

■ Corso in tema di conciliazione ■

La conciliazione commerciale: regole e istruzioni per l'uso

Nella seconda puntata del corso a cura della Camera Arbitrale di Milano, l'avvio di un incontro di conciliazione. Ruolo e funzione del conciliatore. Spese di conciliazione, tempi, conclusione dell'accordo o verbale di mancata conciliazione. Vantaggi e suggerimenti pratici.

a cura di **Federica Invernizzi***

Attualmente in Italia sono pendenti oltre 5 milioni di cause civili, e si calcola che ogni anno ve ne siano un milione e mezzo in più rispetto all'anno precedente.

Accanto a questo dato, certamente non incoraggiante, si deve considerare che anche la durata media delle cause è andata – e va – progressivamente aumentando.

La necessità di rendere più efficiente il sistema della giustizia, permettendo, nel contempo, ai Tribunali e ai giudici di smaltire gli eccessivi carichi di lavoro, rende opportuno adottare ulteriori metodi di risoluzione delle controversie, che si affianchino a quelli della giustizia tradizionale, e che possano egualmente e in modo talvolta più efficace, risolvere i conflitti delle parti.

Il mondo dell'*Alternative dispute resolution*, e in particolare della conciliazione, ha trovato già ampio spazio nei Paesi di *common law* ove vi è una consolidata tendenza a risolvere i conflitti ricorrendo alla *mediation* o all'*arbitration* piuttosto che adendo le Corti.

Anche in Italia si sta sperimentando con successo, in luogo delle vie giudiziali, il ricorso alla conciliazione; questo strumento si sta infatti diffondendo non solo tra gli operatori del diritto ma anche tra i consumatori che cercano di tutelare i propri diritti evitando costi spesso insostenibili e tempi immemorabili da cui, il più delle volte, deriva la perdita di fiducia nel sistema giudiziario e una generale insoddisfazione, non solo economica, di tutte le parti coinvolte nella lite.

▼ **Il ruolo delle Camere di Commercio nelle procedure di A.d.r.**

La legge 29 dicembre 1993, n. 580, che ha attuato il riordino delle Camere di Commercio, all'art. 2, ha assegnato alle Camere, tra gli altri compiti, la gestione dei procedimenti di conciliazione e di arbitrato. Ricerche accreditate indicano le Camere di Commercio come la sede di giustizia alternativa più utilizzata.

Materie oggetto di conciliazione

Oggetto delle conciliazioni sono le controversie insorte tra consumatori e imprese o tra imprese. La conciliazione commerciale, in sostanza, si presta a risolvere ogni lite di natura economica che riguardi diritti disponibili.

* Funzionario del Servizio di conciliazione della Camera Arbitrale di Milano.

Le materie, oggetto delle controversie risolte attraverso strumenti di giustizia alternativa, riguardano per lo più il settore delle *telecomunicazioni*, quello dei *servizi*, del *commercio*, del *turismo*, seguiti da credito e assicurazioni, edilizia e appalto, artigianato e immobiliare.

Di norma, i vari enti che amministrano le conciliazioni hanno dei propri regolamenti che disciplinano i procedimenti e i costi del servizio.

