



I FOCUS DI UNIONcamere

## ARBITRATO E CONCILIAZIONE

<b>INTRODUZIONE</b>	
di CARLO SANGALLI Presidente dell'Unioncamere	3
<b>CAPITOLO 1</b> PREMESSA	5
<b>CAPITOLO 2</b> LE LEGGI SULLA CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO	7
<b>CAPITOLO 3</b> IL SISTEMA EUROPEO DI CONCILIAZIONE: LA FORMAZIONE EUROPEA E LA CONCILIAZIONE ON-LINE	10
<b>CAPITOLO 4</b> LA CONCILIAZIONE GESTITA DALLE CAMERE DI COMMERCIO: ASPETTI ORGANIZZATIVI E VANTAGGI	13
<b>CAPITOLO 5</b> LA CONCILIAZIONE CAMERALE DI FRONTE AI NUOVI SCENARI	16
<b>CAPITOLO 6</b> LA RETE CONCILIATIVA	18
<b>CAPITOLO 7</b> UN NUOVO MODELLO OPERATIVO PER LA CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO: IL REGOLAMENTO UNICO	20
<b>CAPITOLO 8</b> L'ARBITRATO AMMINISTRATO DALLE CAMERE DI COMMERCIO	23
<b>CAPITOLO 9</b> LE GARANZIE DELL'ARBITRATO AMMINISTRATO	26
<b>CAPITOLO 10</b> LA RETE ARBITRALE	28
<b>ALLEGATI</b>	
1. REGOLE PER LA CONCILIAZIONE	31
2. TARIFFE	33
3. NORME DI COMPORTAMENTO PER I CONCILIATORI	34
4. RESPONSABILI UFFICIO DI CONCILIAZIONE E CAMERA ARBITRALE	35

## INTRODUZIONE

*di Carlo Sangalli*  
*Presidente dell'Unioncamere*

Questo Rapporto costituisce il "rendiconto" delle attività realizzate annualmente dal sistema delle Camere di Commercio, al servizio delle imprese e dello sviluppo economico locale. Offre uno sguardo d'insieme sulle strutture camerali e sulle loro iniziative, accompagnato da specifici focus di approfondimento.

Dal Rapporto emerge chiaramente che l'attività delle Camere e delle loro reti, associative e strumentali, è saldamente legata alle esigenze/domande dei sistemi produttivi nei diversi territori del paese, da un lato; dall'altro, il sistema ha una coesione amministrativa persino superiore a quella che caratterizza amministrazioni ed enti nazionali, con una forte spinta dell'innovazione tecnologica e organizzativa.

La riforma delle competenze, dei livelli e delle forme di governo locale, ci richiede infatti di coniugare decentramento e semplificazione, efficienza e coordinamento.

Il coinvolgimento nei Consigli e nelle Giunte dei rappresentanti delle imprese, dei lavoratori e dei consumatori valorizza la dimensione istituzionale delle Camere, nella costruzione di una nuova democrazia economica. Per questo fondamentale obiettivo di modernizzazione del paese, il sistema può offrire un contributo importante per sciogliere alcuni nodi, divenuti ormai patrimonio comune:

- un disegno di decentramento e federalismo partecipato e competitivo, che dia più spazio alle imprese e ai cittadini;
- un modello più avanzato di espletamento delle funzioni amministrative, in vista di una diffusione più rapida dell'E-government;
- un investimento massiccio sulle nuove generazioni, in termini di occupazione, ricerca, formazione e innovazione diffusa;
- un modello di sviluppo basato sulla qualità, che valorizzi la vera ricchezza del nostro paese: la creatività delle piccole e medie imprese, il valore aggiunto del "Made in Italy", i fattori reali di competitività, il miglioramento della qualità della vita;
- la sfida della concorrenza globale, che si affronta non solo con soggetti, ma anche con sistemi territoriali più forti;
- la flessibilità, intesa anche come capacità di adattare i tempi delle istituzioni a quelli dell'economia e della società;

■ l'organizzazione a rete, che peraltro porta nel locale la dimensione europea ed internazionale.

La novità forse più importante dell'ultimo anno è che ormai il Governo e il Parlamento riconoscono apertamente la fondatezza di questi obiettivi, assieme al contributo che un più incisivo ruolo istituzionale delle Camere di Commercio può offrire alla riforma dell'ordinamento e dell'amministrazione.

Pensiamo, ad esempio, al disegno di legge costituzionale presentato di recente dal Governo, alla riforma della scuola, agli accordi siglati dal sistema con i Ministeri delle Attività produttive, delle Politiche agricole, ecc., ai disegni di inserimento nel riordino degli enti nazionali di ricerca e nella revisione della politica commerciale con l'estero.

Oggi, rendere le pubbliche amministrazioni meno costose e più efficaci significa soprattutto investire nell'innovazione. Le nuove tecnologie hanno infatti cambiato il nostro modo di essere, imprenditori, cittadini, amministratori, dirigenti e dipendenti.

Come Presidenti delle Camere di Commercio, in particolare, vogliamo trasformarle in vere e proprie "piattaforme informatizzate" a piena disposizione delle imprese del territorio. Il Rapporto di quest'anno evidenzia come tale obiettivo sia ormai realmente a portata di mano.

In questo quadro, anche l'Unioncamere ha conseguito risultati importanti per sostenere le scelte strategiche e operative delle Camere, proprio grazie agli investimenti nella rete delle partecipazioni e infrastrutture sul territorio e anche nell'informazione e nella comunicazione.

Non pensiamo solo alla ricerca economica e all'informazione per l'opinione pubblica, ma anche alle iniziative su Internet; queste ultime, di fatto, superano l'esigenza di diffondere le conoscenze specifiche sul nostro sistema, investendo l'area dei servizi avanzati di rilevazione e controllo, l'assistenza e la consulenza diretta alle Camere, alle Unioni regionali e alle Aziende speciali e la gestione in rete di procedure e servizi complessi.

Questa mi sembra la migliore testimonianza del fatto che i veri "modernizzatori delle istituzioni", in fondo, sono le stesse persone che ci lavorano dentro.

PREMESSA

I

a

Il problema principale della giustizia in Italia, così come avvertito sia nel mondo politico che nella società civile, è quello della eccessiva lunghezza dei procedimenti civili: questo dato comporta, quale logica conseguenza, che si sia diffuso un senso di incertezza del diritto, avvertito tanto in ambito nazionale che internazionale (basti pensare agli innumerevoli richiami che l'Unione Europea ha mosso all'indirizzo del nostro Paese).

Questa situazione patologica dell'amministrazione della giustizia civile italiana è conseguenza di una molteplicità di fattori strettamente correlati, quali:

- la sovente troppo disinvolta propensione all'instaurazione di giudizi ordinari per il riconoscimento dei propri diritti;
- la sensazione di farraginosità della vigente disciplina processuale (sebbene la riforma introdotta con la legge n. 353/1990 abbia cercato di improntarne l'attività secondo criteri di oralità, concentrazione ed immediatezza);
- l'ingente mole di materiale che in ogni processo viene ad accumularsi, costituita da sempre più numerosi e corposi atti difensivi, dalle risultanze probatorie, dalle perizie tecniche e da una sterminata serie di documenti;
- le manovre dilatorie, ancora oggi ben possibili e di fatto largamente utilizzate;
- la cronica carenza di strutture;
- la ancora limitata familiarità con la informatizzazione della gestione del contenzioso civile;
- l'ingente arretrato che ingolfa le vie giudiziarie.

Una simile distonia di fondo, tra la domanda di una giustizia efficiente ed efficace ed una offerta di giustizia che a volte non risponde a tali requisiti, è avvertita maggiormente qualora si rivolga l'attenzione alla categoria delle imprese produttrici di beni o fornitrici di

servizi ed a quella dei consumatori e degli utenti.

Per l'impresa produttrice del bene o prestatrice del servizio può divenire insostenibile l'onere economico e di personale addetto per far fronte ad una miriade di controversie trascinate per anni nei vari uffici giudiziari; per il consumatore del bene o l'utente del servizio può risultare diseconomico introdurre un'azione ordinaria nel bilancio tra i costi certi e gli incerti benefici futuri, in rapporto alla modesta entità economica del valore della lite. Questa perplessità è maggiormente aggravata dall'ulteriore impegno per il cittadino medio di dover mettere in essere una attività precontenziosa di ricerca del difensore e di assunzione della necessaria consulenza tecnico-legale che richiede, comunque, un attento momento di ponderazione, una notevole spendita di tempo e di denaro.

Una delle strade maestre che sono state individuate per dare un contributo alla soluzione di questi problemi è la disciplina e la valorizzazione dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie (con particolare riferimento a quelle di natura stragiudiziale) nel quadro di un più generale disegno di riordino della giustizia civile.

Tra questi strumenti assume un'importanza fondamentale quello della conciliazione, che – per struttura, tempi e costi – appare come un istituto particolarmente agile e flessibile, che ben si adatta alle esigenze di speditezza che tanto le imprese quanto i consumatori avvertono sempre più.

Di tutti questi elementi sembra aver tenuto conto anche l'attuale Governo che ha mostrato una sensibilità particolare per questi strumenti di composizione delle liti e, in diverse occasioni, ha individuato la conciliazione quale mezzo per contribuire alla soluzione dei problemi della giustizia civile.

LE LEGGI SULLA CONCILIAZIONE  
DELLE CAMERE DI COMMERCIO

2a

Il contesto legislativo offre già alcuni ambiti ben determinati nei quali poter esperire la conciliazione e all'interno di questi ambiti le Camere di Commercio sono già state individuate come sede privilegiata per la risoluzione delle controversie tra imprese, ovvero tra imprese e consumatori.

La legge che ha rappresentato una vera e propria svolta è stata, naturalmente, la legge n. 580/1993, la quale ha inserito a pieno diritto le Camere di Commercio all'interno del circuito della giustizia, sottolineando così il loro ruolo principe di regolazione del mercato, anche grazie alla nuova struttura che ad esse veniva data.

Successivamente a tale legge, sono state numerose le norme che hanno riconosciuto alle Camere questo ruolo, affidando ad esse le relative funzioni.

