



Il Servizio di Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano

Di Stefano Azzali e Silvia Caruso

Introduzione

L'acronimo ADR, in Italia, ha rappresentato, per molti anni, il simbolo della distanza esistente tra la visione anglosassone e quella dell'Europa continentale relativa alle possibili modalità di risoluzione delle controversie.

In Italia, in modo particolare, fino ai primi anni '90, non esistevano soluzioni realmente complementari alla tradizionale via del giudizio ordinario. Fatta eccezione per quanto riguarda lo sviluppo dello strumento arbitrale, infatti, non era possibile reperire percorsi extraprocessuali che si ponessero come efficace alternativa al conflitto dinanzi al giudice. Strumenti di natura endoprocessuale, quale il tentativo di conciliazione previsto dal codice di procedura civile, non costituivano, in verità, una possibile strada attraverso la quale le parti potessero raggiungere una soluzione differente da un giudizio, più o meno velatamente, "imposto" dal giudice medesimo. Diversamente, le parti avevano come pressoché unica alternativa il raggiungimento di un accordo attraverso quella spontanea fase di "negoziazione" diretta, cui si arriva prima di affrontare il giudizio o nel corso del processo.

Sovente la motivazione alla base di questi accordi era, ed è tuttora, il giustificato timore di vedere svanire la ragione economica sottostante alla lite sotto il peso dei tempi e dei costi del processo.

Occorre ora riflettere sul significato sostanziale del termine "conciliazione". Come è facilmente intuibile, ogni rapporto di natura economica racchiude in sé il rischio potenziale della nascita di una controversia. Quando ciò avviene, è necessario cercare una strada che consenta ai due litiganti di porre termine alla contesa. Pertanto, i due litiganti si sforzeranno di trovare una soluzione e, nel caso di una contrapposizione rigida, si affideranno ad un giudice (o, quando possibile, ad un arbitro), il cui compito sarà di stabilire chi ha ragione e in che misura, emettendo una decisione.

L'istituto della conciliazione si interpone tra la fase della trattativa (fallita) e quella del giudizio. L'obiettivo è trovare una soluzione amichevole, rivolgendosi ad un soggetto –il conciliatore- che possa aiutare a disinnescare il conflitto.

La conciliazione è l'istituto grazie al quale due parti cercano, volontariamente e con l'aiuto di un terzo neutrale ed imparziale, la composizione amichevole della lite. Due sono quindi gli aspetti fondamentali dell'istituto: la volontarietà con cui le parti affrontano l'incontro, da un lato, e la presenza di un terzo, neutrale e imparziale, dall'altro. Il risultato positivo della conciliazione è il prodotto della reazione tra questi due agenti. Solo grazie alla disponibilità delle due parti il conciliatore potrà attivarsi, e sempre e solo grazie a questa, sarà possibile giungere ad una soluzione del conflitto. La volontà dei due litiganti è però condizione necessaria ma non sufficiente. Il compito di primaria importanza sarà svolto dal terzo neutrale il cui ruolo è quello di facilitare la comunicazione alle parti. Costui, aiutandole a capire meglio i problemi posti sul tavolo della discussione, si trova nella posizione ideale per traghettarle oltre i contrasti verso una soluzione soddisfacente per entrambe.

Per restare in Italia¹, alcuni significativi esperimenti di giustizia alternativa, come il progetto creato da Telecom Italia con numerose Associazioni di Consumatori italiane, è

¹ In realtà il problema terminologico relativo alla conciliazione è ancora radicato nello stesso mondo anglosassone, luogo nativo della *mediation* commerciale.



ugualmente denominato “Conciliazione Telecom” ancorché in questo tipo di procedura non sia presente un terzo soggetto neutrale ma solo le due parti: l’azienda, da un lato, e un rappresentante di un’associazione di consumatori-utenti, dall’altro². L’esperimento di Telecom è poi stato riproposto, con analoghe caratteristiche di fondo, da altri soggetti di una certa rilevanza nel nostro panorama economico, come le Poste Italiane.

