giustizia sportiva*, *www.judicium.it*

³⁶ Nuovo Statuto del CONI adottato dal Consiglio Nazionale dell'11 giugno 2014 e

I due organismi precedenti: l'Alta Corte di Giustizia Sportiva (ACGS) e il Tribunale Arbitrale Nazionale per lo Sport (TNAS), erano disciplinati dallo Statuto del Comitato Olimpico Italiano, adottato il 26 febbraio 2008, mentre era stata soppressa la Camera di Conciliazione e Arbitrato per lo Sport, in quanto la conciliazione rappresentava una fase obbligatoria dell'udienza arbitrale. L'attività del TNAS, che amministrava gli arbitrati che nascevano da una clausola compromissoria prevista negli Statuti o nei Regolamenti delle Federazioni Sportive Nazionali o in accordi specifici, è continuata nel 2014 per le procedure già incardinate³⁷, svolgendo 60 procedimenti, contro i 69 procedimenti nel 2013 (-13%), già in diminuzione rispetto ai 132 procedimenti nel 2012 (-47,7%), in crescita rispetto ai 104 nel 2011 (+26,9%) e 91 nel 2010 (-12,5%) (tali dati sono confluiti nella sezione del presente Rapporto relativa all'arbitrato).

5 La riassegnazione dei nomi a dominio

5.1 I centri di riassegnazione dei nomi a dominio

Per quanto riguarda i domini Internet, l'organizzazione internazionale *Iana* (*Internet Assigned Numbers Authority*), oggi *Icann* (*Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*), nel 1987 ha incaricato il CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche) di gestire tutte le attività relative alla gestione dei nomi a dominio a targa “.it”. A tale scopo è stato creato un **Registro**, ovvero un'anagrafe alla quale rivolgersi per associare un indirizzo numerico, necessario per navigare in rete, a un nome (c.d. dominio) e per modificare o cancellare i domini Internet a targa “.it”.

Tale registro, relativo al *country code Top Level Domain* “.it” (ccTLD.it), si occupa anche dei casi di controversie tra uno o più soggetti che reclamino il diritto su un dominio, mettendo a disposizione la procedura di opposizione, che consente di “congelare” l'assegnazione del dominio fino alla soluzione

nuovo Codice di giustizia sportiva del 15 luglio 2014.

³⁷ L'art. 65, comma 1, del Codice della Giustizia Sportiva, stabilisce che: «*le decisioni non altrimenti impugnabili nell'ambito dell'ordinamento federale e per le quali il termine per l'istanza di arbitrato davanti al Tnas o di ricorso all'Alta Corte scade in data successiva al 30 giugno 2014 sono devolute al Collegio di Garanzia dello Sport, che decide in funzione rispettivamente di Collegio o di Alta Corte secondo le rispettive disposizioni vigenti, in quanto applicabili*».

della disputa ed al soggetto che l'ha promossa di esercitare un diritto di prelazione sull'eventuale nuova assegnazione del dominio.

Per quasi tutto il 2014 era in vigore la Versione 2.0 del 19 giugno 2009 del «Regolamento per la risoluzione delle dispute nel *country code Top Level Domain* “.it”», e la Versione 3.0 del 24 giugno 2013 delle Linee Guida Legali, mentre il 3 novembre del 2014 sono entrate in vigore la Versione 2.1 del Regolamento e la 3.1 delle Linee Guida Legali, che hanno modificato soprattutto il conteggio dei termini e il controllo sui Prestatori del Servizio di Risoluzione delle Dispute. La disciplina prevede **la risoluzione alternativa alla giustizia ordinaria delle dispute che possano sorgere relativamente all'assegnazione ed all'uso dei nomi a dominio in Internet, relativamente al suffisso “.it”**, attraverso al ricorso all'arbitrato o alla procedura di riassegnazione di nome a dominio sottoposto ad opposizione.

L'assegnatario di un nome a dominio può impegnarsi a devolvere ad arbitrato irrituale di equità le eventuali controversie connesse all'assegnazione di quel nome a dominio, sia al momento della registrazione, sia successivamente, ma dal sito nic.it risulta che le decisioni arbitrali sono ferme all'anno 2001.

Il Regolamento stabilisce, altresì, una procedura amministrata di riassegnazione di un nome a dominio, applicabile a tutti i titolari di nomi a dominio registrati sotto il *ccTLD* “.it” e che verte unicamente sulla riassegnazione del nome a dominio stesso. Tale disciplina non ha carattere giurisdizionale e perciò può essere interrotta dalle parti in qualsiasi momento, mediante il ricorso alla giustizia ordinaria, tuttavia è assimilabile all'arbitrato, nel senso che si tratta di una decisione eteronoma in merito all'assegnazione e all'uso del dominio contestato. La procedura ha come scopo la verifica del titolo all'uso, della disponibilità giuridica del nome a dominio e del fatto che il dominio non sia stato registrato e mantenuto in mala fede.

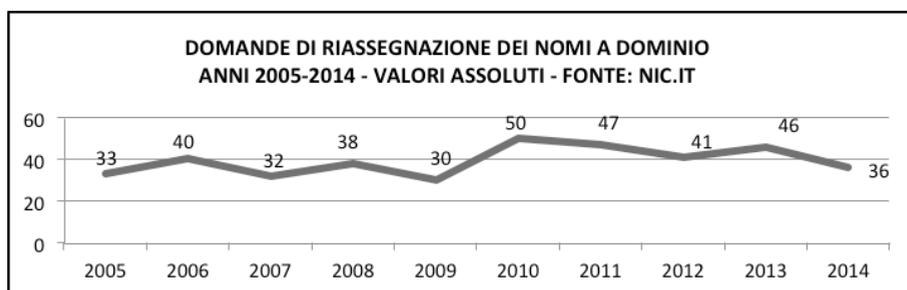
La procedura di riassegnazione di un nome a dominio sotto il *ccTLD* “.it” è condotta da una delle apposite organizzazioni definite Prestatori del Servizio di Risoluzione extragiudiziale delle Dispute (PSRD), accreditate dal Registro del *ccTLD* “.it”. Il Prestatore del Servizio di Risoluzione viene scelto da chi promuove la procedura di riassegnazione. Nel 2014 i **Prestatori di servizio di risoluzione delle dispute relativi alla riassegnazione dei nomi a dominio e**

facenti parte del registro ccTLD.it, sono passati dai 4 già accreditati nel 2013 a 5, essendosi aggiunto ADR Company:

1. Milano – Camera Arbitrale di Milano;
2. Milano – MSFD;
3. Reggio Calabria - ADR Company;
4. Roma – C.R.D.D.;
5. Roma – Studio Legale Tonucci e Partners.

5.2 La riassegnazione dei nomi a dominio in Italia nel 2014

Per ricostruire l'attività dei Prestatori del Servizio di Risoluzione extragiudiziale delle Dispute sono stati analizzati i dati pubblicati sul sito, relativi a tutte le procedure di riassegnazione presentate al Registro .it. L'attività di riassegnazione dei nomi a dominio di tutti i Centri mantiene **numeri assai contenuti**, registrando nel 2014 in tutto **36 procedure**, diminuendo rispetto al 2013, quando erano, invece, 46 (-22%), mantenendo l'andamento altalenante degli anni precedenti, che conferma il fatto che lo strumento non è conosciuto e, quindi, utilizzato come potrebbe. La tabella e il grafico che seguono illustrano l'andamento negli anni:



Il procedimento per la riassegnazione del nome a dominio contestato rappresenta, sia in termini assoluti, sia in termini percentuali una minima parte di tutto il movimento ADR, attestandosi sullo 0,01% delle domande registrate in Italia nel periodo di interesse (contro lo 0,03% del 2013). Tuttavia, considerato che vengono assegnati 35.000 domini al mese e il fatto che tale procedura rappresenta l'intera attività svolta in tale materia al di fuori della giustizia ordinaria, si ritiene opportuno illustrarla in ogni caso.

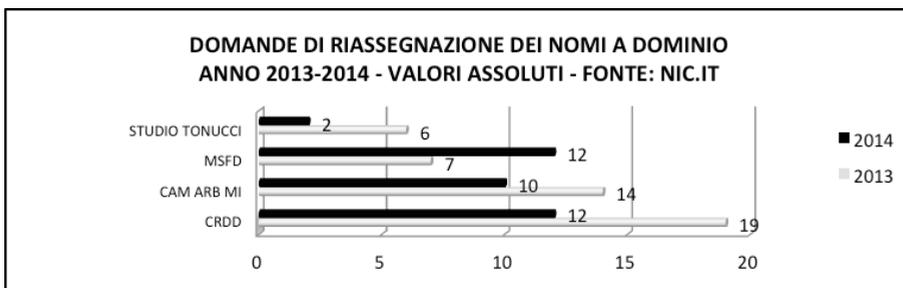
La procedura **viene promossa** da chi ritiene:

- che il nome a dominio sul quale presenta opposizione, sia identico o tale da indurre confusione rispetto al marchio o ad altro segno distintivo aziendale su cui vanta diritti, o al proprio nome o cognome,
- che l'attuale assegnatario non abbia alcun diritto o titolo in relazione al nome a dominio oggetto di opposizione e
- che il nome a dominio sia stato registrato o usato in mala fede.

La procedura non può essere attivata e, se attivata, si estingue se in relazione al nome a dominio oggetto dell'opposizione è pendente un giudizio innanzi al giudice ordinario, un arbitrato ai sensi dell'art. 806 c.p.c. o svolto secondo il Regolamento e di cui si è dato conto poco sopra.

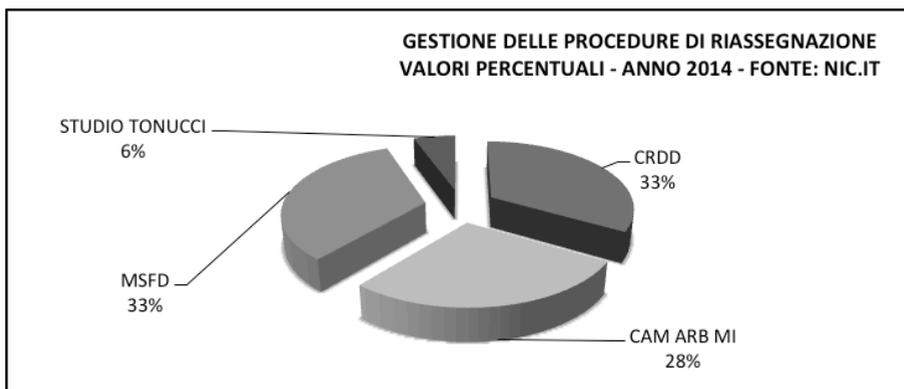
Il soggetto istante sostiene interamente le spese e sceglie il Prestatore del servizio di risoluzione delle controversie (PSRD), il quale verifica la regolarità formale dell'opposizione, contatta l'altra parte e dà inizio alla procedura, nominando un esperto unico, selezionandolo tra i nominativi che ha l'obbligo di pubblicare sul proprio sito, a meno che il ricorrente non richieda espressamente la nomina di un collegio. La peculiarità della procedura risiede nei **tempi, molto rapidi**, in quanto la decisione deve essere comunicata al PSRD entro 15 giorni dalla costituzione del Collegio, ovvero entro il termine prorogato ai sensi dell'art. 4.12 del Regolamento, ovvero, quando il Collegio richiede alle parti produzioni e ulteriori difese, e dal fatto che esso si svolge di solito per iscritto, anche se il Collegio può decidere se interrogare le parti o assumere prove testimoniali, quindi, senza una sede fisica e prive della necessità della presenza delle parti. Nel caso in cui il Collegio decida la riassegnazione del nome a dominio oggetto di opposizione, la sua decisione sarà eseguita dal Registro, a meno che lo stesso non riceva entro 15 giorni dalla data in cui è pervenuta la decisione, una comunicazione adeguatamente motivata del resistente che lo informa di aver iniziato un procedimento giudiziario al riguardo. A differenza del 2013, anno in cui tutti i casi erano stati assegnati ad un esperto unico, nel 2014, come negli anni precedenti, si è registrato un unico caso in cui è stato scelto il collegio di tre esperti, essendo stato scelto per tutti gli altri l'esperto unico. Secondo quanto pubblicato, complessivamente i Centri di riassegnazione dei nomi a dominio nel periodo di interesse, ovvero dal 2005

al 2014, hanno ricevuto 393 domande e gestito lo stesso numero di procedimenti, in quanto, secondo quanto pubblicato dal sito “it.nic”, tutte le domande si sono trasformate in procedimenti gestiti nel corso dell’anno in cui sono state presentate.



| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| DOMANDE PERVENUTE - di cui a: | 33 | 40 | 32 | 38 | 30 | 50 | 47 | 41 | 46 | 36 |
| Camera Arbitrale di Milano | | | | | 5 | 26 | 25 | 22 | 14 | 10 |
| CRDD | 13 | 14 | 14 | 21 | 13 | 12 | 13 | 12 | 19 | 12 |
| MSFD | 5 | 4 | 8 | 5 | 3 | 6 | 3 | 3 | 7 | 12 |
| Studio Tonucci | 3 | 8 | 3 | 7 | 4 | 6 | 6 | 4 | 6 | 2 |
| Arbitrionline | 7 | 12 | 6 | 5 | 5 | | | | | |
| Limone, Sarzana & Di Minco | | 2 | 1 | | | | | | | |
| Studio Turini | 4 | | | | | | | | | |
| Studio Bindi | 1 | | | | | | | | | |

Nel 2014 chi ha promosso la procedura di riassegnazione si è rivolto in ugual misura a due enti risolutori: il CRDD (33%, in diminuzione rispetto all’anno precedente in cui gestiva il 41,3% di tutti i casi) e MSFD (anch’esso con il 33% dei casi e che raddoppia, invece, la propria percentuale rispetto al 2013, in cui gestiva il 15% di tutte le procedure), in terza posizione alla Camera Arbitrale di Milano (28% di tutte le procedure, con una lieve flessione rispetto al 30% dell’anno precedente, in cui era al secondo posto), ed, infine, allo Studio Tonucci (che dimezza la propria percentuale al 6%, rispetto al 13% del 2013).



Le procedure di riassegnazione dei nomi a dominio, mantengono sostanzialmente gli stessi valori degli anni precedenti, sia per quanto riguarda il **valore medio** (rappresentato dal costo medio della procedura, circa € **1.500** anche negli anni 2014), sia per la **durata** (che torna a **40 giorni (-21,6%)**, come nel 2012 (42) e a differenza del 2013, in cui aveva raggiunto i 51. Tuttavia, tali procedimenti risultano essere i più rapidi tra le procedure ADR, anche se si rammenta che ciò è anche dovuto al fatto che, ai sensi del regolamento, la data d'inizio del procedimento coincide con il momento in cui il titolare del nome a dominio oggetto di opposizione ha avuto conoscenza del reclamo, a differenza di tutte le altre procedure qui riportate nelle quali la procedura ha inizio con la presentazione della domanda.

Dall'analisi delle decisioni, risulta che nella maggior parte dei casi l'**esito** del ricorso è concentrato tra "**accolto**", con trasferimento del nome a dominio al ricorrente, "**respinto**", quando il nome a dominio è rimasto all'originario assegnatario o, invero, "**estinto**", nell'ipotesi in cui nel corso della procedura di riassegnazione sia stato promosso un procedimento giudiziario o arbitrale inerente la titolarità del nome a dominio o le parti abbiano raggiunto un accordo o siano sopravvenuti fatti che rendano superflua la prosecuzione della procedura.

| ESITO | ACCOLTO | % | RESPINTO | % | ESTINTO | % |
|---------|---------|-----|----------|------|---------|-----|
| 2014* | 26 | 72% | 3 | 8% | 5 | 14% |
| 2013 | 36 | 78% | 4 | 9% | 6 | 13% |
| 2012 | 32 | 78% | 4 | 9,7% | 5 | 12% |
| 2011 | 33 | 70% | 4 | 9% | 10 | 21% |
| 2010 | 32 | 64% | 7 | 14% | 11 | 22% |
| 2009** | 21 | 70% | 3 | 10% | 5 | 17% |
| 2008 | 27 | 71% | 5 | 13% | 6 | 16% |
| 2007 | 22 | 66% | 4 | 12% | 7 | 22% |
| 2006*** | 23 | 59% | 6 | 15% | 10 | 26% |
| 2005 | 22 | 67% | 6 | 18% | 5 | 15% |

* Due procedure risultano ancora in corso.

** Per una procedura non è stato indicato l'esito.

*** Per una procedura non è stato indicato l'esito.

Considerata l'importanza della materia oggetto della controversia - i domini internet “.it” - in un'epoca in cui la diffusione della rete è notevole, la rapidità della procedura, i costi contenuti, nonché la serietà degli enti che offrono i servizi di risoluzione e del regolamento, non rimane che continuare a rammarricarsi per la scarsa diffusione di tale procedura rilevata anche nell'anno 2014.

6. La mediazione e la conciliazione amministrata

Secondo quanto contenuto nel D.lgs. 28/2010 e successive modifiche e integrazioni, la mediazione civile commerciale in Italia deve essere amministrata da organismi che devono essere iscritti nel Registro degli Organismi di Mediazione. Tuttavia, l'analisi di tali Organismi non esaurisce il panorama, considerato che alcuni enti che offrono la mediazione secondo una regolamentazione specifica (ad es. la Camera di Arbitrato e Conciliazione della Consob che non è iscritta nel Registro), oppure la conciliazione in via esclusiva (ad es. l'Autorità per il Gas, l'Energia Elettrica e il Sistema Idrico) o in parallelo alla mediazione (da parte di organismi non ancora iscritti al registro o, di alcune Camere di Commercio, che offrono la conciliazione in via esclusiva), o infine, offrono forme di risoluzione dei conflitti anche di tipo valutativo ma non vincolante per il consumatore (Commissione Garanzia dell'Assicurato della Reale Mutua di Torino o il Giurì Bancario). Inoltre, restano in vigore alcune

leggi che prevedono la conciliazione presso le Camere di Commercio, quale ad esempio quella obbligatoria in materia di subfornitura l. 192/1998.

I Centri di mediazione/conciliazione amministrata risultati attivi in Italia sono stati **920: di cui 911 Organismi di mediazione iscritti nell'apposito registro e 9 Camere di Conciliazione.**

6.1 Gli Organismi di Mediazione iscritti nel Registro

Gli Organismi di Mediazione iscritti nel Registro sono gli unici (insieme agli enti indicati espressamente all'art. 5, comma 1, del D.lgs. 28/2010 – abrogato e riproposto, per questa parte, integralmente dal “decreto del fare”) legittimati a svolgere una procedura di mediazione civile commerciale, ai sensi del D.lgs. 28/2010 e successive integrazioni.

Per quanto riguarda l'elenco di tali enti, si rammenta che, la circolare 18 settembre 2014 aveva disposto che dal successivo 3 novembre, le domande di iscrizione al Registro degli organismi di mediazione sarebbero dovute essere presentate solo in modalità telematica, semplificando la procedura d'iscrizione di organismi e la modifica dei dati già trasmessi. Pertanto, a far data dal 1° di marzo, prorogata poi al 6 aprile 2015, è stato creato un nuovo Registro degli Organismi di Mediazione, sul sito del Ministero della Giustizia, che contempla solo gli organismi che hanno inoltrato tutti i propri dati mediante il sistema informatico, secondo quanto previsto da tale circolare.

L'amministrazione, dopo aver controllato i dati inseriti dagli organismi, ha provveduto e sta ancora provvedendo all'inserimento nel nuovo registro e ad oscurare i dati presenti sul vecchio registro, che sono destinati a scomparire. Al momento della chiusura della presente ricerca, luglio 2015, gli organismi inseriti nel nuovo Registro sono 602, pari a circa la metà di tutti gli Organismi che risultano essere stati iscritti a questa data: 1.041, pertanto, in attesa che l'inserimento definitivo sia completato e, riferendosi il presente Rapporto all'anno 2014, i dati elencati di seguito si riferiscono a quanto riportato nel vecchio Registro:

- rispetto alla composizione del Registro degli Organismi³⁸ a fine luglio 2015, momento della stesura della presente ricerca, **sono risultati iscritti 1.041 enti e cancellati in tutto 130, pertanto gli enti attivi sono 911**

³⁸ Disponibile sul sito: www.giustizia.it

(-1,7% rispetto al periodo 2013, anno in cui erano 927, già scesi del -4%, rispetto al periodo 2011-2012 in cui erano 968) di cui:

- **613 sono enti privati, pari al 67,3%** di tutti gli Organismi iscritti nel Registro e con una flessione, pari al **-1,5%** (rispetto ai 622 del 2013, già in flessione del -5,6% rispetto ai 659 del periodo 2011-2012, anno in cui avevano registrato, grazie all'introduzione del d.lgs. 28/2010 che aveva equiparato enti pubblici e privati nella gestione delle procedure, un incremento pari, addirittura, all'855% rispetto ai 69 centri rilevati nel 2010);
- **solo 6 Organismi privati risultano settoriali pari all'1% di tutti gli iscritti**, gli stessi dell'anno precedente³⁹, mentre i rimanenti sono generici al contrario di quanto avviene per l'arbitrato, dove molte Camere Arbitrali non appartenenti alle Camere di Commercio nascono proprio per gestire le controversie di un determinato settore o merce;
- la forma giuridica più diffusa tra gli enti privati è la S.r.l. (418) pari al 68%, seguita a grande distanza dall'associazione, 12% (73), dalla società cooperativa, 1,5% (9), e dalla S.p.a., 1% (6).
- **204 espressione degli Ordini Professionali, pari al 22,4%** di tutti gli Organismi di Mediazione attivi, in lieve flessione, -3,8%, rispetto ai 212 del 2013:
 - 113 avvocati⁴⁰, che costituiscono più della metà di tutti gli

³⁹ 1) Ascoli Piceno (S. Benedetto del Tronto) - Società Iuservice S.r.l.; 2) Benevento - Soluzione e prevenzione liti assicurative (S.P.L.A.); 3) Milano (Peschiera Borromeo) - Concilia Sanità; 4) Roma - Conciliatore bancario finanziario; 5) Roma - Mediazione sanitaria e civile S.r.l.; 6) Roma (Civitavecchia) - Società Conciliauto S.r.l.;

⁴⁰ Risultano aver costituito un Organismo di Mediazione i seguenti Consigli dell'Ordine degli Avvocati di: 1) Agrigento; 2) Agrigento (Sciacca); 3) Alessandria (Acqui Terme); 4) Alessandria (Casale Monferrato); 5) Ancona; 6) Aosta; 7) Arezzo; 8) Ascoli Piceno; 9) Asti; 10) Avellino; 11) Bari; 12) Barletta (Trani); 13) Belluno; 14) Benevento; 15) Bergamo; 16) Biella; 17) Bologna; 18) Bolzano; 19) Brescia; 20) Brindisi; 21) Caserta (Santa Maria Capua Vetere); 22) Catania; 23) Catania (Caltagirone); 24) Catanzaro; 25) Chieti; 26) Chieti (Vasto); 27) Como; 28) Cosenza; 29) Cosenza; 30) Crema; 31) Crotone; 32) Cuneo; 33) Cuneo (Alba); 34) Cuneo (Mondovì); 35) Fermo; 36) Firenze; 37) Foggia; 38) Forlì; 39) Frosinone; 40) Frosinone (Cassino); 41) Genova; 42) Genova (Chiavari); 43) Grosseto; 44) Imperia; 45) L'Aquila; 46) L'Aquila (Avezzano); 47) L'Aquila

Organismi espressione degli Ordini Professionali, pari al 55% (essendone venuti meno 3⁴¹, -2,6%);

- 48 commercialisti⁴², pari al 24% degli Organismi di Mediazione espressione degli Ordini Professionali (essendo venuti meno 3 Organismi⁴³ ed essendosene aggiunto 1, -4% rispetto ai 50 del 2013);
- 14 geometri⁴⁴, pari al 7% degli Organismi professionali (-1

(Sulmona); 48) La Spezia; 49) Latina; 50) Lecce; 51) Lecco; 52) Lucca; 53) Macerata; 54) Macerata (Camerino); 55) Mantova; 56) Massa Carrara; 57) Matera; 58) Messina; 59) Milano; 60) Modena; 61) Monza; 62) Napoli; 63) Napoli (Nola); 64) Napoli (Torre Annunziata); 65) Nuoro; 66) Olbia Tempio (Tempio Pausania); 67) Padova; 68) Palermo; 69) Parma; 70) Pavia; 71) Pavia (Voghera); 72) Perugia; 73) Pesaro; 74) Pesaro Urbino (Urbino); 75) Pescara; 76) Piacenza; 77) Pistoia; 78) Pordenone; 79) Potenza; 80) Prato; 81) Ragusa; 82) Ravenna; 83) Reggio Calabria (Palmi); 84) Reggio Emilia; 85) Rieti; 86) Roma; 87) Roma (Civitavecchia); 88) Roma (Tivoli); 89) Roma (Velletri); 90) Rovigo; 91) Salerno; 92) Salerno (Nocera Inferiore); 93) Salerno (Sala Consilina); 94) Sassari; 95) Savona; 96) Siena; 97) Siena (Montepulciano); 98) Siracusa; 99) Taranto; 100) Teramo; 101) Terni; 102) Torino; 103) Torino (Ivrea); 104) Torino (Pinerolo); 105) Trapani (Marsala); 106) Trento; 107) Trento (Rovereto); 108) Treviso; 109) Varese; 110) Varese (Busto Arsizio); 111) Verbania; 112) Verona; 113) Vicenza.

⁴¹ Essendo venuti meno gli Organismi degli Ordini degli Avvocati di: 1) Cosenza; 2) Imperia e 3) Saluzzo.

⁴² Risultano aver costituito un Organismo di Mediazione i seguenti Consigli dell'Ordine dei Commercialisti di: 1) Arezzo; 2) Ascoli Piceno; 3) Asti; 4) Bari; 5) Bologna; 6) Brescia; 7) Brindisi; 8) Caltanissetta (Gela); 9) Campobasso (Termoli); 10) Caserta; 11) Catania; 12) Catania (Caltagirone); 13) Chieti; 14) Chieti (Vasto); 15) Cosenza; 16) Cosenza (Castrovillari); 17) Cosenza (Rossano); 18) Fermo; 19) Frosinone; 20) Latina; 21) Lecce; 22) Livorno; 23) Lodi; 24) Messina; 25) Messina (Barcellona Pozzo di Gotto); 26) Milano; 27) Napoli; 28) Napoli (Torre Annunziata); 29) Napoli (Torre del Greco); 30) Pavia (Voghera); 31) Perugia; 32) Pescara; 33) Piacenza; 34) Pistoia; 35) Ragusa; 36) Reggio Calabria (Gioia Tauro); 37) Reggio Calabria (Locri); 38) Roma; 39) Roma; 40) Roma (Civitavecchia); 41) Salerno; 42) Salerno (Sala Consilina); 43) Salerno (Vallo della Lucania); 44) Savona; 45) Teramo; 46) Varese; 47) Venezia; 48) Vicenza.

⁴³ Essendo venuti meno gli Organismi degli Ordini dei Commercialisti di: 1) Camerino; 2) Nola e 3) Taranto ed essendosi aggiunto 1) Messina.

⁴⁴ Risultano aver costituito un Organismo di Mediazione i seguenti Collegi dei geometri di: 1) Bergamo; 2) Caserta; 3) Cuneo; 4) Fermo; 5) Frosinone; 6) Modena; 7) Napoli; 8) Padova; 9) Palermo; 10) Reggio Emilia; 11) Rieti; 12) Roma; 13) Torino; 14) Viterbo

- organismo⁴⁵ rispetto ai 15 del 2013);
- 11 ingegneri⁴⁶, pari al 5% degli Organismi professionali (essendone aggiunto uno rispetto al 2013);
 - 4 periti⁴⁷, pari al 2% degli Organismi professionali, (-1 organismo⁴⁸ rispetto ai 5 del 2013);
 - 4 medici⁴⁹, pari al 2% degli Organismi professionali (come nel 2013, anche se uno ne è venuto meno ed un altro si è aggiunto⁵⁰);
 - 3 architetti⁵¹, pari all'1,5% degli Organismi professionali (-1, rispetto al precedente)⁵²;
 - 3 agrari⁵³, pari al 1,5% degli Organismi professionali (come nel 2013);
 - 1 notaio⁵⁴, pari allo 0,5% degli Organismi professionali (-1 rispetto ai 2 del 2013, essendo rimasto solo quello di Roma che ha carattere nazionale);
 - 1 agronomo⁵⁵, pari allo 0,5% degli Organismi professionali, come nel periodo precedente;
 - 1 avvocato e commercialista, ⁵⁶ pari allo 0,5% degli Organismi

⁴⁵ Essendo venuto meno 1) l'Organismo del Collegio dei geometri di Rimini.

⁴⁶ Risultano aver costituito un Organismo di Mediazione i seguenti Consigli dell'Ordine degli Ingegneri di: 1) Bari; 2) Bologna; 3) Matera; 4) Milano; 5) Padova; 6) Pesaro e Urbino; 7) Ragusa; 8) Ravenna; 9) Roma; 10) Trapani e 11) Trento. Nel 2015 si è aggiunto l'Organismo di Mediazione degli Ingegneri di Matera.

⁴⁷ Risultano aver costituito un Organismo di Mediazione i seguenti Collegi dei periti di: 1) Bologna; 2) Fermo; 3) Roma e 4) Trento.

⁴⁸ Essendo venuto meno 1) l'Organismo del Collegio dei periti di Como.

⁴⁹ Risultano aver costituito un Organismo di Mediazione l'Ordine dei Medici di 1) Bologna; 2) Lecco; 3) Ragusa e 4) Udine.

⁵⁰ Essendo venuto meno l'Organismo dell'Ordine dei Medici di 1) Monza ed essendo stato costituito quello di 1) Lecco.

⁵¹ Risultano aver costituito un Organismo di Mediazione i seguenti Consigli dell'Ordine degli Architetti di: 1) Bolzano; 2) Campobasso e 3) Firenze.

⁵² Essendo venuto meno l'Organismo dell'Ordine degli Architetti di: 1) Treviso.

⁵³ Risultano aver costituito un Organismo di Mediazione i seguenti Collegi dei Periti Agrari di: 1) Bologna; 2) Padova e 3) Parma.

⁵⁴ Essendo venuto meno 1) l'Organismo del Notariato di Como - Lecco e rimasto, quindi, solo quello di Roma.

⁵⁵ Risulta aver costituito 1) l'Organismo di Mediazione l'Ordine dei Dottori Agronomi e Forestali della Provincia di Bologna.

⁵⁶ 1) Pisa.

- professionali, come nel periodo precedente;
- 1 consulenti del lavoro⁵⁷, pari allo 0,5% degli Organismi professionali, come nel periodo precedente;
 - **94 sono costituiti da enti pubblici, pari al 10,3% di tutti gli Organismi iscritti nel Registro**, (essendone venuto meno 1, rispetto al 2013):
 - **87 Camere di commercio**⁵⁸ iscritte anche in forma associata, di cui un'Unione Regionale e un'Unità Operativa di Regolazione del Mercato (essendosene aggiunta 1 rispetto alle 86 del 2013⁵⁹);
 - **7 Altri enti pubblici** (come nel 2013)⁶⁰;
 - quanto alla **collocazione geografica**:
 - **le sedi principali degli organismi** si concentrano nelle seguenti provincie e, come indicato tra parentesi, sono tutte in diminuzione rispetto al 2013: 107 a Roma (-14 rispetto al 2013), pari al 11,8%, 67 Napoli (-11), pari al 7,4%; 35 Milano (-8), pari al 3,8%; seguite da: 23

⁵⁷ Risulta aver costituito 1) l' Organismo di Mediazione il Consiglio Provinciale dell'Albo dei Consulenti del lavoro di Roma.