#### LA LEGISLAZIONE ITALIANA

- a) **l'art. 1469 sexies c.c. (così come inserito dalla legge comunitaria per il 1993)** affida alle Camere di Commercio la competenza in materia di azione inibitoria di clausole abusive inserite in contratti conclusi con i consumatori;
- b) **la legge istitutiva dell'Autorità per i servizi di pubblica utilità (L. n. 481/95)** individua le Camere come possibili soggetti competenti in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e gestori dei servizi (arbitrato e conciliazione);
- c) **la legge in materia di subfornitura nelle attività produttive (L. n. 192/98)** prevede, all'art. 10, l'esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione relativamente ai contratti di subfornitura presso le Camere di Commercio; inoltre, nel caso in cui tale tentativo dia esito negativo, prevede la possibilità di rimettere la controversia ad una commissione arbitrale

istituita sempre presso le Camere di Commercio ;

- d) **la legge di disciplina dei diritti di consumatori ed utenti (L. n. 281/98)** stabilisce all'art. 3, comma II, che le associazioni dei consumatori e degli utenti possono attivare, prima di adire le vie giudiziarie, la procedura di conciliazione dinanzi alle Camere di Commercio;
- e) **la legge di riforma della legislazione nazionale del turismo (L. n. 135/2001)** individua, all'art. 4 comma III, le Camere di Commercio (singolarmente o in forma associata) quali commissioni arbitrali e conciliative delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori ed utenti inerenti alla fornitura di servizi turistici;
- f) **la riforma del diritto societario (D.Lgs n. 5/2003)** riconosce alle Camere di Commercio l'iscrizione automatica nell'istituendo Registro nazionale del Ministero della Giustizia, al quale devono accreditarsi tutti gli organismi (pubblici e privati) che garantiscono serietà ed efficienza per gestire le conciliazioni societarie disciplinate dagli artt. 38 ss.

Alla luce di un quadro normativo come quello ora delineato è innegabile, dunque, che il legislatore abbia riconosciuto alle Camere di Commercio un ruolo di terzietà rispetto ai soggetti protagonisti del mercato, attribuendo ad esse una chiara e netta funzione di regolazione di questo, proprio grazie al ricorso a forme di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Forte del riconoscimento legislativo il sistema camerale si è impegnato, sotto l'egida dell'Unioncamere, in un grande lavoro che non si è limitato alla pur essenziale organizzazione per l'istituzione dei servizi di conciliazione, ma si è esteso sino alla formazione dei conciliatori e dei funzionari, che ha dato

– ad oggi – risultati estremamente positivi ed incoraggianti.

La procedura di conciliazione camerale vanta una grande flessibilità, che si conforma alle esigenze delle parti, in cui il conciliatore (imparziale rispetto alla controversia) mette in campo un'opera di mediazione che favorisce le parti al raggiungimento di un accordo (c.d. conciliazione facilitativa).

Tale procedura, così come articolata e maturata nel corso degli anni, è in piena rispondenza con i parametri che l'Unione Europea ha richiesto a tutti gli enti che si occupano di gestire le procedure di risoluzione alternativa delle controversie in cui sia coinvolto un consumatore.

#### LA LEGISLAZIONE EUROPEA

**La Raccomandazione della Commissione del 30 marzo 1998 (98/257/CE)** "riguardante i principi applicabili agli organismi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo" prevede che "tutti gli organismi esistenti o che saranno creati in futuro e che avranno come competenza la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo rispettino i seguenti principi": indipendenza; trasparenza; contraddittorio; efficacia; legalità; libertà; rappresentanza .

**La Raccomandazione della Commissione del 4 aprile 2001 (2001/310/CE)** "sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione delle controversie in materia di consumo", richiede (in conformità con la Raccomandazione del 1998) il rispetto dei seguenti principi: imparzialità; trasparenza; efficacia; equità.

Essa poi chiarisce che tali principi si applicano agli organismi che si adoperano per risolvere una controversia in materia di consumo, facendo incontrare le parti per convincerle ad arrivare una soluzione di comune accordo.

La Conferenza di Lisbona del 5 e 6 maggio 2000 organizzata dall'Unione Europea ha lanciato la costituzione di una *Rete europea per la soluzione extragiudiziale* dei conflitti relativi ai consumatori (European Extra-Judicial Network – “EEJ-NET”). L'obiettivo di “EEJ-NET” è quello di permettere ai cittadini ed alle imprese di indirizzarsi ad un unico punto di contatto nel proprio Stato membro per ottenere informazioni circa i sistemi nazionali di soluzione extragiudiziale delle controversie transfrontaliere, ed avere a disposizione meccanismi di accesso rapido.

Tali indicazioni sono state riprese nella Risoluzione del Consiglio Europeo del 25 maggio 2000 “relativa ad una rete comunitaria di organi nazionali per la soluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo”, la quale ha invitato gli Stati membri a:

- incoraggiare le attività degli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materie di consumo, anche con riferimento alle transazioni transfrontaliere;
- creare un punto centrale (“**centro di compensazione**”) incaricato di fornire informazioni, orientamenti, sostegno pratico e assistenza ai consumatori per facilitare l'accesso agli organi o ai sistemi extragiudiziali competenti a livello nazionale ed ai punti di contatto situati in altri Stati membri.

Anche la **Direttiva comunitaria in materia di commercio elettronico (2000/31/CE)** ha previsto l'incoraggiamento delle forme di composizione extragiudiziale delle controversie anche attraverso l'utilizzo delle vie elettroniche più adeguate.

L'atteggiamento dell'Unione Europea, rispetto ai servizi di risoluzione alternativa delle controversie – quali strumenti di primaria importanza in un contesto di crescen-

ti difficoltà per la giustizia ordinaria nella gestione dei conflitti commerciali “tradizionali” e in prospettiva di quelli legati alle transazioni via commercio elettronico – è alla base delle iniziative, avviate dall'Unioncamere, di sviluppo dei servizi extragiudiziali di risoluzione delle controversie sia tradizionali che innovativi come quelli on-line.

**Il Libro Verde della Commissione delle Comunità europee del 19 aprile 2002** “*Relativo ai modi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale*” che, ancora una volta, passa in rassegna i vari metodi ADR (Alternative Dispute Resolution) ed individua le caratteristiche fondamentali degli organismi deputati a tali servizi.

Le Camere di Commercio, dunque, hanno potuto strutturare, nel corso degli anni, un servizio di conciliazione che si pone lungo la scia delle indicazioni “raccomandate” in sede comunitaria: ciò imprime alla conciliazione camerale un ulteriore marchio DOC. Attraverso il Libro Verde sulle ADR è stata avviata una consultazione pubblica, a livello europeo, su alcuni principi applicabili alle ADR tra i quali:

- la non obbligatorietà della conciliazione;
- l'efficacia vincolante della clausola;
- l'interruzione dei termini di prescrizione e di decadenza;
- la riservatezza;
- l'efficacia del verbale di conciliazione;
- la posizione giuridica, il riconoscimento e la responsabilità dei conciliatori.

IL SISTEMA EUROPEO  
DI CONCILIAZIONE:  
LA FORMAZIONE EUROPEA  
E LA CONCILIAZIONE ON-LINE

3a

Il progetto per la realizzazione di un programma specializzato di formazione per conciliatori europei, ideato da Unioncamere, ha visto la partecipazione attiva del Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP), del Brussels Business Mediation Centre (BBMC) e della Camera di Commercio danese (DDH), ed ha fornito ad un gruppo di 50 conciliatori conoscenze specialistiche avanzate, grazie al contributo di due conciliatori e docenti di tecniche di conciliazione statunitensi.

In attuazione del progetto, approvato alla Commissione europea, nel corso del 1999 sono state organizzate alcune iniziative territoriali, di sensibilizzazione, analisi e approfondimento delle esperienze in materia di risoluzione alternativa delle controversie, organizzate rispettivamente dalla Camera di Commercio danese, dal Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris, dal Brussels Business Mediation Centre.

A conclusione di questo percorso, sono stati organizzati a Roma un corso di formazione avanzato per conciliatori europei ed un seminario di approfondimento.

L'iniziativa ha voluto sponsorizzare il modello di conciliazione ispirato alla extra-giudiziarità, per soddisfare i reali interessi delle parti. Le Camere di Commercio riaffermando la loro missione più antica ed autentica si sono candidate dunque a contribuire alla "serenità" degli operatori commerciali e dei consumatori. È per questo che è stato proposto il modello di "mediation" statunitense, sul quale si sono confrontati i conciliatori del Belgio, della Danimarca, della Francia e dell'Italia. Per offrire la possibilità di

andare oltre il quadro giuridico dei diritti e dei doveri, per permettere ai "litiganti", grazie all'intervento sensibile ed attento del conciliatore, di uscire vincenti, insieme, dalla controversia.

I risultati più che positivi di questa iniziativa di formazione europea, realizzata nell'ambito del Programma Grotius del 1999, hanno portato l'Unioncamere ed alcuni dei Paesi già partner dell'iniziativa del '99 a progettare una nuova iniziativa sul Programma Grotius relativo al 2000. Al progetto, presentato dal Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris hanno partecipato oltre all'Unioncamere il Brussels Business Mediation Centre del Belgio e il Neanderlands Mediat on Insituut dell'Olanda.

Attraverso questo progetto, denominato "Project Marc", sono stati realizzati i seguenti obiettivi:

- la ricognizione e l'analisi nei quindici Stati membri dell'Unione Europea della situazione legislativa e delle esperienze avviate in materia di conciliazione e di mediazione;
- è stata elaborata, sulla base dei risultati della ricerca legislativa, una proposta di Raccomandazione in cui sono stati "armonizzati" i principi fondamentali della conciliazione che sono stati ripresi nel "Libro Verde sui metodi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale" presentato dalla Commissione europea il 19 aprile u.s.
- è stata organizzata una iniziativa di informazione e di sensibilizzazione rispetto alle tematiche della giustizia alternativa cui hanno partecipato gli Ordini professionali, i Magistrati ed i funzionari dei sistemi camerati europei.