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

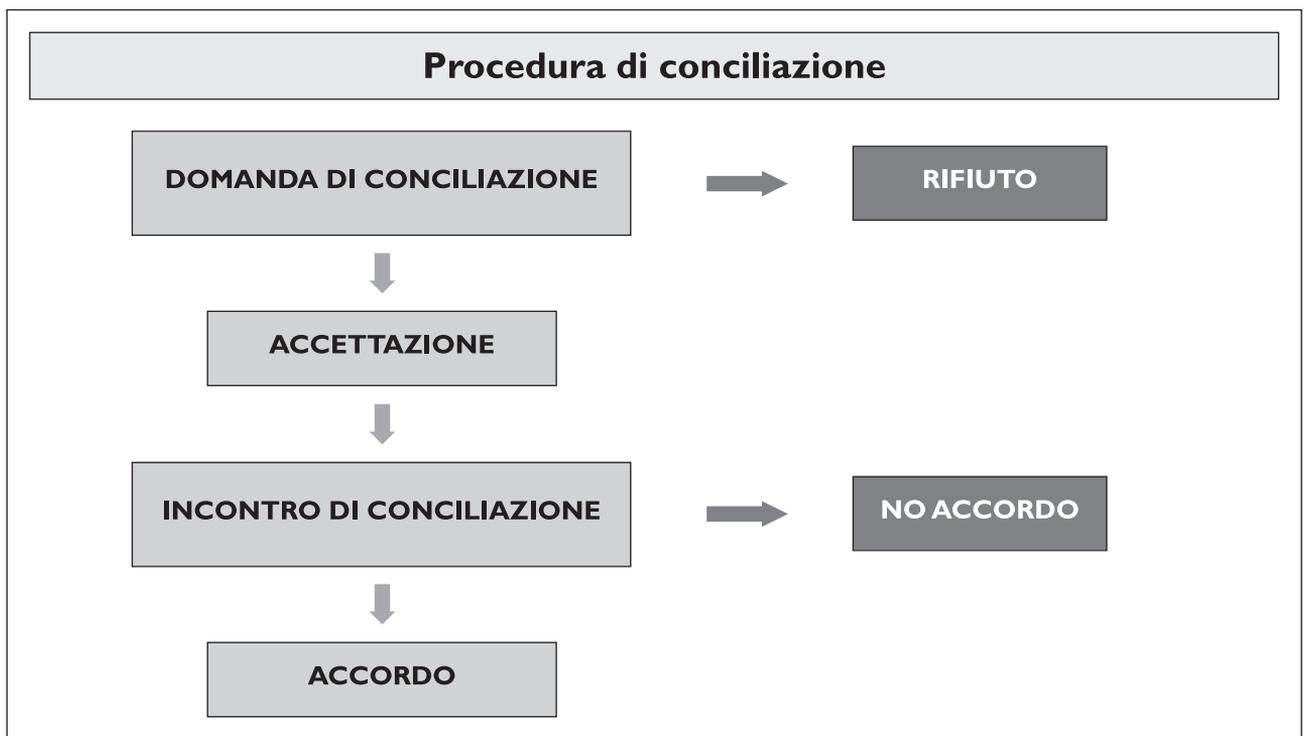
I regolamenti vogliono assicurare il rispetto del principio del contraddittorio senza, tuttavia, far venir meno la flessibilità che connota il procedimento di conciliazione e che lo rende più adatto alle esigenze delle imprese.

La composizione bonaria delle liti che si raggiunge attraverso questo strumento, non essendo soggetta a obblighi procedurali propri, invece, del sistema giudiziale, presenta caratteri di maggiore elasticità rispetto a quelli che sono propri del processo.

Flessibilità della conciliazione

La flessibilità del procedimento, ad esempio, permette alle parti di adattare le modalità di svolgimento del tentativo alle specifiche esigenze delle controversie.

Un esempio: qualora il tentativo venga proposto nei confronti di una parte impossibilitata a parteciparvi presso la sede dell'organismo preposto, potrà essere concordato che l'incontro avvenga in altra sede o secondo altra modalità (*conference call* o video conferenza). Il Servizio di conciliazione di Camera Arbitrale di Milano, già da tempo, offre un servizio di risoluzione delle controversie *on line* accanto a quello di conciliazione tradizionale.



▼ **Avvio del procedimento**

Il deposito della domanda è l'atto necessario per dare avvio al procedimento.

Deposito della domanda e diritti di segreteria

Contestualmente al deposito devono generalmente essere corrisposti i diritti di segreteria, che si calcolano a prescindere dal valore della lite.

Nel regolamento proprio dei Servizi di conciliazione delle Camere di Commercio questi diritti, pari a euro 30, non sono dovuti quando la controversia riguarda un consumatore, quando si tratta di un tentativo previsto dalla legge come obbligatorio e, infine, quando le parti presentano domanda congiunta. La domanda può essere proposta da una sola parte o congiuntamente da tutti i soggetti del conflitto. L'impiego di una clausola di conciliazione obbliga le parti a esperire il tentativo di conciliazione secondo il regolamento dell'istituzione prescelta.