Alcuni esperti di giustizia alternativa tendono invece ad individuare un modello “tradizionale”, tipicamente italiano, di conciliazione, in cui il terzo presiede alla composizione della lite, senza però che sia in qualche modo specificato quale compito questi debba effettivamente svolgere. Ad esso viene contrapposto un modello statunitense di “mediation” (da cui l’ambigua traduzione italiana “mediazione” che ben altro significato assume nell’ordinamento italiano) in cui non solo è prevista la presenza di un terzo ma viene altresì specificato quale atteggiamento egli debba tenere nei confronti dei due litiganti. Da qui la distinzione tra *evaluative mediation* e *facilitative mediation*. La Evaluative Mediation (m. “valutativa”) presuppone che il mediatore aiuti le parti a trovare una soluzione proponendo ai contendenti soluzioni pratiche. Nella Facilitative Mediation (m. “facilitativa”), viceversa, il mediatore aiuta le parti senza in alcun modo proporre soluzioni e, in ogni caso, senza entrare nel merito della vicenda. Come si può notare, si tratta di due modi differenti di concepire la mediazione³.

Il sistema offerto dalle Camere di Commercio

Prima di analizzare le modalità di funzionamento del Servizio di Conciliazione attivato dalla Camera Arbitrale di Milano, nella sua attuale fisionomia, occorre preliminarmente chiarire che il modello di conciliazione proposto attraverso tale servizio è molto vicino alla cosiddetta “mediazione facilitativa”, pur con adattamenti che rendono l’esperienza milanese particolarmente interessante.

Il Servizio di Conciliazione (fino al 31 dicembre 2002 denominato Sportello di Conciliazione) propone un sistema in cui il terzo neutrale ha il compito di aiutare le parti a negoziare un accordo che risolva positivamente la controversia. Nello svolgere tale funzione, egli ha un’ampia libertà d’azione e può impostare l’andamento dell’incontro secondo la metodologia che meglio riterrà adatta al caso specifico.

La nascita del Servizio di Conciliazione risponde ad una specifica disposizione del legislatore (art. 2, comma IV, lett. a L. 580 del 1993, “Riordino delle Camere di Commercio”). Nell’elencare le funzioni di regolazione del mercato spettanti oggi agli enti camerali, tale legge ha individuato la conciliazione come lo strumento più adatto alla composizione delle liti fra imprese così come di quelle derivanti dai rapporti tra queste e i consumatori.

In mancanza di previsioni normative, ciascuna Camera di Commercio ha inizialmente elaborato un proprio regolamento.

Oggi, dopo alcuni anni di attività isolate di diversi Servizi dislocati nel territorio nazionale, i tempi sono parsi maturi per un’opera di omogeneizzazione⁴.

² A tale proposito è stato proposto l’utilizzo dell’espressione “conciliazione paritaria” o “paritetica”.

³ Ovviamente tale differenza esiste soprattutto secondo l’impostazione teorica. Nella pratica, spesso, la differenza tra i due modelli è molto meno definita. In questo gioca senz’altro un ruolo fondamentale lo “stile personale” del conciliatore.

⁴ Se l’armonizzazione dei servizi erogati è senz’altro un traguardo giustamente ambito, bisogna tuttavia sottolineare come nei primi anni di attività la positiva “concorrenza” tra i diversi modelli (conciliazione “collegiale”, “monocratica”, “valutativa”, “facilitativa”) abbia alimentato un dibattito culturalmente stimolante, consentendo di sperimentare, all’atto pratico, soluzioni differenti, con risultati estremamente interessanti.



Con l'inizio del 2003, infatti, numerose Camere di Commercio italiane⁵ hanno adottato un Regolamento Unico, tariffe comuni, norme di comportamento e criteri uniformi di accreditamento dei conciliatori, secondo uno schema indicato da Unioncamere (Unione Italiana delle Camere di Commercio). E' stata in tal modo creata una vera e propria "Rete" di Servizi di conciliazione.

