

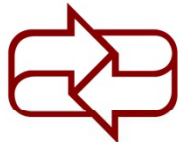


negotium

Rilevazione delle tendenze nell'adesione alla conciliazione

Centro Studi e
Documentazione ADR –
Camera Arbitrale di Milano

Università di Milano-Bicocca



**CAMERA ARBITRALE
DI MILANO**

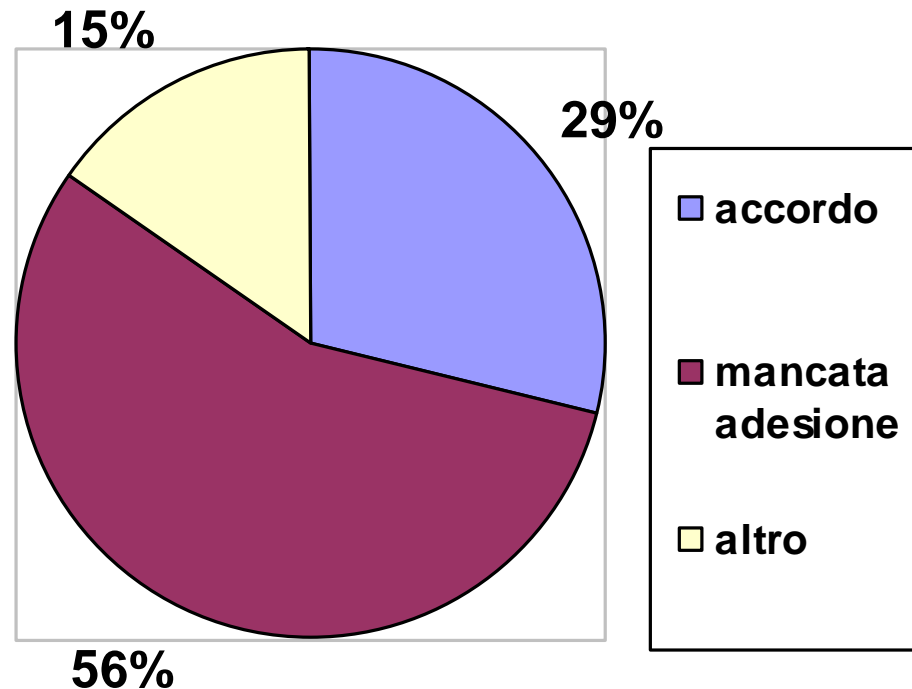
Il dato di partenza



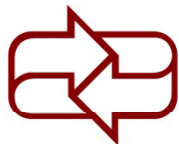
negotium

Esito delle domande di conciliazione

Nonostante il numero crescente di richieste di conciliazione depositate presso la Camera Arbitrale, troppo spesso le controparti invitate non aderiscono alla conciliazione privandosi dell'opportunità di soluzione del conflitto e di accordo offerto da questo strumento.



Dati Camera Arbitrale di Milano relativi agli anni 2005, 2006 e 2007 (parziale).



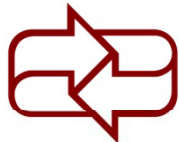
**CAMERA ARBITRALE
DI MILANO**

Le domande della ricerca



La ricerca intendeva identificare:

- I **profili** dei soggetti particolarmente propensi al rifiuto;
- Le **ragioni** principali dei rifiuti;
- Le possibili **strategie** che favoriscono l'aumento delle adesioni.



CAMERA ARBITRALE
DI MILANO

Chi dice no?



Dalle analisi emerge come **non esistono profili** che si distinguano per una maggiore propensione al rifiuto:

- tutte le tipologie di aziende, piccole, medie, grandi, rifiutano in percentuali simili (tra il 55 ed il 57% di rifiuti);
- la percentuale di mancata adesione è stabile intorno al 50-60% delle domande in tutti i settori (che si presentano come molto frammentati) tranne quello del credito dove arriva all'85%;
- La distribuzione dei rifiuti non varia in relazione allo scaglione di appartenenza.



Perché dicono di no?



Sono state individuate delle motivazioni comuni:

- Il convincimento di **essere nel giusto**, che porta a fare implicitamente affidamento in un terzo che dia loro ragione.
- La **scarsa conoscenza** della conciliazione in generale, e l'assoluta mancanza di consapevolezza del valore aggiunto offerto dall'intervento del conciliatore.
- L'**assimilazione** della conciliazione alla giustizia ordinaria, davvero mal valutata: il terzo è percepito come inutile ed evitato a tutti i costi, con la differenza che il giudice in alcune ipotesi è ritenuto indispensabile, mentre il ricorso al conciliatore non appare proficuo

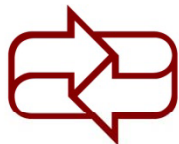


CAMERA ARBITRALE
DI MILANO

Giustizia e conciliazione



- La **giustizia** ordinaria è considerata come molto negativa non solo per i tempi ed i costi, ma perché **non è in grado di tutelare** le ragioni delle parti, in quanto tende a preferire i consumatori o, in generale, appare troppo distante.
- La rappresentazione negativa della giustizia si estende con un **effetto frame** anche alla conciliazione, in quanto ancor meno potrà tutelare la parte il conciliatore che ha solo compiti di facilitare la comunicazione.
- Il **terzo**, quindi, è **percepito come inutile** ed evitato a tutti i costi, con la conseguenza che le aziende risolvono direttamente le controversie in via informale o aspettano di essere citate in giudizio.