IL SISTEMA EUROPEO  
DI CONCILIAZIONE:  
LA FORMAZIONE EUROPEA  
E LA CONCILIAZIONE  
ON-LINE

IL PROGETTO  
"ON-LINE CONFIDENCE"

L'iniziativa europea più rilevante è stata quella che ha portato alla presentazione – nel luglio del 2000 – sul programma comunitario TEN-TELECOM di un progetto finalizzato alla creazione di un sistema di conciliazione da erogare attraverso l'uso di internet denominato "On-Line Confidence". Il progetto è stato presentato da Eurochambres, gli altri partners sono: Unioncamere; Deutscher Industrie – und Handelstag (DIHT); InfoCamere; Fédération des Chambres de Commerce et d'Industrie de Belgique (FCCIB); Stockholms HandelsKammare (Stockholm); Consejo Superior de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de España (COMSEJO); Consorzio Pisa Ricerche (CPR).

Il progetto "On-line Confidence", approvato dall'Unione Europea il 28 dicembre 2000, si è concluso il 31 ottobre 2001 e sono stati raggiunti i seguenti obiettivi:

- realizzazione e diffusione di un sistema di conciliazione on-line di livello

europeo per promuovere la fiducia nell'acquisto di beni e servizi;

- realizzazione di strumenti telematici a supporto della conciliazione on-line e dei servizi conciliativi tradizionali;
- diffusione di un marchio ("Trust Mark") per le imprese che aderiscono al servizio: attraverso il servizio on-line si intende infondere fiducia ai consumatori assicurando che la contrattazione avvenga con una impresa che aderisce ad un sistema che impone determinate regole comportamentali;
- rafforzamento del ruolo delle Camere di Commercio nell'e-commerce.

Si sta continuando nel lavoro di diffusio-

ne del sistema di conciliazione on-line di livello europeo al fine di favorire il processo di fidelizzazione degli operatori rispetto all'utilizzo del commercio elettronico.

Gli strumenti di conciliazione on-line potranno essere utilizzati anche come "supporto" della conciliazione tradizionale delle Camere di Commercio.

#### LE INIZIATIVE DELLA COMMISSIONE UE SUCCESSIVE AL LIBRO VERDE

Dopo la pubblicazione del Libro Verde sulle ADR, la Commissione ha costituito un Gruppo di Lavoro al quale è stato affi-

dato informalmente il compito di elaborare un codice deontologico per i conciliatori europei.

Questa è la prima delle varie iniziative che la Commissione intende portare avanti in materia di conciliazione, cui faranno seguito altre importanti attività sollecitate dai vari organismi degli Stati Membri. Per l'Italia un contributo decisivo è stato dato dal sistema camerale che dapprima ha elaborato un importante documento di risposta al Libro Verde e che, oggi, fa parte, con una qualificata rappresentanza, del Gruppo di Lavoro che sta appunto elaborando a Bruxelles le nuove linee di lavoro sulla conciliazione in Europa.

LA CONCILIAZIONE  
GESTITA DALLE CAMERE DI COMMERCIO:  
ASPETTI ORGANIZZATIVI E VANTAGGI



Il sistema camerale, pur nella differenziazione organizzativa che fino ad ora ha contraddistinto i servizi di conciliazione, opera secondo un approccio metodologico comune, che si basa sul modello di conciliazione ispirato alla "facilitative mediation" anglosassone.

Tale impostazione consente di offrire alle parti (siano esse imprese o consumatori) uno strumento di giustizia alternativa in cui il terzo neutrale deve essere presente all'incontro con le parti (in questo distinguendosi da altri meccanismi di composizione amichevole delle controversie). Il compito del conciliatore è quello di aiutare le parti a negoziare un accordo positivo. Nello svolgere tale incarico, egli ha un'ampia libertà d'azione e può impostare l'andamento dell'incontro secondo la metodologia che riterrà più adatta al caso specifico.

Il servizio di conciliazione si connota per l'informalità, la rapidità dei tempi, la riservatezza e, infine, per i costi contenuti. Agli utenti del servizio di conciliazione (nella maggior parte delle Camere di Commercio identificato come Sportello di Conciliazione) il funzionario preposto offre una serie di indicazioni pratiche per illustrare il funzionamento del tentativo di conciliazione, i vantaggi del suo utilizzo e le modalità con cui il procedimento si svolge. La parte interessata può depositare una domanda in cui, riassunti i motivi delle proprie lamentele, chiede di tentare una conciliazione. Al momento del deposito la parte dichiara di conoscere le condizioni di offerta del servizio, che già sono state illustrate verbalmente, riassunte in un testo (denominato, a seconda dei casi, come "Linee guida" o "Regolamento"). Il funzionario informa la controparte, attraverso una comunicazione scritta, seguita

da un contatto telefonico, dell'avvenuto deposito.

Non c'è alcun obbligo di accettare tale invito; anche per questo motivo è necessario che il funzionario illustri, nel modo più neutrale, lo scopo della richiesta di conciliazione e i possibili risultati positivi che potrebbero derivare da un incontro. Se la controparte rifiuta, il funzionario invia una comunicazione in tal senso a colui che ha depositato la domanda e questi sarà libero di decidere quali passi compiere, restando intatto il suo diritto a tutelare i propri interessi, eventualmente anche in sede giudiziale.

Ove vi sia la decisione di percorrere la strada della conciliazione, viene fissata la data dell'incontro, in base alla disponibilità di entrambi i contendenti.

Le parti possono anche giungere al tavolo di conciliazione, di comune accordo, quando tale tentativo è previsto da una clausola di conciliazione contenuta nel contratto oggetto della controversia. Occorre precisare come, soprattutto negli ultimi tempi, siano sempre più numerosi gli avvocati che suggeriscono ai propri clienti di inserire la previsione di una clausola di conciliazione all'interno dei contratti. In futuro si ritiene pertanto probabile un aumento dei procedimenti di conciliazione derivanti dall'attivazione di una vera e propria clausola contrattuale.

L'incontro tra le parti e il conciliatore può durare anche diverse ore e, ove le parti e il conciliatore lo ritengano opportuno, è possibile fissare una nuova riunione.

Le parti hanno la facoltà di discutere di ogni elemento ritenuto utile a mettere chiarezza nella discussione.

Normalmente il conciliatore chiede di discutere separatamente con ciascuna parte

in modo da evidenziare alcuni punti poco chiari; 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. Bisogna comunque ricordare che ogni procedura conciliativa è un caso a sé stante, la cui particolarità deriva sia dalle caratteristiche della controversia sia dalla personale impronta che il conciliatore stesso riesce ad imprimere.

Terminato l'incontro, nel caso in cui sia stata raggiunta una soluzione, le parti sottoscrivono un verbale di conciliazione con il quale definiscono la controversia e ogni altro aspetto che si ritenga utile evidenziare, anche in prospettiva di eventuali rapporti futuri. Tale accordo è, a tutti gli effetti, un contratto pienamente efficace per le parti.

Nel caso in cui l'accordo non sia stato raggiunto, viene redatto un verbale in cui le parti sottoscrivono di essersi incontrate e di aver cercato, senza successo, di trovare una soluzione.

Le caratteristiche della conciliazione camerale sono fondamentalmente tre:

- **la libertà delle parti di partecipare (o meno) all'incontro di conciliazione, così come di determinarne l'esito;**
- **la neutralità, l'indipendenza e l'imparzialità del conciliatore che non può decidere la lite;**
- **la riservatezza.**

Particolare rilievo assume quest'ultima caratteristica. Si deve considerare come un buon incontro di conciliazione possa svolgersi solo in un clima sereno, in cui le parti possano sentirsi libere di affrontare la trattativa senza particolari vincoli. Risulta allora essenziale che quanto viene detto nel corso dell'incontro non "esca dalla stanza" dentro cui esso si

svolge. Solo in tal modo il confronto potrà essere franco e propositivo e, pertanto, efficace ai fini del raggiungimento dell'accordo.

L'incontro di conciliazione è, in effetti, un momento particolarmente delicato, così come operazione particolarmente complessa è la composizione tra le due contrapposte parti. Per questo motivo le Camere di Commercio hanno ritenuto importante strutturare percorsi di formazione sulle tecniche di mediazione e conciliazione.

Tali iniziative, oltre a garantire una professionalità sempre maggiore da parte dei conciliatori, hanno consentito una notevole promozione "culturale" dell'istituto conciliativo.

**La conciliazione si propone dunque come uno strumento complementare a quelli attualmente disponibili (pochi, in verità) sul mercato della Dispute Resolution. Tale complementarità 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; 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. Affrontare una lite seguendo un approccio di tipo negoziale, finalizzato alla ricerca di una soluzione di accordo reciproco, rappresenta una chance che, fino ad ora, non è stato possibile raccogliere, principalmente per l'assenza di provider di servizi di mediation. La situazione italiana sta evolvendo, come il sistema camerale ha ormai iniziato a dimostrare nei fatti.

LA CONCILIAZIONE CAMERALE  
DI FRONTE AI NUOVI SCENARI

5a

Dalla legge di riforma del 1993 ad oggi, le Camere di Commercio si sono messe alla prova di fronte all'investitura del legislatore ed hanno registrato risultati incoraggianti: il numero delle conciliazioni è cresciuto con un trend abbastanza positivo, la durata dei procedimenti si è sensibilmente ridotta; la tipologia delle controversie (sia tra imprese che tra imprese e consumatori) si è andata diversificando, anche in relazione al valore.

Tuttavia il cammino non si arresta e l'impegno del mondo camerale deve fare i conti con un nuovo obiettivo che il Governo ha assegnato, con la proposta di legge delega che contiene un riferimento

esplicito alla conciliazione quale strumento di risoluzione alternativa delle controversie.

Il sistema camerale, con i suoi esperti, è stato chiamato a contribuire ai lavori della Commissione Ministeriale per la riforma del Codice di Procedura Civile, istituita presso il Ministero della Giustizia, ed ha elaborato una serie di principi che sono il frutto dell'esperienza maturata sino ad oggi.

Il contributo del sistema è stato tenuto in grande considerazione: infatti l'attuale art. 57 del disegno di legge delega sulla riforma del CPC (presentato in Parlamento il 19 dicembre 2003) contiene gran parte dei principi suggeriti proprio dalle Camere.