Tra le novità del Regolamento Unico, l'introduzione della figura del coadiutore, soggetto deputato ad affiancare nel corso della conciliazione il conciliatore designato dalla Camera Arbitrale, in casi valutati dalla Segreteria di particolare complessità, previo consenso delle parti coinvolte.

In altri termini, se si teme che il conciliatore possa avere difficoltà a comprendere il caso e il problema oggetto della lite, è possibile che questi sia affiancato da una persona "esperta del campo" la quale agisca "da interprete" e da aiuto al conciliatore stesso. La nuova formula ha avuto riscontri immediati: dall'entrata in vigore del nuovo Regolamento, in alcuni casi si è ritenuta opportuna la nomina di un coadiutore e gli "esperimenti" hanno avuto l'esito sperato.

Il Regolamento, poi, illustra il funzionamento del tentativo di conciliazione e le modalità secondo cui il procedimento si svolge.

La parte interessata deposita una domanda⁶ in cui, riassunti i motivi delle proprie lamentele, chiede di tentare una conciliazione. Il deposito può avvenire anche inviando la domanda per posta o via fax.

La parte che riceve la domanda viene informata attraverso una comunicazione scritta, seguita da un contatto telefonico. Trattandosi di una procedura volontaria, non c'è alcun obbligo di accettare l'invito a partecipare alla conciliazione. In realtà, questo genere di "contatto" è risultato decisivo proprio per convincere il soggetto coinvolto dell'opportunità di partecipare all'incontro. Ciò avviene illustrando i vantaggi dello strumento della conciliazione, quali la rapidità, la riservatezza, la economicità, la possibilità di essere artefici del risultato finale.

Se la parte contattata rifiuta l'invito, la segreteria del Servizio ne dà comunicazione a colui che ha depositato la domanda. Ovviamente, costui sarà libero di decidere quali passi compiere, restando impregiudicato il suo diritto a tutelare i propri interessi, eventualmente anche in sede giudiziale.

Ove, invece, venga espressa l'adesione al tentativo di conciliazione, che richiede la compilazione e trasmissione di un modulo analogo e speculare al primo, la Segreteria fissa la data del primo incontro, in base alla disponibilità delle parti e del conciliatore.

Le parti possono anche addivenire di comune accordo al tavolo di conciliazione, quando lo decidano in seguito al sorgere della controversia, depositando una domanda congiunta, o anche quando tale tentativo sia previsto da una clausola di conciliazione contenuta nel contratto in relazione al quale è nata la lite.

Solo di recente la diffusione di tale clausola ha acquisito una certa rilevanza, cominciando a produrre i primi frutti. Sempre più numerosi, infatti, gli avvocati che suggeriscono ai propri clienti l'inserimento di questa clausola contrattuale⁷.

⁵ Secondo una indagine dell'Unioncamere del marzo 2003, 64 Camere di Commercio (su un totale di 103) hanno adottato il Regolamento in oggetto.

⁶ I moduli sono reperibili presso la Camera Arbitrale di Milano. In alternativa, possono essere scaricati dal sito www.conciliazione.com.

⁷ A tale proposito si segnala che alcune grandi imprese operanti in Italia (ad esempio FIAT e General Electric) hanno adottato specifiche policy in materia di conciliazione che contemplano l'impiego pressoché costante della clausola di conciliazione nei loro contratti.



Va segnalata, tra i vantaggi della conciliazione come strumento di risoluzione delle controversie, la sua economicità.