La domanda, oltre all'indicazione dei recapiti delle parti, prevede generalmente una breve descrizione della controversia, il valore economico della lite, la documentazione che si ritiene utile allegare sia per permettere al conciliatore di conoscere – almeno sommariamente – prima dell'incontro con le parti, l'oggetto della controversia e sia per farne prendere visione all'altra parte che ne faccia richiesta (a meno che chi li allega non abbia espressamente manifestato la volontà di mantenerli riservati all'attenzione del solo conciliatore).

Tempi

Una volta ricevuta la domanda, la Segreteria del Servizio contatta tempestivamente l'altra parte, inviandole una comunicazione che la invita formalmente a partecipare all'incontro di conciliazione e allegando la domanda della parte istante insieme al regolamento e al modulo di adesione da compilare nel caso di accettazione del tentativo.

Trascorso un breve periodo di tempo dalla ricezione della proposta di conciliazione, se la parte invitata all'incontro non informa la Segreteria della sua decisione in merito all'invito alla conciliazione, viene contattata nuovamente dal Servizio che le fornirà ulteriori informazioni che possano aiutare a fare la scelta più appropriata.

Tale periodo di tempo, che nei regolamenti delle Camere di Commercio è di 15 giorni, non costituisce un termine perentorio scaduto il quale il procedimento dovrà intendersi certamente concluso ma un periodo ritenuto congruo per permettere di valutare l'opportunità di aderire o meno.

Si pensi, ad esempio, alle grandi imprese invitate in conciliazione che debbano interloquire tra diversi uffici (per esempio uffici commerciali o di *custode care*) al fine di reperire tutte le informazioni necessarie per decidere come gestire al meglio la controversia.

La parte B ha due possibilità: accettare o meno il tentativo.

È da aggiungere che, a volte, accade che la parte B non aderisca alla conciliazione ma faccia una proposta per transigere la controversia. In altre parole, si cerca una negoziazione direttamente con la parte senza l'intervento del terzo neutrale.

Qualora la parte B non accetti, il tentativo si conclude.

Su richiesta della parte proponente, la Segreteria può inviarle una comunicazione scritta che attesta la mancata adesione della parte B.

Se, invece, la parte invitata aderisce al tentativo di conciliazione, invia alla Segreteria il modulo di risposta equivalente all'accettazione a esperire la conciliazione.

Il funzionario del servizio nomina un conciliatore e organizza l'incontro.

▼ **La figura del conciliatore**

Il conciliatore è il terzo esperto in tecniche di gestione del conflitto, di comunicazione e di negoziazione. Secondo le norme di comportamento ispirate al codice deontologico approvato dall'U.I.A. (Unione Internazionale degli avvocati) nell'aprile del 2002 e adattate alle conciliazioni amministrative, in particolare, dalle C.C.I.A.A., il conciliatore è tenuto, tra gli altri obblighi connessi al suo ruolo, ad aggiornarsi con continuità sulle tecniche di composizione del conflitto¹.

La terzietà del conciliatore è *condicio sine qua non* di una mediazione efficace; difatti, solo una persona indipendente, imparziale e neutrale rispetto ai soggetti litiganti potrà rompere il meccanismo di accuse reciproche proprie del conflitto e far cooperare le parti per facilitarle nel raggiungimento di una soluzione dei loro problemi. L'indipendenza è l'assenza di qualsiasi legame oggettivo tra il conciliatore e le parti, l'imparzialità è l'attitudine di non favorire una parte a discapito dell'altra e, infine, la neutralità si riferisce alla posizione del conciliatore che non deve avere alcun interesse personale all'esito del procedimento. Il conciliatore che ha dei legami oggettivi o soggettivi con una delle parti o un interesse diretto nel procedimento deve rifiutare la nomina così come, nel corso dell'incontro, deve interrompere il procedimento quando si accorga di non essere più imparziale o neutrale verso le parti.

Formazione del conciliatore

I conciliatori delle Camere di Commercio sono formati sulla base di standard definiti dall'Unione Italiana delle Camere di Commercio.