⁵⁸ 1) Agrigento; 2) Ancona; 3) Aosta; 4) Arezzo; 5) Avellino; 6) Bari; 7) Benevento; 8) Bergamo; 9) Bologna; 10) Bolzano; 11) Brescia; 12) Cagliari; 13) Caltanissetta; 14) Campobasso; 15) Caserta; 16) Catania; 17) Catanzaro; 18) Chieti; 19) Como; 20) Cosenza; 21) Cremona; 22) Crotone; 23) Enna; 24) Ferrara; 25) Firenze; 26) Foggia; 27) Forlì; 28) Frosinone; 29) Genova; 30) Grosseto; 31) Isernia; 32) L'Aquila; 33) Latina; 34) Lecce; 35) Lecco; 36) Lodi; 37) Lucca; 38) Macerata; 39) Mantova; 40) Massa Carrara; 41) Messina; 42) Milano; 43) Modena; 44) Monza; 45) Napoli; 46) Nuoro; 47) Oristano; 48) Padova; 49) Palermo; 50) Parma; 51) Pavia; 52) Perugia; 53) Pesaro; 54) Pescara; 55) Piacenza; 56) Pisa; 57) Pistoia; 58) Potenza; 59) Prato; 60) Ragusa; 61) Ravenna; 62) Reggio Calabria; 63) Reggio Emilia; 64) Rieti; 65) Rimini; 66) Roma; 67) Salerno; 68) Sassari; 69) Savona; 70) Siena; 71) Sondrio; 72) Taranto; 73) Teramo; 74) Terni; 75 e 76) Torino (come CCIAA Torino e come Camera Arbitrale del Piemonte); 77) Trapani; 78) Trento; 79) Treviso; 80) Trieste; 81) Udine; 82) Varese; 83) Venezia; 84) Verona; 85) Vibo Valentia; 86) Vicenza; 87) Viterbo.

⁵⁹ Nel 2015 si è aggiunto il 1) Servizio di Mediazione della CCIAA di Sondrio ed è stato iscritto nuovamente la 2) Camera Arbitrale e di Conciliazione di Grosseto, cancellata nel 2014 .

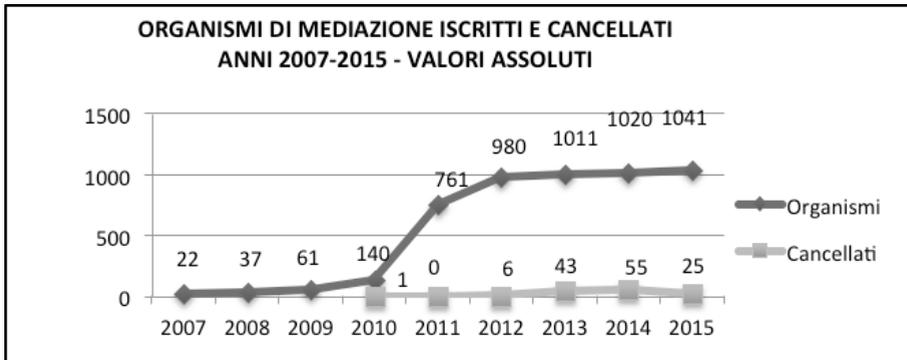
⁶⁰ 1) Cagliari – Camera di conciliazione ANCI in Sardegna; 2) Catanzaro (Badolato) – Organismo di Mediazione e Conciliazione – Badolato; 3) Ferrara – Centro Mediazioni ACI Emilia Romagna; 4) Napoli – Organismo di Conciliazione Parthenope; 5) Palermo – Mediare con Unipa; 6) Roma Istituto Arturo Carlo Jemolo; 7) Torino – Organismo non autonomo della Regione Piemonte Re. Medi. O.

Salerno (-4), pari al 2,5%; 20 Torino (-6) e Caserta (-4), pari al 2,2% ciascuna; 17 Lecce (-2), pari all'1,9%; 16 Palermo (-3), pari all'1,8%; 14 Padova (-5), pari all'1,5%; 11 Bologna (-8), pari all'1,2%; 10 Bari (-5) e Trapani (-4), pari all'1,1% ciascuna; 9 Catania (-7) e Genova (-4), pari all'1%, ciascuna;

- per quanto riguarda le **sedi secondarie degli organismi di mediazione**:
 - in genere gli enti espressione delle Camere di Commercio e degli ordini professionali non hanno sedi secondarie, salvo rare eccezioni;
 - gli enti di mediazione privati, sebbene calcolati sul nuovo Registro degli Organismi che al momento della stesura della presente ricerca riguarda solo 575 centri, hanno, invece, poco più di 4.000 sedi secondarie, ancora in crescita rispetto ai 3.100 del 2013, dimostrando una notevole vivacità degli Organismi iscritti, in contrasto con la lieve contrazione del -1,7% rilevata sul numero complessivo degli Organismi e con il fatto che il dato riguarda solo circa la metà degli organismi rilevati.

Osservando il grafico che segue, che illustra l'andamento delle iscrizioni al Registro e le relative cancellazioni, appare evidente che il numero di Organismi iscritti nel Registro registra una crescita progressiva, ma con numeri assoluti molto contenuti, per i primi anni (nel 2007 gli enti iscritti nel Registro previsto dalla riforma del diritto societario, erano solo 22, nel 2008 erano diventati 37, +68%, nel 2009, 61 con +65%); con l'entrata in vigore del D.lgs. 28/2010 sulla mediazione civile e commerciale la crescita si fa più significativa (nel 2010 140 Organismi con +129%), per esplodere letteralmente nel 2011, con 751 enti ed un incremento del +436% e mantenere una significativa crescita nel 2012, con 980 enti anche se con un aumento più contenuto pari al +30,5%, fino a crollare in concomitanza alla sentenza della Corte Costituzionale 272/2012 e poi riprendere nel 2013, anche grazie alla reintroduzione della mediazione obbligatoria contenuta nel c.d. "decreto del fare", arrivando a 1011 enti, con un modesto +3,2%, assai inferiore a quello

registrato ognuno degli anni precedenti, in cui era sempre stata in vigore la mediazione obbligatoria. Lo scarso incremento è confermato ancora nel 2014, anno in cui il numero complessivo di enti diventa di 1020, +1% e fino a luglio del 2015 in cui hanno raggiunto 1.041, +2%;



- Se si approfondisce, parallelamente, il numero di enti cancellati, si osserva che nel 2010, un solo ente era stato cancellato, nel 2012 6, nel 2013 43, nel 2014 diventano 55 e fino al momento della stesura della presente ricerca, luglio 2015, 25, per un totale di 130 enti su 1.041, pari al 12,5%. Anche se occorre ricordare che l’inserimento sul sito del Ministero dei centri che hanno inviato i loro dati attraverso il sistema informatico è, al momento della stesura della presente ricerca, fermo a 602 e che presumibilmente il nuovo Registro consentirà un’ulteriore scrematura dei centri non più attivi. Ciò è particolarmente auspicato, considerato che, anche in passato, erano state rilevate parecchie anomalie anche solo formali, che apparivano anche ad una prima osservazione superficiale dell’elenco ministeriale e che facevano sollevare dubbi sull’effettiva attività di tali centri (organismi privi di sito internet e con solo l’email o con indirizzi web che rinviano ad altro sito o ad un indirizzario), ma anche l’elevato esito positivo dei controlli effettuati negli anni, che conferma la necessità di maggiore controllo e vigilanza sugli enti stessi, come previsto anche dalla Circolare del Ministero della Giustizia del 27 novembre 2013 e che nel 2014 ha portato a 68 ispezioni.

6.2 Le Camere di Mediazione e di Conciliazione amministrata delle Camere di Commercio

Per quanto riguarda invece i Servizi di Mediazione/Conciliazione del circuito camerale:

- **104 Camere di Commercio italiane, su 105, nel 2014 offrono servizi di mediazione/conciliazione**, direttamente tramite un proprio ufficio o attraverso aziende speciali o associazioni di Camere, più precisamente;
 - **87**, come indicato nel paragrafo precedente, **sono le Camere iscritte nel Registro degli Organismi**, pari all'83,7% delle 105 CCIAA;
 - **15⁶¹ hanno gestito procedure di mediazione in convenzione con altri enti iscritti**, pari al 14%;
 - **2⁶², non risultano iscritte nel Registro degli Organismi di Mediazione ed offrono un servizio di conciliazione**, pari al 2%, e
 - **1 sola Camera⁶³ non ha offerto, in tale anno, né servizi di conciliazione, né di mediazione;**
- le Camere di Commercio sono uniformemente **diffuse su tutto il territorio italiano**, essendo presenti in quasi tutte le province italiane (105 su 110), nelle rimanenti 5 province di recentissima costituzione (Barletta, Andria, Trani; Carbonia Iglesias, Ogliastro, Olbia Tempio e Medio Campidano) i servizi sono offerti dalla Camera di Commercio limitrofa;
- la rete costituita dai 104 servizi di mediazione delle Camere di Commercio offre un **servizio uniforme** grazie all'operato di Unioncamere Nazionale

⁶¹ Non sono iscritte al Registro degli Organismi di Mediazione direttamente le seguenti CCIAA, ma offrono il servizio di mediazione in convenzione con altre CCIAA: 1) Alessandria (ADR Piemonte); 2) Ascoli Piceno (Macerata); 3) Asti (ADR Piemonte); 4) Belluno (Curia Mercatorum); 5) Biella (ADR Piemonte); 6) Cuneo (ADR Piemonte); 7) Fermo (Macerata); 8) Gorizia (Curia Mercatorum); 9) Imperia (Genova); 10) La Spezia (dal 2015 Savona); 11) Novara (ADR Piemonte); 12) Pordenone (Curia Mercatorum); 13) Potenza (Unioncamere Basilicata); 14) Verbano Cusio Ossola (ADR Piemonte); 15) Vercelli (ADR Piemonte).

⁶² Non hanno un servizio di mediazione ma di conciliazione le seguenti CCIAA: 1) Brindisi; 2) Livorno; mentre la CCIAA di L'Aquila è iscritta dal 2015 come Organismo di Mediazione.

⁶³ La CCIAA di Siracusa nel 2014 non ha gestito né procedure di conciliazione né di mediazione.

che ha predisposto un regolamento di Mediazione e un Tariffario, adottati dalla maggior parte dei servizi;

- le **Camere di Commercio**, oltre a gestire, come già indicato le mediazioni civili, rimangono competenti a gestire le **conciliazioni** ancora in vigore:
 - l'art. 2, comma 2, lettera g, l. 580/93 che prevede la possibilità di istituire commissioni arbitrali e conciliative per le **controversie tra imprese e tra imprese e consumatori**;
 - l'art. 2, comma 24, della legge 1995/481, in materia di **controversie tra utenti ed esercenti del servizio**;
 - l'art. 10, legge 192/1998 sulla conciliazione obbligatoria per i casi di **subfornitura**;
 - l'art. 141 D.lgs. 2005/206, come modificato dal D.lgs. 2007/221, codice del consumo, per la risoluzione delle **controversie in materia di consumo**;
 - l'art. 67, allegato, D.lgs. 79/2011, codice del turismo, per le controversie inerenti la **fornitura di turismo**;
 - l'art. 3, comma 2, lettera e), legge 2006/84, sulle controversie tra imprese e consumatori in **materia di tintolavanderie**.

6.3 Camere di Mediazione e di Conciliazione Amministrata esterne al Sistema camerale

Rientrano nella presente sezione i pochissimi enti che offrono servizi di mediazione senza essere iscritti nel Registro, in quanto rispettano una disciplina particolare sulla base della materia della quale si occupano (ad es. la Camera di Arbitrato e Conciliazione della Consob) od offrono servizi di conciliazione non riconducibile alla mediazione (come il Servizio di Conciliazione Clienti Energia dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico AEEGSI) o, infine, forniscono forme di risoluzione delle controversie di tipo valutativo, che tuttavia possono essere considerate autonome e non eteronome, in quanto devono essere accettate attraverso la manifestazione di volontà di almeno una delle parti in tal senso (quali il Giurì Bancario e la Commissione di Garanzia dell'Assicurato della Reale Mutua):

- nel 2014 sono risultati attivi in tutto **9 Centri** (contro gli 11 del 2013), di cui 7 Centri non appartenenti al sistema camerale⁶⁴ (essendone venuto meno uno rispetto al 2013 in cui erano 8⁶⁵), ai quali vanno aggiunte le 2 Camere di Commercio⁶⁶ (essendone venuta meno una rispetto al 2013, anno in cui erano 3) non iscritte al Registro e che non offrono il servizio di mediazione in convenzione con altre Camere iscritte;
- considerata la loro natura, non stupisce che **4 di essi siano pubblici (44,5%), 4 privati (44,5%) e 1 espressione degli Ordini professionali (11%)**.

Si rammenta che l'art. 5, comma 1, del D.lgs. 28/2010, abrogato dalla sentenza della Corte Costituzionale n. 272 del 2012 è stato riproposto integralmente per questa parte, dal c.d. "decreto del fare", il quale richiama sia il procedimento di conciliazione previsto dal D.lgs. 179/2007, ovvero quello presso la **Consob**, sia il procedimento previsto dall'art. 128-bis del D.lgs. 385/1993, ovvero l'**Arbitrato Bancario Finanziario**, facendoli assurgere nelle rispettive materie (contratti finanziari e bancari) a condizione di procedibilità alternativa. Pertanto, in materia di **servizi bancari e finanziari** operano:

- il **Conciliatore Bancario e Finanziario**, organismo iscritto nell'elenco del Ministero della giustizia che opera secondo il D.lgs. 28/2010, così come modificato dal "decreto del fare" e i cui dati confluiscono in quelli generali della mediazione del Ministero;
- l'**Arbitro Bancario Finanziario**, organismo indipendente che può essere attivato solo dal cliente dopo il reclamo, per controversie riguardanti operazioni e servizi finanziari di valore non superiore ai €100.000;

mentre in **materia di servizi di investimento**, sono specializzati:

⁶⁴ 1) Avellino - Camera di Conciliazione di Avellino; 2) Milano - Camera di Arbitrato e di Conciliazione CONSOB; 3) Milano - Servizio di Conciliazione Clienti Energia dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI); 4) Roma - Comune di Roma, Sportello di conciliazione presso l'Ordine degli Avvocati; 5) Roma - Giurì bancario; 6) Torino - Commissione Garanzia per l'Assicurato; 7) Vicenza - Albo Nazionale Informatici Professionisti.

⁶⁵ Essendo venuto meno: 1) Milano - Camera di conciliazione e arbitrato dell'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria.

⁶⁶ Precisamente CCIAA: 1) Brindisi; 2) Livorno; essendone venuta meno 1) Siracusa.

- l'**Ombudman Giurì Bancario**, organismo collegiale, cui l'investitore può rivolgersi a titolo gratuito, dopo aver presentato formale reclamo;
- la **Camera di Conciliazione della Consob**, che può essere attivata solo su iniziativa degli investitori.

Passando alla presentazione dei dati:

Il Servizio conciliazione clienti energia (AEEGSI)

Con la delibera 21 giugno 2012, n.260/2012/E/com, l'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI), ha istituito, in fase sperimentale dal 1° aprile 2013 con entrata a regime dal 1° gennaio 2016, il Servizio conciliazione clienti energia, quale procedura alternativa di risoluzione delle controversie tra imprese e clienti finali in attuazione di quanto previsto dall'art. 44, comma 4, del decreto legislativo n. 93/11.

La procedura **volontaria** di risoluzione extragiudiziale delle controversie è rivolta al cliente dei settori elettrico e del gas per risolvere i problemi con il proprio esercente, che non abbiano trovato una soluzione con il reclamo ed è in linea con la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE. Il Servizio di Conciliazione, la cui procedura si svolge interamente *on line*, tramite l'accesso al sito *web* www.conciliazione.energia.it, presuppone il reclamo all'esercente ed è attivabile gratuitamente dai clienti finali domestici e non domestici del settore elettrico, aventi diritto alla maggiore tutela e del settore gas considerati vulnerabili e, dal 1° luglio 2015, anche dal *prosumer* (produttore-consumatore di energia elettrica), per le controversie con un distributore o venditore di energia elettrica e/o gas naturale (e, per il *prosumer*, anche con il GSE – Gestore dei Servizi Energetici), con la sola esclusione di quelle di tipo tributario e fiscale.

La procedura ha una durata massima di 90 giorni, prorogabili per non più di 30 e si svolge mediante incontri virtuali dinanzi a un conciliatore terzo e imparziale, individuato tramite apposite convenzioni sottoscritte con le Camere di Commercio di Milano e Roma e formati da parte dell'Autorità, che possie-

de una specifica competenza in mediazione e in materia energetica. La procedura è volontaria sia per il cliente finale sia per l'esercente, in quanto, i Regolamenti governativi attuativi dell'art. 2 comma 24 lettera b) della legge 481/1995, che avrebbero dovuto disciplinare l'obbligatorietà della conciliazione come condizione di procedibilità dell'azione giudiziale, non sono stati ancora emanati.

L'esercente ha la facoltà di scegliere se prender parte alla singola procedura o meno e l'obbligo di partecipazione sussiste, ad oggi, per il distributore di energia elettrica o gas, qualora convocato in sede conciliativa, su richiesta del venditore, a titolo di ausilio tecnico nelle controversie aventi ad oggetto problematiche riconducibili alla sua sfera di responsabilità. Dal 1° luglio 2015 tutti gli esercenti la maggior tutela per il settore elettrico, i distributori dei settori elettrico e gas e, per il prosumer, anche il GSE (limitatamente alle materie regolate dall'Autorità, ossia scambio sul posto e ritiro dedicato), dovranno partecipare alle procedure conciliative attivate presso il Servizio Conciliazione. L'Autorità, inoltre, ha istituito un elenco degli esercenti aderenti alle procedure di conciliazione (elenco ADR) per promuovere e dare visibilità alla partecipazione dei medesimi alla procedura del Servizio Conciliazione nonché, fornire informazioni al cliente finale in merito agli altri strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie di cui può usufruire. Tale elenco dal 1° luglio 2015 sarà composto da tre sezioni: una relativa agli esercenti la maggior tutela per il settore elettrico, una relativa agli esercenti la vendita del mercato libero sia elettrici che gas, una per i distributori di entrambi i settori.

Nel 2014 **i dati** relativi al Servizio, riportati nella Relazione AEEGSI 2015, sono i seguenti:

- **le domande** sono state **1.429** (nel solo 2013, rammentando che è stato attivato da aprile 658, + 117%);
- **i canali di attivazione sono stati:** Associazioni (CNCU e PMI) 45% (nel 2013 43%), altri delegati 34% (30%) e clienti 21% (27%);
- le controversie riguardano per il **79% consumatori vs. impresa** e per il **21% PMI vs impresa**;
- il contenzioso riguarda nel **69%** dei casi la **fatturazione** (nel 2013 61%),

- nel **10% contratti** (14%), nel **7% danni** (8%), nel **4% attivazione/allaccio** (3%), **nell'1% il mercato** (6%) e nello **0,1% la qualità**;
- **il valore** è auto-dichiarato e facoltativo: **nel 57% dei casi le parti hanno indicato il valore e di questi il 64% rientra nei € 2.000** (nel 2013 su una percentuale del 56% di valori dichiarati, il 52% non superava i € 1.000);
 - **la durata media è di 63 giorni** (come nel 2013 quando erano 62 giorni), anche se le parti hanno a disposizione 90 gg, prorogabili al massimo per altri 30 giorni;
 - **per quanto riguarda le procedure:**
 - **22% è risultato inammissibile** (dato lievemente migliorato rispetto al 2013, quando era il 24%);
 - **78 % delle domande è stato ammesso alla procedura** (anch'esso in crescita rispetto al 76%), di cui:
 - **nel 41% dei casi vi è stata l'adesione dell'operatore** (nel 2013 nel 47% dei casi) **e, con l'operatore aderente l'89% di accordi** (88%).

Con la delibera 12 marzo 2015, 97/2015/E/idr, l'Autorità ha approvato la relazione conclusiva dell'indagine conoscitiva, avviata con la delibera 27 febbraio 2014, 73/2014/E/idr, sulle procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie da parte dei gestori dei servizi idrici a vantaggio degli utenti, nonché sulla loro attuale diffusione ed effettiva disponibilità e conoscibilità, che rappresenta una ricognizione diffusa, su scala nazionale, sul tema della risoluzione delle controversie alternative alla giustizia ordinaria (ADR – Alternative Dispute Resolution).

Con riferimento al biennio 2012-2013, sulla base dei dati trasmessi è emerso che:

- **76 gestori** (sui 227 che hanno risposto all'indagine complessiva e che servono circa il 70% della popolazione) hanno messo a disposizione dei propri utenti (proporzionalmente pari a circa il 23% della popolazione) **almeno una procedura di risoluzione alternativa delle controversie** tra quelle indicate: conciliazione paritetica, commissione mista conciliativa,

mediazione della CCIAA o di altri organismi ex decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 o altra procedura;

- poco meno della metà dei 76 gestori ha comunicato anche informazioni sull'andamento delle procedure di ADR: dai dati trasmessi emerge che nel:
 - **2012** sono pervenute, complessivamente, quasi **1.300 richieste** di attivazione di procedure di risoluzione alternativa delle controversie, con una percentuale di accordi pari a circa il **63%** delle richieste ricevute.
 - **2013**, invece, il **totale complessivo delle domande di conciliazione** ha fatto registrare un incremento, rispetto all'anno precedente, di circa il **68%**, **per un totale di 2.186**, mentre il tasso di accordi su tali istanze è diminuito, attestandosi al **39%**. Secondo quanto si legge nella relazione, tale andamento può essere prevalentemente attribuito a un gestore di grandi dimensioni.
- due terzi dei 76 gestori ha predisposto una informativa sulla disponibilità di procedure di risoluzione alternativa delle controversie a vantaggio dei propri utenti ADR, adottando il canale web e/o altri canali.
-

La Relazione AEEGSI 2015, conclude dicendo che *“Dai dati pervenuti emerge, dunque, una disomogenea diffusione delle procedure di ADR, sia per la tipologia, sia per l’utenza servita: fermo restando l’esistenza di alcune significative esperienze di ADR per il settore, seppur numericamente ridotte (solo cinque gestori hanno ricevuto più di 100 richieste di conciliazione in un anno), la differenza (in negativo) fra il numero di gestori che hanno trasmesso dati sulle conciliazioni rispetto al totale dei partecipanti all’indagine, nonché l’ulteriore differenza (sempre in negativo) fra i primi e coloro che hanno anche comunicato dati sull’andamento delle procedure, potrebbero far concludere per un deficit di effettività, anche connesso alla mancanza di informazioni sull’esistenza di tali procedure. Inoltre, i primi riscontri hanno confermato – unitamente a specifici rilievi in merito alla mancata o incompleta adozione, da parte dei gestori, delle Carte dei servizi ai sensi della normativa vigente – l’assenza di una sistematica gestione dei reclami da parte dei gestori e la non completa diffusione delle procedure di ADR fra gli utenti del SII.”*

La Camera di conciliazione ed arbitrato per le controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione da parte di questi degli obblighi d'informazione, correttezza e trasparenza nei rapporti con gli investitori, istituita ai sensi del D.lgs. 8 ottobre 2007, n. 179, presso la **CONSOB**, autorità amministrativa indipendente (legge n. 216 del 7 giugno 1974), la cui attività è rivolta alla tutela degli investitori, all'efficienza, alla trasparenza e allo sviluppo del mercato mobiliare italiano. La Camera, che amministra i procedimenti di conciliazione e di arbitrato promossi per la risoluzione di controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione da parte di questi degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con gli investitori, qualora non vi sia altra procedura di conciliazione, anche promossa dall'intermediario cui l'investitore abbia aderito e sia stato presentato il reclamo, ha ricevuto:

- **121 domande di conciliazione nel 2014** (162 nel 2013, -25,3%), di cui:
 - **3 (2,4%) inammissibili** per difetto di competenza o per carenza di documentazione (10 nel 2013, -70%);
 - **8 (6,6%) ancora da perfezionare al termine dell'anno;**
 - **110 (91%) effettivamente avviate** (150 nel 2013, -27%), di cui:
 - **52 con adesione dell'intermediario** (pari al 47% dei procedimenti gestiti, nel 2013 79, pari al 52,6%), di cui:
 - **17 accordo (32,7%, nel 2013 26,5%);**
 - **26 mancato accordo (50%);**
 - **9 ancora pendenti (17,3%);**
 - **47 senza adesione** (pari al 43% dei procedimenti gestiti);
 - **11 in attesa di risposta (10%);**
- per quanto riguarda **chi promuove le domande**:
 - **66%** sono state presentate da **uomini, con età media di 61 anni;**
 - **34%** da **donne, con età media di 64 anni;**
- la **provenienza geografica delle istanze** è così suddivisa:
 - **60% Nord;**
 - **25% Centro;**
 - **15% Sud e isole;**
- per quanto riguarda i **valori economici**:

- **18,9 milioni di euro** (circa il doppio rispetto al 2013) è l'ammontare delle richieste di risarcimento;
- **€ 170.000 è il valore medio** delle richieste risarcitorie e poco più di € 40.000 è il valore mediano;
- **€ 175.000 è l'importo complessivo rimborsato a seguito di esito positivo** (circa la metà dei € 352.700 nel 2013);
- per quanto riguarda la **materia delle istanze ha ad oggetto nel:**
 - **42% investimenti** (titoli di Stato e obbligazioni, tra cui quelle della Repubblica Argentina, Lehman Brothers, Cirio, Convertendo BPM);
 - **15% strumenti derivati;**
 - **14% azioni;**
 - **13% altri prodotti;**
 - **9% fondi comuni di investimento;**
 - **6% polizze a contenuto finanziario;**
- A fine 2014 risultavano iscritti negli elenchi:
 - **959 conciliatori** (con 726 cancellati, di cui 644 per omesso pagamento del contributo annuale, 79 su richiesta degli interessati e 3 per perdita o insussistenza dei requisiti di onorabilità);
 - **737 arbitri** (con 440 cancellati, di cui 405 per omesso pagamento del contributo annuale, 32 su richiesta degli interessati e 3 per perdita o insussistenza dei requisiti di onorabilità).

L'**Ombudman Giurì Bancario**, organismo collegiale, cui l'investitore può rivolgersi a titolo gratuito, dopo aver presentato formale reclamo, per controversie relative ai servizi di investimento, per richieste di risarcimento danni non superiori a € 100.000, l'attività del quale, per l'anno 2014, viene illustrata brevemente:

- **949 ricorsi presentati** (contro 1.079 del 2013, -12%);
- **939 ricorsi definiti** (contro 1.017 del 2012, -7,7%) pari al 99%, di cui:
 - **761 ricorsi dichiarati inammissibili** o conclusi con la dichiarazione di non luogo a procedere, per incompetenza per materia, decorrenza dei termini, pendenza di causa giudiziale o arbitrale, pari all'81%

(contro gli 843 del 2013, pari all'83%);

- **9 ricorsi archiviati per inattività dei ricorrenti** pari all'1% (contro i 13 del 2013, pari all'1,3%);
- **165 ricorsi decisi**, pari al 18% (contro i 161 del 2013, pari al 17%):
 - **96 in senso favorevole al cliente** pari al 58% (contro i 108 del 2013, pari al 67%);
 - **69 in senso favorevole alla banca o all'intermediario** pari al 42% (contro i 53 del 2013, pari al 33%).

Purtroppo gli altri Organismi di Conciliazione individuati non hanno aderito alla ricerca, né reso pubblici i propri dati, tuttavia, per completezza si riportano di seguito i dati dell'Arbitrato Bancario Finanziario, che pur non ricompreso nella presente sezione, svolge un importante ruolo nel campo della risoluzione delle controversie, dando luogo ad un procedimento decisorio, non vincolante per le parti.

Arbitro bancario finanziario (ABF)

Istituito con delibera n. 275 del 29 luglio 2008 del C.I.C.R. in attuazione dell'art. 128-bis del T.U.B., che prevede l'adesione delle banche e degli intermediari finanziari ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, l'**ABF Arbitro Bancario e Finanziario** (articolato in tre collegi sul territorio nazionale: Milano, Roma e Napoli, e attivo dal 15 ottobre 2009) è competente per le controversie di valore compreso entro i € 100.000, sollevate dai clienti nei confronti di una banca o di un intermediario finanziario o di un istituto di moneta elettronica o Poste Italiane S.p.a., e relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari contestati successivamente al 1° gennaio 2009. Secondo l'art. 5, comma 1, del D.lgs. 28/2010, abrogato dalla sentenza della Corte Costituzionale 6 dicembre 2012, n. 272 e riproposto, per questa parte alla lettera, dal "decreto del fare" del 2013, la condizione di procedibilità della domanda giudiziale può essere soddisfatta ricorrendo alternativamente all'ABF, per operazioni e servizi bancari e finanziari, ad uno degli organismi di mediazione iscritti nell'elenco del Ministero della Giustizia o alla Camera di Conciliazione e Arbitrato della Consob, per controversie relative ai servizi di investimento.

Pur essendo stati equiparati ai fini dell'esperimento della condizione obbligatoria di procedibilità, l'ABF differisce dalla mediazione, sia per la fonte normativa da cui i due istituti traggono origine (D.lgs. 28/2010 e successive integrazioni e modifiche e Testo Unico Bancario), sia per le condizioni di accesso (ad es. la procedura davanti all'ABF può essere attivata solo dal cliente con costi contenuti, mentre la mediazione ex D.lgs. 28/2010 anche dall'intermediario, secondo le tariffe previste per il valore della controversia), sia per le regole di competenza (valore) e di funzionamento (presentazione dopo 30 giorni dalla ricezione del reclamo, senza che abbia avuto esito o sia stato ritenuto insoddisfacente per il cliente, e durata presumibilmente superiore ai 3 mesi, procedura disciplinata dal D.lgs. 28/2010 e successive modifiche per la mediazione) sia, infine, per l'esito delle due procedure: nel caso dell'ABF, una decisione che non è suscettibile di diventare titolo esecutivo, a differenza del verbale di conciliazione con il quale può concludersi il procedimento di mediazione.

Il procedimento dell'ABF, distinguendosi sia dall'arbitrato disciplinato dal codice di procedura civile - che conduce ad una decisione vincolante per le parti - sia dalla mediazione facilitativa - nella quale il mediatore aiuta la parti a trovare la loro soluzione alla controversia - si conclude con una decisione di diritto, che non vincola né il cliente né l'intermediario, i quali possono in ogni momento ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria. La pronuncia dell'ABF non ha l'effetto tipico di una sentenza: non incide sulle situazioni giuridiche delle parti e non ha valore vincolante in sé, ma l'ABF verifica e valuta il corretto adeguamento a quanto previsto dalla pronuncia da parte dell'intermediario e l'eventuale inadempimento è reso pubblico sul sito dell'ABF e della Banca d'Italia, nonché tramite due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Dalla Relazione dell'ABF del 2014, si evince che nel 2014:

- **11.237 ricorsi**, +43%, rispetto ai 7.862 del 2013, una media di 936 al mese (contro i 655 del 2013);
- i ricorsi sono stati **promossi da consumatori nel 90% dei casi** (87% nel 2013) e **da imprese o professionisti nel 10%** (13% nel 2013). La predominanza dei consumatori, presumibilmente, dipende dal limite di € 100.000 di competenza, dalla scarsa conoscenza dello strumento e dalla

- minor propensione delle imprese a ricorrere a tale strumento;
- **i ricorsi sono stati ricevuti:**
 - per il **38% dal Collegio del Nord** (contro il 43% del 2013);
 - per il **27% dal Collegio del Centro** (come nel 2013);
 - per il **35% dal Collegio del Sud** (contro il 30% nel 2013, in crescita del 68% rispetto al 2013 e riguardante l'estinzione anticipata di operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio);
- i ricorsi sono stati presentati nel **66% dagli uomini e dal 34% dalle donne;**
- **i ricorsi presentati per il tramite di professionisti hanno rappresentato il 41%** (contro il 28% nel 2013) e riguardano soprattutto i casi di cessione dello stipendio, con ricorrenti domiciliati nel Collegio del Sud;
- **oggetto della controversia:** al primo posto, è passata la cessione del quinto dello stipendio, per la prima volta più numerosa di quella relativa a bancomat e a carte di debito:
 - **cessione del quinto 32,9%** (in grande crescita rispetto al 2013, in cui era pari a 19,4%);
 - **bancomat e carte di debito 15%** (14,8% nel 2013)
 - **carte di credito 12,2%** (in forte diminuzione rispetto al 2013, in cui era, invece, pari a 21,4%);
 - **conto corrente 9,6%** (10,8% nel 2013);
 - **mutui nel 7,6%** (9,3% nel 2013)
 - **depositi a risparmio nel 3,8%** (2,2% nel 2013)
 - **altre materie 18,9%** (22,1% nel 2013);
- **i ricorsi sono presentati nei confronti di:**
 - **Banche 52%** (contro il 51,8% del 2013);
 - **Poste Italiane 21,8%** (in diminuzione rispetto al 28% del 2013);
 - **Intermediari iscritti all'elenco ex art. 107 TUB 22,5%** (in crescita rispetto al 16,5% del 2013);
 - **Altri intermediari 3,7%** (come nel 2013);
- l'**esito** delle procedure comprende:
 - **irricevibili 494, pari al 4,4%** (in leggera flessione rispetto al 2013, in cui erano pari al 4,7%, soprattutto per documentazione incompleta

o irregolare 22,7%, operazioni anteriori all'1.1.2009 20,5%, soggetto non tenuto ad aderire all'ABF 19,3%, materia non di competenza 18,5% e mancata presentazione del reclamo 7,8%);

- **estinti 274, pari al 2,4%;**
- **decisi 8.563, pari al 76,2%** (oltre 2.200 in più rispetto al 2013):
 - **2.797 accoglimento totale o parziale delle ragioni del cliente, pari al 32,7%** (in diminuzione rispetto al 2013, quando rappresentavano il 36%). La percentuale di accoglimento della controversia è più bassa nel caso di ricorsi attinenti al mutuo e al deposito titoli, mentre è molto elevata, come nel 2013, per le istanze relative a carte di credito, cessione del quinto dello stipendio e bancomat;
 - **2.929 cessazione della materia del contendere, pari al 34,2%** (come nel 2013);
 - **2.827 respinti, pari al 33,1%** (in crescita rispetto al 30% del 2013);
- **gli intermediari si sono attenuti a quanto stabilito dai Collegi nella quasi totalità dei casi:** su 2.797 istanze accolte nell'anno, si sono registrati 73 casi di decisioni non osservate, riconducibili prevalentemente all'estinzione anticipata di finanziamenti contro cessione del quinto. Il tasso di inadempimento è più che raddoppiato, passando dall'1,2% al 2,6%.