Il tariffario, comune a tutte le Camere aderenti alla Rete, si presenta suddiviso in scaglioni corrispondenti a fasce di valore delle controversie. Alcuni esempi. Lo scaglione più basso, nel quale rientrano tutte le liti il cui valore non supera €1.000, prevede - per partecipare all'incontro di conciliazione - il versamento di €40 per ciascuna parte. La fascia immediatamente superiore, che copre le controversie comprese tra €1.001 e €5.000, prevede delle spese di conciliazione pari a €100 per ciascuna parte. E così via, crescendo, come si rileva dall'allegato tariffario.

L'incontro tra le parti e il conciliatore costituisce il cuore della procedura.

Esso può durare anche diverse ore e, ove le parti e il conciliatore lo ritengano opportuno, è possibile fissare una nuova riunione e riprendere, senza alcuna formalità, il discorso dal punto in cui è stato sospeso.

Il conciliatore governa il "ritmo" della discussione e gestisce l'incontro secondo le modalità che ritiene più opportune per il caso concreto. Bisogna ricordare, infatti, che ogni procedura conciliativa è un *unicum*, la cui particolarità deriva dalla personale impronta che il conciliatore stesso riesce ad imprimere e dal naturale evolversi del confronto tra le parti.

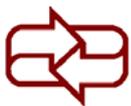
E', comunque, buona norma che il conciliatore dedichi qualche minuto, prima di entrare nel vivo della discussione, alla presentazione di coloro che siedono attorno al tavolo, alla fissazione di alcune regole basilari per un corretto svolgimento dell'incontro, al riepilogo degli elementi caratterizzanti la conciliazione, quali la informalità, la volontarietà e la riservatezza.

Quest'ultima costituisce un aspetto particolarmente rilevante in un procedimento di conciliazione. Si deve infatti considerare come un buon incontro di conciliazione possa svolgersi solo in un clima di grande serenità in cui le parti possano sentirsi libere di affrontare la trattativa senza particolari vincoli. Risulta allora essenziale che quanto viene affermato nel corso dell'incontro non "esca dalla stanza" in cui esso si svolge. Solo in tal modo il confronto potrà essere franco e propositivo e, pertanto, efficace ai fini del raggiungimento dell'accordo.

Le parti, anche incentivate dalla garanzia della riservatezza che investe tutto quanto viene detto, hanno la facoltà di sottoporre all'attenzione dei presenti (o anche del solo conciliatore) ogni elemento che ritengono utile a mettere chiarezza nella discussione. Non si tratta, data la natura dello strumento, di prove -il conciliatore non è un giudice che deve crearsi un convincimento sul merito della vicenda- bensì degli elementi che ciascuna parte ritiene opportuno porre sul tavolo della conciliazione.

Normalmente il conciliatore procede anche attraverso sessioni private, cioè chiedendo di discutere separatamente con ciascuna parte le questioni, in modo da approfondire i punti a suo avviso più rilevanti; egli cercherà di evitare che si crei un'atmosfera conflittuale e, pertanto, eviterà di porre l'accento sugli elementi che separano le parti, mettendo in risalto invece quanto le unisce. Inoltre, grazie a tali incontri separati, ciascuna parte potrà calibrare cosa rivelare esclusivamente al conciliatore e cosa anche all'altra parte.

E', inoltre, fondamentale, per le parti coinvolte nella lite, la cui presenza all'incontro è basilare (in via eccezionale è ammessa la sostituzione da parte di un rappresentante munito dei necessari poteri), sapere di essere libere di "*farsi accompagnare da persone di fiducia, da avvocati, da rappresentanti delle Associazioni di consumatori o di categoria*" (art.5 del Regolamento).



Tale previsione assume un particolare significato alla luce delle perplessità che alcuni avvocati, in Italia e non solo, hanno sollevato in merito all'efficacia dello strumento conciliativo.

Non è questa la sede per approfondire un argomento tanto delicato, ma è senz'altro necessario sottolineare i motivi che inducono a ritenere che la conciliazione sia utile agli avvocati tanto quanto questi ultimi possano contribuire a decretarne il successo.