---

## SCHEMA DEL DISEGNO DI LEGGE DELEGA AL GOVERNO PER LA RIFORMA DEL CODICE DI PROCEDURA CIVILE

---

### Articolo 57

#### *(Composizione stragiudiziale delle controversie)*

**a.** Prevedere forme e modalità di mediazione non obbligatoria quel strumento di composizione extragiudiziale delle controversie, affidato a soggetti professionalmente qualificati, diversi dal giudice.

**b.** Prevedere l'istituzione di un registro nazionale per l'iscrizione dei soggetti che operino senza scopo di lucro, presso cui è possibile attivare un procedimento di conciliazione.

**c.** Prevedere, in presenza di una clausola di conciliazione, la sospensione del processo da parte del giudice per un tempo breve e determinato.

**d.** Prevedere che il giudice, ove non vi sia opposizione di alcuna delle parti, possa sospendere, per breve tempo, il procedimento invitando le parti ad esperire un tentativo di conciliazione presso un soggetto iscritto nell'apposito registro.

**e.** Escludere la possibilità di utilizzare gli atti e le dichiarazioni della procedura di conciliazione come fonte di prova, anche indiretta, in un eventuale successivo giudizio.

**f.** Prevedere le forme e le modalità di comunicazione della istanza di conciliazione ai fini della interruzione o sospensione di termini processuali e sostanziali.

**g.** Prevedere che il verbale di conciliazione dinanzi ai soggetti iscritti nel registro costituisca titolo esecutivo, previo controllo formale da parte del giudice.

**h.** Prevedere un sistema di incentivazione fiscale che favorisca il ricorso alla conciliazione, esclusi i casi di controversie aventi ad oggetto beni immobili, incentrato sulla riduzione dell'onere tributario, rispetto a quanto dovuto in relazione alla sentenza, nonché delle modalità di assolvimento.

LA RETE CONCILIATIVA

6a

Le Camere di Commercio nel periodo 1997-2002 hanno gestito complessivamente 3.569 conciliazioni di cui 943 relative a controversie nascenti da rapporti tra imprese e 2.626 controversie in materia di consumo.

Nel 2002 le domande di conciliazione gestite dalle Camere di Commercio sono risultate 1.138: 303 relative a controversie nascenti da rapporti tra imprese e 835 relative a rapporti tra imprese e consumatori.

Ciò conferma il trend di crescita del numero delle domande che rispetto al 2001 hanno avuto un aumento del 30%.

Il valore medio delle conciliazioni è risultato pari a euro 31.653 mentre la durata media di 41 giorni.

Per quanto riguarda le controversie relative a rapporti tra imprese il valore medio è stato di euro 62.603 e la durata media di 45 giorni.

Mentre per le controversie relative a rapporti tra imprese e consumatori il valore medio è risultato di euro 3.195 e la durata media di 38 giorni.

Le controversie conciliate dalle Camere riguardavano sostanzialmente contratti stipulati nell'ambito dei settori indicati nei grafici in basso.

Il personale camerale impegnato per la gestione delle conciliazioni è risultato di 131 addetti: 32% a tempo pieno e 68% a tempo parziale.

Rispetto all'attività di formazione in materia di conciliazione effettuata dalle Camere di Commercio nel corso del 2002, risulta che 13 Camere hanno realizzato iniziative di formazione, sia di livello base sia di livello avanzato, che hanno contribuito a formare 422 conciliatori.

Un aspetto ulteriore da evidenziare sono i motivi che hanno indotto una o entrambe le parti ad effettuare una domanda di conciliazione:

- 41% per l'economicità del servizio;
- 42% per la rapidità e la snellezza delle procedure;
- 17% per l'affidabilità del servizio.

Grafico 6.1. Numero conciliazioni

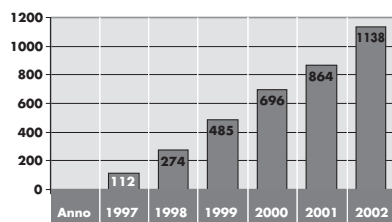


Grafico 6.2. Conciliazioni tra imprese

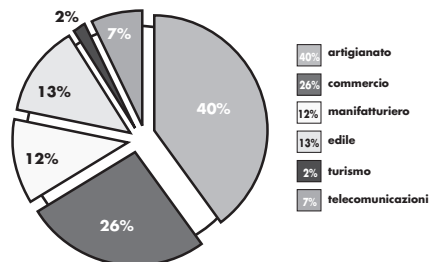
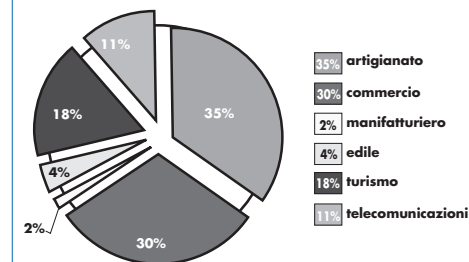


Grafico 6.3. Conciliazioni tra imprese e consumatori



UN NUOVO MODELLO OPERATIVO  
PER LA CONCILIAZIONE  
DELLE CAMERE DI COMMERCIO:  
IL REGOLAMENTO UNICO



## UN NUOVO MODELLO OPERATIVO PER LA CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO: IL REGOLAMENTO UNICO

È di tutta evidenza che il rispetto di questi principi e le aspettative del Governo richiedono un rinnovato impegno che, responsabilmente, tutte le Camere devono prendere. Tale impegno investe in prima persona anche l'Unioncamere in funzione di supporto (anche economico) alle singole Camere di Commercio.

Gli obiettivi della linea di lavoro sulla conciliazione, che è stata inserita quale priorità nel fondo di perequazione di questi ultimi anni, sono molteplici: questa molteplicità rappresenta il frutto delle esperienze maturate negli scorsi anni dalle Camere di Commercio, sia con riferimento alle tipologie progettuali che sono state realizzate, sia con riferimento agli elementi di novità che tutto il sistema si trova ad affrontare in vista della nuova sensibilità politica.

Questi obiettivi sono tutti orientati verso il raggiungimento di un unico importante risultato: **raggiungere il maggior numero di utenti, imprese e consumatori con lo scopo di aumentare il numero delle conciliazioni, considerate quali strumenti idonei per arrivare ad un accordo soddisfacente per le parti in lite.**

Per raggiungere il dichiarato intento bisogna rinnovare l'impegno e gli sforzi, partendo da quanto è oggi a disposizione di tutti: **la rete.** Non si può parlare di rete se le Camere di Commercio non condividono un patrimonio comune di regole; la presenza diffusa sul territorio, infatti, non è sufficiente.

La rete deve essere completata e rafforzata e ciò può avvenire soltanto se tutte le Camere sono in grado di offrire un servizio che – nel rispetto delle diversità e delle esigenze territoriali – sia più possibile omogeneo su tutto il territorio nazionale quanto a principi, regole, procedure, tariffe.

In particolare quest'ultimo aspetto sollecita il sistema nell'adeguamento delle strutture e

nella preparazione del personale preposto ai servizi di conciliazione, anche in vista dell'intervento normativo sulla giustizia civile che rappresenta oggi il traguardo e – nello stesso tempo – il punto di partenza per un grande sforzo organizzativo che dovrà necessariamente coinvolgere tutti.

Tale sforzo organizzativo richiede un impegno su un duplice fronte:

- da un lato esso è rivolto ad un **adeguamento delle strutture e dei servizi di conciliazione e delle regole esistenti**, oltre che ad un approfondimento della formazione dei funzionari addetti: per realizzare questo obiettivo l'Unioncamere ha redatto, insieme ad un gruppo di Camere particolarmente attivo sul territorio nazionale, il nuovo Regolamento unico di Conciliazione, insieme ad un Codice deontologico per Conciliatori e ad un tariffario applicabili in tutta Italia;
- dall'altro esso è rivolto verso l'esterno, cioè al mercato ed ai suoi operatori, attraverso un'**azione promozionale e comunicativa che ha quale scopo quello di diffondere la cultura della conciliazione** proprio negli ambienti in cui operano coloro che della conciliazione dovrebbero usufruire: in primo luogo i consumatori e le aziende, ma anche i professionisti, le associazioni di categoria e tutti gli altri operatori qualificati.

Tale opera di diffusione rappresenta un compito ineludibile per tutte le Camere di Commercio, adattabile alle rispettive necessità ed esigenze: essa prevede l'utilizzo di manifesti pubblicitari, messaggi radiofonici; pubblicità televisiva e sui quotidiani locali e nazionali; la realizzazione di seminari e convegni, della tecnica del cosiddetto porta a porta presso le imprese per una presentazio-

ne degli strumenti di giustizia alternativa offerti dalle Camere di Commercio.

Si tratta di un obiettivo importante ormai non più rinviabile, anche in vista del rinnovato interesse che il Governo ha mostrato nei confronti delle Camere di Commercio nel quadro di riforma del processo civile.

Osservando la situazione esistente, appare evidente che non tutte le Camere di Commercio sono allo stesso livello di organizzazione per quanto attiene ai servizi di conciliazione. Proprio sulla base di questa considerazione si è pensato di fornire uno strumento flessibile, che possa efficacemente adattarsi alle esigenze delle singole Camere, con lo scopo di presentarsi come sistema, che è in grado di offrire su tutto il territorio nazionale uno strumento efficiente ed efficace per risolvere i conflitti. Un sistema che ha, da un lato, una forte legittimazione normativa e, dall'altro, un patrimonio comune di regole, principi e tariffe.

Il Regolamento unico di Conciliazione per le Camere di Commercio contiene alcuni elementi innovativi elencati nel box di pagina seguente.