6.4 La mediazione amministrata in Italia nel 2014: i dati del Ministero

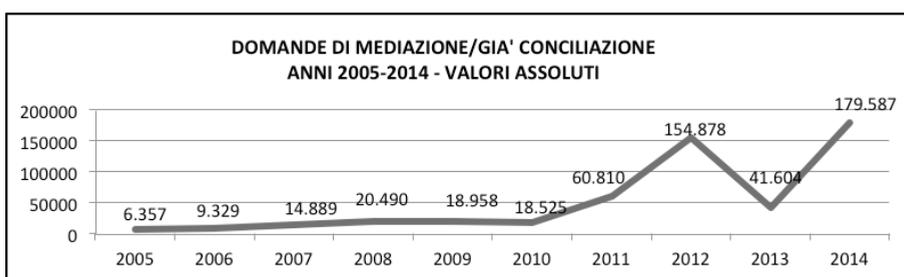
Com'è noto, con l'entrata in vigore del D.lgs.28/2010, alla Direzione Generale di Statistica del Ministero della Giustizia è stato attribuito il compito di realizzare il monitoraggio statistico, pertanto, anche la presente edizione del *Rapporto* utilizzerà per il panorama nazionale tali dati.

Dalla rilevazione realizzata dalla Direzione Generale di Statistica, Statistiche Relative al Periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2014, si può osservare quanto segue.

Numero e Tipologia delle domande

Nel 2014 le domande di mediazione sono state 179.587, pari al 67,26% di tutte le domande di ADR registrate in tale anno, grazie alle quali l'istituto si

ricollocata al primo posto superando la conciliazione dei Corecom. Le **domande di mediazione nel 2014 sono oltre il doppio rispetto al 2013**, anno in cui era vigente per gran parte dell'anno solo la mediazione volontaria, e la mediazione civile commerciale era al secondo posto per domande ricevute, dopo il Corecom, con il 31,38% di tutte le domande ADR rilevate. Nel 2014 la mediazione ritorna, così, ai valori del 2012, quando la mediazione obbligatoria era entrata in pieno vigore e le domande di mediazione avevano raggiunto la prima posizione con il 63,88%.



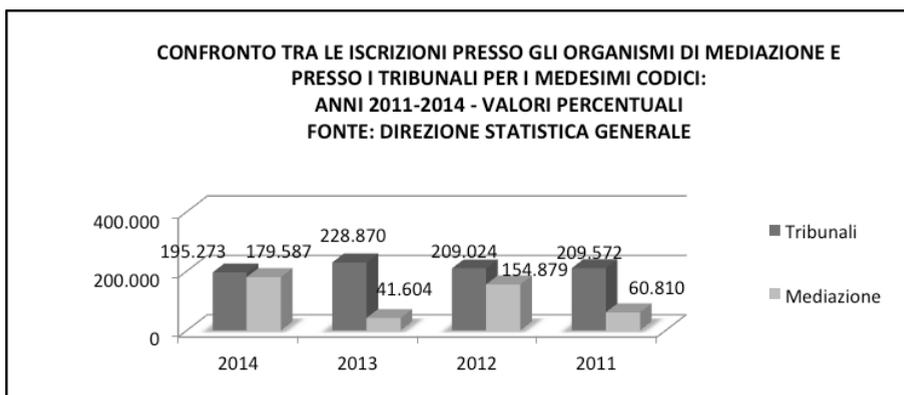
| DOMANDE | 2014 | 2014/13 % | 2013 | 2012/13 % | 2012 | 2012/11 % | 2011 | 2011/10 % | 2010 |
|-----------------------|---------|-----------|--------|-----------|---------|-----------|--------|-----------|--------|
| Organismi Mediazione* | 179.587 | +331,7% | 41.604 | -73% | 154.879 | +154,7% | 60.810 | +228% | 18.525 |

* Per l'anno 2010 sono ricomprese anche alcune conciliazioni.

- la notevole crescita della mediazione sarebbe stata ancor più significativa se la Direzione di Statistica del Ministero avesse inserito nel conteggio le ben **115.423 domande ricevute da un unico organismo di mediazione, relativo ai contratti di assicurazione**, iscritto di recente nel Registro degli Organismi di Mediazione, che per i dati che porta viene definito dalla Direzione un **“outlier”** statistico e a causa di ciò tutti i numeri ad esso relativi sono stati espunti dall'analisi;
- se tali domande fossero state inserite avrebbero fatto innalzare il **numero di domande di mediazione del 2014 alla considerevole cifra di 295.010**, arrivando a superare per la prima volta il numero di procedimenti iscritti presso i Tribunali ordinari relativi ai codici oggetto inerenti la mediazione;
- in ogni caso **i 195.273 procedimenti iscritti**, nelle materie in cui la me-

di mediazione è condizione di procedibilità, nel 2014, sono assai vicini o alle 179.587 domande di mediazione ed in diminuzione del -15% rispetto al 2013 anno in cui erano 228.870, presumibilmente proprio per effetto della mediazione obbligatoria;

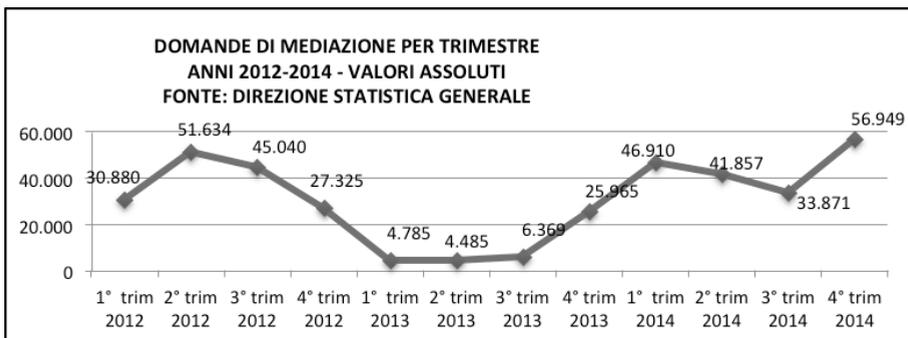
- Dal grafico che segue, si evince come tali dati - numero di domande di mediazione e di procedimenti iscritti nelle materie dell'obbligatorietà - siano paragonabili solo quando la mediazione è obbligatoria:



- appare subito evidente, infatti, come **la reintroduzione della mediazione obbligatoria** con il c.d. “decreto del fare”, nell’ultimo trimestre del 2013, dopo la sua abrogazione a seguito della sentenza della Corte Costituzionale 272/2012, **abbia riportato la mediazione ai valori del 2012, anzi ancora superiori**, considerando che la pronuncia della Corte era proprio del dicembre e già in quel mese vi era stata una contrazione nel numero delle domande: 179.587 domande nel 2014, +331,7, rispetto alle 41.604 del 2013, le quali rappresentavano il -73% di quelle delle 154.878 del 2012, a loro volta il +154,7% rispetto alle 60.810 del 2011;
- Infatti, le **domande di mediazione risultano cresciute del +16%, anche rispetto al 2012, anno in cui era in vigore la mediazione obbligatoria** e tale dato risulta particolarmente significativo in quanto nel 2012 era ancora in vigore tra le materie per le quali era prevista la condizione di procedibilità il risarcimento dei danni da veicoli e natanti, che costituiva

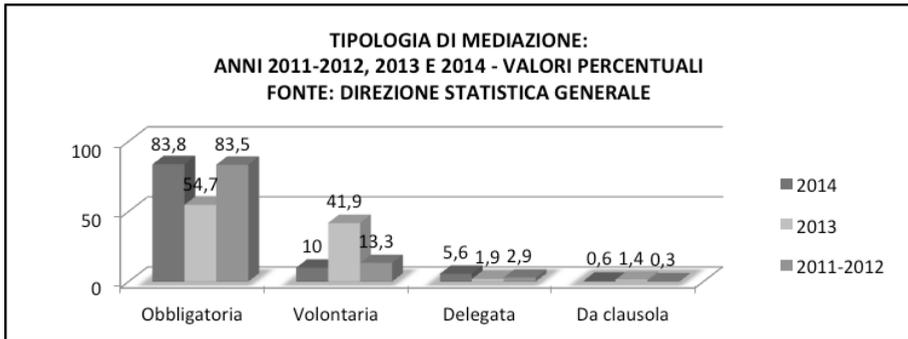
la materia più diffusa pari al 20,5% (circa 45.000 domande), e che, notoriamente, non è stata riproposta dal “decreto del fare”;

- se, nel **secondo trimestre del 2012**, con l’entrata a pieno regime di tutte le materie di mediazione obbligatoria previste dal D.lgs. 28/2010, erano state presentate il maggior numero di domande di mediazione mai registrate fino ad allora, pari a **51.634**, nei **primi due trimestri del 2013**, quando la mediazione obbligatoria era stata abrogata dalla sentenza della Corte Costituzionale, le domande erano drasticamente scese, rispettivamente a 4.785 e 4.485 casi, per ricominciare a salire dal terzo trimestre del 2013. **Il 2014 rappresenta l’anno in cui è stato rilevato il maggior volume di domande mai riscontrato in precedenza**: nel primo trimestre del 2014, con 46.910 domande, nel secondo con 41.857 nel secondo, nel terzo con 33.871 fino a raggiungere il numero più alto mai raggiunto di 56.949 istanze, nel quarto trimestre;



- ancora nel 2014, oltre quattro domande su cinque erano costituite dalla **mediazione obbligatoria**, mentre poco meno di un quinto era costituito dalla mediazione volontaria e da quella delegata, ritornando a valori del tutto equivalenti rispetto agli anni 2011-2012 in cui vigeva la mediazione obbligatoria:
 - **l’83,8%** di tutte le domande di mediazione rilevate erano costituite da casi di **mediazione obbligatoria** (contro il 57,5% del 2013, anno in cui si ricorda nuovamente la mediazione obbligatoria è stata ripristinata solo a settembre, e ritornando esattamente ai valori del 2011-2012, quando rappresentava l’83,5%);

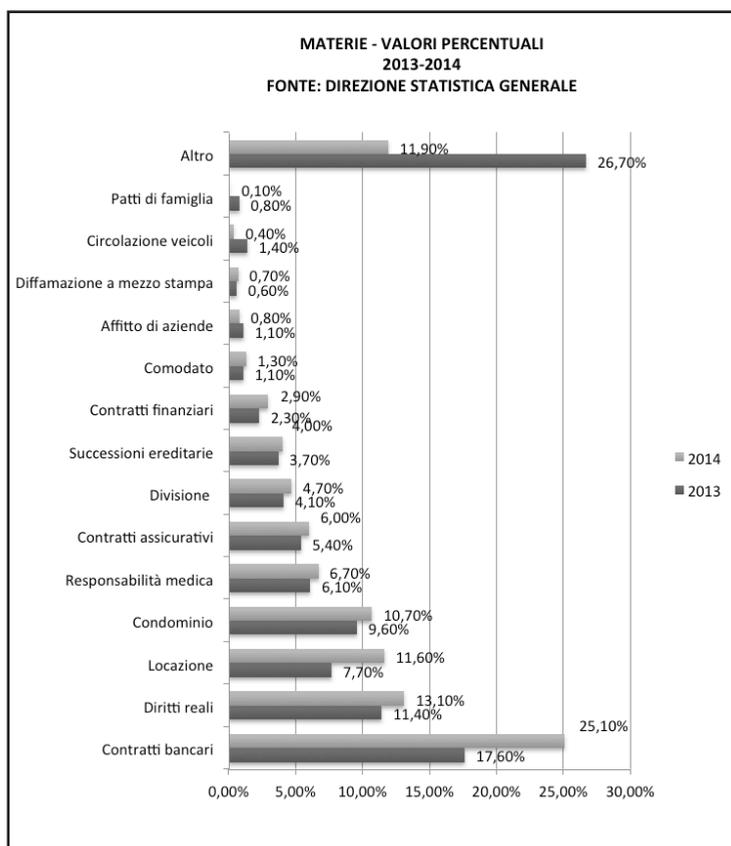
- il **10%** è costituito da **domande di mediazione volontaria** (mentre nel 2013 era la principale forma in vigore per i primi 9 mesi e costituiva, quindi, il 41,9% e nel 2011-2012, anni nei quali la mediazione obbligatoria era in vigore, era scesa al 13,3%);
- il **5,6%** di tutte le domande riguarda **ipotesi di c.d. “mediazione delegata”** (contro il 2% del 2013 e il 2,9% del periodo 2011-2012), percentuale è più che raddoppiata (anzi nel quarto trimestre del 2014 ha raggiunto addirittura il 7,1% di tutte le domande). Nonostante la crescita non sembra che abbia avuto un particolare effetto la modifica apportata dal “decreto del fare” che permette al giudice di “disporre” e non più di “invitare” le parti all’avvio di una mediazione, valutata la natura della causa, lo stato dell’istruzione e il comportamento delle parti;
- lo **0,6%** risulta **derivante da clausola contrattuale** (in diminuzione rispetto al 2013 in cui rappresentava l’1,5% e in crescita dal 2011-2012, anni in cui costituiva solo lo 0,3%).
- l’analisi dell’andamento delle domande di mediazione, negli anni, aveva dimostrato che la mediazione obbligatoria, che era stata introdotta dal legislatore anche per favorire lo sviluppo delle altre forme di mediazione, quali strumenti di gestione dei conflitti, in primo luogo quella volontaria, ma anche quella delegata, non aveva in alcun modo raggiunto tale obiettivo, in quanto la volontaria rappresentava solo il 13,3% di tutte le tipologie di mediazione nel 2012/2013, mentre, l’abrogazione dell’obbligatorietà aveva fortemente penalizzato ogni forma di mediazione ed in particolar modo quella volontaria che risultava tornata a numeri inferiori (17.432) a quelli faticosamente raggiunti nel 2010 (18.525). Pertanto, a fronte della crescita esponenziale della mediazione obbligatoria, raggiunta nel 2014 e dello scarso sviluppo di quella volontaria, ci s’interroga su quanto potrà avvenire quando la mediazione obbligatoria avrà terminato il periodo temporaneo di reintroduzione, previsto dal c.d. “decreto del fare”;



- la **provenienza delle domande** conferma sostanzialmente quella rilevata nel 2013, con una maggiore concentrazione al **Nord** che raggiunge, nel 2014, il **45%** di tutte le domande (contro il 42% del 2013), il **20% al Centro** (in diminuzione rispetto al 26%) una **lieve flessione del Sud**, con il **25%** (come nel 2013 quando era il 26%) e **nelle isole l'10%** (in lieve crescita rispetto all'8% dell'anno precedente);
- per quanto riguarda le **materie**:
 - In prima posizione si ritrovano nel 2014, i **contratti bancari con il 25,1%** (dal 17,6%), seguiti dai **diritti reali 13,1%** (dall'11,4%), da **“altra natura” con l'11,9%** (dal 26,7% dovuto alla maggiore diffusione della mediazione volontaria), dalla **locazione con l'11,6%** (dal 7,7%) dal **condominio con il 10,7%** (dal 9,6%), dal **risarcimento del danno da responsabilità medica con il 6,7%** (dal 6,1%), dai **contratti assicurativi con il 6%** (5,4%), mentre più contenuti appaiono le **divisioni dei beni con il 4,7%** (4,1%), e le **successioni ereditarie con il 4%** (3,7%) e, ancora di più, i **contratti finanziari con il 2,9%** (2,3%), nonché il **comodato con l'1,3%** (1,1%), e sotto l'unità: l'affitto d'azienda, il risarcimento dei danni da diffamazione a mezzo stampa e il risarcimento danni da veicoli e natanti. Quest'ultimo, che rappresentava da solo il 20,5% nel 2011-2012, quando rientrava tra le materie che prevedevano la mediazione come condizione di procedibilità, com'è noto, non è stato riproposto tra esse nel “decreto del fare”;
 - Si rammenta, però, che l'**organismo definito dalla Direzione Statistica Generale, “outlier”,** ovvero, quello non inserito nell'elaborazione statistica dal Ministero della Giustizia in quanto presentava un'attività non in linea con quella degli altri organismi, **da solo**

avrebbe portato la materia dei contratti assicurativi, dei quali si occupa, al 42,8% ridisegnando tutte le percentuali;

- Nella percentuale relativa ad “altra natura”, pari all’11,9%, confluiscono, presumibilmente, le materie relative alla mediazione non obbligatoria, soprattutto volontaria e da clausola contrattuale e sarebbe interessante poter approfondire tali materie, per valutare l’opportunità della scelta operata dal legislatore nell’individuare per quali controversie la mediazione è condizione di procedibilità. In altre parole, sarebbe interessante verificare in quali materie cittadini ed imprese presentano mediazioni volontarie anche per fare un raffronto con le materie nelle quali si sviluppavano le mediazioni, prima dell’introduzione del D.lgs. 28/2010, e che, si rammenta, riguardavano controversie relative alle telecomunicazioni, al commercio, all’edilizia, al turismo ed al diritto societario;



- **il valore medio è di € 110.556** (sceso del -29,3% rispetto al 2013, in cui era € 156.464) nonostante nella maggior parte di tale anno fosse in vigore soltanto la mediazione volontaria generalmente di valore più contenuto;
- **il valore mediano** (ovvero il valore che si trova al centro della distribuzione) è raddoppiato rispetto al 2013 ed è **pari a € 20.000** (da € 10.412). Ciò è dovuto presumibilmente al valore mediano delle mediazioni relative ai contratti bancari, che rappresentano un quarto di tutte le mediazioni e che è pari a € 48.568. I valori mediani hanno variazioni assai significative, che vanno dai € 63.900 per le divisioni, ai € 50.000 per le successioni ereditarie e per il risarcimento danni per responsabilità medica e diffamazione a mezzo stampa, fino ai € 5.000 del condominio, valore mediano più basso registrato;

Descrizione delle procedure

- **La durata media** di una procedura è pari a **63 giorni** (-33% rispetto ai 94 giorni del 2011-2012), **qualora l'aderente sia comparso e non sia stato raggiunto un accordo**, mentre si confermano gli **83 giorni** (nel 2013 erano 82) **nel caso in cui l'accordo sia stato raggiunto**, in entrambi i casi un periodo di tempo davvero assai contenuto e la cui, ulteriore, contrazione è dovuta sicuramente alle modifiche procedurali introdotte dal “decreto del fare”, rispetto al D.lgs. 28/2010: relative, innanzitutto, alla riduzione della durata del procedimento, da quattro a tre mesi, e dai criteri per individuare da quando decorre il termine e dal fatto che nella mediazione obbligatoria non si applica la sospensione feriale;
- **Nel 2014, i proponenti nel 63% dei casi** (contro il 71,9% del 2013), **e gli aderenti nel 73%** (65,5%) delle procedure, partecipano alla mediazione **con il proprio legale di fiducia**, tale dato appare davvero significativo e meritevole di approfondimento per varie ragioni: in primo luogo perché, a seguito dell'entrata in vigore del “decreto del fare”, 21 settembre 2013, l'assistenza legale è diventata obbligatoria per legge, nei casi di mediazione come condizione di procedibilità e la percentuale in cui, il proponente o l'aderente non sono assistiti da legali, rispettivamente il 37% e il 27%, superano notevolmente le mediazioni per le quali tale obbligo non è pre-

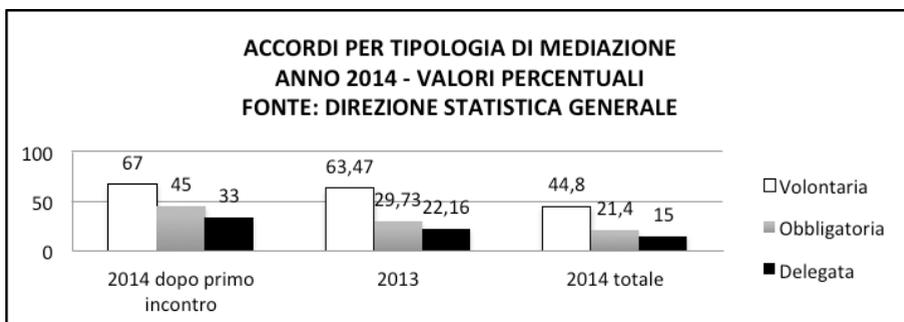
visto, che costituiscono poco più del 10% di tutte le domande. Inoltre, tale dato è rimarchevole in quanto, nel periodo in cui vigeva la mediazione obbligatoria ma senza l'obbligo di assistenza legale, la percentuale di assistenza legale aveva superato l'80% ed, infine, perché, tradizionalmente, è superiore la percentuale di assistenza legale per il proponente che per l'aderente;

- **l'adesione della parte chiamata alla mediazione** si ha nel **40,5%** dei casi (in crescita rispetto al 2013, in cui rappresentava il 32,4% dei casi), mentre la **mancata adesione** è scesa, sia pur in modo contenuto, con il **56,7% dei casi** (contro il 57,3% dei casi) e la **rinuncia**, di chi ha proposto la domanda, è scesa notevolmente passando al **2,7%** (dal 10,3%);
- nonostante, il sensibile miglioramento nella percentuale di adesione, particolarmente significativo se si considera che il dato del 2013 era relativo quasi per la metà a procedure volontarie, nelle quali ci si attenderebbe un'adesione maggiore, resta molto penalizzante la percentuale di mancate adesioni, pari a 2 procedure su 3, vero punto debole da sempre di tutta la mediazione, rispetto al quale le sanzioni/incentivi previsti del legislatore del D.lgs. 28/2010 e riproposti nel D.lgs. 69/2013, nonché l'introduzione del primo incontro informativo, non sono risultati molto efficaci;
- È importante evidenziare come **la percentuale di adesione dell'aderente presenta un trend in continua crescita, dopo il minimo storico registrato nel terzo trimestre del 2013**, prima dell'introduzione del "decreto del fare", con il 23,4% per poi aumentare al 36,5% nel quarto, e mantenersi sopra il 40% in tutto il 2014 (40,5% primo trimestre, 41,5% secondo, 42,3% terzo e 43,4% nel quarto);
- Per quanto riguarda **l'esito delle procedure**, nelle quali la parte chiamata alla mediazione è comparsa, **l'accordo viene raggiunto nel 24,4%** (in drastica riduzione rispetto al periodo precedente, in cui era pari al 42,4%) e **il mancato accordo raggiunge il 75,6%** (era il 57,6%), se però si escludono le mediazioni in cui gli aderenti hanno partecipato solo al primo incontro conoscitivo, il tasso di accordi, sia pure su campione, raggiunge il 47%;
- rispetto agli esiti, vengono confermate le tendenze, già rilevate in passato, secondo le quali **la percentuale d'accordo è molto più elevata nel caso**

della mediazione volontaria, pari al 44,8% dei casi, mentre nel caso della obbligatoria è pari al 21,4% e nella delegata al 15%. Tuttavia, tali dati appaiono in diminuzione rispetto al 2013, in quanto, nel 2014, vengono conteggiati anche i casi in cui le parti aderiscono al solo incontro informativo, senza raggiungere accordo. Infatti, se si prendono in considerazione, invece, solo i procedimenti in cui le parti proseguono oltre il primo incontro, la percentuale di accordo raggiunto risulta, addirittura, in crescita rispetto al passato: volontaria 67% (63,47%), obbligatoria 45% (29,73%) e demandata dal giudice 33% (22,16%);

- i dati forniti dalla Direzione Generale di Statistica segnalano, infatti, un trend in crescita di percentuale di successo nel 2013, **quando era in vigore la mediazione volontaria** (il 44,1%, nel primo trimestre del 2013, che raggiunge addirittura il 63,2%, nel secondo), che crolla con la reintroduzione dell'obbligatorietà (32% nel terzo trimestre del 2013) e che si diversifica, nel 2014, tra i dati globali di successo nel caso di aderente comparso, assai bassi (26,8% nel primo trimestre del 2014, 23,3%, nel secondo, 22,4% nel terzo e 21,2% nel quarto) e l'analisi a campione compiuta escludendo le procedure in cui l'aderente ha partecipato al primo incontro (57,7% primo trimestre, 46,4% nel secondo, 41,4% nel terzo e 43,7% nel quarto);
- Purtroppo, così formulati, **i dati del Ministero non permettono di valutare pienamente l'efficacia del primo incontro informativo**, introdotto, com'è noto, dal "decreto del fare", in quanto, non esplicitano le percentuali di adesioni al primo incontro informativo, magari suddividendole per tipologia di mediazione, e dell'eventuale prosecuzione successiva, nonché gli esiti per ciascuna di tali fasi, se non, indirettamente, laddove si dice che la percentuale di adesione è pari al 40,5%, la percentuale di accordo tra coloro, che aderiscono alla procedura, passa, da un'analisi a campione, dal 24,4% al 47%, escludendo le mediazioni in cui gli aderenti hanno partecipato solo al primo incontro conoscitivo oppure quando vengono riportate, per le differenti tipologie di mediazione, le elevate percentuali di successo nei casi di aderenti che proseguono oltre il primo incontro. Pertanto, è difficile concludere se la previsione del primo incontro informativo ab-

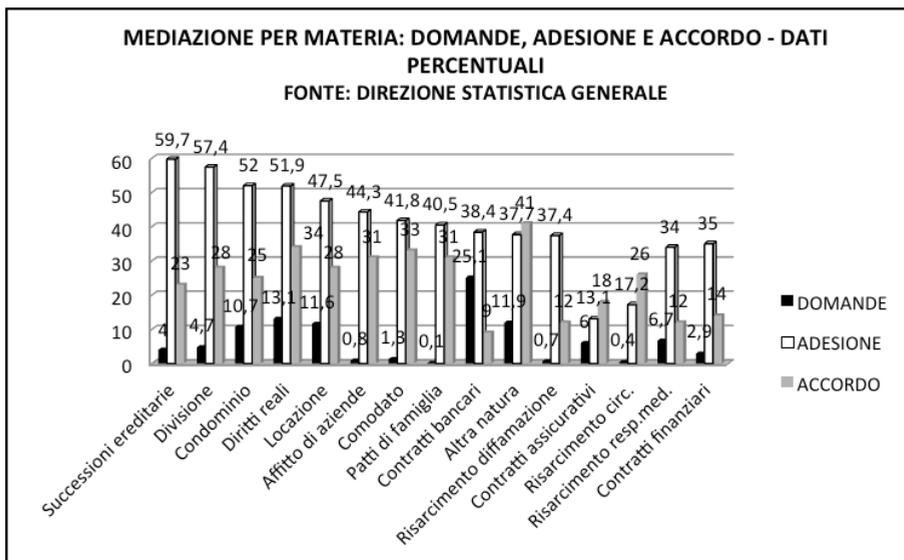
bia, davvero o almeno in parte, raggiunto due degli scopi per i quali era stato presumibilmente introdotto: da un lato quello culturale/conoscitivo di avvicinare alla mediazione soggetti ignari dell'istituto permettendo di comprendere in che cosa consiste e quali possibilità offre, effetto che sembrerebbe confermato dalla crescita della percentuale di adesione; dall'altro, trasformare una buona percentuale di adesioni dei "neofiti" in accordi deflattivi della giurisdizione ordinaria, aspetto sul quale sembrerebbe che le resistenze rispetto all'istituto siano rimaste sostanzialmente le stesse, avendo ora le parti la possibilità di partecipare al primo incontro senza un reale interesse di conoscerlo o sperimentarlo e con la libertà di decidere di non proseguire negli incontri. Pertanto si auspica di poter approfondire questi aspetti con ulteriori dati che permettano di discriminare;



- per quanto riguarda l'analisi dell'eventuale correlazione tra percentuale di domande presentate, adesione e di accordo, suddivise per **materia**, emergono alcuni dati interessanti: come già indicato il più **alto numero di domande si ha per i contratti bancari** (25,1%), in genere, tutte le altre materie si attestano intorno a poco più del 10%: **diritti reali** (13,1%), "altra natura" - presumibilmente relativa alla mediazione volontaria - (11,9%), **locazione** (11,6%), **condominio** (10,7%), mentre le **divisioni e le successioni** sviluppano ancora una percentuale di domande inferiore (rispettivamente 4,7% e 4%). Tuttavia, sono proprio queste ultime ad avere un **tasso di adesione più elevato**: e precisamente, le successioni, in cui l'adesione è pari a due domande su tre (59,7%), la divisione (57,4%) in cui l'adesione riguarda più della

metà di domande relative, ma anche il condominio (52%) ed i diritti reali (51,9%). Mentre, per quanto riguarda il **tasso di accordo** esso è più elevato, raggiungendo il 41%, nell'”altra natura”, che, presumibilmente, come già indicato, riguarda i casi di mediazione volontaria, e rappresenta un terzo delle procedure per i diritti reali (34%), comodato (33%), affitto d'azienda e patti di famiglia (31%). Osservando quanto precede emerge una geografia molto variabile, sembra, infatti, potersi affermare non solo che tra le materie che erano state scelte dal legislatore per l'obbligatorietà del tentativo non tutte sviluppano lo stesso volume di domande (i contratti bancari, rappresentano da soli una domanda di mediazione su quattro, rispetto agli infinitesimali casi di patti di famiglia), ma anche che le parti chiamate aderiscono in maniera più massiccia ad alcune tipologie di materie (successioni, divisioni e diritti reali, in più della metà delle domande) e raggiungono accordi in altre ancora (soprattutto nell'”altra natura”, anche nel comodato, nell'affitto d'aziende e nei patti di famiglia).

Ricordiamo che i criteri utilizzati dal legislatore per individuare le materie per le quali è stato prescritto il tentativo di mediazione obbligatorio sono essenzialmente due: la presenza di rapporti di durata tra le parti, sia per ragioni di tipo economico sia personale, e/o la conflittualità elevata. Dall'analisi dei dati emerge che nelle materie di conflittualità economica si sviluppa il maggior numero di domande (contratti bancari), mentre nelle materie dove ci sono i rapporti personali più stretti si ha il maggior numero di adesioni (successioni e divisioni) e di accordi (comodato, affitto d'azienda e patti di famiglia), presumibilmente perché sembrano emergere altri interessi personali che possano portare alla conclusione dell'accordo:



- è interessante osservare come l’Organismo definito “outlier” dalla Direzione Generale di Statistica, che ha ricevuto 115.423 domande nel 2014, tutte relative a contratti di assicurazione, abbia registrato ben 109.519 (94,9%) mancate comparizioni dell’aderente e 117 adesioni (0,1%), di cui, con aderente comparso, 68 accordi raggiunti (58%) e 49 accordi non raggiunti (42%);
- un’attenzione particolare merita la **relazione tra l’adesione delle parti, lo svolgimento dell’incontro alla presenza di entrambe le parti ed il raggiungimento degli accordi**, come si evince dalla tabella che segue:

| MEDIAZIONE | 2014 | % | 2013 | % | 2011/2012 | % | 2010 | % |
|-------------------------------------------|---------|-------|--------|-------|-----------|-------|--------|-------|
| Domande | 179.587 | | 41.604 | | 215.689* | | 18.525 | |
| Raggiungimento accordo su incontri svolti | 17.747 | 24,4% | 5.716 | 42,4% | 12.788* | 43,9% | 6.666 | 63,8% |
| Mancato accordo su incontri svolti | 54.986 | 75,6% | 7.764 | 57,6% | 16.330* | 56,1% | 3.782 | 36,2% |
| Adesione su procedimenti gestiti | 72.733 | 40,5% | 13.480 | 32,4% | 29.118* | 27% | 10.448 | 56,4 |
| Mancata adesione su procedimenti gestiti | 101.826 | 56,7% | 23.839 | 57,3% | 72.579* | 67,3% | 8.077 | 43,6% |

* Il dato relativo a ciascuna delle due annate.