Da un lato, occorre osservare che, grazie alla conciliazione, l'avvocato può offrire al proprio assistito un'alternativa, credibile ed efficace, alle trattative spesso senza sbocco che portano, inevitabilmente, alla lite giudiziale. Poter soddisfare il cliente, contribuendo alla definizione positiva della controversia, rappresenta senz'altro un notevole valore aggiunto per il professionista. Dall'altro, l'avvocato può contribuire al buon esito dell'incontro di conciliazione, aiutando la parte nell'elaborazione di una trattativa negoziale adeguata e credibile, aggiungendo il proprio specifico contributo in termini di valutazione, tra le altre cose, dei rischi derivanti da un possibile futuro giudizio, nonché delle alternative che possano emergere nel corso dell'incontro. Da ultimo, l'avvocato avrà il compito di aiutare il proprio assistito a definire l'accordo in termini giuridicamente ineccepibili.

La parte, pur sentendosi libera di decidere di partecipare all'incontro da sola, deve, pertanto, essere debitamente informata dell'opportunità, e talvolta della necessità, di avere un'assistenza qualificata nel corso dell'incontro.

Ruolo non dissimile da quello dell'avvocato, fatte salve le specifiche differenze, potrà essere svolto da altre categorie professionali (si pensi al contributo che potrà essere portato dal commercialista di fiducia nel caso in cui la controversia presenti aspetti rilevanti dal punto di vista fiscale) e, per alcuni tipi di controversie, dai rappresentanti delle associazioni di categoria e dei consumatori. Proprio gli operatori di queste ultime potranno dare un contributo fondamentale al singolo consumatore, assistendolo nella definizione di una controversia nell'ambito del contenzioso cosiddetto B2C (Business-to-Consumer).

Terminato l'incontro, nel caso in cui sia stata raggiunta una soluzione, le parti ed il conciliatore sottoscrivono un verbale di conciliazione nel quale si dà atto dell'esito positivo dell'incontro. In un documento separato definiscono le reciproche concessioni e ogni altro aspetto che ritengono utile evidenziare anche in prospettiva di eventuali rapporti futuri.

Quest'ultimo è il vero e proprio "accordo di conciliazione", che, naturalmente, richiede la sottoscrizione unicamente dei soggetti coinvolti nella controversia e tra i quali soltanto sorgono reciproci nuovi diritti ed obblighi. Tale accordo è a tutti gli effetti un contratto pienamente efficace tra le parti.

Nel caso invece in cui l'accordo non sia stato raggiunto, viene redatto un verbale in cui si dà atto dell'avvenuto incontro e della infruttuosa ricerca di una soluzione soddisfacente per le parti.

In virtù della delicatezza del momento dell'incontro di conciliazione, una particolare attenzione è rivolta alla formazione dei conciliatori. Unioncamere ha recentemente, in occasione della armonizzazione dei Servizi di Conciliazione nell'ambito della Rete, indicato quali siano gli standard minimi che i corsi formativi per conciliatori devono avere. Questi corsi, che in Italia vengono organizzati da enti privati e dalle singole Camere di Commercio, possono al loro termine, ed in caso di esito positivo, prevedere una valutazione di coloro che vi hanno partecipato, che però non implica di per se stessa alcun inserimento automatico nelle liste di conciliatori predisposte presso le singole Camere di Commercio.



L'esperienza della Camera Arbitrale di Milano

Dal 31 dicembre 2002 lo "Sportello di Conciliazione" della Camera Arbitrale di Milano ha assunto, in seno al progetto della Rete nazionale sopra descritta, il nome di "Servizio di Conciliazione" ed ha adottato il Regolamento Unico, in sostituzione delle precedenti "Linee guida".

Queste ultime si sdoppiavano in una versione dedicata alle "Liti tra imprese" ed una alle "Liti tra Consumatori e Imprese", distinzione oggi superata dal Regolamento Unico, che disciplina in modo unitario tutte le procedure di conciliazione gestite dal Servizio.