Ciascuna Camera di Commercio può nominare anche conciliatori inseriti nella lista di un'altra Camera.

Organismi privati che gestiscono altresì tentativi di conciliazione propongono corsi formativi di base e anche avanzati per conciliatori.

Il funzionario fissa l'incontro il giorno e l'ora concordate con le parti. La durata media di tutto il procedimento è di 40 giorni.

▼ **L'incontro di conciliazione**

Diversamente da ciò che spesso accade nelle aule dei Tribunali, ove i tempi incalzanti dettati dalle numerose udienze, che si susseguono anche in poche ore, rendono possibile dedicare troppo poco tempo alle parti, la conciliazione presenta un altro vantaggio: il fatto che in essa trovano cittadinanza proprio l'ascolto e la considerazione del disagio che ciascuna parte ha vissuto e si trova a vivere nel permanere del conflitto. Il conciliatore, infatti, per facilitare i litiganti a trovare l'accordo deve portare alla luce tutti i motivi di conflitto compresi quelli latenti.

E tutto ciò accade nella più totale riservatezza. Nulla di ciò che è oggetto dell'incontro nel quale le parti si impegnano a costruire l'accordo, infatti, può essere divulgato all'esterno. Le parti si impegnano alla riservatezza sin dall'accettazione del regolamento di conciliazione dell'organismo cui si rivolgono al momento del deposito della domanda e dell'adesione al tentativo e, successivamente, all'atto della sottoscrizione del verbale e/o dell'accordo di conciliazione. Oltre alle parti anche il conciliatore e qualsiasi uditore prenda parte all'incontro si obbligano al rispetto della segretezza. Al conciliatore, inoltre, è precluso svolgere tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro.

¹ L'approfondimento di tali tecniche è stato affrontato nell'articolo pubblicato nella puntata precedente: cfr. GÉRMAIN, «Tecniche di conciliazione: conflitto, comunicazione e negoziazione», in questa Rivista, n. 4/2009, 120.

Spese di conciliazione

Prima dell'incontro, ciascuna parte deve corrispondere le spese di conciliazione.

Le spese di conciliazione verranno sostenute dalle parti unicamente se il tentativo di conciliazione verrà esperito. In caso di mancata adesione, dunque, non sono dovute spese di conciliazione. Per dare un ordine di grandezza, nel regolamento Unioncamere, una controversia il cui valore non supera euro 1.000 costa a ciascuna delle parti euro 40 a prescindere dalla durata e, addirittura, dal numero di incontri che si renderanno necessari.

Modalità di svolgimento dell'incontro

Il funzionario deve preoccuparsi che le parti presenti all'incontro si trovino in posizione di parità, che abbiano eguali poteri al fine di evitare che la negoziazione possa venire pregiudicata da chi non può decidere o ha poteri che gli consentano di accordarsi a condizioni già predefinite. All'incontro partecipano le parti che possono essere assistite dai loro avvocati, il conciliatore e un funzionario dell'ente di conciliazione. Possono presenziare anche i referenti esterni ovvero coloro i quali hanno un interesse anche indiretto alla controversia oggetto del tentativo e la cui presenza è richiesta dalle parti.

Il ruolo dell'avvocato

L'avvocato ha un proprio ruolo di non poca rilevanza sia nel momento del sorgere della lite che coinvolge il suo cliente e sia, successivamente, durante l'incontro di conciliazione.

A lite insorta, è auspicabile che l'avvocato valuti preliminarmente insieme al suo cliente l'opportunità di percorrere la strada della conciliazione, come già detto, spesso meno ripida e incerta di quella del giudizio.

I vantaggi che derivano dal raggiungimento di un accordo in sede conciliativa, infatti, sono un notevole risparmio di tempo e di denaro, la consapevolezza di aver raggiunto un accordo voluto e condiviso e, soprattutto, un cliente maggiormente soddisfatto.

Di contro, nel caso in cui non si riuscisse a trovare l'accordo in conciliazione, sarà sempre possibile promuovere un giudizio dinanzi alle Autorità competenti.