- il dato che è interessante estrapolare riguarda **il numero di incontri che prima e dopo l'introduzione del D.lgs. 28/2010 e successive modifiche, si sono svolti alla presenza di entrambe le parti** (tolti quelli volti ad accertare la mancata comparizione):
 - nel **2010**, prima dell'entrata in vigore della mediazione obbligatoria, (a fronte di 18.525 domande di mediazione e con un tasso di adesione pari al 56,4%) il numero di incontri si desume che siano stati 10.448 mentre il numero assoluto di accordi raggiunti, era pari a 6.666;
 - nel **2011-2012** (a fronte di 215.689 domande di mediazione, con una percentuale di adesione del 27%) si desume che gli incontri tenuti siano stati 58.263 in totale, ovvero circa 29.118 ogni anno, mentre gli accordi raggiungevano il numero di 25.577, cioè circa 12.788 all'anno;
 - nel **2013** (a fronte di 41.604 domande di mediazione con una percentuale di adesione del 32,4%) il numero di incontri è stato di 13.480 e di accordi 5.716;
 - nel **2014** (a fronte di 179.587 domande di mediazione, la percentuale di adesione del 40,5%), il numero di incontri è stato di 72.733 e di accordi 17.747.

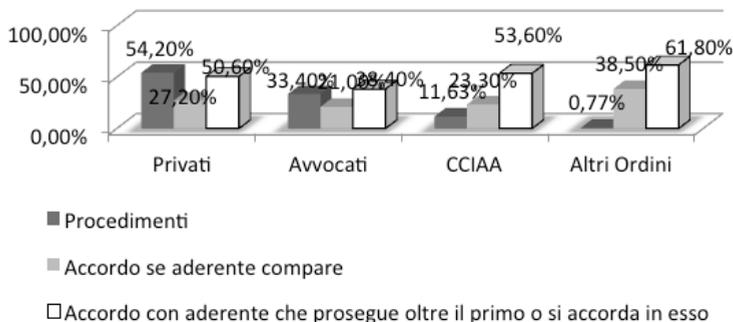
Purtroppo, il fatto che si tratti di dati a campione e non si possa discriminare tra primo incontro e chi prosegue, comporta il fatto di dover applicare all'anno 2014 il dato globale di accordo pari al 24,4% delle procedure in cui vi sia stata l'adesione della seconda parte, con la conseguenza che risulta che **in tale anno, in cui è tornata in vigore la mediazione obbligatoria, solo una procedura su 10 domande presentate, sfocia in un accordo**. Sicuramente da questo dato sfuggono gli accordi presi al di fuori della mediazione, ancor più facilitati dall'esistenza del primo incontro informativo tra le parti e il mediatore, e per quanto contenuto **tale esito è nettamente in miglioramento rispetto al 2011 e al 2012**, anni nei quali la mediazione rappresentava sempre una condizione di procedibilità, ed era pari quasi al doppio, ovvero una procedura su quasi 17 domande, per la penalizzante incidenza della mancata adesione ai casi di risarcimento dei danni da circolazione. **Ma, negli anni in cui era in vigore la mediazione volontaria, ovvero, nel 2010 l'accordo riguardava**

una procedura su poco meno di 3 domande, e nel 2013, anno in cui la mediazione obbligatoria era stata reintrodotta solo nel quarto trimestre, l'accordo riguardava una procedura su poco più di 7 domande. **Dall'analisi di tali risultati, sembrerebbe, che ancora una volta la mediazione volontaria, che pure non riesce ad attivare un grande numero di procedure, tuttavia, porti, in percentuale, ad un numero maggiore di accordi.** Di conseguenza, senza voler minimamente far coincidere il successo della mediazione con gli accordi - in quanto è importante che le parti abbiano la possibilità di incontrarsi e di confrontarsi, anche solo per decidere di non concludere un accordo durante l'incontro-, osservando il maggior numero di accordi quando la mediazione è volontaria, **viene da interrogarsi se davvero la scelta operata dal legislatore di introdurre la mediazione come condizione di procedibilità della domanda giudiziale, possa avere l'effetto auspicato in merito alla diffusione della mediazione come strumento deflattivo del contenzioso.** Non s'intende in alcun modo minimizzare il grande sforzo effettuato dagli Organismi nel portare le parti al tavolo e, ben consapevoli dell'impegno profuso dagli stessi per la buona riuscita delle procedure, così come del fatto, che sfugge alle statistiche un numero, presumibilmente consistente, di procedure che a seguito del mancato accordo in mediazione, non esitano in un procedimento o comportano una transazione conclusa fuori dall'organismo, grazie anche dell'impegno profuso dal mediatore durante il primo incontro, resta da chiedersi se l'introduzione della mediazione obbligatoria giovi allo sviluppo della mediazione stessa, anche solo dal punto di vista deflattivo o culturale. Se si mettono insieme i dati relativi alla grande riduzione della diffusione della mediazione volontaria, che risulta totalmente assorbita dalla mediazione obbligatoria, quando essa è in vigore, e non in ripresa neppure successivamente alla sua abrogazione, nonché le indicazioni che risultano dalla percentuale di incontri di mediazione che era stato raggiunto nel 2010 quando la mediazione era ancora soltanto volontaria ed il tasso di accordi della mediazione volontaria, benché i dati delle percentuali di adesione e di accordo nel 2014 appaiano in aumento, permangono numerosi dubbi sull'efficacia della scelta del legislatore di riproporre la mediazione obbligatoria in chiave deflattiva. La perplessità riguarda anche l'efficacia della mediazione obbligatoria di sviluppare

una diffusione culturale; per ciò, dovremo attendere il momento in cui la mediazione obbligatoria verrà meno e verificare se la mediazione civile e commerciale – che diverrà volontaria - possa continuare a rappresentare un valido strumento di gestione del conflitto a disposizione di imprese e consumatori;

- In merito alle analisi specifiche per **tipologia di organismi** in rapporto alla percentuale di accordo e di adesione, la Direzione Statistica del Ministero illustrando l'esito di 156.317 procedure, le suddivide tra:
 - **organismi privati**, enti che hanno definito il maggior numero di procedimenti esaminati (84.723 pari al 54,20% di tutti i procedimenti definiti), ma hanno il secondo tasso più elevato di accordo rispetto al totale dei procedimenti in cui l'aderente compare almeno al primo incontro informativo (27,2%) e il terzo tasso di adesione con aderente che prosegue oltre il primo incontro o si accorda direttamente in esso (50,6%);
 - **organismi di mediazione espressione degli Ordini degli Avvocati**, i quali sono secondi per numero di procedimenti definiti (52.211 nel 2014 pari al 33,40%), hanno il tasso di accordo più basso rilevato rispetto al totale dei procedimenti in cui l'aderente compare almeno al primo incontro informativo (21%) e il tasso più basso di adesione con aderente che prosegue oltre il primo incontro o si accorda direttamente in esso (38,4%);
 - **organismi espressione delle Camere di Commercio**, i quali con 18.185 procedimenti definiti mantengono anche nel 2014 la terza posizione per procedimenti gestiti (pari all'11,63%), hanno il terzo tasso di accordo rilevato rispetto al totale dei procedimenti in cui l'aderente compare almeno al primo incontro informativo (23,3%) e il secondo tasso di adesione con aderente che prosegue oltre il primo incontro o si accorda direttamente in esso (53,6%);
 - **organismi espressione di altri ordini professionali**: hanno definito 1.198 procedure, pari allo 0,77% di tutte le procedure rilevate, hanno il tasso più elevato di accordo rispetto al totale dei procedimenti in cui l'aderente compare almeno al primo incontro informativo (38,5%) e il tasso di adesione più elevato con aderente che prosegue oltre il primo incontro o si accorda direttamente in esso (61,8%);

TIPOLOGIA DI ORGANISMI PER PROCEDIMENTI DEFINITI E ACCORDO
ANNO 2014 - VALORI PERCENTUALI
Fonte: DIREZIONE STATISTICA GENERALE



- sempre nel caso in cui compaia l'aderente, **la percentuale più alta di accordo**, pari al 38% (era il 60,2%), viene raggiunta nelle controversie che stanno nello scaglione tra € 1.001 e € 5.000, per scendere al 32% (era il 48,1%) nello scaglione successivo tra € 5.001 e 10.001 e scendere ancora al 25% (era il 41,8%) nel valore fino a € 1.000. La percentuale di raggiungimento dell'accordo via via decresce all'aumentare del valore della controversia fino ad arrivare a 4% (era pari a 0) nello scaglione tra € 2.500.001-5.000.000 e riprendere con l'11% (era il 33,3%) per le controversie oltre i € 5.000.000;
- dai dati che precedono risulta che **il maggior tasso di accordo (tra il 38% e il 24% nel 2014 e tra il 60% e il 41,8% nel 2013)** è registrato entro i € 25.000, confermando i valori medi delle procedure che avevano condotto all'accordo, registrati per la mediazione volontaria prima dell'introduzione della mediazione obbligatoria.

| Valore delle controversie | % Accordi con aderente comparso 2014 | % Accordi con aderente comparso 2013 |
|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| I scaglione (fino a € 1.000) | 25% | 41,6% |
| II scaglione (fino a € 5.000) | 38% | 60,2% |
| III scaglione (fino a €10.000) | 32% | 48,1% |
| IV scaglione (fino a € 25.000) | 24% | 39,9% |
| V scaglione (fino a € 50.000) | 18% | 34,3% |
| VI scaglione (fino a € 250.000) | 14% | 27,1% |
| VII scaglione (fino a € 500.000) | 14% | 20,7% |
| VIII scaglione (fino a € 2.500.000) | 10% | 23,9% |
| IX scaglione (fino a € 5.000.000) | 4% | 0 |
| X scaglione (oltre € 5.000.000) | 11% | 33,3% |

6.5 Gli approfondimenti della indagine di Isdaci sulla mediazione amministrata in Italia nel 2014: i dati delle Camere di Commercio

Per integrare e approfondire i dati sulla mediazione, la ricerca di Isdaci illustra i dati relativi alle mediazioni delle Camere di Commercio, gentilmente forniti dall'Osservatorio Camerale.

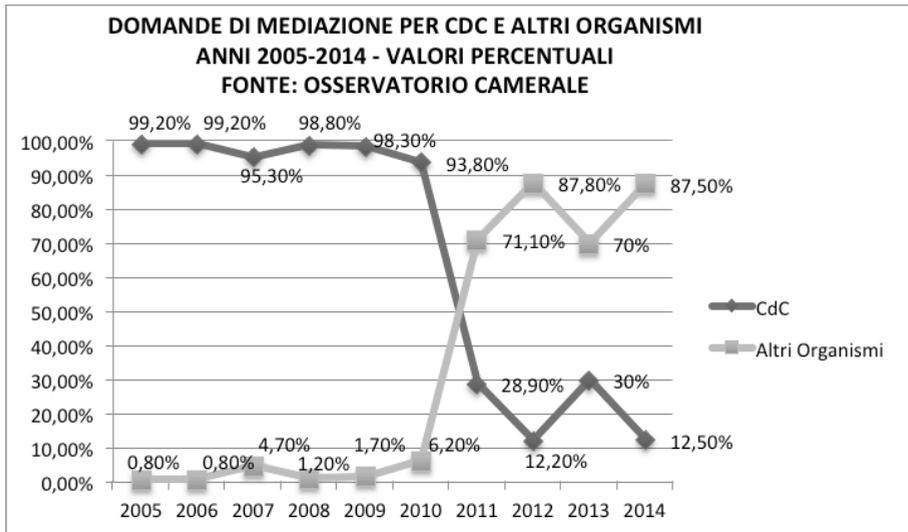
Per quanto riguarda le Camere di Commercio, occorre ricordare che esse fin dall'emanazione della legge 580/1993 hanno cominciato, per prime, a gestire procedure di conciliazione, maturando negli anni una grande esperienza e professionalità, così:

- le Camere di Commercio nel 2014 hanno ricevuto un numero molto significativo di casi: **22.518**, quasi raddoppiando i dati del 2013, **12.479 (+80%)**, anche se occorre ricordare che per alcuni mesi del 2013 vi era stato un crollo generale delle domande di mediazione, a seguito dell'abrogazione da parte della Corte Costituzionale della mediazione obbligatoria per eccesso di delega, la quale era stata successivamente reintrodotta solo a settembre;
- dalla tabella e dal grafico che seguono, che illustrano l'andamento del numero di domande di mediazione rilevate dal 2005 al 2014 suddivise

per enti, risulta chiaramente che **le Camere di Commercio hanno gestito la quasi totalità delle domande di conciliazione, prima e di mediazione, poi, fino al 2010 e solo dall'introduzione della normativa sulla mediazione civile commerciale**, la quale ha sostanzialmente equiparato enti pubblici e privati nella gestione delle procedure, sono state superate, per numero di casi, dagli altri organismi, privati e da quelli espressione dell'Ordine degli avvocati. Anche se occorre rammentare che, mentre **i dati dell'Osservatorio Camerale sono certi**, quelli globali del Ministero sono in proiezione, in quanto, in media, **solo circa la metà** degli Organismi hanno fornito i dati nel corso dei vari trimestri del 2014 (precisamente su 926 organismi: 513, nel primo trimestre, pari al 55%, 470 nel secondo, pari al 51%, 527 nel terzo su 938, pari al 56% e 487 su 938, pari al 52% nel quarto);

| DOMANDE DI CONCILIAZIONE MEDIAZIONE | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|----------------|
| <i>Amministrate:</i> | | | | | | | | | | |
| - al di fuori delle CCIAA | 53 | 73 | 706 | 244 | 316 | 1.138 | 43.258 | 135.973 | 29.125 | 157.069 |
| - presso le CCIAA | 6.304 | 9.326 | 14.183 | 20.246 | 18.642 | 17.387 | 17.552 | 18.906 | 12.479 | 22.518 |
| TOTALE | 6.357 | 9.329 | 14.889 | 20.490 | 18.958 | 18.525 | 60.810 | 154.879 | 41.604 | 179.587 |

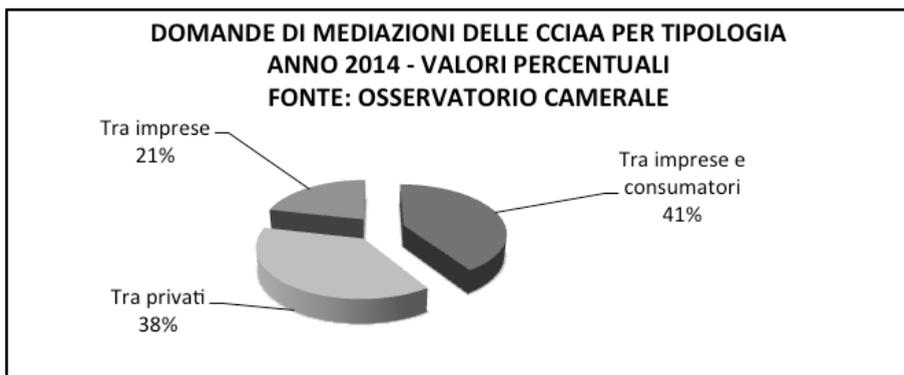
- è interessante, inoltre, notare come **le Camere di Commercio nel 2014 pur avendo sviluppato un numero maggiore di procedure rispetto al 2013 (+80%)** e il maggior numero da esse mai gestito, abbiano visto ridimensionare nuovamente la quota percentuale sulla totalità di domande di mediazione (12,5%, contro il 30% del 2013). Si tratta, in ogni caso di una percentuale significativa, se si considera che le CCIAA rappresentano appena il 9,6% di tutti gli Organismi iscritti nel Registro del Ministero (87 su 911);



- Osservando il trend di sviluppo nel corso degli anni si può osservare che **se fino al 2010 le CCIAA ricevevano oltre il 90% delle domande di conciliazione** rilevate nei vari anni, dal 2011 con l'entrata in vigore del d.lgs. 28/2010, la percentuale si riduce al 28,9% di tutte le domande di mediazione, pari in ogni caso ad una domanda su tre, ma la percentuale scende al 12,2% nel 2012 e risale al 30% nel 2013, per scendere di nuovo nel 2014 al 12,5%. Dall'analisi dei dati risulta che **per lunghi anni le Camere di Commercio hanno rappresentato i principali organismi presso i quali presentare domande di conciliazione**. Con l'introduzione della normativa sulla mediazione, sembrerebbe che cittadini e operatori privilegino gli altri Organismi nei casi in cui debbano presentare domande di mediazione obbligatoria, mentre prediligano le CCIAA nei casi in cui si trovino a gestire mediazioni volontarie;
- in ogni caso, a differenza di quanto emerso per l'arbitrato, nel quale si registra una netta preferenza da parte di imprese e consumatori per gli enti pubblici per la gestione delle procedure - ed in particolare le Camere di Commercio per l'arbitrato commerciale, addirittura nel 86,5% dei casi -, ciò non accade nella mediazione civile e commerciale, e così, secondo i dati diffusi dal Ministero esaminati nel precedente paragrafo, le Camere di Commercio sommate agli Organismi Professionali (degli avvocati e

non solo), anch'essi pubblici, hanno gestito poco meno della metà, 71.594 domande su 156.316 rilevate, precisamente il 45,8% (nel 2013 il 46,3%), di tutti i procedimenti di mediazione rilevati, contro il 54,2% (nel 2013 53,7%) amministrato, invece, dagli enti privati ed in lieve crescita, pari a 84.723 procedure;

- le 22.518 domande di mediazione gestite dalle Camere di Commercio nel 2014, evidenziano una contrazione delle domande tra imprese e consumatori ed una **crescita di quelle tra privati**, mentre quelle tra imprese risultano confermare i medesimi numeri dell'anno precedente:
 - **41% mediazioni tra imprese e consumatori, 9.203** (nel 2013 erano 6.534, pari al 52,4%);
 - **38% mediazioni tra privati, 8.483** (nel 2013 erano 3.377, pari al 27%);
 - **21% mediazioni tra imprese, 4.832** (nel 2013 erano 2.568, pari al 20,6%);



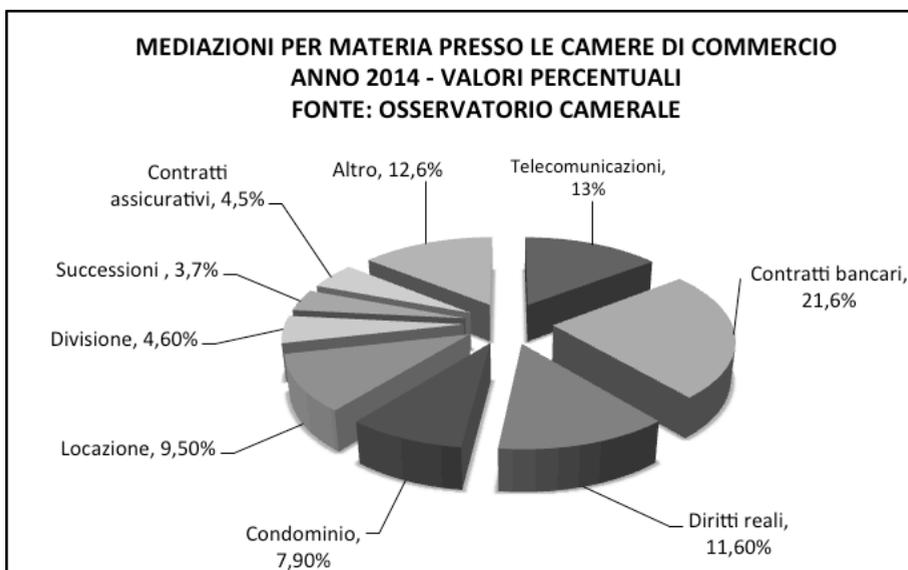
- **Le materie** ricalcano, sempre di più, quelle rilevate dal Ministero per la mediazione, in generale, ripetendone anche la progressione successiva per volume di casi. Si segnalano alcune peculiarità:
 - Innanzitutto, occorre segnalare che, tradizionalmente, in considerazione dell'art. 13 della delibera AGCOM n. 173/07/CONS, in base al quale è possibile esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione presso i Corecom o presso le CCIAA o ancora presso gli organismi di conciliazione paritetica, **un numero molto significativo**

delle procedure gestite dalle Camere di Commercio riguardava le controversie telefoniche, anche se si rammenta che tale servizio era offerto a pagamento, salvo periodi nei quali le controversie per i consumatori venivano gestite gratuitamente dalle CCIAA. Tale percentuale, che appariva in diminuzione via via negli anni, **nel 2014 si è notevolmente ridotta** scendendo al 13% (dal 27,8% del 2013);

- Ugualmente, pressoché, dimezzata appare la percentuale di “altra natura”, pari al 12,6% nel 2014 rispetto al 22,3% del 2013, presumibilmente per la maggior presenza di mediazioni volontarie in tale secondo anno;
- Inoltre, dall’analisi delle materie le CCIAA mantengono una percentuale di casi per le domande di conciliazione relative alla subfornitura, in quanto la legge relativa prevede proprio un **tentativo obbligatorio di conciliazione** presso tali enti ed una serie di materie nelle quali si sviluppava tradizionalmente la conciliazione volontaria (turismo, commercio, artigianato ed edilizia), anche se in percentuale molto contenuta, inferiore all’unità.
- Le domande di mediazione presso le CCIAA riguardano le seguenti **materie**, riportate in ordine decrescente:
 - **21,6% contratti bancari e finanziari** (contro il 25,1% delle statistiche ministeriali nello stesso periodo);
 - **13% telecomunicazioni** (ridotta di oltre la metà rispetto al 2013, in cui presso le CCIAA rappresentava il 27,8% del 2013 - materia non contemplata nelle statistiche ministeriali);
 - **11,6% diritti reali** (contro il 13,1% delle statistiche ministeriali nello stesso periodo);
 - **9,5% locazione** (contro il 11,6% delle statistiche ministeriali nello stesso periodo);
 - **7,9% condominio** (contro il 10,7% delle statistiche ministeriali nello stesso periodo);
 - **5,2% responsabilità medica** (contro il 6,7% delle statistiche ministeriali nello stesso periodo);
 - **4,6% divisione** (contro il 4,7% delle statistiche ministeriali nello stesso periodo);
 - **4,5% contratti assicurativi** (contro il 6% delle statistiche ministeriali)

li nello stesso periodo);

- **3,7% successioni ereditarie** (contro il 4% delle statistiche ministeriali nello stesso periodo);
- **1,3% comodato** (come nelle statistiche ministeriali nello stesso periodo)
- **1,1% affitto d'aziende** (contro lo 0,8% delle statistiche ministeriali nello stesso periodo);
- **0,6% subfornitura** per la quale la conciliazione è obbligatoria presso le CCIAA;
- **0,5% circa il risarcimento del danno da circolazione di veicoli e 0,6% la diffamazione a mezzo stampa** (0,4% per il risarcimento del danno da circolazione e 0,7% per il risarcimento del danno da diffamazione secondo le statistiche ministeriali nello stesso periodo);
- così come si ritrovano alcune materie tradizionalmente diffuse nelle conciliazioni volontarie sia pure in percentuali molto contenute: **diritto societario (0,4%), commercio, industria edile, turismo (ciascuna 0,3%) e artigianato (0,1%)**;
- **altro 12,6%** (contro il 11,9% delle statistiche ministeriali nello stesso periodo);



- **Gli incontri registrati nell'anno sono stati 8.562 pari al 38% delle domande ricevute** (dato leggermente inferiore rispetto al 40,5% del dato Ministeriale, ma in crescita rispetto al 2013 in cui gli incontri delle CCIAA erano 4.130, pari al 33% delle domande ricevute in quell'anno) **per un valore complessivo di € 1.061.388.191.**
- Osservando il dettaglio dei dati, riportato di seguito, appare subito evidente che il valore complessivo di ciascuna tipologia sia molto più elevato rispetto al 2013, presumibilmente proprio perché la mediazione obbligatoria, per la casistica di materie che riguarda, ha un valore maggiore rispetto alla volontaria. Inoltre, è interessante notare come **le percentuali di incontri** siano intorno a poco più di una domanda su tre sia per le controversie tra imprese e consumatori, sia per le controversie tra imprese, mentre la percentuale più elevata riguarda le controversie tra privati:
 - **il 42% per controversie tra privati**, per un valore complessivo di € 493.138.707 (nel 2013 era il 28,7%, con un valore complessivo di € 185.267.297);
 - **il 36,5% per controversie tra imprese e consumatori**, per un valore complessivo di € 238.479.340 (contro il 52% del 2013, con un valore complessivo di € 81.562.403);
 - **il 34% per controversie tra imprese** per un valore complessivo di € 329.770.144 (nel 2013 era il 19,3%, con un valore complessivo di € 130.254.088);



- Le procedure di mediazione gestite nell'anno hanno avuto il seguente **esito**:
 - **del 38,2% degli incontri tenuti, il:**
 - **32,3% ha avuto esito positivo** (così suddivise: 42,5% nelle controversie tra imprese e consumatori, 27% nelle controversie tra privati e il 23% nelle controversie tra imprese. Da notare come le percentuali fossero assai più alte nel 2013, anno in cui era vigente quasi esclusivamente la mediazione volontaria, che, com'è noto, in genere, non incrementa di molto la percentuale di adesione, ma porta ad un tasso molto più consistente di accordi raggiunti, quando la parte chiamata aderisce alla mediazione. Così nel 2013 la percentuale totale di accordi era pari a 53,4%, così suddiviso: 66,9% nelle controversie tra imprese e consumatori, 42,4% tra imprese e 36,2% tra privati), **più favorevole della percentuale registrata però dal Ministero per gli organismi, che si rammenta essere 24,4% delle procedure con aderente comparso** (ma inferiore al 47% di successi conteggiato, sempre dal Ministero, su un numero a campione di incontri che proseguono dopo il secondo incontro);
 - **67,7% ha avuto esito negativo**, in netta crescita rispetto al 2013 anno in cui era pari al 46,6%, ma come anticipato, riguardava soprattutto i casi di mediazione volontaria, nei quali vi è una maggiore percentuale di accordo, ma, inferiore al 75,6% dei dati Ministeriali, relativi alle mediazioni in cui è comparso l'aderente;



- Rispetto al rapporto tra **valore** delle controversie nel caso degli incontri tenuti, quale che sia l'esito raggiunto, mentre nel 2013 oltre due terzi delle procedure raggiungeva un valore fino a € 25.000, nel 2014 la distribuzione tra scaglioni dei valori economici appare sostanzialmente uniforme fino ai € 250.000, scendendo drasticamente solo negli ultimi due scaglioni, come si evince dalla tabella allegata:

| VALORE ECONOMICO | % INCONTRI (CON ESITO POSITIVO O NEGATIVO) |
|----------------------------------|-----------------------------------------------|
| fino a € 1.000,00 | 22% |
| da € 1.001,00 a € 5.000,00 | 15% |
| da € 5.001,00 a € 25.000,00 | 20% |
| da € 25.001,00 a € 50.000,00 | 15% |
| da € 50.001,00 a € 250.000,00 | 21% |
| da € 250.001,00 a € 2.500.000,00 | 6% |
| oltre € 2.500.001,00 | 1% |

- **La durata media delle mediazioni presso le Camere di Commercio è di 42 giorni**, assai più contenuta rispetto ai 63 giorni (nel caso di aderente comparso e accordo non raggiunto) e **83 giorni** (con aderente comparso e accordo raggiunto), rilevati dal Ministero sui dati nazionali.

Da quanto precede emerge, quindi, come le Camere di Commercio abbiano saputo acquisire e incrementare una grande esperienza, professionalità e autorevolezza nel campo dell'arbitrato amministrato e della mediazione.

7. La conciliazione presso i Corecom

7.1 I Corecom

I Corecom sono uffici di governo, garanzia e controllo sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale ed organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), presso i quali è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle telecomunicazioni, previsto dalla legge 31 luglio 1997, n. 249.

Nell'anno 2014, come già nel 2013, erano attivi tutti i 21 Corecom regionali, tra i quali è compreso anche quello della Provincia Autonoma di Bolzano, dal momento che, la Sardegna, ultima Regione che mancava, ha sottoscritto la convenzione per l'esercizio della conciliazione nel 2013.

7.2 La conciliazione presso i Corecom nel 2014

La procedura di conciliazione tra utenti ed operatori (disciplinata dalla delibera AGCOM n. 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni⁶⁷) è suddivisa in due fasi: la prima relativa all'esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione, delegata ai Corecom, e la seconda, eventuale, di definizione della controversia con provvedimento dell'Autorità. Le funzioni relative a tale seconda fase, a fine 2014, non erano state ancora delegate a tutti i Corecom, mancandone ancora 4⁶⁸.

Il tentativo di conciliazione in caso di controversie tra utenti e operatori presso i Corecom è obbligatorio: il ricorso in sede giurisdizionale è, infatti, improcedibile fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione o presso il Corecom, competente per territorio munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, ovvero, anche in via telematica, dinanzi alle Camere di Commercio, o, ancora, presso i centri di negoziazione paritetica (istituiti con accordi tra operatori ed associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale) purché operino a titolo gratuito e rispettino i principi di trasparenza, equità ed efficacia di cui alla Raccomandazione 2001/310/CE⁶⁹. D'altra parte se da una verifica preliminare, o, successivamente, all'avvio della procedura, risulta che la controversia è stata sottoposta al tentativo di conciliazione presso uno degli organismi alternativi, la procedura sarà dichiarata inammissibile.

⁶⁷ Da ultimo modificata con la delibera 597/11/CONS.

⁶⁸ Nel dettaglio, a fine 2014, risultavano aver ricevuto le deleghe di seconda fase: 1) Abruzzo; 2) Basilicata; 3) Bolzano; 4) Calabria; 5) Campania; 6) Emilia-Romagna; 7) Friuli Venezia Giulia; 8) Lazio; 9) Liguria; 10) Lombardia; 11) Marche; 12) Molise; 13) Piemonte; 14) Puglia; 15) Toscana; 16) Trento; 17) Umbria, mentre risulta che non avessero ricevuto tali deleghe: 1) Sardegna; 2) Sicilia; 3) Valle d'Aosta; 4) Veneto.

⁶⁹ Precisamente: Fastweb S.p.a, H3G, PosteMobile S.p.a., Telecom Italia S.p.a., TeleTu S.p.a., Tim S.p.a., Vodafone Omnitel NV e Wind S.p.a.

A seguito della presentazione dell'istanza presso i Corecom sono sospesi per 30 giorni i termini per agire di fronte all'autorità giudiziaria, tuttavia decorso tale termine, anche se la procedura di conciliazione non si è conclusa, oppure in caso di esito negativo o di accordo parziale del tentativo di conciliazione (esperito presso il Corecom o presso gli altri organismi di conciliazione), **entrambe le parti o il solo utente, possono chiedere al Corecom di decidere con un proprio provvedimento la controversia**, presentando apposita domanda scritta) oppure possono promuovere il ricorso al giudice ordinario.

Tale **attività di definizione della controversia** è stata di **6.823 istanze complessivamente** (7.380 nel 2013, -7,6%), così suddivise:

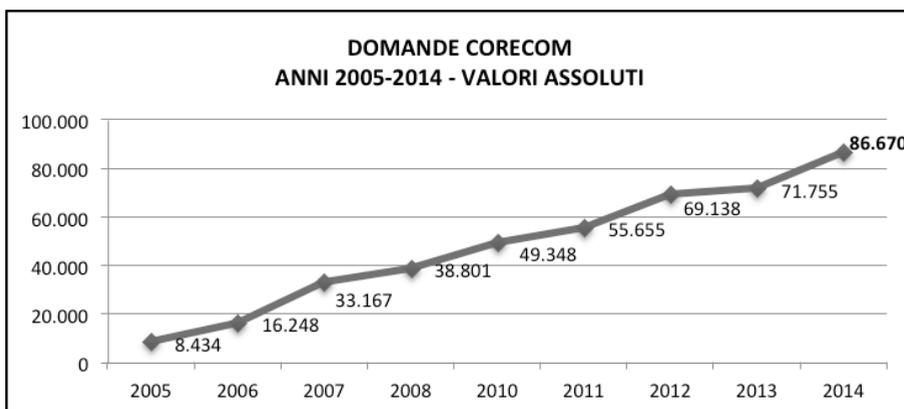
- **Corecom con 5.198 istanze** (5.605 nel 2013, -7,3%), pari al 76%, di cui transatte o definite con provvedimento dei Corecom 3.362, pari al 65%, per un valore di più di un milione di euro;
- **Autorità**, per conto delle Regioni che non hanno ancora acquisito la delega, **con 1.625 istanze** (1.775 nel 2013, -8,5%), pari al 24%, rispetto alle quali in 1.071 ipotesi, pari al 65% dei casi, il procedimento è concluso, tra questi il 70% delle parti ha raggiunto un procedimento di conciliazione in udienza o nel corso della procedura, mentre nel 21% dei casi si è giunti fino al provvedimento finale.