La distinzione basata sui soggetti che prendono parte alla procedura resta oggi utile solo a livello di studio statistico.

Alcuni dati numerici possono dare un'idea dell'attività svolta dal Servizio di Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano.

Nel periodo compreso tra il 1998 ed il 2002 la Camera Arbitrale di Milano ha gestito 665 domande di conciliazione.

Con riferimento al 2002, il 70% dei casi proposti ha riguardato controversie tra consumatori e imprese, il restante 30% liti tra due o più imprese. Anche se parziale, è interessante osservare il medesimo dato con riferimento al primo semestre del 2003: nel 45% dei casi, le domande depositate riguardano controversie nell'area B2B (Business-to-Business) a testimonianza della crescente attenzione che le imprese rivolgono ad uno strumento che non solo consente di risolvere le liti in tempi rapidi e con costi contenuti, ma agevola anche la prosecuzione dei rapporti commerciali con i propri partners.

Gli ambiti in cui più frequente è stato il ricorso allo strumento della conciliazione sono stati, quanto alle liti tra consumatori e imprese, quello della ristrutturazione edile, del turismo, del commercio, delle telecomunicazioni e delle assicurazioni. Per quanto riguarda le liti tra imprese, invece, l'oggetto del contenzioso si presenta molto più variabile. Tra i più ricorrenti si evidenziano i contratti di fornitura, i rapporti di subfornitura (ex legge 192/98), gli appalti, le spedizioni, le telecomunicazioni, la proprietà intellettuale.

Un altro dato significativo riguarda l'esito delle procedure di conciliazione: sempre con riferimento al 2002, nel 40% dei casi proposti è stata riscontrata, nella controparte, la disponibilità a trovare un accordo. Questa percentuale è la somma dei casi in cui la controversia è stata risolta con una negoziazione diretta tra le parti (15%) - presumibilmente favorita dall'intervento del Servizio di Conciliazione, che in queste ipotesi svolge la funzione di agevolare una ripresa dei contatti tra i contendenti- e dei casi in cui le parti hanno partecipato ad un incontro di conciliazione (25%). Altro dato rilevante, il 90% degli incontri del 2002 si sono conclusi con un accordo⁸.

Se non v'è dubbio, come già analizzato, che la conciliazione costituisca un metodo di risoluzione delle controversie dai costi contenuti, è altrettanto indiscutibile che essa consenta anche una notevole compressione dei tempi di risoluzione, specie se paragonati a quelli della giustizia ordinaria.

Data la informalità del procedimento di conciliazione, non sono previsti termini perentori ad imporre un'andatura allo stesso, ma è la volontarietà del metodo –assieme alla mancanza di adempimenti burocratici- a garantire *in re ipsa* una rapida conclusione della procedura.

Invero, stando ai dati raccolti nel corso del 2002, il tempo medio di risoluzione delle controversie è di 35 giorni.

⁸ Attenendosi ai dati parziali del primo semestre del 2003, non si registrano sensibili differenze rispetto al 2002.



Particolare attenzione la Camera Arbitrale di Milano riserva alla figura del conciliatore.

L'incontro di conciliazione, è appena il caso di ribadirlo, è un momento estremamente delicato, così come operazione particolarmente complessa è la composizione tra le due contrapposte parti. Per questo motivo la Camera Arbitrale di Milano si è rivolta, sin dall'avvio del servizio, a persone esperte nel campo della risoluzione dei conflitti.

Con il trascorrere del tempo, si è ritenuto importante strutturare un programma di formazione sulle tecniche di mediazione e conciliazione, gestito dal Centro di Documentazione e Formazione della Camera Arbitrale di Milano. L'iniziativa, aperta anche ad esterni, si è rivelata di particolare successo poiché, oltre a garantire una professionalità sempre maggiore da parte dei conciliatori che operano presso il Servizio, ha anche consentito una notevole promozione "culturale" dell'istituto conciliativo.