## I PRINCIPI INNOVATIVI DEL FONDO DI PEREQUAZIONE 2002 SULLA CONCILIAZIONE

- un termine di 15 giorni per la risposta dell'altra parte alla domanda di conciliazione;
- l'autorizzazione alla Segreteria a chiudere il procedimento, con comunicazione alle parti, se l'altra parte non aderisce alla domanda di conciliazione, comunicando un rifiuto, o comunque non risponde entro 45 giorni dal deposito della domanda stessa;
- l'attribuzione alla Segreteria del servizio di conciliazione della competenza della nomina del conciliatore tra i nominativi inseriti nell'elenco. Inoltre (per i casi più complessi) la possibilità di concordare con il conciliatore – previo consenso scritto delle parti e senza aggravio di spese – l'individuazione di un coadiutore del conciliatore;
- la composizione della Segreteria nelle persone del funzionario responsabile del servizio e del dirigente del servizio stesso;
- la assoluta riservatezza del procedimento di conciliazione;
- la possibilità per le parti di farsi accompagnare da persone di fiducia, avvocati, rappresentanti delle associazioni dei consumatori o di categoria;
- il verbale di conciliazione (sottoscritto dalle parti e dal conciliatore) deve dare atto dell'esito dell'incontro e, in caso di esito positivo, i termini dell'accordo devono essere recepiti in un documento separato, sottoscritto dalle parti;
- gli oneri fiscali derivanti dall'accordo devono essere a carico delle parti;
- una norma che stabilisca che il regolamento sia applicabile anche a tutte le procedure di conciliazione previste da singole leggi;
- un adeguamento del regolamento per la risoluzione delle controversie in materia di subfornitura nelle attività produttive, che tenga conto della norma dell'art. 10 della legge n. 192/1998;
- l'adozione delle tariffe predisposte in ambito nazionale, inizialmente a livello sperimentale.

L'ARBITRATO AMMINISTRATO  
DALLE CAMERE DI COMMERCIO

8a

Le ragioni che fanno dell'arbitrato un ulteriore strumento di risoluzione alternativa delle controversie utile per gli interessi economici di imprese e consumatori sono le stesse che, brevemente, si sono accennate a proposito della conciliazione: la lunghezza eccessiva dei procedimenti civili, una giustizia che spesso è contraria ai concreti interessi di carattere economico dei soggetti coinvolti e così via<sup>1</sup>.

L'arbitrato è uno strumento di risoluzione delle controversie, regolato dagli articoli da 806 a 840 del codice di procedura civile, che consiste nell'affidare la decisione ad un soggetto privato e neutrale scelto dalle parti in lite, che in tal modo sottraggono ai Giudici dello Stato il potere decisionale che normalmente compete loro.

---

**L'arbitrato si differenzia pertanto dalla conciliazione in quanto al terzo, che opera in quest'ultima, quale compositore della lite non viene attribuito alcun potere decisivo, tanto che le parti possono, in ogni momento ed anche unilateralmente, sottrarsi al procedimento.**

---

L'arbitrato, affermatosi nell'ambito delle liti di natura commerciale tra imprese, per la sua versatilità si è rivelato uno strumento idoneo anche alla risoluzione di controversie tra privati cittadini, grazie alla sua tendenziale rapidità, informalità ed efficacia, sempre e comunque nell'ambito delle materie che la legge ha considerato sottraibili alla decisione del Giudice statale.

Il terzo cui è rimessa la decisione (arbitro unico o collegio arbitrale, comunque composto da un numero dispari di arbitri) è un soggetto privato, solitamente esperto nella materia controversa, che viene nominato dalle parti.

Nella fase di redazione del contratto (o nel momento in cui le parti, a controversia già insorta, si accingono a compiere i passi necessari per risolverla), una volta preferita la strada arbitrale rispetto a quella del ricorso al giudizio ordinario, con la c.d. clausola compromissoria, alle parti si presenta una scelta di importante significato pratico e che riguarda il "tipo" di arbitrato a cui fare riferimento: arbitrato amministrato o arbitrato ad hoc.

Pressoché in quasi la totalità degli ordinamenti in cui l'arbitrato è ammesso e si è sviluppato, le parti hanno la possibilità di stabilire per iscritto, solitamente prima che il giudizio abbia inizio, le norme che gli arbitri e loro stesse devono osservare nel procedimento<sup>2</sup>.

A seconda delle modalità seguite dalle parti per individuare tali regole, ci troveremo di fronte ad un arbitrato amministrato o ad un arbitrato ad hoc.

Se le norme sono state indicate direttamente nell'accordo arbitrale, senza quindi alcun riferimento a fonti regolamentari esterne, si tratta di arbitrato ad hoc.

Nel caso in cui le parti abbiano invece fissato le norme indirettamente, attraverso un esplicito richiamo ad un regolamento arbitrale predisposto da una **Camera arbitrale**,

ci troviamo in presenza di un arbitrato amministrato.

**Nell'arbitrato amministrato (indicato anche come arbitrato istituzionale), le parti affidano la gestione e l'organizzazione del procedimento ad un organismo permanente e alla disciplina da questo predisposta.**

Il futuro arbitrato seguirà così le norme procedurali contenute nel regolamento, alle quali gli arbitri, ed ovviamente le parti, sono tenuti ad attenersi. Le istituzioni sovrintendono così allo svolgimento dell'intero procedimento e coordinano l'attività delle parti, dei loro legali e degli arbitri.

L'istituzione offre tali servizi dietro pagamento da parte degli "utenti" di un corrispettivo determinato dalla stessa istituzione e portato a loro conoscenza attraverso un tariffario contenuto nel regolamento stesso. Ovviamente, affidarsi ad un arbitrato amministrato non priva le parti della libertà di gestire direttamente e personalmente alcuni aspetti del procedimento, essendo solitamente le norme dei regolamenti dalle stesse derogabili. Esse sono quindi libere di scegliere gli aspetti più delicati del procedimento, potendo designare gli arbitri, indicare la sede dell'arbitrato, scegliere la lingua del procedimento, fissare un termine specifico per l'emissione del lodo, ed altri elementi ancora. Le norme dei regolamenti quindi si applicano nell'ipotesi in cui, essendo insorto un conflitto interpretativo, manchi un'espressa pattuizione delle parti in proposito. Le lacune vengono così colmate

---

1. Con espresso riguardo all'aspetto economico, da un'analisi condotta recentemente dalla CCIAA di Ancona è risultato che lo sviluppo delle relazioni commerciali tra i paesi del bacino adriatico è fortemente frenato dalla preoccupazione che molti operatori avvertono per i costi, i tempi e le incognite di eventuali controversie. Alla luce di tali problematiche è stata presentata, al Forum delle CCIAA delle Regioni adriatiche lo scorso aprile, la proposta di costituzione di un sistema sovranazionale di conciliazione ed arbitrato, modellato per specifiche esigenze dei paesi che gravitano sul bacino adriatico e garantito dalle Camere di Commercio. Tale sistema trova la sua centralità nella istituzione di una Camera arbitrale internazionale dell'Adriatico con prospettive e caratterizzazioni del tutto particolari, in quanto ciascun Paese avrebbe una delegazione territoriale e verrebbe paritariamente rappresentato negli organi direttivi e tecnici.

2. In Italia, ciò è espressamente previsto dall'art.816 del Codice di Procedura Civile.

dal regolamento arbitrale prescelto e dalle norme in esso contenute.

**È evidente che, tra le forme di arbitrato che sono riconosciute nel nostro ordinamento, ci si riferisce esclusivamente al c.d. arbitrato amministrato dalle Camere di Commercio, sia attraverso le Camere arbitrali in esse costituite, sia nelle Camere arbitrali costituite sotto forma di Aziende speciali**

Ancora una volta il ruolo delle Camere è riconosciuto come garanzia di serietà e terzietà, in quanto la loro è una posizione di equilibrio e di equidistanza nei confronti delle parti e delle loro ragioni.

Il ruolo è tale da spingere il legislatore nazionale a sancire la competenza delle commissioni arbitrali istituite presso le Camere rispetto a determinati tipi di controversie commerciali (basti pensare alle già citate leggi nn. 580/1993 e 481/1995).

Le iniziative intraprese dalle Camere arbitra-

li delle Camere di Commercio hanno il pregio di aver diffuso e radicato sul territorio nazionale la c.d. cultura conciliativa; "vengono così a coniugarsi... i momenti fondamentali per lo sviluppo dell'arbitrato: l'aspetto operativo, afferente l'amministrazione del procedimento arbitrale, e quello conoscitivo, che riguarda la divulgazione dell'arbitrato quale strumento stragiudiziale alternativo per la soluzione delle controversie"<sup>3</sup>.

L'Unioncamere avvierà presto un lavoro di ricerca al fine di elaborare un nuovo modello regolamentare per le procedure di arbitrato delle Camere di Commercio con l'obiettivo di arrivare all'uniformità dei regolamenti di arbitrato. Tale esigenza, avvertita da tutto il sistema camerale, dovrà tradursi in un regolamento che dovrà tener conto dell'esperienza maturata, delle necessità tecnico-operative, delle innovazioni legislative, delle prassi internazionali.

---

3. A. Buonfrate, A. Leogrande, *L'arbitrato amministrato dalle Camere di Commercio*, Giuffrè, Milano, 1998, pag. 15.

LE GARANZIE DELL'ARBITRATO  
AMMINISTRATO

9a

I vantaggi derivanti dall'aver un'istituzione che amministra, garantisce e controlla un procedimento arbitrale sono dovuti, anzitutto, all'efficienza dell'istituzione stessa: il lavoro dovrà perciò essere caratterizzato dalla discrezione dell'intervento, che non deve costituire un ulteriore impaccio burocratico al procedimento e si deve limitare a garantire la qualità ed il comportamento degli arbitri ed a sbloccare ogni situazione di stallo tra le parti, assicurando il corretto proseguimento dell'arbitrato fino alla sua rapida definizione. La Camera arbitrale è, di norma, dotata di un regolamento arbitrale che definisce le regole di procedura del proprio arbitrato amministrato e che, quindi, integra le norme generali del Codice di Procedura Civile sull'arbitrato. Ma è importante sottolineare che alle parti rimane la libertà di gestire direttamente alcuni aspetti del procedimento, essendo le norme del regolamento derogabili dalle parti (anche in un arbitrato amministrato le parti possono, se lo vogliono, nominare gli arbitri, indicare il loro numero e le modalità da seguire per la loro nomina, le altre regole procedurali da applicare, la sede dell'arbitrato, un diverso termine per il deposito del lodo). Occorre comunque rimarcare che la Camera arbitrale, che pure deve far riconoscere il giusto compenso per gli arbitri, è, di norma, Pubblica Amministrazione al servizio delle imprese ed un suo preciso scopo è quello di mantenere accettabili i costi complessivi di un arbitrato per le imprese che utilizzano questo servizio. Inoltre, dal momento che le tariffe arbitrali della Camera arbitrale sono prefissate, le imprese possono prevedere a che tipo di spese vanno incontro. Rispetto agli arbitrati ad hoc (non controllati da un'istituzione) i costi sono certi e, in genere, più contenuti, mentre rispetto alla giustizia ordinaria, il raffronto economico deve tener

conto del fatto che un'azienda può rimanere bloccata da una controversia per parecchi anni, con tutte le conseguenze economiche che i tempi lunghi lasciano facilmente immaginare. Va detto comunque che l'arbitrato (e anche l'arbitrato amministrato) è uno strumento di giustizia meramente ausiliaria ed integrativa rispetto a quella, primaria, dei tribunali ordinari. L'arbitrato e, in genere, le forme di giustizia alternativa non devono crescere negli interstizi di una giustizia ordinaria malata, ma svilupparsi come una pluralità di offerte e di servizi per il cittadino e per le imprese, accanto ad una riformata e migliore giustizia dello Stato.