Durante l'incontro, poi, l'avvocato agevola la negoziazione aiutando il proprio assistito a fare proposte e a valutare le controproposte dell'altra parte e via discorrendo fino a quando non ven-

Spese di conciliazione previste dal Regolamento Unioncamere

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

ga individuata la soluzione soddisfacente per tutti; in altre parole, si adopera per rendere più efficace la trattativa che si svolge sotto la direzione vigile e attenta del conciliatore. Infine, agli avvocati delle parti sarà demandata la stesura dell'accordo in termini giuridico-economici.

La figura del conciliatore

All'inizio della seduta, il conciliatore si presenta e spiega il suo ruolo e la sua funzione nell'ambito del procedimento.

Egli, come noto, non è un giudice né un arbitro e, conseguentemente, non ha poteri decisorii. È opportuno che le parti vengano edotte di ciò sin dall'inizio.

Successivamente ribadisce alle stesse che, trattandosi di procedura volontaria, le parti che non si ritengano soddisfatte dalla soluzione trovata o che si accorgano di preferire – in quanto più consona alla vicenda che le riguarda – una pronuncia giudiziale o un arbitrato, se oggetto di specifica clausola, hanno facoltà di interromperla. Ed è proprio questa libertà, che connota la conciliazione, a permettere alle parti di disporsi a discutere e ridiscutere con la serenità di poter determinare la definizione del loro conflitto solo se per loro soddisfacente.

Il conciliatore, preliminarmente all'incontro ovvero al momento dell'accettazione dell'incarico, si impegna alla riservatezza, all'indipendenza e imparzialità e neutralità rispetto alle parti. Quindi, qualora nell'ambito dell'incontro il mediatore perdesse una di queste caratteristiche, deve immediatamente porvi fine e comunicarlo alla segreteria che provvederà alla nomina di un altro conciliatore affinché prosegua il tentativo.

Durante l'incontro, il conciliatore dapprima ascolta le parti congiuntamente invitandole a esporre alternativamente i fatti dall'inizio dei loro rapporti e sino al conflitto. Il conciliatore modera la discussione e, nel frattempo, comincia a esplorare i differenti punti di vista e percezioni che ciascun soggetto ha del conflitto nel quale è coinvolto.

In un secondo momento, il conciliatore potrà anche chiedere alle parti di ascoltarle separatamente. Nell'ambito di queste sessioni, ciascuna delle parti si sentirà ancor più libera di manifestare il proprio disagio e, a volte, anche il risentimento che la vicenda conflittuale ha creato. Difatti, il conciliatore non potrà trasmettere le notizie ricevute senza il consenso della parte sentita. Laddove non fosse autorizzato a riferire quanto appreso, egli non comunicherà i dati acquisiti ma se ne servirà per guidare le parti nel percorso di negoziazione.

Se il conciliatore lo riterrà opportuno, si susseguiranno sessioni congiunte e sessioni separate fin quando non sarà raggiunto l'accordo.

▼ **L'accordo**

L'accordo è il frutto della volontà delle parti. È un contratto che viene sottoscritto dalle sole parti e che, come tale, ha effetto di legge tra le stesse.

Generalmente viene anche redatto un separato verbale che attesta l'esperimento, tra le parti e alla presenza del conciliatore designato, del tentativo di conciliazione presso l'ente che lo ha amministrato.

Le parti concludono l'incontro con una stretta di mano e la soddisfazione di aver risolto il loro problema con buon senso dopo averlo affrontato *step by step* sotto la guida del terzo che ha facilitato la negoziazione.

Ove, invece, le parti non riescano a raggiungere l'accordo, di regola, la Segreteria redige solo il verbale che attesta che tra le parti A e B è stato esperito senza successo un tentativo di conciliazione.

liazione, alla presenza del conciliatore designato dall'ente presso cui si è svolta la conciliazione. Si consideri, inoltre, che la flessibilità del procedimento dà il vantaggio non trascurabile di ridisegnare i propri rapporti anche *ab origine* con effetto novativo se le parti manifestano tale volontà consensualmente.