Per quanto concerne in particolare la Camera Arbitrale di Milano, ai sensi dell'art. 3 del Regolamento del Servizio di Conciliazione, i conciliatori vengono individuati dalla Segreteria per il caso concreto *"tra i nominativi inseriti in un'apposita lista, formata sulla base di standard minimi definiti a livello nazionale"*; questo implica che coloro che intendono diventare conciliatori presso la Camera di Commercio di Milano debbono necessariamente aver preso parte ai corsi di formazione, base ed avanzato.

Il suddetto elenco conta attualmente 36 nominativi, che vengono coinvolti a seguire i casi pratici secondo criteri di turnazione, tenendo conto anche delle caratteristiche personali dei singoli professionisti rispetto alla specifica lite.

Quanti svolgono il ruolo di conciliatore presso la Camera Arbitrale di Milano -e tutte le Camere riunite nella Rete nazionale- sono tenuti all'osservanza di una serie di Norme di Comportamento, che qui si allegano.

In esse si riassumono i principi ai quali deve ispirarsi la funzione del conciliatore, il quale in primo luogo deve essere, rispetto alle parti, indipendente, imparziale e neutrale. Non deve esercitare alcuna pressione su di esse e si impegna alla riservatezza su ogni informazione emersa nell'incontro. Il conciliatore, adeguatamente formato, è tenuto ad aggiornare costantemente la propria preparazione e a rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato. Egli, inoltre, prima dell'inizio dell'incontro, ha il compito di verificare la consapevolezza delle parti riguardo la finalità, la natura e le caratteristiche del procedimento. La diligenza richiesta al conciliatore nello svolgimento della sua attività prescinde dall'importo e dalla tipologia della controversia.

Conclusioni

La conciliazione si propone, dunque, come uno strumento complementare a quelli attualmente disponibili (pochi, in verità) sul mercato della Dispute Resolution. Tale complementarietà risiede, in primo luogo, nella adattabilità della conciliazione a quasi tutti i casi di controversia di carattere commerciale. Ciò non significa che tutti i conflitti possano essere facilmente risolti attraverso una conciliazione; tuttavia, in molti casi un tentativo in questo senso può effettivamente aiutare le parti ad uscire da spiacevoli situazioni di contrasto che, principalmente, comportano una perdita economica per entrambe, oltre che una quasi garantita frattura nei reciproci rapporti commerciali.

Affrontare una lite seguendo un approccio di tipo negoziale, finalizzato alla ricerca di una soluzione consensuale, rappresenta una chance che, fino ad ora, non è stato possibile sfruttare, principalmente per l'assenza di provider di servizi di mediation.



Attualmente la situazione sta evolvendo in modo significativo. L'attività della Camera Arbitrale di Milano e il progetto dell'armonizzazione dei Servizi in seno ad una Rete nazionale di Camere di Commercio ne sono concrete dimostrazioni.

Esistono poi taluni settori nei quali è il legislatore stesso a registrare l'opportunità di un tentativo di conciliazione preliminare rispetto ad un'azione giudiziaria.

Un esempio per tutti è rappresentato dalla recente riforma del diritto societario (D.lgs. 5/2003), la quale contiene una serie di norme di incentivazione fiscale della conciliazione ed altre riguardanti la riservatezza del procedimento. Trattandosi di norma di cui si attende l'entrata in vigore (gennaio 2004), non è possibile, oggi, formulare previsioni sull'impatto concreto che essa potrà avere nei confronti della mediation in Italia. Sicuramente si tratta di un segnale di grande favore nei confronti di questo strumento.

Milano, 17 luglio 2003

Articolo pubblicato in *Consiglio Nazionale Forense – La Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie e il Ruolo dell'Avvocatura* – a cura di Guido Alpa e Remo Danovi – Giuffrè editore/2004