La procedura di conciliazione obbligatoria si caratterizza sia per il fatto che **l'utente può partecipare all'incontro personalmente, senza obbligo di assistenza tecnica**, sia perché la procedura è **interamente gratuita** e, se la conciliazione presso il Corecom si conclude con esito positivo, è redatto un **verbale che è titolo esecutivo** (l. 481/1995, art. 2, comma 24), mentre in caso di esito negativo, è redatto sintetico verbale nel quale ciascuna parte può chiedere di verbalizzare esclusivamente la propria proposta di composizione. Si segnala, inoltre, che il 7 maggio 2014 è stato siglato un **nuovo protocollo d'intesa tra AGCOM e Unioncamere** in base al quale le CCIAA potranno continuare a svolgere, in alternativa ai Corecom, le conciliazioni in materia di comunicazioni elettroniche le quali avranno validità a tutti gli effetti, ivi inclusa la valenza di titolo esecutivo per il verbale di conciliazione e l'uniformità procedurale sul territorio, nonché prevedendo condizioni economiche particolarmente vantaggiose per incentivare la partecipazioni.

Come già anticipato nel paragrafo 6.5, relativo alla mediazione presso le CCIAA, l'applicazione del Protocollo sembra, al momento, aver portato ad effetti contenuti, in quanto, la percentuale di domande relative al settore delle telecomunicazioni è stata nel 2014, solo pari al 13% (scendendo dal 27,8% del 2013).

Considerata l'uniformità dei Corecom diffusi sul territorio nazionale e delle modalità di erogazione della conciliazione, che trovano il loro fondamento nel regolamento approvato con la delibera dell'Autorità sopra citata, si ritiene opportuno presentare l'attività di tali organismi complessivamente, rinviando ad alcune tabelle l'illustrazione dei dettagli delle singole realtà regionali⁷⁰.

| DOMANDE CORECOM | | | | | | | | | | |
|-----------------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| ANNO | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| DOMANDE | 8.434 | 16.248 | 33.167 | 38.801 | 43.403 | 49.348 | 55.655 | 69.138 | 71.755 | 86.670 |
| % | | +92 | +104 | +16,6 | +12 | +13,7 | +12,8 | +22,7 | +3,8 | +20,8 |



Per quanto riguarda la conciliazione presso i Corecom è possibile osservare che:

⁷⁰ Si avvisa che, nella presentazione dei dati, si privilegiano le risposte ai questionari, rispetto a quanto riportato nelle Relazioni AGCOM, ove difforni, e che il dato relativo al 2014 è incompleto in quanto la Relazione Annuale 2015 non riporta il dettaglio di ciascun Corecom come in passato.

- nel 2014 i **Corecom tornano a collocarsi al secondo posto per numero di procedure ADR rilevate**, rispettivamente con 86.670, pari al 32,46% di tutte le domande di ADR ricevute in tale anno in Italia. Appare evidente che la posizione assunta dai Corecom, tra le altre forme ADR, non dipende dal numero delle procedure che essi gestiscono, che risultano in crescita ogni anno, quanto dal fatto che la mediazione civile commerciale obbligatoria sia in vigore: nel 2013, anno in cui la mediazione obbligatoria, per gran parte dell'anno era stata abrogata, a seguito dell'intervento della Corte Costituzionale, le domande ricevute dai Corecom erano 71.755 pari al 54,12% di tutte le domande ADR in Italia, mentre nel 2012, anno in cui la mediazione obbligatoria era entrata a pieno regime le domande dei Corecom erano state 69.138, pari al 28,51% di tutte le domande ADR rilevate;
- nel 2014, le **istanze di conciliazione** presso i Corecom hanno continuato a registrare una crescita molto significativa **(+20,8%)**, e ciò dipende dal fatto che è proprio il volume di attività di ciascuno di essi ad aumentare ogni anno, in quanto, ormai dal 2013, anno in cui si è aggiunto la Sardegna, tutti i Corecom hanno ricevuto le deleghe per la gestione della conciliazione;
- **i procedimenti gestiti rilevati sono stati 34.671 ed appaiono in diminuzione rispetto ai 59.117 del 2013 (-41%)**, anche se ciò è dovuto esclusivamente al fatto che sono disponibili i dati di dodici Corecom su 21, ovvero di quelli che hanno compilato i questionari o di cui è stato possibile reperire la Relazione dettagliata, in quanto la Relazione AGCOM 2015, a differenza degli anni precedenti, non fornisce tale approfondimento. In ogni caso, osservando i dati si può notare che quasi tutti i Corecom che hanno aderito ai questionari hanno gestito un maggior numero di procedimenti e ciò appare perfettamente in linea anche con la crescita del numero di domande.

L'andamento positivo delle domande ricevute negli anni dal Corecom dimostra che tale forma di conciliazione obbligatoria, offerta gratuitamente, gestita da un ente pubblico e presente in modo uniforme e organizzato in rete su tutto il territorio nazionale, rappresenta una risorsa per operatori ed utenti e costituisce un modello che ha funzionato negli anni.

Al successo della conciliazione presso i Corecom contribuiscono sia la collaborazione degli operatori, che non solo aderiscono alle procedure, ma tendono

anche a recepire le indicazioni emerse dal contenzioso predisponendo pratiche più trasparenti, sia l'elevata pubblicizzazione del servizio da parte dall'ente pubblico e delle associazioni di consumatori.

Nella tabella che segue è illustrata l'attività dei Corecom⁷¹, suddivisa tra domande pervenute e procedimenti realmente gestiti negli anni 2014-2013, segnalate con la sottolineatura quelle risultate in crescita.

| CORECOM | DOMANDE PERVENUTE 2014 | DOMANDE PERVENUTE 2013 | PROCEDIMENTI GESTITI 2014 | PROCEDIMENTI GESTITI 2013 |
|----------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Abruzzo (*) | <u>3.511</u> | 2.613 | <u>3.508</u> | 2.228 |
| Basilicata (**) | <u>2.800</u> | 1.993 | | 1.510 |
| Bolzano (*) | <u>723</u> | 549 | <u>575</u> | 468 |
| Calabria (*) | <u>7.841</u> | 7.364 | <u>5.639</u> | 5.322 |
| Campania (**) | <u>15.300</u> | 11.673 | | 8.080 |
| Emilia Romagna (*) | <u>6.078</u> | 4.756 | 4.607 | 4.805 |
| Friuli Venezia Giulia (**) | <u>1.700</u> | 1.400 | <u>1.517</u> | 1.112 |
| Lazio (**) | <u>10.100</u> | 8.480 | | 8.064 |
| Liguria (*) | <u>2.250</u> | 2.061 | <u>2.388</u> | 1.813 |
| Lombardia (*) | <u>6.187</u> | 5.536 | 5.604 | 4.546 |
| Marche (**) | 1.800 | 1.800 | | 1.700 |
| Molise (**) | <u>700</u> | 466 | | 450 |
| Piemonte (*) | <u>5.362</u> | 4.820 | <u>5.473</u> | 4.225 |
| Puglia (**) | <u>7.200</u> | 5.702 | | 3.794 |
| Sardegna (**) | <u>600</u> | 258 | | 183 |
| Sicilia (*) | <u>2.349</u> | 1.830 | <u>2.115</u> | 1.790 |
| Toscana (**) | <u>5.900</u> | 5.154 | | 5.100 |
| Trento (*) | <u>688</u> | 629 | <u>622</u> | 610 |
| Umbria (**) | <u>2.400</u> | 1.954 | | 1.365 |
| Veneto (*) | <u>2.931</u> | 2.495 | <u>2.379</u> | 1.703 |
| Valle D'Aosta (*) | <u>236</u> | 222 | 244 | 249 |
| TOTALE | <u>86.670 (**)</u> | 71.755 | <u>34.671 (*)</u> | 59.117 |

* Dati rilevati dalla compilazione dei questionari e/o dalla Relazione del singolo Corecom.

**Dati rilevati dalla Relazione AGCOM 2015.

⁷¹ Nell'illustrazione dei dati si è data la preferenza a quanto emerso dalla compilazione dei questionari, se disponibili, anche se difforni dai dati della Relazione dell'AGCOM.

Le conciliazioni presso i Corecom presentano alcune peculiarità:

- hanno un **valore medio variabile** negli anni, ma sempre abbastanza contenuto: € **610** nel 2014, come nel 2013 quando era pari a € 612, anche se è presumibile una certa variabilità interna dovuta al fatto che si tratti di clienti business, di solito di valore economico mediamente più elevato;
- la **durata media è di 58 giorni**, in sensibile diminuzione rispetto ai 66 giorni nel 2013, -12%, tornando così ai valori del 2012 in cui era pari a 58 giorni e occorre sottolineare il grande sforzo compiuto dai vari Corecom per avvicinarsi progressivamente a rispettare il termine ordinatorio previsto dall'art. 3 comma 3, della delibera 173/07/CONS, per la durata della procedura, fissato in 30 giorni;
- in merito all'**esito** dei procedimenti del 2014, la Relazione AGCOM riporta i seguenti dati:
 - **52.314 sono gli accordi che sono stati raggiunti nel 2014** (contro i 44.519 del 2013, +17,5%);
 - la **percentuale complessiva di accordi**, riportata dalla Relazione AGCOM 2015, è molto elevata 79%, mentre dai questionari risulta addirittura in crescita: 81% (confermando sostanzialmente il 78,7% del 2013 ed in progressiva crescita negli anni), per un valore di circa 21 milione di euro;
 - **i mancati accordi**, di conseguenza, scendono complessivamente al 21%, nei questionari 19% (come nel 2013, 21,3%);

Le ragioni principali dei positivi risultati degli ultimi anni, pur a fronte di un costante aumento d'istanze e a fronte delle riduzioni del personale e dei riassetto organizzativi, è anche l'esito del costante sforzo dei Corecom di cercare di offrire una maggiore qualità dei servizi, una maggiore attenzione all'utente e di promuovere il ricorso a strumenti telematici, migliorando decisamente i risultati.

Considerati gli esiti positivi raggiunti, sembra rientrata la preoccupazione emersa nella Relazione dell'AGCOM del 2013, relativa al 2012, a pag. 413, sia quella del 2014, a pag. 376, mettono in guardia sull'estensione della delega alla definizione, in quanto, *“Potrebbe, in luogo di costituire un deterrente all'esito negativo e alla conduzione della lite di fronte al Corecom, arbitro finale della controversie, indurre gli utenti a sperare in una migliore soluzione del caso e, purtroppo, i rappresentanti legali a maturare il diritto ad un maggior compenso per l'assistenza fornita”*.

- La Relazione AGCOM 2015 non fornisce il dettaglio delle mancate adesioni, pertanto, pur considerando la parzialità dei dati, relativi a dodici Corecom su ventuno, pari al 57% di tutti i Corecom attivi, tuttavia, è importante sottolineare che **la mancata comparizione di una delle parti, è scesa al 4,7%**, (diminuendo oltre della metà rispetto al 2013, anno in cui aveva raggiunto il 9,5%⁷²);

La tabella che segue illustra nel dettaglio gli esiti delle procedure di conciliazione del Corecom nel 2014-13, sempre per dodici Corecom su ventuno, l'esito positivo comprende i casi in cui l'accordo sia stato raggiunto in udienza sia quelli in cui sia stato svolto prima della stessa:

| ESITO | POSITIVO 2014 | NEGATIVO 2014 | MANCATA COMPARIZIONE 2014 | POSITIVO 2013 | NEGATIVO 2013 | MANCATA COMPARIZIONE 2013 |
|----------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|------------------|------------------|---------------------------------|
| Abruzzo | 2.981 | 349 | 102 | 1.762 | 466 | 89 |
| Bolzano | 459 | 67 | 178 | 313 | 34 | 12 |
| Calabria | 3.923 | 2.048 | 678 | 3.287 | 2.035 | 949 |
| Emilia Romagna | 2.366 | 548 | 76 | 3.462 | 616 | 54 |
| Liguria | 1.683 | 378 | 61 | 1.092 | 252 | 156 |
| Lombardia | 4.007 | 721 | 27 | 3.875 | 603 | 449 |
| Piemonte | 4.254 | 649 | 160 | 4.044 | 696 | 326 |
| Sicilia | 890 | 352 | 242 | 662 | 176 | 177 |
| Trento | 596 | 19 | 32 | 560 | 50 | 0 |
| Umbria | 1.009 | 213 | 23 | 1.303 | 580 | 104 |
| Valle D'Aosta | 149 | 2 | 91 | 165 | 12 | 1 |
| Veneto | 2.110 | 422 | 124 | 1.145 | 310 | |
| TOTALE* (*) | 24.427 (*) 81% | 5.768 (*) 19% | 1.794 (*) 4,7% | 44.519 | 12.049 | 6.831 |
| TOTALE % (**) | 52.314 (**) 79% (**) | 13.906 (**) 21% (**) | | 78,7% | 21,3% | 9,5% |

* Si rammenta che la percentuale del raggiungimento o del mancato raggiungimento dell'accordo è calcolata sulla base degli incontri di conciliazione realmente svolti, mentre la percentuale di mancata adesione è calcolata sulle domande di conciliazione.

(*) Dati rilevati dalla compilazione dei questionari e/o dalla Relazione del singolo Corecom.

(**) Dati rilevati dalla Relazione AGCOM 2015.

⁷² Bisogna, tuttavia, rammentare che i dati del 2013 estrapolati dalla Relazione 2014, che riportava, invece, le mancate adesioni, si riferivano alla mancata presenza di entrambe le parti.

L'utente, contestualmente alla proposizione dell'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione, ovvero, nel corso della relativa procedura, può chiedere al Corecom l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio ovvero a far cessare forme di abuso o di non corretto funzionamento da parte dell'operatore sino al termine della procedura conciliativa (art. 2, comma 20, lettera e della legge 14 novembre 1995, n. 481 e dell'art. 5, delibera 173/07/CONS). L'ufficio competente del Corecom o dell'Autorità chiede le informazioni all'operatore coinvolto, assegnandogli un termine, non superiore a 5 giorni, per la produzione di eventuali memorie o documentazione ed entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, con atto motivato, adotta il provvedimento temporaneo ovvero rigetta la richiesta, salvo adeguamento spontaneo dell'operatore. Purtroppo, la Relazione AGCOM 2015 non fornisce il dettaglio dei dati rispetto ai **provvedimenti temporanei**, ma solo il dato complessivo che è pari a **10.786 istanze**, in crescita rispetto ai nel 2013, anno in cui al Corecom era stato chiesto di intervenire 9.166 volte (+17,7%).

ADR E CONTROVERSIE DEI CONSUMATORI: UN DIFFICILE EQUILIBRIO*

Tomaso Galletto**

Sommario: 1. Le iniziative comunitarie.- 2. Linee guida per un possibile intervento legislativo in materia di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.- 3. Il decreto legislativo di attuazione della direttiva 2013/11/UE: un recepimento “notarile” .

1. Le iniziative comunitarie

Le recenti iniziative in sede europea sul tema della risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori confermano la cautela con la quale si cerca di coniugare lo sviluppo delle ADR nell’ambito dell’Unione con il rispetto dei principi fondamentali in tema di accesso alla tutela giurisdizionale.

La direttiva 2013/11/UE del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori¹, al dichiarato scopo di conseguire un elevato livello di protezione del consumatore offrendo procedure indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque di risoluzione alternativa delle controversie senza limitare l’accesso dei consumatori agli organi giurisdizionali pone una serie di principi particolarmente rilevanti al fine di conseguire, in questa delicata materia, una soluzione equilibrata.

Intanto la direttiva chiarisce che essa non intende pregiudicare la legislazione nazionale che preveda l’obbligatorietà di procedure di ADR nelle controversie che coinvolgano i consumatori e che abbiano ad oggetto obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti e consumatori, a condizione che tale legislazione non impedisca alle parti di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario.

* *Testo della relazione al Convegno di presentazione dell’VIII edizione del “Rapporto annuale sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia”, ISDACI, Milano 1° ottobre 2015.*

** Avvocato, Professore a contratto di Diritto Processuale Civile presso l’Università di Genova.

¹ Il relativo testo è reperibile in G.U. del 18.6.2013.

Resta in tal modo confermata la neutralità dell'ordinamento comunitario rispetto all'opzione della obbligatorietà o meno del previo esperimento di soluzioni alternative delle controversie dei consumatori, opzione che è consentita ai singoli legislatori nazionali purché non risulti impeditiva dell'accesso alla giurisdizione. La direttiva riconosce altresì agli Stati membri la facoltà di stabilire se gli organismi di ADR istituiti sui rispettivi territori possano avere o meno la facoltà di imporre una soluzione. Chiarisce che le parti debbano avere accesso alla procedura di ADR senza essere obbligate a ricorrere a un avvocato o a un consulente legale, fermo restando il loro diritto di essere rappresentate o assistite in qualsiasi fase della procedura e sottolinea che la procedura di ADR deve essere gratuita o disponibile a costi minimi per i consumatori e deve concludersi nel termine di 90 giorni, prorogabile di ulteriori 90 giorni soltanto nell'ipotesi di controversie particolarmente complesse. Particolarmente rilevanti sono poi i principi che la direttiva pone sia con riferimento alle procedure di ADR volte a risolvere la controversia proponendo una soluzione, sia con riferimento a quelle volte a comporre la controversia mediante l'imposizione di una soluzione.

Con riferimento alle prime (ascrivibili alla categoria della conciliazione c.d. valutativa) si prevede che le parti abbiano la possibilità di ritirarsi dalla procedura in qualsiasi momento e che, prima di accettare di dare seguito a una soluzione proposta dall'organismo di ADR, siano informate della libertà di scelta se accettare o meno la soluzione proposta, della possibilità di chiedere un risarcimento attraverso un normale procedimento giudiziario e degli effetti giuridici che conseguono alla accettazione o meno di una soluzione proposta. Con riferimento alle seconde (che si riferiscono ad una soluzione aggiudicativa che può essere imposta alle parti) si prevede che l'accordo tra un consumatore e un professionista finalizzato a far risolvere la controversia da un organismo di ADR che imponga alle parti una soluzione non è vincolante per il consumatore se è stato concluso prima dell'insorgere della controversia e se ha l'effetto di privare il consumatore del suo diritto di adire un organo giurisdizionale per la risoluzione della controversia.

Si prevede che la soluzione possa essere vincolante per le parti soltanto a condizione che queste siano state previamente informate del suo carattere vincolante e abbiano specificamente dato il loro assenso.

Ancora, e il rilievo è particolarmente significativo alla luce delle diverse scelte operate dal nostro legislatore, la direttiva 2013/11 chiarisce che l'accesso ad una procedura di ADR (nei rapporti di consumo) non può imporre l'assistenza legale obbligatoria ferma la facoltà per le parti di farsi assistere su base volontaria e di richiedere pareri legali in merito (art. 8 lett. b) e art. 9, comma 1, lett. b)).

Anche con riferimento all'ipotesi di mediazione valutativa, nella quale il mediatore propone una soluzione alle parti, la direttiva si discosta dall'opzione del nostro legislatore in tema di conseguenze in caso di mancata accettazione e coincidenza della proposta (in tutto o in parte) con la successiva decisione in sede giurisdizionale. La direttiva, infatti, sembra precludere qualsiasi sanzione dal momento che afferma la libertà per le parti di recedere in qualsiasi momento dal procedimento ADR (art. 9, comma 2, lett. a)).

La direttiva 2013/11, già in vigore, dovrà essere recepita dai singoli Stati membri entro il 9 luglio 2015.

Con riferimento invece alle Online Dispute Resolutions (ODR) nei rapporti di consumo l'Unione Europea ha optato per un più cogente strumento legislativo. Il 21 maggio 2013, infatti, è stato emanato il Regolamento 524/11 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (anch'esso pubblicato in G.U. 18/6/2013) che si applicherà dal 9 gennaio 2016.

Il regolamento prevede l'istituzione di una piattaforma digitale ODR, unica per tutta la U.E. alla quale saranno indirizzati tutti i reclami online nella materia dei consumi e che provvederà, sempre in via telematica, a trasmettere il reclamo all'organismo prescelto dalle parti ovvero a quello individuato – in difetto di scelta – dalle competenti autorità nazionali.

Le nuove iniziative comunitarie alle quali si è fatto cenno impongono un ulteriore intervento del nostro legislatore per adeguare la normativa interna nella specifica materia delle controversie dei consumatori.²

² La Direttiva 11/2013 si applica soltanto alle controversie avviate da un consumatore nei confronti di un professionista, mentre il Regolamento 524/2013 si applica anche alle controversie avviate da un professionista nei confronti di un consumatore, se la legislazione dello Stato membro in cui risiede il consumatore lo consente.

2. Linee guida per un possibile intervento legislativo in materia di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori

Con la legge di delegazione europea per il secondo semestre 2013 (legge 7 ottobre 2014 n. 154) il legislatore ha fissato i princîpi ed i criteri direttivi di attuazione della Direttiva 11/2013 (indicandone soltanto tre, dei quali si dirà in prosieguo).

Il nostro legislatore, nei (soli) tre princîpi direttivi affidati al governo per l'esercizio della delega finalizzata al recepimento della Direttiva 11/2013, ha esercitato l'opzione di rendere applicabile la direttiva anche ad organismi di ADR in cui le persone incaricate dalla risoluzione della controversia siano assunte o retribuite esclusivamente dal professionista [art. 8, lett. a) della legge di delegazione], prevedendo peraltro, per assicurarne l'imparzialità e l'indipendenza, che i soggetti incaricati facciano parte di un organismo collegiale composto da un numero eguale di rappresentanti delle organizzazioni di consumatori e di rappresentanti del professionista e che essi siano nominati a seguito di una procedura trasparente [art. 8 lett. b) della legge di delegazione]. Il terzo ed ultimo principio direttivo esclude che della attuazione della direttiva possano conseguire nuovi o maggiori oneri a carico della spesa pubblica [attuazione "a costo zero", art. 8, lett. c) della legge di delegazione].

Il legislatore dunque omette di prendere posizione in ordine alla previsione dell'obbligatorietà o meno dell'esperimento di una procedura di ADR, ferma restando per le parti la facoltà di esercitare il loro diritto di accedere al sistema giudiziario.

Eppure la Direttiva (art. 1) chiarisce che ciascun Stato membro, nei limiti sopra precisati, può prevedere forme di obbligatorietà delle ADR.

Anche alla luce della sentenza n. 272 del 2012 della Corte Costituzionale relativa alla mediazione obbligatoria, dal silenzio del legislatore delegante in merito alla previsione di ipotesi di esperimento obbligatorio di ADR dovrebbe desumersi che esse non potranno essere previste dal legislatore delegato, il quale, se operasse in tal senso, incorrerebbe nel vizio di accesso di delega.

Fermo il rilievo che precede, occorre domandarsi quali possano essere le prospettive di una efficace regolazione della risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

Partendo dalla constatazione che nel nostro ordinamento non esiste un modello unitario per la risoluzione stragiudiziale delle controversie dei consumatori, pur rinvenendosi, in diversi settori che interessano i diritti dei consumatori, procedimenti di ADR (perlopiù facoltativi, ma anche obbligatori) connotati da assoluta eterogeneità ed assai diversa efficacia deflattiva del contenzioso ordinario, occorre prendere atto che sono maturi i tempi per un intervento legislativo, di più ampio respiro rispetto al mero recepimento delle norme comunitarie, che – superando la attuale frammentarietà degli strumenti e risolvendo talune ambiguità che tuttora connotano la materia - consenta di dotare i consumatori di un efficace sistema di risoluzione extra-giudiziale delle controversie nei confronti dei professionisti.

L'auspicato intervento legislativo dovrebbe contribuire ad innalzare il livello di protezione del consumatore, concorrendo ad un migliore funzionamento del mercato interno, attraverso la predisposizione di un sistema di ADR di facile accesso per il consumatore con costi di procedura esigui ed elevata qualità del risultato.

Si tratta di coniugare esigenze contrapposte, allo scopo di trovare un punto di equilibrio tra l'efficacia del sistema di ADR ed i diritti incompressibili all'accesso alla tutela giurisdizionale garantiti dall'art.47 della Carta dei Diritti fondamentali dell'Unione Europea.

Le linee guida qui di seguito enunciate consumano il tentativo di perseguire gli obiettivi sopra indicati e costituiscono una proposta aperta al contributo di tutti coloro che, a vario titolo, si occupano dei diritti dei consumatori.

1. Occorre diffondere la conoscenza degli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie attraverso il loro insegnamento nelle sedi universitarie per consentire ai giovani di apprendere che i sistemi di ADR possono essere una appropriata soluzione alternativa al processo, in quanto connotati da snellezza, semplicità e rapidità nel conseguimento del risultato. Occorre altresì e più in generale diffondere la cultura delle ADR tra i consumatori e i professionisti, incentivando questi ultimi a proporre ai consumatori il ricorso a sistemi di ADR per la risoluzione delle controversie in materia di consumo.

E' indispensabile, infine, coinvolgere il mondo delle professioni (e specialmente la professione legale) nella incentivazione del ricorso

a strumenti di ADR sia in generale che con specifico riferimento alle controversie dei consumatori. Il ruolo dei consulenti legali è infatti fondamentale per orientare le scelte dei loro clienti verso soluzioni alternative al processo e far comprendere che l'assistenza al cliente in una procedura di ADR apre nuovi orizzonti e mercati alla professione forense - come insegnano esperienze straniere – potrebbe rivelarsi la migliore strategia per la diffusione della cultura delle ADR.

2. Le controversie tra consumatori e professionisti coinvolgono necessariamente delicate questioni riconducibili alla complessa normativa, europea ed interna, finalizzata alla protezione della parte debole del rapporto.

In questa prospettiva, gli organismi di ADR deputati a trattare le controversie dei consumatori non solo dovranno possedere i requisiti di integrità, indipendenza ed affidabilità previsti dalla Direttiva n. 11 del 2013, ma dovranno altresì assicurare, come suggerito dal considerando n. 36 della menzionata direttiva, che le persone fisiche incaricate di gestire la procedura di ADR possiedano le competenze richieste dalla loro funzione, incluse le conoscenze giuridiche generali sufficienti per comprendere le implicazioni giuridiche della controversia.

Per ottemperare a tali requisiti tali soggetti, indipendentemente dal fatto che essi siano professionisti legali qualificati (requisito ritenuto non necessario dalla citata direttiva) dovrebbero comunque dimostrare una approfondita conoscenza del diritto del consumo anche attraverso percorsi di formazione qualificata organizzati in collaborazione con le università.

3. Nella prospettiva europea, allo scopo di assicurare l'efficacia delle procedure di ADR, si prevede che esse debbano essere gratuite o disponibili a costi minimi per i consumatori (art. 8 lett. b) della Direttiva 2013).

Risulta allora fondamentale, per assicurare un efficiente funzionamento degli organismi di ADR che essi dispongano di risorse umane, materiali e finanziarie sufficienti.

In questo senso dispone la Direttiva 2013 (considerando numero 46) auspicando che gli Stati membri procedano a finanziare adeguatamente gli organismi ADR sui rispettivi territori.

La normativa comunitaria, opportunamente, non preclude peraltro che il

finanziamento degli organismi di ADR avvenga anche attraverso fondi privati ovvero una combinazione fra fondi pubblici o privati e non escluda nemmeno – a determinate condizioni – la possibilità per le imprese e per le organizzazioni professionali o associazioni di imprese di finanziare organismi di ADR.

Si tratta evidentemente di uno dei profili più delicati poiché ammettendosi la finanziabilità da parte dei professionisti o delle associazioni di professionisti occorre assicurare la necessaria autonomia ed imparzialità degli organismi di ADR così sovvenzionati.

Preso atto della scelta del legislatore di non investire risorse pubbliche nella materia considerata, diversamente da quanto auspicato al considerando n. 46 della Direttiva in merito ad adeguate forme di finanziamento statale degli organismi di ADR, occorre interrogarsi su come garantirne altrimenti il finanziamento.

Una possibile soluzione potrebbe rinvenirsi nella previsione, nell'ipotesi di finanziamento da parte di professionisti o associazioni di professionisti, che gli organismi di ADR siano emanazione di una fondazione dotata di adeguate risorse finanziarie ed amministrata da soggetti indipendenti dai finanziatori, nominati con il concorso delle associazioni dei consumatori e degli utenti inserite nell'elenco di cui all'art. 137 del codice del consumo. Le erogazioni a favore di tali fondazioni dovrebbero beneficiare di un favorevole trattamento fiscale.

Si potrebbe utilizzare, in particolare, lo schema della “fondazione di partecipazione”, modello organizzativo nel quale possono confluire risorse pubbliche e private e caratterizzato dalla struttura aperta, che consente il progressivo ingresso di soggetti a vario titolo (co-fondatori, aderenti) che possono incrementare la dotazione patrimoniale dell'ente.

4. La conciliazione paritetica per la risoluzione delle controversie dei consumatori è un peculiare sistema di ADR che si è sviluppato nel nostro Paese a partire dal 1989, anno nel quale è stato stipulato il primo protocollo di intesa tra alcune Associazioni dei Consumatori e la allora SIP (ora TELECOM). Oggi, come emerge dal Quinto Rapporto Annuale del CONSUMER'S FORUM (2014), questa esperienza è ormai radicata attraverso la

stipulazione di numerosi protocolli di intesa tra le Associazioni dei Consumatori e le principali imprese operanti in diversi settori merceologici, tra i quali la telefonia, l'energia, i servizi bancari e finanziari, i servizi postali, idrici, i trasporti, le assicurazioni e il turismo.

Le principali caratteristiche di questo sistema di ADR consistono nella gestione della controversia da parte di una commissione paritetica composta da due conciliatori, uno nominato dal Professionista e uno dall'Associazione dei Consumatori, in rappresentanza del consumatore; nella tendenziale gratuità della procedura; nella volontarietà dell'accesso alla procedura e nella non vincolatività dell'esito.

Il consumatore può accettare o meno l'esito del procedimento, vale a dire la soluzione della controversia proposta dalla commissione paritetica; se decide di accettare tale soluzione, le parti (professionista e consumatore) sottoscrivono il relativo verbale che ha efficacia anche transattiva ai fini della risoluzione della controversia.

Questo modello di ADR ha ricevuto l'apprezzamento del Parlamento Europeo, che nel 2011 lo ha indicato tra le “*best practices*” in materia.

La legge di delegazione per il recepimento della Direttiva 11/2013 sull'ADR dei consumatori (legge n.154/2014), facoltizzando il legislatore delegato a riconoscere quale procedimenti di ADR anche quelli in cui le persone incaricate della risoluzione della controversia siano assunte o retribuite esclusivamente dal professionista, a condizione che esse facciano parte di un organo collegiale composto da un ugual numero di rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori e del professionista e siano nominati con procedura trasparente (art. 8, lett. a) e b) l.154/2014), sembra riferirsi proprio al fenomeno della conciliazione paritetica, riconoscendone l'ascrivibilità alle procedure di ADR utilizzabili nell'ambito della Direttiva 11/2013.

In questa prospettiva è auspicabile che il legislatore delegato faccia buon uso della delega e provveda ad inserire nel quadro normativo di disciplina delle procedure di ADR la conciliazione paritetica, senza peraltro limitare in alcun modo l'autonomia negoziale delle parti (Associazioni dei Consumatori da un lato e imprese o associazioni di imprese dall'altro) nel

cui ambito il fenomeno è nato e si è sviluppato producendo risultati assai lusinghieri (stipulazione di 37 Protocolli nazionali di conciliazione paritetica, con oltre 18.000 domande di conciliazione nell'anno 2013).

5. L'intervento legislativo potrebbe anche contribuire a superare talune criticità che tuttora emergono nell'ambito del fenomeno della conciliazione paritetica.

Tra di esse le più significative riguardano da un lato il *deficit informativo* sia dei consumatori che delle imprese rispetto a questo modello di ADR e, da altro lato, la questione del *finanziamento* degli organismi paritetici di conciliazione.