#### I VANTAGGI PIÙ SIGNIFICATIVI DELL'ARBITRATO AMMINISTRATO DALLA CAMERA ARBITRALE DELLE CAMERE DI COMMERCIO

- **il sistema delle nomine risulta caratterizzato dalla massima discrezione dell'intervento dell'istituzione:** nel caso classico del collegio composto da tre arbitri, i due coarbitri sono sempre nominati dalle parti ed il terzo, il presidente del collegio, dai coarbitri di comune accordo. Anche nel caso dell'arbitro unico è data, preliminarmente, la possibilità alle parti di nominarlo di comune accordo. L'intervento della Camera arbitrale è dunque limitato a tutti quei casi "patologici" che si hanno quando una parte non provvede alla nomina del proprio arbitro, quando non si trovi l'accordo sul terzo o nei casi, accertati, di manifesta incompatibilità all'incarico. La regola, dunque, è quella di lasciare maggiore spazio ad una più elastica auto-formazione del collegio arbitrale;
- **relativamente ai tempi, la Camera arbitrale opera un controllo non solo sull'operato delle parti e dei rispettivi legali, ma altresì su quello degli arbitri:** la presenza attiva dell'istituzione consente, infatti, di rimuovere eventuali ostacoli dovuti all'inerzia, all'incapacità o alla negligenza degli arbitri. Inoltre è proprio la Camera arbitrale ad assegnare eventuali proroghe al deposito del lodo e quindi ad operare un controllo diretto sulla durata del procedimento;
- **in merito all'aspetto dei costi** invece, l'istituzione arbitrale fissa preventivamente delle tariffe alle quali le parti e gli arbitri devono attenersi, solitamente calcolate sulla base del valore e della complessità della controversia: spetta alla Camera arbitrale determinare di volta in volta, nell'ambito di tali tariffe, gli onorari degli arbitri e le spese amministrative dovute all'ente stesso per la propria attività organizzativa.

LA RETE  
ARBITRALE

10 a

Nel 2002 il numero delle Camere arbitrali è rimasto invariato rispetto a quello del 2001. Rispetto alla natura giuridica dei servizi i dati confermano quelli dell'anno precedente ovvero:

- la maggior parte delle Camere arbitrali sono organizzate come ufficio camerale;
- 5 sono le Camere arbitrali organizzate in Aziende speciali (Bolzano, Como, Mantova, Milano e Roma);
- mentre 20 Camere arbitrali sono state costituite come associazioni con altre Camere arbitrali oppure con le categorie e gli ordini professionali.

Dai dati risulta che il personale addetto alle Camere arbitrali è stato nel 2002 complessivamente di 129 persone, impegnate nel seguente modo: 45% a tempo pieno e 55% a tempo parziale.

Le 69 Camere arbitrali nel periodo 1997-2002 hanno gestito complessivamente 1.356 arbitrati, di questi 1.039 relativi a rapporti tra imprese e 317 relativi a rapporti tra imprese e consumatori.

Nel 2002 sono stati amministrati 353 arbi-

trati: 286 relativi a controversie tra imprese e 67 relativi a controversie tra imprese e consumatori. I dati confermano il trend di crescita che rispetto al 2001 ha portato ad un aumento del 40% del numero degli arbitrati. Il valore medio delle controversie arbitrali gestite nel 2002 è risultato di euro 3.987.592, mentre la durata media è risultata di 176 giorni.

Per quanto riguarda, in particolare, gli arbitrati tra le imprese il valore medio è risultato di euro 5.035.311 e la durata media di 192 giorni. Mentre per gli arbitrati tra imprese e consumatori il valore medio è stato di euro 177.707 e la durata media di 128 giorni.

Nei grafici sottostanti sono riportati, in valore percentuale, i settori più ricorrenti oggetto delle domande di arbitrato.

Si ritiene opportuno evidenziare i motivi che hanno indotto una o entrambe le parti a rivolgersi al servizio di arbitrato delle Camere di Commercio:

- 43% per la rapidità della procedura;
- 35% per l'economicità del servizio;
- 22% per l'affidabilità del servizio.

Grafico 10.1. Numero arbitrati

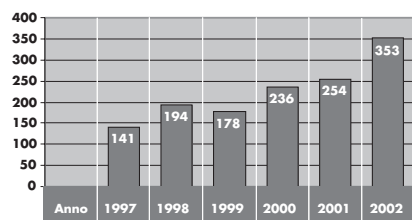


Grafico 10.2. Arbitrati tra imprese

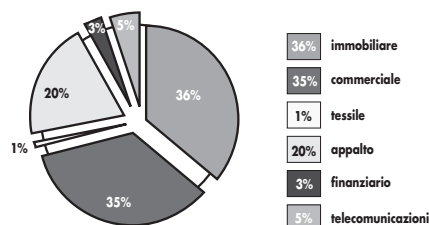
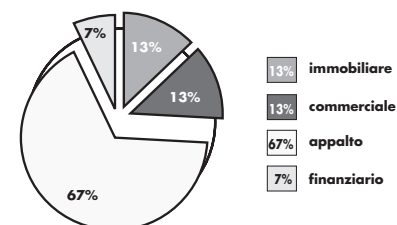


Grafico 10.3. Arbitrati tra imprese e consumatori





## ALLEGATI

**ALLEGATO 1****REGOLE PER LA CONCILIAZIONE****1) SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE**

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

**2) AVVIO**

Il servizio si attiva attraverso il deposito di una domanda di conciliazione presso la Segreteria.

La Segreteria informa l'altra parte nel più breve tempo possibile, invitandola a rispondere entro il termine di 15 giorni, decorso inutilmente il quale, la parte che ha depositato la domanda può ritirarla.

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

Se, al contrario, quest'ultima comunica un rifiuto, o comunque non perviene alcuna comunicazione entro 45 giorni dal deposito della domanda stessa, la

Segreteria chiude il procedimento, dandone comunicazione alle parti.

È altresì prevista la possibilità di depositare una domanda congiunta e contestuale.

Le parti possono depositare gli atti, sia utilizzando gli appositi moduli, sia in carta libera, purché contenenti le stesse informazioni richieste.

**3) IL CONCILIATORE**

Il conciliatore non decide la controversia, ma aiuta le parti a trovare un accordo soddisfacente per entrambe. I conciliatori sono specialisti in tecniche di conciliazione.

Il conciliatore è individuato dalla Segreteria tra i nominativi inseriti in un'apposita lista, formata sulla base di standard minimi definiti a livello nazionale; solo in casi eccezionali può essere individuato al di fuori della stessa.

Le parti possono individuare congiuntamente il conciliatore tra i nominativi inseriti all'interno della lista.

In controversie di particolare complessità, la Segreteria può concordare con il conciliatore l'individuazione di un coadiutore del conciliatore, con il consenso scritto delle parti, e senza aggravio di spese per le medesime.

Le parti possono richiedere alla Segreteria,

in base a giustificati motivi, la sostituzione del conciliatore individuato.

Il conciliatore si impegna a rispettare le norme di comportamento allegate al presente regolamento.

Il conciliatore non potrà comunque svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di difensore o di arbitro.

**4) LA SEGRETERIA**

I funzionari che operano presso la Segreteria sono imparziali, non entrano nel merito della controversia, e non svolgono attività di consulenza giuridica o di conciliazione. La Segreteria contatta l'altra parte per verificarne la disponibilità a partecipare all'incontro di conciliazione, individua il conciliatore nel caso concreto, organizza l'incontro relativo e provvede a tutte le comunicazioni necessarie, che vengono effettuate utilizzando il mezzo più idoneo.

Su richiesta della parte che ha depositato la domanda, la Segreteria attesta per iscritto:

- a) l'avvenuto deposito della domanda;
- b) l'avvenuta o mancata risposta dell'altra parte;
- c) la decorrenza del termine previsto per la conclusione del procedimento.

## 5) L'INCONTRO DI CONCILIAZIONE

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

Le parti partecipano all'incontro personalmente o, in via eccezionale, mediante un proprio rappresentante munito dei necessari poteri.

Le parti sono libere di farsi accompagnare da persone di fiducia, da avvocati, da rappresentanti delle Associazioni di consumatori o di categoria.

In ogni caso è necessario portare a conoscenza della Segreteria con congruo anticipo i nominativi di chi sarà presente all'incontro.

Il conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti congiuntamente e separatamente. Solo in casi particolari, la Segreteria individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dal conciliatore, a condizione che entrambe le parti lo richiedano e si impegnino a sostenerne in eguale misura i relativi oneri. Alle parti è assicurato tutto il tempo necessario per svolgere l'incontro di conciliazione e, di norma, un'unica seduta ne esaurisce l'oggetto. In caso contrario, il conciliatore può fissare eventuali altri incontri successivi, a breve intervallo di tempo.

## 6) ESITO DELL'INCONTRO

Il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dal conciliatore, dà atto dell'esito dell'incontro. Nel caso di esito positivo, i termini dell'accordo sono recepiti in un documento separato e sottoscritto dalle sole parti. Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

## 7) RISERVATEZZA

Il procedimento di conciliazione è riservato, e tutto quanto viene detto nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato. Parimenti, il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro si impegnano a non divulgare a terzi estranei i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di conciliazione. Essi si impegnano altresì a non utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di conciliazione. Infine, le parti si impegnano ad astenersi dal chiamare il conciliatore, i funzionari e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui

sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di conciliazione.