CAMERA ARBITRALE
DI MILANO

Come aumentare l'adesione alla conciliazione?



Tre principali aree di intervento:

- Intervento sull'**immagine** della conciliazione;
- Individuazione dei **target** migliori per promuovere l'azione di diffusione della conciliazione;
- Intervento sulle modalità di **contatto**.



CAMERA ARBITRALE
DI MILANO

Cambiare la rappresentazione della conciliazione



Tra le priorità comunicative spiccano la necessità di:

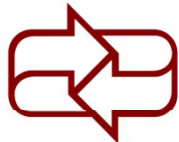
- **distanziare** la rappresentazione della conciliazione da quella della giustizia ordinaria;
- indurre con decisione un **frame** che descriva la conciliazione come uno strumento dalla parte dell'utente;
- presentare i professionisti della conciliazione come portatori di **valori aggiuntivi** orientati alla consulenza specifica e personalizzata dell'utente.



Intervistare chi dice “no”



- Campione selezionato tra soggetti contattati dalla Camera di Commercio di Milano nel corso del 2007
- Realizzate 15 interviste, a soggetti rappresentanti aziende di settori e dimensioni differenziate.



CAMERA ARBITRALE
DI MILANO

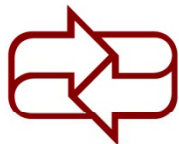
L'intervista semistruutturata



- Tre principali aree di indagine:
 - Il processo decisionale;
 - La rappresentazione della conciliazione;
 - La rappresentazione della giustizia.

- 17 domande aperte

- Durata media di 45 minuti



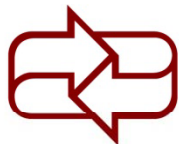
CAMERA ARBITRALE
DI MILANO

Le risposte alle interviste



negotium

Il processo decisionale	N° casi
Viene stabilita una cifra spartiacque, e diverse modalità di intervento. Se la cifra è bassa, si cerca un accordo, attraverso conciliazione o altre vie.	6
La disponibilità a conciliare viene data solo nel caso vengano accertate delle responsabilità da parte dell'azienda.	6
Quando possibile si cerca di risolvere le questioni con accordi diretti ed informali, altrimenti si ricorre agli strumenti giuridici previsti dal caso (garanzia, accordi commerciali, Ombudsman bancario, causa civile ...)	5
La decisione viene presa dall'ufficio reclami o dall'ufficio commerciale.	4
La decisione viene presa in base alla consulenza di avvocati e studi legali.	3
Viene valutata la "buona fede" della controparte nell'effettuare la richiesta di conciliazione.	2



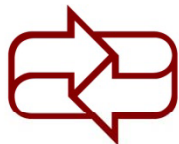
**CAMERA ARBITRALE
DI MILANO**

Le risposte alle interviste



negotium

Immagine della giustizia	N° casi
Lenta e costosa.	7
Ingiusta (il giudizio viene definito come parziale e contro quella tipologia di società).	3
Da evitare (come il peggiore dei mali).	3
In certi casi, inevitabile ricorrere ad essa.	2



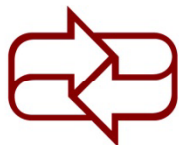
**CAMERA ARBITRALE
DI MILANO**

Le risposte alle interviste



negotium

Rappresentazione della conciliazione	N° casi
In teoria interessante ma non nel caso concreto...	3
Stiamo parlando di arbitrato, no? (i soggetti confondono chiaramente la conciliazione con l'arbitrato)	3
La conciliazione? A noi non serve o non interessa.	3
Noi abbiamo già il conciliatore bancario o l'Ombudsman, il quale tra l'altro difficilmente ci dà torto...	2
A causa di precedenti esperienze negative (di arbitrato), le proposte di conciliazione vengono sempre rifiutate.	1
È il male minore, permette di tamponare le perdite	1
Adatta solo per controversie piccole, di basso valore o poco complicate.	1



**CAMERA ARBITRALE
DI MILANO**

Considerazioni complessive



- Le imprese rifiutano di aderire alla conciliazione, ma ricorrono a **metodi** di risoluzione dei conflitti spesso **informali**. Il ricorso alla giustizia ordinaria si ha come *extrema ratio*;
- La valutazione della **propria responsabilità** è sempre un presupposto fondamentale perché l'impresa o il singolo accetti di trovare un accordo;
- La **conoscenza** della **conciliazione** è ancora molto limitata: spesso viene confusa con l'arbitrato, manca una consapevolezza del valore aggiunto dalla presenza del conciliatore;
- È presente, soprattutto in alcuni settori (credito, turismo) la percezione di una **giustizia** ordinaria “**di parte**”, a favore dei consumatori. Tale percezione si estende alla conciliazione.