Quanto al primo profilo è evidente la necessità di un'opera di divulgazione della possibilità per i consumatori e per le imprese di avvalersi di questo modello di ADR, che si è dimostrato in molti settori uno strumento di risoluzione delle controversie consumeristiche di facile accesso, rapidità ed efficacia del risultato e scarsa o nulla onerosità per il consumatore, in sintonia con gli indirizzi dell'Unione Europea.

In merito al secondo profilo, certamente più delicato, che attiene alle fonti di finanziamento del servizio di conciliazione paritetica, occorre prendere atto della tendenziale insufficienza dei fondi messi a disposizione dal Ministero dello Sviluppo Economico e della scelta del legislatore di non prevedere risorse pubbliche a sostegno delle ADR (almeno in fase di recepimento della Direttiva 11/2013: cfr. art.8, lett. c) della legge di delegazione).

In questa prospettiva una ipotesi che meriterebbe il necessario approfondimento sarebbe quella di prevedere che gli organismi di conciliazione paritetica venissero costituiti nell'ambito di "*fondazioni di partecipazione*" costituite da Camera di Commercio, Associazioni dei Consumatori e Associazioni di imprese o singole imprese, aperte alla futura partecipazione di altre imprese (e Associazioni dei Consumatori), nell'ambito delle quali far confluire contributi finanziari sia di origine pubblica che privata per l'esercizio della funzione.

Questa scelta, tra l'altro, eviterebbe che i soggetti incaricati di esperire la conciliazione paritetica venissero remunerati (in tutto o in parte)

dal professionista, escludendo così la configurabilità di un conflitto di interessi.

6. La Direttiva fa salva la possibilità degli Stati membri di mantenere o introdurre procedure di ADR che trattano congiuntamente controversie identiche o simili tra un professionista e vari consumatori (considerando n. 27). Potrebbe essere utile prevedere una specifica procedura di ADR per le controversie seriali.

Tale procedura potrebbe operare con riferimento agli stessi diritti omogenei che formano oggetto dell'azione di classe di cui all'art. 140 bis del codice del consumo e svolgere la funzione di strumento di risoluzione stragiudiziale delle relative controversie in alternativa alla sede contenziosa. Data la rilevanza e la delicatezza della materia la trattazione delle procedure di ADR nelle controversie seriali dei consumatori potrebbe essere riservata agli organismi istituiti presso le Camere di Commercio ed a quelli operanti secondo il modello della conciliazione paritetica.

7. La questione della arbitrabilità delle controversie che coinvolgono i consumatori è, come è noto, tra le più delicate in materia.

La soluzione arbitrale, infatti, è di per sé di natura aggiudicativa e vincolante per le parti ed ha altresì l'effetto di privare queste ultime del diritto di adire un organo giurisdizionale per la risoluzione della controversia.

La Direttiva del 2013 (art.10) annovera tra gli strumenti di ADR anche le procedure volte a comporre la controversia mediante l'imposizione di una soluzione, il che rende in astratto ipotizzabile il ricorso alla soluzione arbitrale per le controversie dei consumatori.

Ma la astratta previsione è accompagnata da precisi limiti alla sua operatività: l'imposizione della soluzione è possibile soltanto se le parti sono state preventivamente informate del suo carattere vincolante e hanno specificamente dato il loro assenso. E' fatta salva soltanto la possibilità che le norme nazionali dispongano che tali soluzioni vincolano i professionisti anche in assenza di specifica accettazione.

Ulteriore limite in materia consegue alla previsione secondo la quale un accordo tra un consumatore e un professionista riguardo alla presentazione di reclami presso un organismo ADR non è vincolante per il consumatore

se è stato concluso prima dell'insorgere della controversia e se ha l'effetto di privare il consumatore del suo diritto di adire un organo giurisdizionale per la risoluzione della controversia.

Le norme europee sembrerebbero quindi escludere che il consumatore possa validamente vincolarsi alla soluzione arbitrale mediante la stipulazione di una clausola compromissoria perché essa per definizione è pattuita anteriormente all'insorgere della controversia ed ha effetto preclusivo rispetto al ricorso davanti agli organi giurisdizionali.

In sintonia con le indicazioni europee in materia (che risalgono alla raccomandazione della Commissione 98/257/CE del 30 marzo 1998) il nostro ordinamento già prevede che la clausola compromissoria inserita nei contratti stipulati con gli investitori relativi ai servizi e attività di investimento nonché nei contratti di gestione collettiva del risparmio è vincolante solo per l'intermediario, a meno che questi non provi che sia frutto di una trattativa diretta (art.6 del D.Lgs. 8 ottobre 2007 n.179 in materia di conciliazione e arbitrato gestiti dalla CONSOB).

Ferma la astratta percorribilità della soluzione arbitrale delle controversie dei consumatori, nei limiti sopra indicati, occorre domandarsi quale possa essere una idonea opzione legislativa in proposito.

In via preliminare, dovrebbe prevedersi che possono formare oggetto di arbitrato sia le controversie avviate dal consumatore nei confronti del professionista sia quelle avviate da quest'ultimo nei confronti del consumatore.

Anche alla luce delle poche esperienze straniere in materia (tra le quali la più significativa è quella spagnola) potrebbe ipotizzarsi la costituzione *ex lege* di camere arbitrali chiamate ad amministrare gli arbitrati che coinvolgano i rapporti tra professionisti e consumatori.

Allo scopo di assicurare da un lato il contenimento dei costi della procedura arbitrale, che presuppone la finanziabilità anche da parte di privati dei costi di funzionamento della camera arbitrale, e dall'altro la indipendenza e la trasparenza della procedura di arbitrato potrebbe pensarsi alla istituzione di fondazioni nel cui ambito operino le camere arbitrali ed a procedure di nomina degli arbitri da parte di organismi composti di un

eguale numero di rappresentanti delle organizzazioni dei consumatori e di rappresentati dei professionisti, secondo modalità che assicurino assoluta trasparenza della nomina ed indipendenza dell'arbitro (per uno spunto in questa direzione si veda l'art.6.3 lett. a) della Direttiva 11/2013).

Per quanto concerne l'inserimento di una clausola compromissoria nei contratti dei consumatori potrebbe prevedersi che, ferma la vincolatività di essa per il professionista che la ha proposta ed inserita nel contratto, il consumatore abbia la facoltà, una volta sorta la lite, di declinare la competenza arbitrale e sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria ordinaria.

L'arbitrato dovrebbe essere di natura rituale e dovrebbe altresì prevedersi che gli arbitri giudichino esclusivamente secondo diritto.

Dovrebbe essere previsto che il lodo arbitrale, dotato di efficacia vincolante per le parti e di effetti equiparabili alla sentenza (art. 824 *bis* c.p.c.) possa essere impugnato davanti all'autorità giudiziaria, oltre che in ipotesi di vizi della convenzione di arbitrato e del procedimento arbitrale anche in caso di violazione di norme inderogabili a tutela del consumatore.

8. Il nostro ordinamento conosce una pluralità di modelli procedurali riferiti alle varie svariate ipotesi di ADR oggi previste.

Con il D.Lgs. 28/2010, modificato nel 2013, il nostro Paese si è dotato di un modello unitario di procedimento con riferimento alla mediazione finalizzata alla conciliazione in materia civile e commerciale.

Si tratta, come è noto, di un sistema di ADR di natura facilitativa, nel senso che è finalizzato a far raggiungere un accordo direttamente tra le parti e solo eccezionalmente di natura valutativa, in cui il mediatore può formulare una proposta se tutte le parti sono d'accordo.

Per agevolare l'accesso dei consumatori ai sistemi di ADR è opportuno che i modelli procedurali siano per quanto possibili uniformi.

In questa prospettiva potrebbe essere una utile opzione legislativa quella di prevedere due principali modelli procedurali di ADR: uno dedicato ai sistemi di ADR che non si concludono con una soluzione imposta alle parti e l'altro riferito invece a quelli che si concludono con una soluzione imposta e vincolante per le parti.

In particolari settori dovrebbero mantenersi – come opportunamente consente la Direttiva - i modelli procedurali oggi previsti che hanno dimostrato di essere snelli, rapidi ed efficaci (ad esempio, l'Arbitro Bancario Finanziario).

9. Come suggerito dalla Direttiva (considerando n. 24), è opportuna la individuazione di un organismo ADR residuo, che tratti le controversie per la risoluzione delle quali nessun organismo ADR specifico è competente. In questa prospettiva si propone di individuare tale organismo in quelli costituiti, ai sensi dell'art.2 comma 4 della legge 29 dicembre 1993, n.580, dalle Camere di Commercio.

10. A fronte dell'enunciazione contenuta nell'art.143 del codice del consumo (D.Lgs. n. 206 del 2005) secondo la quale i diritti attribuiti al consumatore dal codice sono irrinunciabili si pone il problema se tale irrinunciabilità corrisponda ad una assoluta indisponibilità di tali diritti oppure se il consumatore, una volta divenuto titolare del diritto, ne possa disporre nell'ambito di un negozio transattivo con un professionista.

E' evidente la rilevanza del problema perché se si opta per la indisponibilità dei diritti c.d. irrinunciabili risulterebbe fortemente compromessa la possibilità di una composizione stragiudiziale della controversia tra il consumatore e il professionista non essendo possibile una valida rinuncia, anche parziale, a tali diritti da parte del consumatore.

Allo scopo di assicurare l'efficacia degli strumenti di ADR nelle controversie dei consumatori si propone di prevedere che la nullità di ogni pattuizione in contrasto con le disposizioni del codice in tema di diritti c.d. irrinunciabili non si applichi agli accordi che intervengono tra un consumatore e un professionista nell'ambito di procedure di ADR che si svolgano davanti ad organismi abilitati, i quali avranno l'onere di avvisare il consumatore, prima che questi accetti una soluzione proposta o acconsenta ad una soluzione amichevole, degli effetti giuridici che ne conseguono anche con riferimento ai diritti c.d. irrinunciabili.

Come suggerito dalla Direttiva del 2013 può essere opportuna la previsione del previo esperimento da parte del consumatore di un reclamo diretto nei confronti del fornitore prima dell'attivazione di una procedura di ADR.

In sintonia con le indicazioni europee, nell'ipotesi in cui una controversia sia risolta da un organismo ADR con una decisione vincolante per le parti, dovrebbe essere consentito un riesame giudiziario della soluzione imposta.

3. Il decreto legislativo di attuazione della direttiva 2013/11/UE: un recepimento “notarile”

In data 6 agosto 2015 è stato pubblicato il decreto legislativo n.130 di attuazione della delega per il recepimento della direttiva 2013/11/UE (in vigore dal 21 agosto 2015).

Il decreto legislativo in esame si caratterizza per la scelta, condivisibile, di procedere al recepimento della direttiva 2013/11/UE attraverso l'inserimento nell'ambito del codice del consumo di un apposito nuovo titolo che sostituisce la disposizione del previgente art. 141 del codice.

Si ottiene così il risultato di far confluire nella sua sede naturale anche la disciplina della risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori. Condivisibile è anche la scelta, operata all'art. 141-*ter* dell'articolato di dare riconoscimento normativo alle negoziazioni paritetiche, sino ad oggi disciplinate esclusivamente nell'ambito dell'autonomia negoziale tra imprese o organizzazioni di imprese e associazioni dei consumatori sulla base di protocolli di intesa all'uopo stipulati, che si sono dimostrate un efficace sistema di risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

Fra le possibili opzioni consentite dalla direttiva il decreto opta per non introdurre la previsione di sistemi di ADR nell'ambito dei quali si giunga ad una soluzione imposta alle parti. La scelta appare opportuna poiché la disciplina di sistemi di ADR suscettibili di giungere ad una soluzione della controversia imposta alle parti necessita di un particolare approfondimento anche per i profili di interferenza con il diritto di azione in sede giurisdizionale, di rilievo sia costituzionale sia comunitario. Una opzione legislativa in questa direzione dovrebbe trovare attuazione in uno specifico atto normativo dedicato alla disciplina dell'arbitrato nelle controversie contrattuali dei consumatori.

L'esercizio dell'opzione, consentita dalla direttiva, concernente la possibilità di prevedere ipotesi in cui gli organismi ADR possono mantenere e introdurre

re norme procedurali che consentono loro di rifiutare il trattamento di una determinata controversia, pur condivisibile, necessiterebbe tuttavia di essere accompagnata dalla previsione, suggerita dalla stessa direttiva, di un organismo ADR residuale competente per le ipotesi in cui gli altri organismi di ADR ritengono di rifiutare il trattamento di una determinata controversia.

Si evidenzia la mancata previsione di organismi ADR abilitati alla trattazione di controversie seriali, ipotesi ricorrente proprio nella materia considerata.

La direttiva di recepimento fa salva la possibilità degli Stati membri di mantenere o introdurre procedure di ADR che trattano congiuntamente controversie identiche o simili tra un professionista e vari consumatori (considerando n.27) Con riferimento alla disciplina degli organismi ADR si evidenziano alcune opzioni potenzialmente foriere di criticità con specifico riferimento alla qualità degli organismi.

In primo luogo, la scelta di prevedere un mero elenco degli organismi ADR idonei a gestire la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori anziché un registro, come previsto dal D.Lgs. 28/2010 e disciplinato dal D.M. n.180/2010 con riferimento alla disciplina della mediazione finalizzata alla conciliazione anche in attuazione della direttiva 2008/52/UE.

L'istituzione di un registro, tenuto presso il Ministero della Giustizia o dello Sviluppo Economico, assicurerebbe un migliore controllo del possesso dei requisiti di serietà, affidabilità e competenza degli organismi ADR.

Non si comprende comunque la diversa scelta operata nello schema rispetto a quella operata in attuazione della direttiva 2008/52/UE.

In secondo luogo l'opzione che prevede una pluralità di autorità competenti a verificare i requisiti degli organismi ADR che intendono essere inseriti negli elenchi settorialmente tenuti dalle singole autorità competenti di cui all'art. 141-*opties* dell'articolato, è potenzialmente foriera di criticità conseguenti alla possibile non uniformità dei criteri di valutazione, da parte di ciascuna autorità competente, dei requisiti per l'inserimento in ciascun elenco settoriale. E' vero che è stata inserita la previsione (art. 141 *octies*, comma 3) di un tavolo di coordinamento e indirizzo nel compimento delle funzioni delle autorità competenti, ma la soluzione non sembra ottimale.

Sarebbe invece opportuna una disciplina unitaria dei requisiti di inserimento

nell'elenco e ancora più opportuna sarebbe la previsione di un unico elenco tenuto presso il Ministero della Giustizia o dello Sviluppo Economico.

Per quanto concerne poi la formazione delle persone fisiche incaricate alla risoluzione delle controversie nell'ambito di ciascun organismo ADR la mera previsione, di cui all'art. 141 *bis* comma 4, dell'obbligo degli organismi ADR di prevedere e garantire che tali soggetti siano in possesso delle conoscenze e della capacità necessaria nel settore della risoluzione alternativa delle controversie extragiudiziali dei consumatori, inclusa una comprensione generale del diritto provvedendo, se del caso, alla loro formazione non appare idonea ad assicurare una adeguata professionalità.

Sarebbe utile prevedere che i soggetti chiamati a gestire i tentativi di composizione extragiudiziale delle controversie dei consumatori siano muniti di specifici requisiti minimi di titolo di studio o iscrizione in albi professionali e siano altresì dotati di un attestato di formazione specifica rilasciato da un ente di formazione, così come del resto previsto per i mediatori di cui al D.Lgs. 28/2010. Poiché il diritto dei consumatori è materia altamente specialistica la necessità di una verifica delle conoscenze giuridiche nella materia considerata, come auspicato dalla stessa direttiva, dovrebbe constare all'esito di un percorso formativo specializzante organizzato sulla base di programmi di insegnamento offerti da enti di formazione abilitati ex D.M. 180/2010 anche con l'ausilio del sistema universitario.

Come emerge dalle considerazioni che precedono il recepimento nel nostro ordinamento della direttiva 2013/11/UE in materia di ADR nelle controversie dei consumatori è connotato da talune criticità accompagnate da scelte in alcuni casi oggettivamente opinabili.

L'impressione generale che si ricava è che il legislatore delegato, anche a causa della esiguità dei criteri direttivi contenuti nella legge – delega, si sia limitato ad un intervento “*de minimis*”, procedendo ad una trasposizione quasi letterale del contenuto della direttiva.

E' probabile che l'esperienza di concreta applicazione della nuova disciplina evidenzi la necessità di talune correzioni, ma è innegabile la constatazione che, sotto la spinta propositiva dell'UE, il nostro ordinamento finalmente si è dotato di un quadro normativo di riferimento per la gestione non contenziosa delle controversie dei consumatori.

IL DECLINO DELLA GIURISDIZIONE E IL RUOLO DELL'AVVOCATURA

Remo Danovi*

Sommario: 1. La giurisdizione. - 2. La degiurisdizionalizzazione. - 3. L'arbitrato. - 4. Le mediazioni, conciliazioni e negoziazioni. - 5. L'avvocatura e la difesa dei diritti. - 6. In particolare: A) gli organismi di conciliazione forensi. - 7. B) le camere arbitrali forensi (C.A.F.). - 8. C) la negoziazione assistita. - 9. I punti critici: formazione, consenso e spese. - 10. Conclusione: verso la "giurisdizione forense".

1. La giurisdizione

La giurisdizione è una funzione dello Stato, preordinata per dare certezza ed effettività all'ordinamento e risolvere i contrasti tra le parti. Intesa generalmente come potestà pubblica di accertare i diritti e dirimere i conflitti attraverso una regolamentazione minuziosa del processo (più correttamente, dei vari tipi di processo, già segno di una difficoltà di concezione unitaria), la giurisdizione ha sempre goduto di due caratteristiche esclusive: il giudicato e la capacità di modificare e costituire lo *status* delle persone. Le frasi celebri che risalgono agli inizi del tempo giuridico (la sentenza *facit de albo nigrum et de rotundis quadrata*) attestano l'espansione enorme dell'oggetto della pronuncia, anche se celebrano in se stesse il principio dell'errore (appunto, il rotondo quadrato). Ma è stato anche detto che, per i rapporti umani, la certezza deve essere accettata come verità (*res iudicata pro veritate accipitur*), nella diffusa convinzione che il risultato certo sia l'unico apprezzabile concretamente tra le parti per la sicurezza stessa dei rapporti e l'effettività dell'ordinamento.

Tali essendo dunque molto pragmaticamente le caratteristiche della giurisdizione, da tempo la stessa è in difficoltà per la riconosciuta incapacità o impossibilità di risolvere adeguatamente tutti i conflitti. Vi è sempre infatti un numero enorme di liti pendenti e i tentativi radicali per porvi rimedio (come è stato fatto in passato: isolare tutte le pendenze per affidarne la definizione a stralcio a neo-giudici aggregati, così da consentire in via ordinaria lo smaltimento effettivo e

* Presidente del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Milano.

tempestivo dei nuovi processi sopravvenuti) non hanno dato alcun esito: i ritardi si sono prontamente riprodotti e ancora oggi il numero dei processi civili pendenti veleggia tra i 4 e i 5 milioni.

Né qui si debbono indagare le cause di un fenomeno che già Muratori nei tempi passati considerava endemico: troppi avvocati, troppi litigi, pochi giudici? Tutto concorre a determinare il fenomeno, secondo le suggestioni dei fatti o le convinzioni dei singoli: certo non siamo nel paese di Utopia o nella Città del Sole, ove i litigi sono quasi inesistenti e si decidono i tre gradi di giudizio nel corso di tre giorni; e non siamo neppure nel Giappone ove le liti sono pochissime, poiché prevalgono le ragioni dell'armonia che inducono a ritenere offensiva un'azione giudiziaria coattiva per ottenere qualcosa. L'armonia non ammette forzature, poiché impone immediatamente il riconoscimento del proprio torto.

Forse è proprio qui la spiegazione del numero delle liti e del tempo interminabile per concluderle: è un problema di cultura e di educazione alla legalità, un altro tema rilevante di cui dovremmo occuparci più diffusamente.

2. La degiurisdizionalizzazione

Date le difficoltà riscontrate, una vera e propria patologia, è ovvio che siano stati ricercati mezzi alternativi di risoluzione delle controversie: mezzi invocati insistentemente dalla stessa magistratura. Ogni ipotesi infatti che possa sottrarre litigi alla giurisdizione non è avversata dai giudici ma – almeno in questi ultimi tempi – sollecitata dallo stesso sistema giudiziario.

Un impulso in questa direzione è stato dato anche dalla Corte di giustizia europea che ha condannato ripetutamente l'Italia per l'irragionevole durata dei processi: una lezione che avrebbe dovuto indurre a cercare soluzioni, ma è servita a poco poiché le condanne hanno portato paradossalmente a rimedi economici, ma non a rimedi strutturali!

Peraltro, proprio sulla spinta di queste considerazioni, dapprima gli enti istituzionali e poi ripetutamente il legislatore sono intervenuti per ricercare, individuare e regolamentare modi e mezzi alternativi per risolvere i conflitti. Qui la letteratura è talmente ampia che ne è impossibile perfino la rievocazione. Basti dire che, ad ogni livello, sono cresciute in numero esponenziale

le iniziative volte a cercare, o a sollecitare la ricerca di mezzi alternativi per la risoluzione delle controversie, come è attestato dagli organi creati per comporre le liti (comitati di difesa dei consumatori, comitati di esperti, collegi di probiviri, uffici reclami, giuri di autodisciplina, camere arbitrali, camere di conciliazione, giudici di pace, *ombudsman*, difensori civici, autorità garanti), e dai relativi strumenti offerti (programmi di arbitraggio, giudizi arbitrali, azioni di classe, procedure *out-of-court* in senso ampio, deformalizzazione, conciliazioni, mediazioni).

Dapprima limitate a particolari settori (soprattutto le piccole liti o *small claims*, ma anche i nuovi diritti) e a soggetti ben definiti (in particolare i consumatori, gli utenti e i risparmiatori), queste iniziative si sono diffuse con ampie regolamentazioni, in ambito nazionale e internazionale, anche sotto forma di progetti pilota, libri verdi, piani di azione, pattuizioni, statuti: tutti obbedienti alla necessità di individuare procedure rapide, efficaci e poco costose.

E' questo in sintesi il fenomeno che è stato chiamato *in negativo* con una parola impossibile (la degiurisdizionalizzazione) e *in positivo* con l'acronimo che riproduce un concetto straniero (A.D.R. – *Alternative Dispute Resolution*), per l'universalità che lo contraddistingue.

Oggi, dunque, vi è un campo aperto di organi alternativi, sempre crescenti, sempre volenterosamente indicati come idonei a risolvere il problema. Si è posto anche il dilemma, se considerare le A.D.R. una *panacea*, la cura di tutti i mali, o un *anatema*, una maledizione da combattere.

Anche in questo caso non interessa la dialettica degli opposti ma occorre oggettivamente riscontrare il fenomeno e sottolinearne pragmaticamente la rilevanza: in altri tempi e modi potranno essere affrontate le disquisizioni giuridiche e sociologiche.

3. L'arbitrato

Un mezzo per eccellenza alternativo alla giurisdizione è sempre stato l'arbitrato, affidato a soggetti individuati per risolvere controversie specificamente delimitate, sulla base di patti liberamente precisati, secondo regole proprie. Le parti invero accettano che la controversia sia decisa autoritativamente da un terzo soggetto, attraverso vari tipi di procedure (arbitrato rituale, irrituale o

amministrato), con effetti diversi in dipendenza delle varie formule utilizzate; e la stessa magistratura si è spesa in infinite decisioni per interpretare l'intenzione delle parti e – inevitabilmente – per decidere sulle impugnazioni dei relativi giudizi proposte dai soggetti insoddisfatti.

A confermare il declino della giurisdizione è anche l'ultimo intervento del legislatore, che consente il “trasferimento alla sede arbitrale di procedimenti pendenti dinanzi all'autorità giudiziaria” (art. 1 legge 162/2014), su istanza congiunta delle parti, nelle cause civili dinanzi al tribunale o in grado di appello: cause che il giudice trasmette al presidente del Consiglio dell'ordine del circondario per la nomina del collegio arbitrale o di un arbitro.

Certamente l'arbitrato ha caratteristiche interessanti per farlo preferire alla soluzione giudiziaria dei contrasti: sono assicurate infatti – o dovrebbero essere assicurate - la riservatezza, la comprensione precisa degli accordi intervenuti o dei nuovi accordi prospettati, la durata ragionevole dei giudizi. Per contro, le spese sono sempre state ingenti e ciò ha allontanato l'idea di utilizzarlo in forma ampia, ove non intervengano limitazioni o correttivi.

Così è per quanto riguarda l'arbitrato c.d. *delegato* (quello trasferito dal giudice ordinario al collegio arbitrale, come abbiamo detto). Anche in questo caso il passaggio dalla potestà del giudice alla volontà degli arbitri, dopo anni di pregressa attività giudiziaria, non sembra destinato a raccogliere molti consensi.

4. Le mediazioni, conciliazioni e negoziazioni

Indipendentemente dalla risoluzione contenziosa delle liti, ma anzi per favorirne la definizione, in questi ultimi tempi lo Stato è intervenuto per imporre forme alternative, soprattutto con riferimento alla mediazione, intesa come condizione preliminare o presupposto per esperire l'azione giudiziaria, e quindi con un intendimento vagamente deflattivo (per allungare nel tempo la proposizione effettiva della lite), ma anche nella prospettiva del raggiungimento di una intesa tra le parti. Come tutti i fenomeni obbligatori, la mediazione così concepita è stata avversata ed è stata considerata in parte incostituzionale: riproposta con una nuova regolamentazione, e in via sperimentale, la mediazione è in attesa di essere nuovamente giudicata (e sicuramente confermata e ampliata).

Per attuare in senso pratico la mediazione sono stati previsti e disciplinati molteplici organismi deputati a intervenire ed eventualmente risolvere i contrasti tra le parti in via conciliativa. Qui l'elenco è infinito, non solo in senso orizzontale (tanti enti hanno creato sistemi di risoluzione delle controversie), ma anche in senso verticale (poiché le derivazioni territoriali dei singoli enti hanno creato a loro volta camere periferiche conciliative). Basti pensare alle camere di commercio e, da ultimo, agli stessi ordini forensi.

Non solo. Organismi specializzati sono stati individuati per risolvere specifiche controversie, in tutte le forme immaginabili (e con le varie sigle conosciute: CORECOM, Autorità Garanti, CONSOB, Centri ADR e altro, in vari settori quali le telecomunicazioni, l'energia, le banche, i trasporti, la riassegnazione dei nomi a dominio). Il settimo rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia, a cura di ISDACI (2014), ne dà un ampio resoconto, così come il quarto rapporto dell'Unione Nazionale Camere Civili (2015).

Ma non basta. Il legislatore è intervenuto ancora affidando a organismi pubblici specificamente indicati e regolamentati la composizione della crisi da sovraindebitamento (art. 15 legge n. 3/2012 e d.m. n. 202/2014); e ha poi introdotto la negoziazione assistita, cioè la convenzione con cui le parti esprimono la condivisione di “cooperare in buona fede e con lealtà” per risolvere direttamente le questioni insorte tra le stesse, secondo le regole fissate dalla legge (legge n. 162 del 2014). E con le stesse finalità è infine il d. lgs. 6 agosto 2015 n. 130, che dà attuazione alla direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

La conciliazione ovviamente avviene sempre tra le parti coinvolte e su base volontaria, e ciò distingue nettamente queste ipotesi dall'arbitrato: ma è la proliferazione degli enti interessati alla conciliazione il fenomeno più vistoso, allo scopo ormai consolidato di indurre le parti a volontariamente definire le loro controversie in tutti i modi possibili, precisando in modo pattizio l'assetto dei loro diritti o interessi, senza ricorrere necessariamente all'autorità giurisdizionale.

5. L'avvocatura e la difesa dei diritti

Questo essendo lo scenario, tocca all'avvocatura cogliere le tendenze in atto per modificare radicalmente il proprio atteggiamento, partendo dalla conside-

razione che nel giudizio civile non vi è normalmente un'iniziativa d'ufficio, ma vi è sempre un'azione di parte. Spetta infatti ai soggetti tutelare i propri diritti e spetta all'avvocato individuare i mezzi per realizzare tale obiettivo, procedendo con la formulazione della domanda: domanda che normalmente viene proposta davanti all'autorità giudiziaria.

Fino ad oggi.

Ora per altro, per quanto abbiamo detto, e per le scelte operate necessariamente dal legislatore, si possono aprire tre differenti percorsi con obiettivi alternativi chiaramente precisati, con la partecipazione attiva degli organi forensi. Infatti:

a) *la mediazione/conciliazione*. In alcuni casi è imposta obbligatoriamente la mediazione; in altri le parti stesse possono dar vita a richieste di conciliazione presso i tanti organismi a tale effetto costituiti, tra i quali sono gli ordini e le fondazioni forensi;

b) *l'arbitrato*. Ove le parti non intendano addivenire a una conciliazione, ma al contrario intendano procedere per ottenere la decisione di un terzo sulla controversia tra loro pendente, è sempre possibile instaurare una procedura davanti a una camera arbitrale tra le tante esistenti e costituite anche dagli organi forensi. Questa opportunità è oggi ancor più favorita dalla scelta del legislatore – sopra ricordata – di deferire ad arbitri la risoluzione della lite per i giudizi già in corso in tribunale o in corte d'appello;

c) *la negoziazione assistita*. Ancora le parti, assistite dai rispettivi legali, senza ricorrere a mediatori e senza richiedere l'intervento di terzi giudicanti, possono (e in alcuni casi debbono) richiedere di dar vita alla particolare procedura prevista, sottoscrivendo una convenzione di negoziazione assistita. L'accordo raggiunto costituisce titolo esecutivo ed è idoneo a iscrivere ipoteca giudiziale e, nelle controversie familiari, “produce gli effetti e tiene luogo dei provvedimenti giudiziali” che definiscono i procedimenti di separazione e divorzio. Sono queste le tre alternative che oggi si presentano all'avvocatura e sono queste le possibilità di risolvere i conflitti che qualificano il ruolo degli avvocati in senso sostanziale e formale: sono gli avvocati infatti che chiedono in nome delle parti il riconoscimento dei diritti e sono gli avvocati che scelgono il mezzo più adeguato per farlo.

Oggi dunque non vi è più un'esclusiva dell'autorità giudiziaria, ma vi sono mezzi alternativi che tendono a dare risposte diversificate alle istanze dei cittadini, e – ciò che più conta – attraverso organismi costituiti dagli stessi ordini forensi. E' l'avvocatura dunque che interviene nell'ambito della giurisdizione in piena conformità con le scelte del legislatore.

6. In particolare: A) gli organismi di conciliazione forensi

Abbiamo detto che gli organismi di conciliazione/mediazione sono stati previsti e regolamentati dal legislatore per la risoluzione delle varie controversie, e dobbiamo dare atto che la legge ha previsto che tali organismi possano essere costituiti anche dagli ordini forensi.

Di fatto moltissimi *organismi di conciliazione* sono già sorti presso i vari consigli dell'ordine (o presso le relative fondazioni) e sono operativi da tempo, ed esiste anche un "Coordinamento nazionale" che raccoglie oltre cinquanta ordini forensi e si riunisce periodicamente per dibattere i temi più rilevanti. Nell'ultimo incontro del 19 settembre 2015, a Milano, i rappresentanti dei vari organismi che danno vita al coordinamento hanno dibattuto tra l'altro i temi che riguardano la conciliazione *on line* e la predisposizione degli strumenti idonei per gestire e comporre le crisi da sovraindebitamento, come disposto dalla legge, nonché il tema cruciale della qualità dei mediatori. E' fondamentale, infatti, il percorso formativo dei mediatori, così come il rapporto tra questi ultimi e gli avvocati che assistono le parti in mediazione, con tutti i profili di incompatibilità e conflitti di interesse che possono prospettarsi anche sotto il profilo deontologico, e sono oggetto della circolare del Ministero della giustizia del 14 luglio 2015, per garantire i requisiti di terzietà e imparzialità.

Vi è dunque una situazione di fatto meritevole di grande attenzione poiché gli organismi di conciliazione creati dagli ordini forensi, per le tante ragioni richiamate, già raccolgono migliaia di richieste; e ciò sia per la loro dislocazione sul territorio, sia per l'obbligatorietà della mediazione (in alcuni casi) o per la competenza specifica accordata (la crisi da sovraindebitamento) o l'utilità manifesta (le controversie familiari).