## 8) CASI SPECIFICI DI CONCILIAZIONE PREVISTI DALLA LEGGE

Nelle controversie in cui sia previsto per legge un tentativo di conciliazione, il presente regolamento si applica in quanto compatibile con la normativa di riferimento.

Nel caso di controversie in materia di subfornitura (ex art. 10, c.1, L. n. 192/98), si applica la seguente disposizione, che opera ad integrazione ed in parziale sostituzione delle precedenti:

- in caso di rifiuto espresso o comunque di mancato ricevimento dell'adesione dall'altra parte entro 30 giorni dal deposito della domanda di conciliazione, si considera concluso il procedimento di conciliazione e di ciò la Segreteria dà comunicazione scritta alla parte che ha attivato il servizio.

La qualificazione del rapporto è onere esclusivo della parte che deposita la domanda. Nel corso dell'incontro di conciliazione, le parti ed il conciliatore sono liberi di effettuare una diversa qualificazione

## ALLEGATO 2 TARIFFE

### Per il servizio di conciliazione presso le Camere di Commercio

Le presenti tariffe sono adottate in via sperimentale.

Le presenti tariffe sono comprensive di IVA. Il valore della lite è, di norma, quello indicato nella domanda di conciliazione

Nel caso in cui tale valore sia indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti sul valore della lite, la Segreteria individua la tariffa da applicare.

Le spese indicate sono dovute da ciascuna parte.

#### Spese di avvio € 30

Le spese di avvio sono versate dalla parte al momento del deposito della domanda di conciliazione. L'altra parte le verserà prima dell'incontro di conciliazione.

Le spese di avvio non sono dovute nei seguenti casi:

- quando una delle parti della controversia è un consumatore;
- quando il tentativo di conciliazione è previsto come obbligatorio dalla legge;
- quando le parti depositano una domanda di conciliazione congiunta.

### Spese di conciliazione

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
oltre € 2.500.001	€ 6.000

*Le spese di conciliazione devono essere corrisposte prima dell'inizio dell'incontro di conciliazione; in caso contrario, la Segreteria sospende il procedimento. Esse comprendono anche l'onorario del conciliatore e coprono l'intero procedimento di conciliazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti.*

**ALLEGATO 3**  
**NORME DI**  
**COMPORAMENTO**  
**PER I CONCILIATORI**

**Norme ispirate al codice deontologico  
approvato dall'UIA  
(Unione Internazionale degli Avvocati)  
nella sessione 2 aprile 2002,  
e adattate alla conciliazione  
amministrata dalle CCIAA italiane**

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

1. Il conciliatore deve essere formato adeguatamente e deve mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione in tecniche di composizione dei conflitti. Il conciliatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato.
2. Il conciliatore deve comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza<sup>2</sup> e imparzialità<sup>3</sup> o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità<sup>4</sup>. Il conciliatore deve sempre agire, e dare l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Il conciliatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, in seguito all'incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.
3. Il conciliatore deve assicurarsi che, prima dell'inizio dell'incontro di conciliazione, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato:
  - le finalità e la natura del procedimento di conciliazione;
  - il ruolo del conciliatore e delle parti;
4. Il conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dall'importo e dalla tipologia della controversia.
5. Il conciliatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti.
6. Il conciliatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla conciliazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la conciliazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico. Qualsiasi informazione confidata al conciliatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti senza il consenso della parte stessa e sempre salvo che riguardi fatti contrari alla legge.

1. Il conciliatore deve rendere edotte le parti riguardo a qualsiasi circostanza che possa influenzare la propria indipendenza, imparzialità e neutralità, anche se questa possa, di fatto, non influire sulla correttezza nei confronti delle parti. L'esistenza delle suddette circostanze non implica automaticamente l'inadeguatezza a svolgere il ruolo di conciliatore.

2. Indipendenza significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o lavorativi) tra il conciliatore ed una delle parti.

3. Imparzialità indica un'attitudine soggettiva del conciliatore, il quale non deve favorire una parte a discapito dell'altra.

4. Neutralità si riferisce alla posizione del conciliatore, il quale non deve avere un diretto interesse all'esito del procedimento di conciliazione.

**ALLEGATO 4**  
RESPONSABILI UFFICIO DI CONCILIAZIONE E CAMERA ARBITRALE

C d C	RESPONSABILI UFFICIO DI CONCILIAZIONE E CAMERA ARBITRALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL
AG	Avv. Salvatore PALILLO	0922-490211	0922-28508	
AL	Dr.ssa Gloria GRITTANI	0131-313266	0131-43186	gloria.grittani@al.camcom.it
AN	Dr. Michele De Vita	071-5898274	071-5898255	michele.devita@an.camcom.it
	Dr.ssa Luciana FRONTINI	071-5898316	071-5898255	luciana.frontini@an.camcom.it
AO	Dr.ssa Laura MORELLI	0165-274591	0165-274596	laura.morelli@ao.camcom.it
AR	Dr.ssa Isabella BIETOLINI	0575-303868	0575-300953	isabella.bietolini@ar.camcom.it
AP	Dr.ssa Carla MANCINI	0736-279251	0736-246406	statistica@ap.camcom.it
AT	Dr.ssa Silvia ZABALDANO	0141-535269	0141-535200	silvia.zabaldano@at.camcom.it
	Dr. Erminio COLANERI			erminio.colaneri@at.camcom.it
AV	Dr. Attilio VALENTINO	0825-694205	0825-694312	attilio.valentino@av.camcom.it
BA	Avv. Vincenzo PIGNATARO	080-2174214	080-2174228	cameraarbitrale@ba.camcom.it
BL	Dr.ssa Isabella LICINI	0437-955178	0437-955250	isabella.licini@bl.camcom.it
BN	Dr.ssa Rosa PAOLISSO	0824-300216	0824-300333	rossella.paolisso@bn.camcom.it
BG	Dr.ssa Vincenza GIZZO	035-4225375	035-226023	camera.arbitrale@bg.camcom.it
BI	Dr.ssa Maria Paola COMETTI	015-3599334	015-2522215	mariapaola.cometti@bi.camcom.it
BO	Sig.ra Miriam TREVISANI	051-6093329	051-6093874	miriam.trevisani@bo.camcom.it
BZ	Dr. Ivo MORELATO	0471-945629	0471-945623	morelato@hk-cciaa.bz.it
BS	Dr.ssa Beatrice NARDO	030-3514260	030-3514300	affari.legali@bs.camcom.it
BR	Dr. Angelo CAFORIO	0831-220257	0831-521435	angelo.caforio@br.camcom.it
CA	Dr. Francesco MASSA	070-60512264	070-60512254	francesco.massa@ca.camcom.it
CL	Dr. Michele VULLO	0934-585768	0934-21518	michele.vullo@cl.camcom.it
CB	Dr.ssa Lorella PALLADINO	0874-471233	0874-90034	lorella.palladino@cb.camcom.it

C d C	RESPONSABILI UFFICIO DI CONCILIAZIONE E CAMERA ARBITRALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL
CE	Dr.ssa Rosa CRISPO Dr. Luigi RAO	0823-249403 0823-249207	0823-249299 0823-249296	rosa.crispo@ce.camcom.it luigi.rao@ce.camcom.it
CT	Dr. Antonio MINNITI	095-7361278	095-321110	segretario.generale@ct.camcom.it
CZ	Dr.ssa Rita BEVACQUA	0961-888256	0961-721236	rita.bevacqua@cz.camcom.it
CH	Dr.ssa Manuela MARRAMA	0871-5450405	0871-330913	manuela.marrama@ch.camcom.it
CO	Dr.ssa Raffaella CATTANEO	031-256556	031-256306	ifac@co.camcom.it
CS	Dr. Pompeo GIGLIOTTI	0984-815206	0984-815284	pompeo.gigliotti@cs.camcom.it
CR	Dr. Nicola MAFFEZZONI	0372-490340	0372-21396	n.maffezzoni@cr.camcom.it
KR	Dr.ssa Rosa Sabrina CARVELLI	0962-6634210	0962-28190	sabrina.carvelli@kr.camcom.it
CN	Dr.ssa Marilena LUCHINO	0171-318811	0171-696581	marilena.luchino@cn.camcom.it conciliazione.arbitrato@cn.camcom.it
EN	Dr. Sebastiano DRAGO	0935-501172	0935-501978	segreteria.generale@en.camcom.it
FE	Dr.ssa Laura TARABBIA	0532-783923	0532-240204	laura.tarabbia@fe.camcom.it
FI	Dr. Gerri MARTINUZZI	055-2795218	055-2795244	gerri.martinuzzi@fi.camcom.it
FG	Dr.ssa Evana FERRARA	0881-797217	0881-726046	evana.ferrara@fg.camcom.it
FO	Dr. Adriano RIZZELLO	0543-713492	0543-713502	adriano.rizzello@fo.camcom.it
FR	Dr.ssa Elena TORRONI	0775-275218	0775-270442	elena.torroni@fr.camcom.it
GE	Dr.ssa Rachele ALLIO	010-2704372	010-2704376	rachele.allio@ge.camcom.it
GO	Rag. Enzo CHIMERA	0481-384255	0481-533176	enzo.chimera@go.camcom.it regolazione.mercato@go.camcom.it
GR	Dr. Alberto ZACCHEROTTI	0564-456092	0564-456092	alberto.zaccherotti@gr.camcom.it
IM	Dr. Lorenzo GUARDONE	0183-793266	0183-275021	lorenzo.guardone@im.camcom.it
IS	Dr. Giovanni BERARDINI	0865-455232	0865-235024	giovanni.berardini@is.camcom.it
AQ	Dr.ssa Fausta E. CLEMENTI	0862-667225	0862-667313	isabella.mascitti@aq.camcom.it
SP	Dr.ssa Lucia BORACCHIA	0187-728244	0187-777908	lucia.boracchia@sp.camcom.it
LT	Dr. Pietro VISCUSI	0773-672256	0773-693003	pietro.viscusi@lt.camcom.it