Nella conciliazione non c'è il principio della corrispondenza tra il chiesto e il pronunciato e, conseguentemente, l'oggetto della domanda può essere liberamente modificato al fine di facilitare il raggiungimento dell'accordo.

Nel caso di una lite tra consumatore e impresa che abbia ingenerato inizialmente malcontento del cliente, non è forse meglio per l'impresa che il cliente sia soddisfatto per essere stato ascoltato nel proprio reclamo? Risolvendo il problema del cliente, l'impresa ne guadagna la sua fiducia e con ogni probabilità ne ottiene anche una buona pubblicità tra gli altri consumatori.

A conclusione di questa breve disamina sul procedimento di conciliazione, un caso pratico.

▼ **Incontro di conciliazione: esempio pratico**

Tizio, liquidatore della Alfa s.r.l. in liquidazione, viene dimesso dall'incarico e al suo posto viene nominato Caio. Caio, continuando la liquidazione, si accorge che numerosi esborsi della società non hanno giustificativi e cerca di mettersi subito in contatto con Tizio per avere chiarimenti in merito. Non riuscendo in alcun modo a contattare Tizio e ritenendo che vi sarebbero i presupposti giuridici per un'azione di responsabilità nei confronti dell'ex liquidatore, Caio decide di rivolgersi a un organismo di conciliazione. Alfa s.r.l. in liquidazione compila il modulo di domanda e lo consegna alla segreteria del Servizio che, nello stesso giorno, comunica a Tizio l'invito a esperire il tentativo di conciliazione proposto nei suoi confronti da Alfa s.r.l. in liquidazione. Tizio, contattato dalla segreteria e ricevute le informazioni richieste relative allo svolgimento della procedura, inoltra il modulo di risposta alla conciliazione equivalente all'accettazione alla procedura. Le parti si trovano all'incontro di fronte al conciliatore Sempronio. Sempronio, dapprima, ribadisce di non essere un giudice né un arbitro e quindi di non aver poteri decisori. Dopodiché il conciliatore spiega alle parti come si svolgerà l'incontro ovvero che le stesse si troveranno faccia a faccia a ripercorrere le vicende che le hanno portate al conflitto in seduta congiunta e che, accanto alla seduta congiunta, ci potranno essere delle sedute separate nelle quali le parti verranno ascoltate separatamente. Il conciliatore ricorda a tutti l'obbligo di riservatezza e fa presente di essere tenuto a una doppia confidenzialità: sia relativa a quanto appreso in sessione congiunta sia a quanto appreso nelle sessioni separate. Da ultimo, Sempronio ribadisce che la procedura è volontaria.

Inizia la sessione congiunta, Caio espone i fatti, Tizio li espone a sua volta. Caio chiede immediatamente il rimborso delle spese non giustificate e per le quali tutt'ora risulta un ammanco nel bilancio. Tizio, ex liquidatore della società, fa presente che il suo incarico era stato svolto secondo diligenza e che c'erano stati degli ulteriori motivi e condizionamenti che lo avevano determinato ad affrontare le spese di cui si chiede giustificazione. Il conciliatore propone di ascoltare le parti separatamente. Nel corso di questi incontri, il conciliatore Sempronio viene informato da Tizio di aver ricevuto numerose pressioni per liquidare la società entro poco tempo, che lo avevano costretto a sostenere considerevoli spese per esempio la necessità di siglare in tempi brevi l'accordo con i sindacati per la procedura di licenziamento dei lavoratori. Caio informa il conciliatore che, in realtà, prima che a Tizio venisse revocato l'incarico, gli erano state inviate dalla società diverse diffide a dimostrazione che Alfa s.r.l. in liquidazione nutriva forti dubbi su come Tizio stava procedendo alla liquidazione. L'incontro si sussegue tra sessioni separate e sessioni congiunte e, dopo diverse ore, le parti pervengono a una soluzione condivisa e redigono un accordo nel quale prevedono l'impegno dell'ex liquidatore Tizio a corrispondere, senza nulla riconoscere e a puro titolo transattivo, una somma forfettaria alla Alfa s.r.l. in liquidazione.