Il punto dolente è ancora il numero esiguo di effettive conciliazioni, ma proprio questa è la prospettiva che impone di superare le resistenze per incoraggiare

quanto più possibile la giustizia del caso concreto e contribuire concretamente alla deflazione del contenzioso.

Gli organismi di conciliazione presso gli ordini forensi, e gli avvocati che assistono le parti davanti a questi organismi, possono rendere possibile questo risultato.

7. B) le camere arbitrali forensi (C.A.F.)

Anche questa è una prospettiva che, indipendentemente dalla regolamentazione normativa e dalle iniziative legislative in corso, può essere presa in esame e di fatto è già stata concretizzata da numerosi consigli dell'ordine. Sono state costituite infatti camere arbitrali forensi (C.A.F.), con specifiche strutture e regolamentazioni, a seguito anche della preventiva predisposizione di attività formative per migliorare le prestazioni e la funzionalità, e sono state quindi poste le basi per consentire il ricorso a queste procedure per la risoluzione delle controversie, in tutti i casi possibili.

Certo, fino ad oggi, in termini numerici i risultati sono molto modesti, e poche decisioni di casi risolti non sono nulla di fronte alla enormità dei numeri delle liti pendenti davanti ai tribunali. Ma proprio questo il punto. Se l'avvocatura vuole riscattare le proprie incertezze e contribuire direttamente per essere parte attiva della capacità di fare giustizia (sono 240.000 gli avvocati, mentre sono 9.000 i giudici), è tempo di cambiare radicalmente: lo si può fare applicando ai contratti clausole compromissorie che facciano riferimento alle camere arbitrali forensi e procedere poi con competenza ed efficienza alla gestione delle liti, con costi sostenibili e predeterminati.

Né con ciò si vuole fare concorrenza alle altre camere arbitrali esistenti: la scelta sarà dettata dalle capacità effettive e dalle qualità che saranno esibite, con i tempi utilizzati e i costi proponibili.

È dunque anche questo un compito rilevante e ambizioso che coinvolge l'attività difensiva e l'attività giudicante e si pone come un traguardo meritevole dei più ampi consensi.

8. C) la negoziazione assistita

Se gli avvocati non vogliono (o non possono) consentire alla conciliazione delle contestazioni, e se ancora gli avvocati non vogliono (o non possono)

aderire alla gestione delle liti attraverso le camere arbitrali forensi, gli stessi avvocati possono ancora realizzare la composizione dei conflitti attraverso il nuovo istituto della negoziazione assistita.

Lo stesso legislatore, invero, ha dettato i confini delle competenze per rendere questa procedura obbligatoria in alcuni casi, e per consentirne comunque l'applicazione molto ampia; e ha poi imposto agli avvocati il dovere deontologico di informare gli assistiti sulla possibilità di risolvere ogni contrasto attraverso la convenzione di negoziazione assistita: e la relativa mancanza di informazione è considerata illecito disciplinare.

Se l'informativa è dunque un dovere deontologico, occorre condividere e rafforzare l'idea dell'utilità della negoziazione, poiché solo in tal modo diventa realistica la possibilità di definire un numero elevato di contrasti, ponendo l'avvocatura su un piano ben più elevato di quanto sia stato fino ad ora, in tutte le controversie civili, con il vantaggio di poter utilizzare l'accordo raggiunto come titolo esecutivo e possibilità di iscrizione di ipoteca, o con effetti equivalenti ai provvedimenti giudiziali, come pure abbiamo detto. Né va disconosciuta in questo caso la rilevanza della funzione forense, come è attestato dal deposito dell'accordo raggiunto presso l'Ordine degli avvocati.

Ma non solo: con la negoziazione nell'ambito familiare le stesse parti possono arrivare alla modifica dello *status* delle persone (con il nulla-osta del p.m. o addirittura davanti al sindaco), ed è la prima volta che viene limitato il potere esclusivo della giurisdizione in questo campo. Un potere costitutivo eccezionale dunque, ed è indispensabile che gli avvocati ne avvertano l'importanza e ne facciano concreta applicazione.

9. I punti critici: formazione, consenso e spese

Vi sono naturalmente alcuni punti critici che debbono accompagnare ogni specifica disquisizione sulle novità che abbiamo richiamato.

Il primo riguarda la formazione, che richiama la necessità per l'avvocatura di rinnovare le tradizioni di indipendenza, competenza, integrità e senso della giustizia, che sempre ne hanno contraddistinto la funzione, nel rispetto della duplice fedeltà sempre esistente, verso l'ordinamento da un lato e nei confronti degli assistiti dall'altro. In tal senso occorre assicurare la qualità della

prestazione, che si esprime con l'impegno delle istituzioni forensi e di tutte le associazioni a promuovere incessantemente iniziative per la formazione iniziale e permanente e oggi con i corsi previsti per l'attribuzione del titolo di specialista. Di fatto, con questi obiettivi, può essere valorizzato il compito costituzionale che viene ora proposto dal legislatore per la tutela dei cittadini, per migliorare la comprensione del diritto e della legge e prevenire e risolvere i conflitti. E' questo un obiettivo che rientra anche nell'impegno più diffuso per l'educazione alla legalità, che pure si pone come dovere fondamentale per la classe forense.

Gli altri due punti che sollevano esitazioni e critiche sono ugualmente importanti perché pongono all'interno della categoria il dubbio sulla pratica operatività delle soluzioni proposte. Ogni scelta infatti richiede necessariamente il consenso delle parti contrapposte, le quali per definizione hanno interessi divergenti anche sui tempi e sui modi. Per di più si deve tener conto dei riflessi economici e delle spese e dei costi che le parti devono sopportare. Potremmo chiamarla l'etica della convenienza, che suggerisce ampie riflessioni partendo dal principio che occorre evitare una equiparazione ingiusta (conflitto equivale a profitto) e impone di considerare al contrario l'utilità che per la parte può derivare da un accordo raggiunto e il riconoscimento che può essere dato per la prestazione resa dall'avvocato. Sono punti che debbono essere assolutamente approfonditi, tenendo conto da un lato che sono stati promessi benefici fiscali ed è prevista una particolare onerosità per i ritardi nei pagamenti (sicché la dilazione del processo non è più conveniente), e d'altro lato che la rivalutazione del valore dell'attività stragiudiziale sul contenzioso, anche per quanto riguarda i compensi (con un preventivo accordo che contempra identità di corrispettivi), potrebbe poco alla volta incoraggiare un diverso atteggiamento.

10. Conclusione: verso la "giurisdizione forense"

Si tratta dunque di abbandonare preventive preclusioni e di avviare una riflessione approfondita, incoraggiando una visuale diversificata dei problemi di sempre.

In tale prospettiva, sulla premessa che le forme alternative al processo giudiziario sono necessarie, non può essere contestato *a priori* il ruolo assegnato

agli avvocati dal legislatore, né possono essere rifiutate le possibilità offerte, tanto più che – come già ricordato - nella stessa legge che disciplina la negoziazione assistita e nel nostro codice deontologico (come in quello degli avvocati europei) si impone all'avvocato di dare al cliente ogni informazione utile sui percorsi alternativi al contenzioso giudiziario (art. 27.3 c.d.f. e art. 3.7 cod. deont. europeo).

Nel merito, poi, non vi devono essere esitazioni nell'assecondare oggettivi reciproci riconoscimenti o nel consentire dilazioni degli adempimenti, nel pieno rispetto delle regole e della volontà delle parti, partendo dalla condivisione dell'idea che la composizione dei conflitti è un valore, non solo etico sociale. È ampio dunque il complesso dei rimedi offerti agli avvocati, diversi dal processo, ed è un complesso di azioni che possiamo indicare come “*giurisdizione forense*”, cioè come attitudini dell'avvocatura a intervenire con i mezzi offerti dalla normativa vigente per la definizione delle liti e come legittimazione formale riconosciuta dalla legge.

Sarebbe eccezionale se si potesse scrivere (come è stato detto per un paese europeo) che in Italia, nei casi suscettibili di esser definiti con accordi negoziali, le parti ricorrono così raramente alle corti civili da far ritenere appropriato considerare il ricorso a tali corti come un tipo di ADR!

E' tempo dunque di rifondare l'impegno dell'avvocatura e di capire che tanto più elevato è il numero degli avvocati tanto più spetta loro il dovere di realizzare *la giurisdizione forense*, un'attività di rango costituzionale che si aggiunge all'attività difensiva svolta.

Per chi protesta per l'inadeguatezza del processo, ecco la possibilità operativa assegnata alla classe forense. Basta poco per coglierla e realizzare una profonda trasformazione del nostro costume e della nostra cultura.

LA MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE: UN PROGETTO A TERMINE?

Tiziana Pompei*

In occasione nella Presentazione del VIII Rapporto realizzato dall'ISDACI sulla diffusione della giustizia alternativa nel nostro Paese, non si può prescindere dall'effettuare delle valutazioni sulla mediazione e sulla conciliazione su cui il Sistema Camerale ha investito in modo significativo negli ultimi anni. La valutazione dei dati, monitorati nel 2014, nel complesso è positiva: considerando che i Centri di mediazione e di ADR non hanno subito grandi variazioni dal punto di vista della consistenza numerica e tenuto conto che nel 2014, nonostante non sia stato possibile considerare il dato relativo alle negoziazioni paritetiche né quello sulla negoziazione assistita, la crescita delle domande è stata del 100%.

Certo la significativa crescita non sorprende, peraltro, è riconducibile anche alle vicende alterne legate alla Sentenza della corte Costituzionale sulla mediazione – che resta comunque l'istituto più utilizzato – però colpisce che rispetto al 2012 (quando la mediazione era obbligatoria e comprendeva, inoltre, tra le materie il risarcimento del danno da veicoli e natanti) si è registrata comunque una crescita del 16%.

Anche per le Camere di commercio il 2014 è stato un anno importante nel quale è stato gestito il maggior numero di mediazioni in assoluto dall'inizio dell'istituzione di questi servizi: 22.518 casi depositati.

E il trend comunque è in crescita: da gennaio a luglio del 2015 il numero complessivo dei casi gestiti è stato di oltre 13.000, e cioè il 10% in più del 2014, in cui i casi sono stati 12.000.

Dall'entrata in vigore dell'obbligatorietà fino a luglio 2015 il totale delle mediazioni gestite è stato pari a 77.000 e nel 48% dei casi le parti sono comparse al primo incontro e l'accordo è stato raggiunto nel 32% dei casi. Sempre da marzo 2011 il valore medio è stato di Euro 126.000 e la durata media di 43 gg.: un dato molto contenuto se paragonato ai tempi dell'arbitrato e più in generale della Giustizia civile.

* Vice Segretario Generale Unioncamere.

Va evidenziato anche il dato relativo all'incidenza delle mediazioni degli Enti camerali rispetto a quelle totali gestite da tutti i centri di mediazione iscritti al Registro che risulta in diminuzione ma che rappresenta, ancora, oltre il 40% di tutte le mediazioni gestite in Italia, questo è riconducibile al fatto che nel 2014 le Camere costituiscono il 13% del totale dei centri di mediazione iscritti al Registro contro il 30% del 2013 e ciò conferma, da un lato, che nel frattempo sono cresciute le attività degli altri Organismi ma, dall'altro, che le Camere continuano comunque a dare prova di efficienza e celerità.

Ma quello che colpisce di più è il dato sulla mediazione volontaria che si attesta, tenendo conto delle mediazioni complessivamente gestite, al 10% mentre quello delle Camere di commercio lievemente superiore sale al 12%. Ciò vuol dire che la maggior parte delle mediazioni oggi sono obbligatorie, e quindi si può affermare che la mediazione obbligatoria abbia funzionato?

E' necessario, a tal proposito, sottolineare alcuni aspetti.

Innanzitutto che la mediazione, con la condizione di procedibilità, è lo strumento più diffuso e che l'obbligatorietà degli strumenti di ADR, a livello generale, è il meccanismo su cui il Governo ha deciso di puntare: è questo il segnale che viene dal decreto legge n. 132 del 2014, convertito nella legge n. 162 del 2014, che, accanto alla mediazione, ha introdotto la negoziazione assistita obbligatoria.

Inoltre, un'altra considerazione da fare riguarda il dibattito sulla legittimità costituzionale dell'obbligatorietà che si può sostenere sia ormai superato, perché si è affermata l'idea che gli strumenti obbligatori per la risoluzione di conflitti costituiscono una opportunità per la loro diffusione e per il loro utilizzo, ma soprattutto si è generata la convinzione che tali strumenti siano diventati necessari, in un contesto economico sempre più difficile dove la certezza del diritto e la velocità nella soluzione dei conflitti devono essere assicurati e garantiti.

La mediazione, sebbene fin dalla sua introduzione non sia stata concepita, soprattutto dal Sistema camerale - che per primo l'ha praticata e sperimentata - come uno strumento deflattivo, tuttavia non solo è stata regolata e voluta come tale ma forse in parte lo è anche diventata.

Infatti se consideriamo i dati della relazione presentata in occasione dell'inaugurazione dell'anno giudiziario, risulta che i procedimenti iscritti presso i Tribunali relativi a Codici di contenzioso analoghi a quelli della mediazione, hanno registrato una flessione del 15-20% dei procedimenti iscritti a ruolo. E questo è riconducibile senz'altro anche agli effetti della mediazione.

Certamente anche se i dati del Ministro della Giustizia dimostrano che questo è il risultato migliore dal 2008, siamo ancora lontani dalla ottimistica previsione iniziale e cioè che la mediazione civile e commerciale avrebbe favorito lo smaltimento di oltre di un milione di procedimenti pendenti: questo a dimostrazione che pensare fin dall'inizio alla mediazione come uno strumento deflattivo puro è stato un errore; sarebbe stato necessario accompagnare tale previsione con una riforma del sistema della giustizia, cosa che negli ultimi anni sta avvenendo, si pensi solo al Processo Telematico ed ai Tribunali specializzati, come il Tribunale per le Imprese.

E' opportuno in questa sede fare un accenno ad un altro strumento anche questo concepito come deflattivo: la negoziazione assistita e cioè la convenzione tra avvocati in base alla quale le parti decidono di risolvere il conflitto in via amichevole che è anche condizione di procedibilità per le controversie relative alla circolazione dei veicoli e natanti e per le domande di pagamento fino a 50.000 euro.

Si tratta certamente di un istituto diverso dalla mediazione ma é utile poter disporre dei dati relativi a questi procedimenti per poter anche effettuare un raffronto tra i due istituti e comprendere se davvero i dubbi manifestati, quando la legge è entrata in vigore, sulla loro sovrapposibilità ed alternatività in alcuni ambiti, fossero davvero fondati.

La riflessione da fare è che si tratta di uno strumento che è molto lontano anche dal punto di vista culturale dall'ambito in cui si sono sviluppate le ADR negli ultimi anni, ovvero un procedimento cui manca l'intermediazione di un soggetto terzo e si prevede una composizione diretta dei conflitti che è anche distante dalla legislazione europea degli ultimi anni, considerando soprattutto le Direttive più recenti.

Queste considerazioni suggeriscono un'altra valutazione e cioè che la debolezza della mediazione sia nel fatto che si tratta di un progetto a termine:

la durata della sperimentazione della mediazione obbligatoria, infatti, è stata fissata in 4 anni di cui 2 sono già decorsi; oltretutto va sottolineato che la sperimentazione è stata incompleta e frammentata a causa del rallentamento riconducibile alle alterne vicende giudiziarie che hanno condizionato l'affermazione di questi servizi.

L'efficacia dello strumento è stata influenzata anche dalla circostanza che nel frattempo sono stati introdotti nuovi Istituti di risoluzione alternativa delle controversie. Ciò, da un lato, è positivo perché è il sintomo di un percorso culturale, ma dall'altro la presenza di tanti istituti diversi, spesso per materie diverse, su cui sono competenti anche più soggetti ha creato confusione e difficoltà anche per gli stessi professionisti che devono orientarsi e devono contestualmente informare il cliente sulla diversa gamma di obblighi ed opportunità.

Insomma, il problema culturale che sembrava l'ostacolo maggiore appare superato, certamente dal legislatore e su questo gran parte del merito va senz'altro al Sistema delle Camere di commercio che da oltre 20 anni ha investito non solo sulla strutturazione dei servizi ma anche sull'informazione e la cultura. Un ruolo importante lo hanno giocato anche i professionisti, che sono stati e sono ancora gli intermediari di questo percorso culturale, e fondamentali per la diffusione dell'utilizzo degli strumenti di giustizia alternativa.

In questo momento, dunque, è necessario capire, attraverso l'analisi dei dati ma anche in base all'esperienza sul campo, se la mediazione abbia funzionato davvero, e quali possano essere eventualmente i correttivi da adottare. Per questo sarebbe utile monitorare e analizzare – anche nell'ambito del rapporto del prossimo anno - le Ordinanze e le Sentenze dei Magistrati che rappresentano un indicatore importante per comprendere i comportamenti delle parti, ma anche dei professionisti, nella gestione delle mediazioni e delle conciliazioni. Ad oggi, infatti, le sentenze sono oltre un centinaio ed hanno riguardato molteplici aspetti: l'effettivo svolgimento del primo incontro, la mancata partecipazione personale senza motivo, la mancata omologazione dell'accordo legata alla partecipazione personale, il proseguimento della mediazione senza la parte convocata, etc. Questa analisi potrebbe aiutarci a valutare meglio ed a lanciare qualche riflessione per le possibili modifiche e per i miglioramenti della normativa sulla mediazione civile e commerciale.

Ma già oggi possiamo individuare le criticità e suggerire qualche correttivo. Il nodo più difficile nella procedura di mediazione rimane ancora quello del primo incontro, che non dovrebbe avere una valenza puramente informativa ma potrebbe diventare un passaggio in cui il mediatore riesca a far intravedere alle parti l'opportunità di una soluzione del conflitto.

L'altro nodo critico è anche quello relativo alla presenza personale delle parti. La presenza dell'avvocato è certamente importante ma quella delle parti lo è ancora di più, perché sono in grado davvero di valutare la reale convenienza di una soluzione che non è solo giuridica ma anche di opportunità e di soddisfazione degli interessi. A conferma di ciò vale la pena porre in evidenza il dato che emerge dal Rapporto sulle adesioni e sugli accordi che risultano particolarmente numerosi nei rapporti di durata e cioè nelle controversie in cui le parti sono unite da relazioni personali. Nelle successioni, infatti, l'adesione è pari a 2 domande su 3, mentre nelle divisioni, nel condominio e nei diritti reali è più della metà delle domande. La percentuale degli accordi, invece, è più elevata nell'"altra natura", dove raggiunge il 41% e che ricomprende i casi di mediazione volontaria, mentre si registra l'accordo in un terzo dei casi nelle procedure relative ai "diritti reali", "comodato", "affitto d'azienda" e "patti di famiglia".

Certamente il dato complessivo sugli accordi raggiunti non è ancora soddisfacente e bisogna introdurre dei correttivi affinché migliori, ma occorre continuare ad investire e difendere l'obbligatorietà per questo sarà necessario prolungare il periodo della sperimentazione ed andare avanti affinché lo strumento possa essere efficacemente utilizzato.

SVILUPPI E TENDENZE DELL'ARBITRATO AMMINISTRATO: IL LAVORO CHE ATTENDE LE ISTITUZIONI ARBITRALI

Rinaldo Sali*

Sommario: 1. Premessa. – 2. L'arbitrato e il processo, sempre più simili. – 3. La rilevanza del fattore costi. – 4. La domanda di trasparenza. - 5. Una conclusione.

1. Premessa

Numeri e dati statistici sono stati molto trascurati nella storia dell'arbitrato, sia a livello domestico sia a livello internazionale. Se uno studioso avvicina l'istituto vedrà moltissima dottrina, una cospicua e crescente giurisprudenza ma pochissimi numeri.

I motivi risiedono nella sua stessa natura di procedura riservata, nella renitenza con cui le istituzioni di arbitrato forniscono numeri relativi ai casi da loro amministrati (peraltro, la maggior parte delle camere arbitrali non sono nemmeno attive) e, soprattutto, nella totale assenza di dati sul fenomeno dell'arbitrato *ad hoc*, quell'arbitrato – statisticamente ancora prevalente nel nostro Paese – che si svolge nelle stanze degli studi legali alla presenza di arbitri e parti, secondo le regole del codice di procedura, senza alcun intervento da parte di un'istituzione arbitrale.

E' benvenuto dunque ogni contributo come il Rapporto ISDACI che fornisce anche per il 2015 il quadro concreto dei numeri della giustizia alternativa, arbitrato compreso.

Lo scopo di questo articolo è prendere spunto dai dati del Rapporto per formulare alcune brevi considerazioni e individuare alcune tendenze dell'arbitrato che sembrano confermate anche dall'esperienza di questi ultimi anni della Camera Arbitrale di Milano.

Il Rapporto ISDACI si riferisce al solo arbitrato amministrato vista, come si diceva, l'impossibilità di esaminare l'arbitrato *ad hoc* e riporta 713 nuovi casi di arbitrato amministrato di cui 617 (86.5%) depositati presso le camere arbitrali delle camere di commercio. La Camera Arbitrale di Milano è l'istituzione

* Vice Segretario Generale Camera Arbitrale di Milano.

arbitrale italiana che ha gestito più procedure nel 2014: 148 ovvero il 21% di tutti gli arbitrati amministrati. La parte più rilevante la fanno dunque le camere di commercio mentre fuori dal sistema camerale operano sostanzialmente le camere settoriali/merceologiche e la Camera Arbitrale dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC). Solo marginalmente qualche arbitrato amministrato è gestito dalle camere arbitrali istituite presso gli ordini professionali.

In sintesi, il panorama segnala che non si può pensare a un ruolo di supplenza dell'arbitrato rispetto alla giustizia ordinaria. L'arbitrato non può avere una funzione minimamente sostitutiva del processo ordinario e il suo senso non può essere ritrovato nei guasti e nei tempi lunghi del tribunale ordinario. Piuttosto, i numeri confermano la sua natura integrativa e sussidiaria rispetto al processo, un po' come accade per la mediazione. Tra l'altro, questo dato è confermato da ciò che si osserva a livello internazionale, dove l'arbitrato appare in crescita nei paesi in cui pure la giustizia ordinaria funziona meglio che da noi. Lo scenario da favorire è dunque quello in cui un'impresa abbia la più ampia scelta di strumenti adatti al caso concreto: la causa ordinaria in tempi accettabili, l'arbitrato a costi non proibitivi, la mediazione come strumento compositivo utile a ripristinare il rapporto con l'altra parte.

2. L'arbitrato e il processo, sempre più simili

Detto questo, osservo una sorta di contraddizione: l'arbitrato non si può sostituire al processo ma al contempo tende sempre più ad assomigliargli. E i segnali di questa tendenza sono più d'uno:

a) l'arbitrato irrituale, quello più distante dal processo, sta scomparendo. E' vero che il legislatore del 2006 non ha voluto eliminarlo definitivamente - anzi lo ha esposto nella teca dell'art. 808 ter - ma possiamo certamente constatarne la morte lenta: sono sempre più rari, anche nell'esperienza della Camera Arbitrale di Milano, i casi di arbitrato irrituale espressamente richiamato in clausola. Va poi aggiunto che gli arbitrati amministrati tendono a rendere omogenee le procedure, poiché le previsioni regolamentari (e le tariffe) vengono applicate allo stesso modo per gli arbitrati rituali e per gli irrituali. Davanti all'istituzione sparisce di fatto la differenza tra rituale e irrituale dal punto di vista strettamente procedurale. Rimane come unico punto di distinzione – e

che punto - la diversa efficacia del lodo. Ed è perfettamente giustificato che a fronte di una medesima procedura e dopo aver pagato i costi non certo irrilevanti di un arbitrato le parti pretendano un risultato efficace ed effettivo come solo una vera sentenza – il lodo rituale - sa essere.

b) Anche l'uso dell'equità come modalità decisionale è in progressiva diminuzione, soprattutto negli arbitrati domestici. Il che significa che gli arbitri producono quasi esclusivamente lodi di diritto, applicando dunque le norme positive del regolamento come sempre fa il giudice.

c) Il lodo in base all'art. 824 bis cpc ha la stessa piena efficacia della sentenza del giudice, sin dalla sua ultima sottoscrizione. Anzi si tratta di una decisione per certi versi ancora più stabile della sentenza di primo grado data la tassatività dei motivi di impugnazione per nullità del lodo e, in particolare, i maggiori limiti dell'impugnazione per violazione delle regole di diritto, ammessa oggi solo se espressamente prevista dalle parti o dalla legge. Va segnalato anche qui come sia raro nella prassi trovare clausole compromissorie, almeno negli arbitrati amministrati, che prevedano specificamente l'impugnabilità del lodo per violazione di norme sostanziali.

d) L'arbitrato, anche l'arbitrato amministrato, soffre di un crescente grado di processualizzazione interna: è da tempo abbandonata la fase dell'arbitrato come amichevole composizione della controversia e l'approdo consolidato ormai da anni è quello ad una procedura che avanza spesso faticosamente tra indisponibilità di arbitri troppo impegnati, rinvii, ostruzionismi reciproci dei difensori, eccessiva produzione di documenti – con una felice sintesi gli americani parlano di *overlawyering* -, aumento del numero di udienze e, inevitabilmente, tempi complessivi che tendono ad allungarsi. In questa prospettiva, compito dell'istituzione è tagliare alla radice questi elementi negativi o tentare di ridurli il più possibile mantenendo alta l'attenzione su qualità e indipendenza degli arbitri (sì, anche la non completa indipendenza accresce tempi e costi dell'arbitrato: basti pensare al continuo aumento delle ricusazioni o ai comportamenti non collaborativi di arbitri che fanno gli avvocati difensori di secondo livello della parte e alla loro ricaduta negativa sui tempi del procedimento) nonché controllare rigorosamente i tempi di deposito del lodo. Insomma, il rischio è quello di un arbitrato che, dopo aver

preso i muscoli del processo ordinario (l'efficacia di sentenza del lodo, *in primis*) ora ne mutui taluni difetti.

I tempi medi segnalati dal Rapporto per gli arbitrati amministrati sono di circa 6,5 mesi (197 giorni) dalla domanda di arbitrato alla sua definizione. E' una media che cresce a 7,5 mesi per le procedure gestite dalle camere di commercio ma vi è anche da dire che probabilmente il dato è riferito a controversie di medio-piccolo valore economico e di non elevata complessità. La durata media di un arbitrato presso la Camera Arbitrale di Milano che tradizionalmente raccoglie un numero più alto di arbitrati, più complessi e articolati rispetto alla media delle altre istituzioni domestiche, è di poco più di 1 anno (14 mesi, dato 2014), considerando anche che la durata scende nettamente sotto l'anno nei casi di arbitro unico rispetto al collegio di 3 arbitri e nei casi di transazione in corso di procedimento, che ormai costituiscono stabilmente il 50% degli esiti della controversia. Si tratta in ogni caso di tempi ancora contenuti rispetto agli arbitrati *ad hoc* confermando l'importanza del controllo istituzionale sui tempi, sui rinvii e sulle proroghe da concedere ai collegi arbitrali. Il dato di confronto richiamato dalla Relazione della ex Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici – ora Camera Arbitrale dell'ANAC - indica una media complessiva di 403 giorni degli arbitrati amministrati dalla stessa Camera (appunto, i 13,5 mesi che confermano il dato della Camera Arbitrale milanese) contro i 551 giorni (18 mesi) degli arbitrati cosiddetti liberi, ossia quegli arbitrati che partono da quella Camera ma la cui gestione diviene poi esterna alla stessa.

a) Il progressivo avvicinamento tra arbitrato e processo è infine testimoniato dal decreto 132/2014 e dal tentativo di trasferimento in sede arbitrale di procedimenti pendenti davanti all'autorità giudiziaria. A tal punto è in corso l'assimilazione tra arbitrato e processo – ha pensato il legislatore – da potersi immaginare la prosecuzione del processo davanti agli arbitri, fermi restando gli effetti sostanziali e processuali prodotti dalla domanda giudiziale e considerando il lodo del tutto equiparato a sentenza. Senonché l'assimilazione appare davvero rigida e forzata, prima di tutto perché la premessa del trasferimento verte su un'istanza congiunta delle parti – al dunque, il vecchio compromesso arbitrale - che è davvero difficile prevedere tra le parti: quando le parti sono in lite è molto arduo per non dire quasi impossibile che si metta-

no d'accordo sulle modalità con cui affrontare la lite. Anche qui richiamo la prassi della Camera Arbitrale secondo la quale può capitare di vedere forse 1 arbitrato fondato su compromesso ogni 2-3 anni.

3. La rilevanza del fattore costi

E' indubbio che i costi degli arbitrati siano sempre stati considerati uno dei punti deboli dell'istituto: anche se, in realtà, è il fattore tempo il vero elemento di risparmio economico per un'impresa che voglia accedere a una soluzione veloce delle controversie. L'idea dell'arbitrato "caro" era già presente quando, fino a non molti anni fa, l'arbitrato era utilizzato a livello domestico soprattutto da grandi imprese per medio-grandi controversie. A maggior ragione, oggi torna forte la critica ai costi nel momento in cui da un lato la crisi economica spinge tutti gli attori a evidenti e generali risparmi nelle spese legali e dall'altro lato l'accesso sempre più ampio a questi strumenti da parte delle piccole e medie imprese acuisce giustamente l'attenzione ai costi.

E infatti il Rapporto ISDACI indica un valore medio di lite di euro 177.000, non particolarmente elevato, tipico delle controversie della media e piccola impresa. Fanno eccezione e presentano un valore medio più elevato la Camera Arbitrale dell'ANAC (3.665.000 euro) e la Camera Arbitrale di Milano (2.377.000 euro). Anche a livello internazionale, i costi rappresentano tuttora un problema. Richiamo a questo proposito un altro report, il *2015 International Arbitration Survey: Improvements and Innovations in International Arbitration* della *Queen Mary University of London* e la *School of International Arbitration* (<http://www.arbitration.qmul.ac.uk/docs/164761.pdf>) una delle più importanti ricerche condotte periodicamente intervistando sul campo le imprese parti di arbitrati internazionali. Da tale ricerca risulta che la caratteristica più negativa dell'arbitrato è considerata proprio il costo (menzionato dal 68% degli intervistati) seguito a una certa distanza da caratteristiche più interne alla procedura come la mancanza di sanzioni efficaci durante il procedimento, lo scarso controllo dell'efficienza degli arbitri o la lentezza della procedura.

Tutti elementi, peraltro, che possono essere governati o almeno influenzati dall'azione di una seria istituzione arbitrale oltre che dai soggetti partecipanti agli arbitrati (parti, difensori, arbitri).

Compito principale di un'istituzione è infatti mantenere i costi dell'arbitrato entro limiti accettabili per le parti riconoscendo al contempo il giusto compenso e la giusta professionalità agli arbitri.

Il che non significa solo prevedere tariffe contenute ma anche usare trasparenza e, ad esempio, essere chiari sul valore della lite, precisando quali siano i parametri precisi che conducono l'istituzione a fissare la controversia entro un certo scaglione di valore poiché per la maggior parte delle istituzioni le spese dell'arbitrato sono calcolate in base al valore della lite definito dall'istituzione stessa nel corso del procedimento.

Un altro segnale dell'aumento di importanza del fattore costi nell'arbitrato è dato dalla progressiva attenzione che suscita il fenomeno del *third party funding*, strumento che si sta diffondendo in alcune procedure internazionali e che consiste in uno schema di finanziamento in base al quale un terzo paga gli onorari e le spese dell'arbitrato al posto di una parte ottenendo in caso di vittoria della parte stessa una somma stabilita ovvero una percentuale del credito accertato. E' un segnale oggettivo di rilevanza della questione costi, non so dire se positivo o negativo. E' certo però che almeno negli arbitrati amministrati il fenomeno del TPF richiede un supplemento di trasparenza alle istituzioni: come avviene per il controllo di indipendenza degli arbitri, occorrerà verificare l'esistenza di possibili conflitti di interesse tra finanziatori e soggetti presenti nel procedimento.

4. La domanda di trasparenza

Un'altra tendenza dell'arbitrato fortemente riscontrabile negli ultimi anni è certamente la domanda di trasparenza e il riequilibrio tra i principi di riservatezza, da un lato, e di trasparenza/pubblicità, dall'altro.

Fino a non molto tempo fa la riservatezza in arbitrato era indicata come un requisito a priori, una conseguenza naturale della scelta arbitrale fatta dalle parti.