RESPONSABILI  
UFFICIO DI CONCILIAZIONE  
E CAMERA ARBITRALE

C d C	RESPONSABILI UFFICIO DI CONCILIAZIONE E CAMERA ARBITRALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL
LE	Dr. Quintino PERRONE	0832-684235	0832-684260	quintino.perrone@le.camcom.it
LC	Dr.ssa Angelica CATTADORI	0341-292209	0341-292251	regolazione.mercato@lc.camcom.it
LI	Dr. Francesco PARDUCCI	0586-231217	0586-231229	francesco.parducci@li.camcom.it
LO	Sig.a Patrizia CALANNI	0371-4505254	0371-431069	mercato@lo.camcom.it
LU	Dr.ssa Gabriella DE BLASIO	0583-976684	0583-976629	gabriella.deblasio@lu.camcom.it
MC	Dr.ssa Claudia GUZZINI	0733-251290	0733-251273	claudia.guzzini@mc.camcom.it
MN	Dr. Giancarlo MARCHI	0376-234423	0376-234429	marchi@mn.camcom.it
	Rag. Carlo BURATTO	0376-234266		buratto@mn.camcom.it
MS	Dr.ssa Lina MOISÉ	0585-764246	0585-764224	lina.moise@ms.camcom.it
MT	Dr. Giuseppe PORFIDO	0835-338452	0835-330614	giuseppe.porfido@mt.camcom.it
ME	Dr.ssa Giuseppina PADALINO	090-7772281	090-7772229	giuseppa.padalino@me.camcom.it
MI	Avv. Stefano AZZALI	02-85154444	02-85154384	azzali@mi.camcom.it
MO	Dr. Massimiliano MAZZINI	059-208218	059-243631	massimiliano.mazzini@mo.camcom.it
	Dr. Francesco BALLERINI	059-208338/292	059-219549	francesco.ballerini@mo.camcom.it
NA	Dr.ssa Paola ALTIERI	081-7607306	081-5526940	conciliazione@na.camcom.it
NO	Dr.ssa Cristina D'ERCOLE	0321-338216	0321-338333	cristina.dercole@no.camcom.it
NU	Rag. Giuseppina SULIS	0784-242558	0784-251085	giuseppina.sulis@nu.camcom.it
OR	Dr.ssa Annalisa CONTU	0783-2143239	0783-73764	annalisa.contu@or.camcom.it
PD	Dr.ssa Elisa GIANELLA	049-8208214	049-8208132	camera.arbitrale@pd.camcom.it
PA	Dr.ssa Maria AMANTEA	091-6050389	091-582338	maria.amantea@pa.camcom.it
PR	Dr.ssa Isabella BENECCHI	0521-210235	0521-234440	isabella.benecchi@pr.camcom.it
PV	Dr.ssa Antonella GRAZIOLI	0382-393213	0382-393238	grazioli@pv.camcom.it
PG	Dr. Guido DI STEFANO	075-5748211	075-5748205	guido.distefano@pg.camcom.it
PS	Dr. Loreno ZANDRI	0721-357238	0721-31015	loreno.zandri@ps.camcom.it
PE	Dr.ssa Simonetta CIRILLO	085-4536269/230	085-690870	simonetta.cirillo@pe.camcom.it
PC	Sig.ra Daniela CRISTALLI	0523-386212	0523-386237	daniela.cristalli@pc.camcom.it

C d C	RESPONSABILI UFFICIO DI CONCILIAZIONE E CAMERA ARBITRALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL
PI	Dr. Luciano DI LEGGE	050-512312	050-227263	luciano.dilegge@pi.camcom.it
PT	Dr. Daniele BOSI	0573-991468	0573-368652	daniele.bosi@pt.camcom.it
PN	Dr.ssa Fiorella PICCIN	0434-381258	0434-27263	fiorella.piccin@pn.camcom.it
PZ	Dr.ssa Teresa COSTABILE	0971-412204	0971-412226	teresa.costabile@pz.camcom.it
PO	Dr. David TALAMUCCI	0574-612745	0574-597545	david.talamucci@po.camcom.it
RG	Dr.ssa Giovanna LICITRA	0932-671249	0932-671245	ufficio.personale@rg.camcom.it
RA	Dr.ssa Elena TABANELLI	0544-481476	0544-481452	elena.tabanelli@ra.camcom.it
RC	Dr.ssa Natina CREA	0965-384238	0965-332373	natina.crea@rc.camcom.it
RE	Dr. Remo VISCIONE	0522-796247	0522-433750	giustizia.alternativa@re.camcom.it
RI	Dr.ssa Paola PAOLUCCI	0746-201364	0746-205235	paola.paolucci@ri.camcom.it
RN	Dr.ssa Linda NICOLINI	0541-363718	0541-363723	affari.generalii@rn.camcom.it
RM	Dr.ssa Monica DE RITA	06-52082654	06-69922473	camarb.roma@mclink.it
RO	Dr. Gabriele DELLA GATTA	0425-426410	0425-422676	gabriele.dellagatta@ro.camcom.it
SA	Dr. Giovanni SISTI	089-3068462	089-334865	giovanni.sisti@sa.camcom.it
SS	Dr. Salvatore VIRDIS	079-2080220	079-274938	uccio.virdis@ss.camcom.it
SV	Dr.ssa Costantina DE STEFANO	019-8314220	019-8314255	servizi.promozionali@sv.camcom.it costantina.destefano@sv.camcom.it
SI	Dr.ssa Marcella MINUCCI	0577-202573	0577-288020	marcella.minucci@si.camcom.it
SR	Dr. Nunzio LA ROCCA	0931-403211	0931-66066	nunzio.larocca@sr.camcom.it
SO	Dr. Pierantonio BERTOLETTI	0342-527223	0342-512866	bertoletti@so.camcom.it
TA	Avv. Domenico CARBONE	099-7783111	099-7363663	domenico.carbone@ta.camcom.it
TE	Dr.ssa Stella MARINI	0861-335216	0861-246142	mariastella.marini@te.camcom.it
TR	Dr. Enzo BONGARZONE	0744-489227	0744-406437	enzo.bongarzone@tr.camcom.it
TO	Dr.ssa Margherita BALDELLI	011-5716735	011-5716555	m.baldelli@to.camcom.it
TP	Dr.ssa Anna PERRICONE	0923-800237	0923-29564	anna.perricone@tp.camcom.it
TN	Dr. Luca TRENTINAGLIA	0461-887213	0461-986356	luca.trentinaglia@tn.camcom.it

RESPONSABILI  
UFFICIO DI CONCILIAZIONE  
E CAMERA ARBITRALE

C d C	RESPONSABILI UFFICIO DI CONCILIAZIONE E CAMERA ARBITRALE	TELEFONO	FAX	E-MAIL
TV	Dr. Marco D'EREDITÀ	0422-595290	0422-412625	marco.deredita@tv.camcom.it
TS	Dr. Stefano PES	040-6701239	040-6701326	stefano.pes@ts.camcom.it
	Dr. Claudio VINCIS	040-6701243	040-6701326	claudio.vincis@ts.camcom.it
UD	Dr. Mariano DI VICENZ	0432-273293	0432-273240	mariano.divicenz@ud.camcom.it
VA	Dr.ssa Lucia POLESELLO	0332-295311	0332-286038	regolazione.mercato@va.camcom.it
VE	Dr.ssa Giovanna ZENNARO	041-786248	041-5454571	conciliazione@ve.camcom.it
		041-786236	041-786330	giovanna.zennaro@ve.camcom.it
VB	Dr.ssa Roberta COSTI	0323-912839	0323-922054	roberta.costi@vb.camcom.it
VC	Dr.ssa Patrizia TRICERRI	0161-598236	0161-598265	patrizia.tricerri@vc.camcom.it
VR	Dr. Michelangelo DALLA RIVA	045-8085844	045-594648	m.dallariva@vr.camcom.it
				conciliazione@vr.camcom.it
VV	Dr. Maurizio CARUSO	0963-44703	0963-44090	maurizio.caruso@vv.camcom.it
VI	Dr.ssa Elisabetta BOSCOLO	0444-994874	0444-994838	elisabetta.boscolo@vi.camcom.it
VT	Rag. Guido ZACCANI	0761-292200	0761-290297	guido.zaccani@vt.camcom.it



Per le tue controversie  
segui la strada più facile..

## **CONCILIAZIONI DELLE CAMERE DI COMMERCIO. PIÙ VELOCI, PIÙ CONVENIENTI.**

Per risolvere le tue controversie civili, spesso occorre seguire una strada complicata. E il tempo che passa indebolisce la tua attività. Se invece ti affidi ad una conciliazione della tua Camera di Commercio, risparmierai tempo e denaro. Potrai scegliere il tuo conciliatore e sarai seguito da professionisti competenti, che conoscono perfettamente la realtà della tua attività professionale.



UNIONCAMERE

Sempre in grande riservatezza. Le strade più sicure sono sempre quelle più facili e veloci.

**CAMERE DI COMMERCIO. IL SISTEMA PER CRESCERE.**

PER INFORMAZIONI: PIAZZA SALLUSTIO, 21 - 00187 ROMA - TEL. 0647041 - [WWW.UNIONCAMERE.IT](http://WWW.UNIONCAMERE.IT)

A CURA DELL'OSSERVATORIO DEL SISTEMA CAMERALE DELL'UNIONCAMERE  
Hanno collaborato: Tiziana Pompei, Sabrina Diella, Pierfrancesco Bartolomucci, Cecilia Cristino,  
Rinaldo Sali (Camera arbitrale di Milano), Nicola Giudice (Camera arbitrale di Milano), Michele De Vita,  
Luciana Frontini (Camera di Commercio di Ancona), Laura Liuzzi (Camera di Commercio di Prato),  
Daniela Cena (Camera di Commercio di Torino)

**COORDINAMENTO EDITORIALE**

**media**  
**CAMERE**

**Società consortile delle Camere di Commercio italiane**

**PROGETTO GRAFICO**  
**B&T Communications Company - Roma**

Finito di stampare nel mese di febbraio 2004 dalla  
COPYGRAPH sas - Via A. Labriola, 38/40 00136 ROMA