L'idea che invece oggi circola sempre più spesso è che non esiste un principio aprioristico e universale di confidenzialità dell'arbitrato e che l'obiettivo migliore sia appunto la ricerca di un equilibrio tra la tutela della riservatezza e le esigenze di pubblicità e trasparenza.

Riservatezza e trasparenza, *privacy* del procedimento e pubblicità delle decisioni arbitrali non sono degli aut aut. Sono principi che possono convivere in arbitrato e la mia convinzione è che possano convivere ancora meglio nell'arbitrato amministrato, ossia in quell'arbitrato in cui la presenza dell'istituzione arbitrale e le sue regole possono contemporaneamente garantire la tutela delle parti e favorire lo sviluppo e la diffusione della prassi arbitrale nei modi più idonei e opportuni.

Insomma la tendenza è quella di considerare l'arbitrato non riservato per natura ma riservato perché le parti attuano nel caso concreto - direttamente o attraverso la scelta di una istituzione arbitrale - certe misure di tutela che riguardano loro stesse e gli altri soggetti della procedura.

Il vento di una nuova trasparenza circola a livello internazionale soprattutto con riferimento all'arbitrato ICSID in materia di investimenti tra Stati e investitori, dato il livello pubblico dei contenziosi trattati, ma ha ormai raggiunto anche l'area di influenza dell'arbitrato commerciale internazionale.

Così la domanda di maggiore trasparenza investe vari aspetti del procedimento. E' richiesta alle istituzioni una maggiore chiarezza nei criteri di nomina degli arbitri: non si tratta tanto di pubblicare liste di arbitri a cui attingere per le nomine ma piuttosto di esplicitare i criteri in base ai quali l'istituzione perviene alla nomina di un professionista nel caso concreto.

Allo stesso modo è richiesta alle istituzioni arbitrali la massima trasparenza nelle decisioni relative all'indipendenza degli arbitri. Come è noto, la maggior parte delle istituzioni arbitrali svolge un'attività di controllo dell'imparzialità e dell'indipendenza attraverso la *disclosure* - la dichiarazione di accettazione e di indipendenza - che l'arbitro deve compilare e con la quale dichiara all'istituzione ogni tipo di rapporto, situazione, circostanza o relazione che lo leghi attualmente o lo abbia legato a tutti gli altri soggetti dell'arbitrato (le parti, i loro avvocati, gli altri arbitri).

La dichiarazione viene poi inviata alle parti che possono formulare osservazioni in merito ovvero, nei casi più rilevanti, presentare istanza di ricusazione dell'arbitro.

Sulla base della dichiarazione e delle eventuali osservazioni delle parti, le istituzioni - così la Camera di Milano - deliberano la conferma o la non

conferma dell'arbitro, valutando, caso per caso, la capacità degli elementi dichiarati di incidere sull'indipendenza e l'imparzialità (e sull'apparenza di indipendenza e imparzialità) dell'arbitro.

La domanda di trasparenza investe legittimamente questo tipo di decisioni tanto che talune istituzioni internazionali come la ICC di Parigi e la London Court of Arbitration hanno già cominciato a pubblicare le decisioni sui *challenges* in varie forme, più o meno sistematiche. E anche la Camera Arbitrale di Milano si avvia su questa strada con la previsione di pubblicare sul proprio sito web periodicamente (e in forma rigorosamente anonima: ecco l'equilibrio tra necessità di trasparenza e riservatezza) i casi più significativi e rilevanti, capaci di "dare la linea" e di creare una giurisprudenza che le parti e gli avvocati possono tenere in considerazione quando debbano nominare l'arbitro. Ai casi di indipendenza e di *challenge* si accompagna poi la pubblicazione dei lodi arbitrali che può finalmente consentire la creazione di una giurisprudenza arbitrale e di un sistema di precedenti e può aiutare le parti facendo loro prevedere l'esito di nuovi possibili contenziosi.

E' evidente peraltro come i principi di trasparenza e pubblicità presentino una serie di vantaggi che possono davvero aprire nuovi spazi e nuovi sviluppi per l'arbitrato.

Solo per indicarne qualcuno:

- una migliore selezione degli arbitri: le parti venendo a conoscenza dei precedenti sceglieranno gli arbitri che abbiano dimostrato specifica competenza di un certo settore o di una certa materia del contendere. La scelta dell'arbitro non sarà più solo affidata al passaparola e si allargherà;
- una migliore formazione degli arbitri, che possono studiare e basarsi su precedenti arbitrali finalmente pubblicati;
- una maggiore circolazione della cultura dell'arbitrato e delle sue regole improntate alla lealtà e alla collaborazione processuale;
- una maggiore circolazione della cultura dell'indipendenza e della terzietà dell'arbitro: pubblicare i provvedimenti istituzionali sulle ricusazioni aumenta la sensibilità delle parti e dei professionisti verso le designazioni terze (anche quando si tratta dell'arbitro di parte, *rectius* dell'arbitro de-

signato dalla parte);

- una qualità dei lodi più alta: gli arbitri, sapendo che il loro nome circola con il lodo, presteranno una cura e un'attenzione ancora più forte alla sua redazione;
- minori costi: le parti, con la pubblicazione dei precedenti e una maggiore prevedibilità degli esiti, saranno spinte verso soluzioni di mediazione e di transazione, meno costose;
- più dati empirici: l'emersione dei lodi consente anche l'uscita di più dati e ricerche empiriche, risorsa di cui l'arbitrato continua ad avere necessità.

5. Una conclusione

Citando alcune tra le maggiori tendenze dell'arbitrato contemporaneo mi rendo conto di aver menzionato elementi sui quali un grande lavoro in prospettiva spetta alle istituzioni arbitrali: dalla cura del processo arbitrale perché sia mantenuto dentro i confini più lineari e semplici possibili, soprattutto per gli arbitrati di minore valore economico, al controllo dei costi del procedimento, fino alla trasparenza intesa nel senso più pieno e reale: non la pubblicazione inutile di ogni dettaglio ma la condivisione pubblica della logica usata a supporto delle decisioni che si assumono.

GLI STRUMENTI DI ADR: UNA RISORSA PER LE IMPRESE

Andrea Bandini*

Sommario: 1. Introduzione. - 2. Le possibili soluzioni. - 3. Il contenzioso dinanzi ai tribunali statali. - 4. L'arbitrato. - 5. La mediazione. - 6. Conclusioni.

1. Introduzione

Al fine di, da un lato, spiegare sinteticamente e, dall'altro, attirare l'attenzione sulla esigenza che il mondo imprenditoriale ha di eliminare o, comunque, ridurre il più possibile il rischio di essere coinvolto in un lungo contenzioso giudiziario e, comunque, le relative conseguenze negative, potrebbe essere sufficiente una semplice affermazione: il contenzioso, di norma¹, non rientra tra le attività che costituiscono l'oggetto sociale delle imprese.

Al fine di valutare adeguatamente se gli strumenti di ADR possano o meno essere utilizzati, con vantaggio, dalle aziende, appare opportuno prendere le mosse, per l'appunto, dalle imprese stesse e dall'attività dalle medesime esercitata. A tal fine, le relative norme del codice civile possono costituire un valido punto di partenza.

Come è noto, la definizione di impresa deve essere ricavata, indirettamente, da quella di imprenditore, ossia di *“colui che esercita professionalmente un'attività economica organizzata al fine della produzione o dello scambio di beni o di servizi”*².

Allo scopo di esercitare l'impresa l'imprenditore organizza e utilizza un complesso di beni: l'azienda³.

In genere, l'attività di impresa viene svolta attraverso lo strumento societario. Ed infatti, *“Con il contratto di società due o più persone conferiscono beni o servizi per l'esercizio in comune di una attività economica allo scopo di dividerne gli utili.”*⁴

* Segretario del Comitato Scientifico di ISDACI, Avvocato in Roma.

¹ Ad eccezione dei casi in cui vengano costituite società che svolgono attività che comportino, tra l'altro, la gestione di contenziosi (quali le attività di recupero crediti).

² Articolo 2082 cod. civ.

³ Articolo 2555 cod. civ.

⁴ Articolo 2247 cod. civ.

La società, per essere costituita, necessita di un atto costitutivo, che deve indicare, tra l'altro *“l'attività che costituisce l'oggetto sociale”*⁵. L'oggetto sociale deve, naturalmente, essere lecito, possibile e determinato. La Cassazione⁶, in proposito, ha affermato che *“L'oggetto sociale... consiste nell'attività economica (di produzione o scambio di beni o servizi) che la società intende svolgere, in vista dello scopo di lucro suo proprio”*.

Nell'oggetto sociale devono essere quindi indicate le attività che verranno svolte dalla società, tra le quali, in genere, non rientrano la gestione di contenziosi e la promozione di giudizi. Tali ultime attività possono essere solo strumentali, quando è necessario, alla realizzazione dell'oggetto sociale ma non ne costituiscono certo il fulcro.

Di conseguenza, ogni controversia e conseguente contenzioso ostacolano il perseguimento dell'oggetto sociale e comportano un enorme dispendio di energie, risorse e tempo.

La tipologia di contenzioso che può coinvolgere un'impresa è la più varia: si va da dal recupero dei crediti commerciali, alle liti nei rapporti con la clientela, le istituzioni pubbliche, le banche e i fornitori, per passare alle controversie aventi ad oggetto inadempienze contrattuali e a quelle con i dipendenti. Ognuna di tali controversie danneggia inevitabilmente l'impresa in quanto, innanzitutto, non potranno essere raggiunti gli obiettivi e le utilità che si aspettavano dal rapporto in relazione al quale è insorta la lite. In secondo luogo, verosimilmente, il rapporto tra le parti si interromperà e potrà essere recuperato, laddove vi sia interesse, solo se la lite viene gestita adeguatamente. Di conseguenza, oltre ai mancati – sperati – profitti e/o utilità, un'ulteriore voce di danno sarà costituita dalla necessità di ottenere, d'urgenza, quel risultato che, a causa della lite, non è stato raggiunto. Inoltre, le parti dovranno dedicare tempo e risorse (umane e finanziarie) alla gestione della lite. Da un lato, l'impresa dovrà tener conto del fatto che, fintanto che non si pervenga ad una soluzione della lite, alcuni suoi dipendenti dovranno dedicare del tempo a reperire e preparare la documentazione, a partecipare

⁵ Articoli 2328 cod. civ (relativo alle s.p.a.) e 2463 cod. civ (relativo alle s.r.l.), comma 2, n.3.

⁶ Cass. civ., Sez. I, 21 novembre 2002, n. 16416.

alle eventuali udienze come testimoni e a fornire il supporto necessario ai legali. Così come questi ultimi dovranno essere adeguatamente remunerati per l'opera prestata.

Occorre poi ricordare un ulteriore importante effetto del contenzioso sulle società. Ogniqualvolta una di esse si trova ad essere coinvolta in una lite, vi sarà incertezza sulla sorte delle somme oggetto di contestazione che influirà inevitabilmente sulle strategie aziendali. Di tale incertezza occorrerà poi tener conto nelle scritture contabili della società e, quindi, nei bilanci. Ciò può, ad esempio, significare che, anche qualora una impresa si dovesse veder riconoscere con sentenza una somma e le venisse effettivamente corrisposta, fintanto che pendono l'appello e l'eventuale giudizio di cassazione, dovrebbe limitarsi ad accantonarla in un fondo rischi, senza poterne disporre.

Di conseguenza, la riduzione dei tempi di definizione della lite per le imprese ha una importanza fondamentale.

Tali effetti negativi si amplificano in misura particolare durante i periodi di crisi – quale quello attuale - per affrontare e superare i quali l'imprenditore avrebbe bisogno di poter utilizzare e concentrare ogni risorsa.

In queste condizioni, appare quindi necessario che le imprese focalizzino la propria attenzione su tutti gli strumenti suscettibili di ridurre al massimo le conseguenze negative delle controversie che si possano veder costrette ad affrontare nell'ambito della rispettiva attività.

2. Le possibili soluzioni

In presenza di un contenzioso, molto spesso si pensa che l'unica soluzione sia quella di rivolgersi all'autorità giudiziaria. Ovviamente, così non è.

Le imprese - così come ogni altro soggetto coinvolto in una lite – hanno invece le possibilità di valutare e scegliere tra diversi strumenti, ognuno con caratteristiche diverse.

Occorre, in proposito, distinguere tra quelli che comportano una attività negoziale delle parti, che resteranno comunque libere di decidere se e come risolvere la controversia, da quelli in cui la lite viene decisa da un terzo (il giudice o l'arbitro) con una decisione vincolante (la sentenza o il lodo).

Tra i primi rientra certamente la negoziazione, con la quale le parti potranno interagire direttamente tra loro, assistite o meno dai rispettivi consulenti e tentare di individuare la soluzione.

Sempre tra i primi rientra anche la mediazione⁷, che consentirà – analogamente alla negoziazione - alle parti di discutere e negoziare le possibili soluzioni della lite, ma con l’ausilio di un soggetto terzo ed imparziale, il mediatore, dinanzi ad un apposito organismo.

Tra i secondi rientra invece l’arbitrato, che consiste nel deferimento - per volontà delle parti - a privati (gli arbitri) della risoluzione di una controversia con una decisione che ha gli stessi effetti della sentenza pronunciata dall’autorità giudiziaria.

Sempre tra i secondi rientra, naturalmente, il contenzioso in sede giudiziaria.

3. Il contenzioso dinanzi ai tribunali statali

Come rilevato al paragrafo 1, una lite comporta inevitabilmente delle conseguenze negative rilevanti e protratte nel tempo.

Tali conseguenze, però, tanto più saranno negative⁸ quando, per la soluzione della lite, ci si rivolga ai giudici statali e non certo per colpa di questi ultimi.

A conferma di tale affermazione, potrebbe essere sufficiente ricordare il noto rapporto della Banca Mondiale *Doing Business* del 2015⁹, dal quale l’Italia risulta, nella sezione *Enforcing Contracts*, dedicata alla misurazione della c.d. “*Freedom of contracts*” e agli effetti su di essa, tra l’altro, dell’efficienza del sistema giudiziario, al 147° posto su 189 Paesi.

Su tale valutazione un ruolo determinante è certamente svolto dai tempi biblici¹⁰ della giustizia italiana. Un’eccessiva durata del processo implica, inevitabilmente, anche il protrarsi di quegli effetti negativi del contenzioso di cui si è detto al paragrafo 1.

⁷ Per semplicità si è ritenuto di utilizzare il termine mediazione, ma le relative considerazioni valgono, in linea generale e con le dovute differenze, anche per la conciliazione nelle sue varie forme descritte nel presente Rapporto.

⁸ Salvo alcune eccezioni, che verranno indicate nella parte finale del presente paragrafo.

⁹ Reperibile su: <http://www.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/English/DB15-Full-Report.pdf>

¹⁰ Seppure occorra dare atto che negli ultimi anni un qualche miglioramento sembra esserci stato.

Ma ad ulteriore riprova di quanto sopra, si può ricordare come il contenzioso dinanzi al giudice statale sia suscettibile di produrre numerose altre conseguenze dannose per l'impresa. In presenza di un lite pendente nelle aule giudiziarie, vi è la ragionevole certezza che il rapporto tra l'impresa e la sua controparte (cliente, fornitore, banca o altro) ben difficilmente possa essere recuperato. Quando due aziende si rivolgono ad un tribunale, nella maggior parte dei casi, cessano ogni rapporto, rimettono la questione nelle mani dei loro legali e attendono l'esito della causa. Non avranno più occasioni di incontro, di dialogo e, soprattutto, di collaborazione. Inoltre, rivolgendosi ad un giudice, le parti delegano la decisione ad un terzo. Incaricano un legale e, così facendo, trasferiscono la responsabilità dell'esito ad altri (i legali da un lato, il giudice dall'altro) che saranno i veri protagonisti del giudizio. Dopo aver avviato il giudizio, quindi, non resterà loro che attenderne l'esito. Nel caso di giudizio ordinario, le parti non potranno partecipare attivamente se non informando esaustivamente il loro legale e fornendo al medesimo i documenti e le prove rilevanti, né potranno partecipare alle udienze e dialogare direttamente con il giudice, a meno che il medesimo non lo consenta. La presenza delle parti, per lo meno nel giudizio ordinario, viene spesso considerata dannosa da giudici e avvocati.

Sotto diverso profilo, rivolgersi ad un terzo che decide comporta, inevitabilmente, la perdita di ogni – o quasi¹¹ - possibilità di controllo sull'esito della controversia. Chiunque abbia avuto esperienza diretta o indiretta di giudizi da parte di terzi, avrà avuto modo di constatare come sia impossibile avere certezza di ottenere un determinato risultato. È assai frequente, infatti, che fattispecie identiche siano state decise in maniera diversa da giudici diversi. Gli stessi giudici sono consapevoli di tale incertezza¹².

Quando le parti della controversia sono aziende poi, esporsi al rischio di un esito incerto non consente alle medesime di programmare le proprie attività e, soprattutto, gli impegni finanziari futuri.

¹¹ Le parti mantengono sempre e comunque il potere di trovare un accordo bonario che definisca la lite in corso di causa. Ciononostante, una tale ipotesi si verifica molto di rado.

¹² A titolo di esempio, si può citare letteralmente quanto rilevato, dalla Suprema Corte di Cassazione, con riferimento alla opportunità o meno di proporre appello nei confronti di una sentenza di primo grado: l'appello "*presenta le incertezze e l'aleatorietà insite in ogni controversia*" (Cass., Sez. III, 02 luglio 2010, n. 15718).

Un ulteriore possibile effetto negativo di un contenzioso in sede giudiziaria è dato dalla assenza – o quasi – di riservatezza. Una sentenza, una volta depositata, diventa pubblica e consente a chiunque di utilizzarla o, comunque, di trarne spunto per eventuali iniziative giudiziarie (si pensi alle cause seriali) e, comunque, può incidere negativamente (laddove sia sfavorevole) sulla reputazione dell'impresa. Occorre anche dire, però, che in alcuni casi, il giudice può essere la strada più adatta.

Si pensi, ad esempio, ai casi in cui: la parte, caratterialmente, non è disponibile a negoziare per individuare una soluzione soddisfacente e/o è ancorato su posizioni di principio; la parte ha interesse ad ottenere una sentenza che costituisca un precedente (perché si profila la possibilità di essere attore o convenuto in cause analoghe); le parti non hanno interesse alla prosecuzione dei rapporti; oggetto di controversia è il pagamento di una somma ed il debitore versa in stato di difficoltà (in tale ipotesi, il debitore non avrà alcun interesse a trovare una soluzione rapida, ma preferirà attendere le iniziative giudiziarie del creditore e guadagnare così tempo, mentre il creditore, preferirà richiedere al giudice un decreto ingiuntivo per tentare di ottenere soddisfazione velocemente).

4. L'arbitrato

Qualora si dovesse ritenere che non sussistano le condizioni per tentare di trovare un accordo in sede negoziale o di mediazione e si ritenga necessaria la decisione di un terzo, l'arbitrato è certamente un'ottima alternativa al contenzioso in sede giudiziaria, che presenta numerosi vantaggi per il mondo imprenditoriale.

In genere è molto più rapido, di un giudizio statale. Come emerge dal Rapporto curato da Isdaci, la durata media delle procedure arbitrali amministrative è stata, nel 2014, di 197 giorni, rispetto ai 608 giorni necessari per ottenere una sentenza dal giudice di primo grado¹³. Tale minor durata comporta anche un minor impatto di quegli effetti negativi del contenzioso di cui si è detto ai paragrafi 1 e 2 e, quindi, anche dei vantaggi in termini economici¹⁴ che com-

¹³ Dato relativo al 2013 e risultante dal Rapporto 2015 sulla giustizia pubblicato dalla Commissione europea, reperibile su: http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2015_factsheet_en.pdf

¹⁴ In termini di minori costi relativi al personale da dedicare alla cura del contenzioso,

pensano ampiamente i costi che le parti devono sostenere in sede arbitrale¹⁵. L'arbitrato può avere, inoltre, un'efficacia preventiva. Mentre¹⁶, in caso di contenzioso giudiziario, le parti in genere cessano ogni rapporto, in sede arbitrale si crea un contesto che, non di rado, anche grazie al ruolo svolto dagli arbitri, agevola la ripresa del dialogo tra le parti ed il raggiungimento di una soluzione amichevole.

Utilizzando l'arbitrato, poi, le parti hanno l'opportunità di scegliere gli arbitri in funzione della loro professionalità e competenza specifica nella materia oggetto di controversia¹⁷. In sede giudiziaria, invece, la lite verrà decisa dal giudice cui verrà assegnata la causa che, soprattutto nei tribunali di dimensioni ridotte, potrebbe non disporre di un'approfondita conoscenza della materia in questione. Un altro vantaggio dell'arbitrato è costituito dalla riservatezza. In questa sede, infatti, le udienze si svolgono solo in un contesto protetto ed il lodo non è pubblico¹⁸. Tale caratteristica può costituire un importante valore aggiunto per quelle controversie nelle quali le parti abbiano interesse ad evitare che i termini della lite e la relativa decisione abbiano diffusione.

Va inoltre ricordato che la decisione (il lodo) resa dagli arbitri può essere impugnata (e non appellata) solo con i mezzi espressamente previsti dal codice di rito¹⁹. Tali mezzi consentono solo un critica limitata del lodo, favorendone così la definitività e, di conseguenza, riducendo i tempi di definizione della lite.

Da ultimo, nei rapporti internazionali il meccanismo arbitrale consente di risolvere delicati problemi di giurisdizione nascenti dalla transnazionalità del rapporto contrattuale. Stabilendo preventivamente in contratto che le eventuali controversie che dovessero insorgere relativamente al rapporto in questione verranno deferite ad un tribunale arbitrale, con sede in un Paese diverso da quello delle parti, esse evitano di sottoporsi ai giudici nazionali dell'altra parte.

spese legali etc.

¹⁵ Quali i compensi degli arbitri e, in caso di arbitrato amministrato, dell'istituzione arbitrale.

¹⁶ Come si è detto al paragrafo 3.

¹⁷ Si pensi alle controversie in materia di proprietà intellettuale, nuove tecnologie, fotovoltaico etc.

¹⁸ A meno che non ne venga chiesta l'omologa in sede giudiziaria.

¹⁹ Impugnazione per nullità, revocazione e opposizione di terzo, così come previsto dall'art. 828 c.p.c.

Occorre però rilevare che anche²⁰ l'arbitrato ha dei limiti.

In primo luogo, l'arbitro – a differenza del giudice - è privo di poteri coercitivi e sanzionatori. Di conseguenza, non può imporre alle parti determinati comportamenti né può obbligare i terzi a prender parte al procedimento contro la loro volontà.

Inoltre, gli arbitri possono decidere solo in merito a diritti disponibili.

5. La mediazione

Parlando di vantaggi, sicuramente si deve iniziare dai tempi e dai costi contenuti che caratterizzano questo strumento. Come emerge dal Rapporto curato da Isdaci, la durata media delle procedure è stata, nel 2014, di 63 giorni, in caso di aderente comparso senza che l'accordo sia stato raggiunto e di 83 giorni in caso di accordo.

La durata limitata costituisce evidentemente un vantaggio enorme perché riduce in misura importante quegli effetti negativi del contenzioso di cui si è detto ai paragrafi 1 e 2.

Con riferimento ai costi, sarebbe in realtà sufficiente a rendere l'idea un'affermazione: la mediazione costa poco perché le indennità che dovranno essere versate dalle parti all'organismo che gestirà la mediazione sono decisamente limitate²¹.

Inoltre, anche la mediazione garantisce alle parti la riservatezza, come espressamente previsto dagli articoli 9 e 10 del d.lgs. n. 28/2010. A differenza dei vantaggi precedentemente citati (costi e tempi), quest'ultimo costituisce un valore aggiunto della mediazione che la differenzia totalmente dalla strada ritenuta ordinaria (il contenzioso in sede giudiziaria). Una sentenza, una volta depositata, diventa pubblica e consente a chiunque di utilizzarla o, comunque, di trarne spunto per eventuali iniziative giudiziarie. Con la mediazione non si corre questo rischio.

Le parti, poi, potrebbero essere indotte a preferire la mediazione al giudizio ordinario per la semplicità, flessibilità e adattabilità del relativo procedimento. Dinanzi ad un giudice le parti – o forse sarebbe meglio dire i loro avvocati

²⁰ Come già evidenziato in relazione al contenzioso giudiziario.

²¹ Determinate con il DM 18 ottobre 2010 n.180 del Ministero della Giustizia e successive modifiche.

– devono seguire le regole rigidamente stabilite dal codice di rito, con tutti i relativi rischi di decadenze e nullità.

Il procedimento di mediazione, invece, segue le disposizioni previste nei regolamenti dei vari organismi che lo gestiscono e che, in genere, non fissano regole rigide ma lasciano al mediatore e alle parti una relativa libertà, nel rispetto di alcuni principi e passaggi fondamentali²².

Un ulteriore vantaggio che la differenzia notevolmente dalla strada ordinaria e che la può rendere interessante a prescindere dalle patologie della giustizia consiste nel fatto che la mediazione favorisce la prosecuzione dei rapporti tra le parti.

Come già rilevato, quando due aziende si rivolgono ad un tribunale, nella maggior parte dei casi, cessano ogni rapporto, rimettono la questione nelle mani dei loro legali e attendono l'esito della causa. Non avranno più occasioni di incontro e di dialogo.

Nella mediazione, invece, le parti di norma si incontrano personalmente, eventualmente assistite da professionisti di loro fiducia, in un luogo neutro, dinanzi ad un terzo imparziale che ha il compito di ristabilire la comunicazione tra di esse, di agevolare lo scambio di informazioni e di aiutarle ad individuare ipotesi di accordo che pongano termine alla lite. In tale contesto, proprio grazie all'intervento del mediatore, le parti dovrebbero ricominciare a comunicare e chiarire i termini della questione, senza che vi sia quel clima conflittuale che caratterizza le aule dei tribunali.

Vi è un ulteriore aspetto che merita di essere sottolineato. Dinanzi ad un giudice ordinario o ad un tribunale arbitrale le parti potranno formulare solo le domande che sono consentite dalle norme del codice di procedura civile. Si pensi solo alla classificazione delle sentenze comunemente accolta dalla dottrina: di accertamento, di condanna e costitutive.

In sede di mediazione, invece, visto che la soluzione della lite consiste in un accordo tra le parti, quest'ultimo deve avere ad oggetto diritti disponibili e deve rispettare le norme imperative e l'ordine pubblico. Tenuto conto di tali principi fondamentali, le parti hanno la facoltà di comporre la controversia con un'ampia gamma di soluzioni, alcune delle quali mai potrebbero essere raggiunte in sede giudiziale.

²² Il d.lgs. n.28/2010, all'art.8 fornisce alcune indicazioni sul procedimento e l'art.7 del citato DM n.180/2010 indica i contenuti obbligatori e facoltativi dei regolamenti.

Nulla vieta, infatti, che le parti si incontrino in sede di mediazione per discutere di una lite sorta in relazione ad un determinato rapporto contrattuale e ne escano con un accordo con il quale dichiarano consensualmente risolto il contratto in discussione e ne stipulano uno nuovo, con conseguenti vantaggi economici per entrambe. Un tribunale, con una sentenza, non potrebbe certo giungere ad una tale conclusione.

Da ultimo, occorre attirare l'attenzione su due ulteriori vantaggi della mediazione, che ne costituiscono un valore aggiunto – rispetto ai meccanismi di soluzione delle controversie che comportano la decisione della lite da parte di un terzo, quali il giudizio ordinario o l'arbitrato – di enorme importanza: il ruolo da protagoniste che le parti svolgono e il mantenimento del controllo sulla soluzione della lite.

In mediazione, infatti, da un lato, le parti mantengono la responsabilità della eventuale soluzione della lite, svolgendo un ruolo da protagoniste. Nella mediazione, infatti, non solo le parti possono (e dovrebbero) partecipare personalmente, ma la presenza delle stesse costituisce un fattore determinante per il buon esito dell'incontro. Solo se le parti sono presenti il mediatore può svolgere al meglio il proprio ruolo. Dall'altro, in mediazione il componimento della lite dipende solo ed esclusivamente dalle parti stesse. Nessuno può imporre a nessuno una determinata soluzione della controversia e le parti sono sempre libere di non esprimere il proprio consenso nei confronti di una determinata ipotesi di accordo. In tal modo le parti escludono ogni rischio di addivenire ad una soluzione che non sia di loro gradimento.

Naturalmente, anche la mediazione ha dei limiti. L'avvio di una mediazione non garantisce alle parti che si perverrà ad un accordo. Una tale risultato dipenderà, ovviamente, dal comportamento, dall'attitudine e dalla volontà delle stesse, nonché dalle capacità del mediatore. Pertanto, affinché un tale strumento possa realmente essere efficace, è necessario che le parti assumano un comportamento collaborativo e perseguano, realmente ed in buona fede, l'obiettivo di comporre la lite.

6. Conclusioni

Come emerge anche dal Rapporto Isdaci, gli strumenti di ADR stanno avendo uno sviluppo sempre maggiore sia in Italia, sia all'estero, al fine di comporre le liti che coinvolgono le imprese nei rapporti con altre imprese e con i consu-

matori. Le domande di ADR²³ registrate nel 2014, in Italia, sono state 267.006 (+ 101,4%), rispetto alle 132.577 del 2013.

Tale sviluppo è stato favorito in parte dall'Unione europea, in parte dai legislatori di diversi Paesi (ivi compresa l'Italia), che hanno dovuto prendere atto dell'inadeguatezza dei sistemi giurisdizionali statali ed individuare dei rimedi rapidi, poco costosi e soddisfacenti per gli operatori.

Inoltre, nell'ambito dei rapporti commerciali internazionali, già da alcuni decenni l'arbitrato è lo strumento più usato per risolvere le controversie e diverse convenzioni internazionali ne hanno disciplinato e favorito l'utilizzo e la diffusione²⁴. Ed anche la mediazione è sempre più spesso utilizzata.

Dai dati evidenziati nel Rapporto, risulta che il numero delle mediazioni – nonostante le difficoltà causate da alcuni interventi normativi e giurisdizionali – va sempre aumentando. Le domande di mediazione amministrata sono passate da 154.879 del 2012, a 41.604 del 2013²⁵, a 179.587 del 2014.

Il numero degli arbitrati è invece leggermente diminuito, probabilmente a causa della congiuntura economica. Bisogna, però, considerare che tali dati non tengono conto degli arbitrati *ad hoc*²⁶.

Dal Rapporto emerge inoltre come le Camere di Commercio continuino a svolgere un ruolo fondamentale, sia come istituzioni arbitrali, sia come organismi di mediazione, sia nella relativa opera di divulgazione e diffusione, necessaria per un maggiore e migliore utilizzo di tali strumenti.

Pertanto, è sempre più necessario che le imprese – ed i professionisti che le assistono – acquisiscano maggiore familiarità con tutti gli strumenti messi a

²³ Come evidenziato nel Rapporto Isdaci, tali dati tengono conto solo di alcuni di tali strumenti (arbitrato, mediazione, conciliazione e riassegnazione dei nomi a dominio) le cui procedure sono state gestite da istituzioni o organismi e non di quelli cosiddetti *ad hoc*, in relazione ai quali non è possibile reperire i dati. Così come non tengono conto delle negoziazioni paritetiche.

²⁴ Basti ricordare le note Convenzioni di New York del 1958, per il riconoscimento e l'esecuzione delle sentenze arbitrali straniere, e di Washington del 1965, per il regolamento delle controversie relative agli investimenti tra Stati e cittadini di altri Stati.

²⁵ Dato fortemente condizionato dal venir meno, temporaneo, dell'obbligatorietà della mediazione.

²⁶ Ossia quelli che non sono gestiti da istituzioni arbitrali e che, pertanto, non possono essere oggetto di monitoraggio.

loro disposizione dal nostro ordinamento per un duplice ordine di motivi. In primo luogo, in modo tale da poter essere in grado, al momento opportuno e tenuto conto delle particolarità del caso concreto (nazionalità delle parti, oggetto della controversia, valore economico etc), di confrontarli tra di essi e con il giudizio ordinario e valutare – con consapevolezza - quale sia quello più adatto.

In secondo luogo ed una volta deciso lo strumento, affinché esso possa essere utilizzato con competenza e professionalità, in modo tale da sfruttarne al massimo le caratteristiche ed ottenere i risultati sperati.

In conclusione, si può serenamente affermare che un uso maggiore e migliore di tali strumenti potrebbe portare le imprese ad affrontare le controversie con più serenità, con minori rischi e costi, restando così libere – come è giusto e naturale che sia - di dedicare maggiori risorse alle attività che ne costituiscono l'oggetto sociale.

