



INDICE

1 La Conciliazione commerciale e le Public Utilities

2 La conciliazione camerale nel nuovo codice del consumo

3 La conciliazione e l'avvocato: nuove prospettive per la professione – presentazione del Protocollo di Intesa per la diffusione della cultura conciliativa – Bergamo 24 ottobre 2005

4 Monitoraggio sull'attività svolta dalla rete dei Servizi di conciliazione delle Camere di Commercio lombarde nel 2005

5 Presentazione di un "caso risolto" con la procedura di conciliazione offerta dal sistema camerale lombardo

6 Appuntamenti in calendario in tema di conciliazione gennaio/aprile 2006

7 La rete dei Servizi di conciliazione delle Camere di Commercio lombarde

Per ulteriori informazioni
 Unioncamere Lombardia
 Via Ercole Oldofredi, 23
 20124 Milano
 Sito Internet
www.unioncamerelombardia.it

Ufficio stampa
 Peliti Associati
 Corso Buenos Aires, 37
 20124 Milano
info@peliti.it

LA CONCILIAZIONE COMMERCIALE E LE PUBLIC UTILITIES

Lo strumento della conciliazione, come previsto dal "modello delle Camere di Commercio", è adatto alla risoluzione delle controversie insorte tanto tra imprese quanto tra consumatori ed imprese. In alcuni settori la conciliazione ha già ottenuto una buona diffusione. Un ambito nel quale sta ora nascendo un certo interesse è quello rappresentato dalle società ex municipalizzate.

A questo riguardo si segnala che nell'aprile 2005 la Confederazione Nazionale dei Servizi – Confservizi - e l'Unione Italiana delle Camere di Commercio hanno siglato un importante "Protocollo d'intesa" che prevede, tra l'altro, che:

- Unioncamere Italiana "metterà a disposizione dei consumatori utenti e delle imprese che forniscono i servizi di pubblica utilità la conciliazione delle Camere di Commercio italiane sulla base del regolamento unico di procedura e dei medesimi tariffari e codici deontologici, già esistenti su tutto il territorio nazionale";
- Confservizi "provvederà alla diffusione del presente Protocollo d'Intesa e promuoverà l'utilizzo dei servizi di conciliazione e di arbitrato delle Camere di Commercio".

Il legame tra conciliazione ed imprese erogatrici di servizi di pubblica utilità è stato approfondito nella conferenza dal titolo "La conciliazione come strumento di risoluzione delle controversie nelle Public Utilities", tenutasi presso la Camera Arbitrale di Milano nel corso della "Settimana della conciliazione".

All'incontro hanno partecipato, in veste di relatori: Silvio Bosetti, Presidente di Confservizi Lombardia, Giovanni De Berti, Avvocato in Milano, Giuseppe Sverzellati, Direttore nazionale Confservizi e Cesare Vaccà, Professore associato presso l'Università degli Studi di Milano Bicocca. Il dibattito è stato moderato da Nicola Giudice, Responsabile del Servizio di conciliazione della Camera Arbitrale di Milano.

I rappresentanti di Confservizi hanno sottolineato come a partire dai primi anni '90 le Public Utilities siano state oggetto di radicali riforme come la privatizzazione, la liberalizzazione dei mercati, la necessità di contenere i costi del servizio correlata al mantenimento della qualità entro gli standard indicati dalle Authorities, l'attenzione verso le crescenti esigenze dei clienti e verso l'ambiente ed i rapporti col territorio. Questi ed altri elementi hanno contribuito a generare un innalzamento della conflittualità tanto che per queste aziende l'odierna sfida è quella di creare un clima di fiducia attorno ad esse e al proprio operato.

LA CONCILIAZIONE CAMERALE NEL NUOVO CODICE DEL CONSUMO

Il Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 – Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229 - ha riordinato e semplificato la normativa in materia di diritti e di tutela dei consumatori, in stretto coordinamento con i principi e gli indirizzi affermati in sede comunitaria. Si tratta, in realtà, di un testo unico che riunisce e sintetizza le disposizioni di ventuno precedenti fonti normative, accorpandole e sistematizzando-

Come si legge nello stesso Protocollo d'Intesa, "Confservizi ritiene che la risoluzione conciliativa o arbitrata delle controversie possa contribuire al miglioramento dell'attuale rapporto tra imprese erogatrici di servizi e consumatori ed al perseguimento della soddisfazione del cliente".

Tale scelta, oltre a seguire il criterio dell'orientamento al cliente, è inoltre utile ad accrescere il grado di trasparenza e di generale efficienza.

L'Avvocato De Berti, avendo svolto la funzione di conciliatore in una controversia in cui erano coinvolte una Public Utility ed un ente pubblico, ha illustrato le difficoltà che si incontrano in presenza di tali soggetti.

Sono state quindi affrontate varie problematiche, tra le quali:

- l'obbligo di erogazione continuativa del servizio, poiché è per sua natura "di pubblica utilità";
- la grande attenzione che deve essere riservata agli aspetti redazionali, in quanto l'accordo dovrà essere reso pubblico attraverso comunicazione agli organi assembleari di riferimento.

Nonostante le oggettive difficoltà è stato concretamente dimostrato che, se al tavolo di conciliazione sono presenti la volontà, la pazienza e la reciproca comprensione, è possibile giungere in ogni caso ad un accordo.

Il convegno si è concluso con una riflessione sul ruolo dell'avvocato come assistente della parte in conciliazione.

I lunghi tempi della giustizia hanno indotto alcuni avvocati a confrontarsi con la conciliazione: ciò potrebbe giovare al professionista anche in termini di vantaggio competitivo. Nonostante non ne venga sempre percepita l'importanza, la figura dell'avvocato in conciliazione si è rivelata fondamentale: abbandonata l'ottica avversariale, egli aiuta la parte nella ricerca di soluzioni e nella valutazione di proposte, così come nella eventuale redazione dell'accordo.

Il bilancio della giornata è stato senza dubbio positivo. Per il futuro si spera che la collaborazione tra Servizi di conciliazione e imprese aderenti a Confservizi possa portare a risultati soddisfacenti.

A cura di Sara Forni – Servizio di Conciliazione
 Camera Arbitrale di Milano
 Camera di Commercio di Milano

Protocollo di intesa Unioncamere Italiana/Confservizi:
<http://www.conciliazione.camcom.it/I-servizi-/Accordi/Accordo-Co2/index.htm>

Accordi siglati in Lombardia:
 Camera di Commercio di Sondrio/Azienda Sondriese Multiservizi S.p.a. (ottobre 2004)
 Camera di Commercio di Lecco/Acel Spa – Acel Service – AGE (maggio 2005)

le in 146 articoli. Numerose sono le materie disciplinate: si va dalle prescrizioni in materia di etichettatura e di sicurezza dei prodotti; alle norme sulla pubblicità ingannevole; alla disciplina delle clausole vessatorie e delle vendite a domicilio e a distanza; alla normativa riguardante i contratti turistici e le multiproprietà; alle disposizioni in tema di garanzie dei beni di consumo ed alle norme sulle azioni inibitorie.

Scopo del legislatore è favorire l'informazione dei consumatori - rendendoli maggiormente consapevoli dei propri diritti, poteri e facoltà - garantendo al

contempo la massima correttezza dei processi negoziali e dei contratti. Il Codice, inoltre, afferma chiaramente i diritti tanto individuali che collettivi dei consumatori e degli utenti, nonché delle loro associazioni esponenziali nazionali e locali, assicurandone la tutela in sede amministrativa e propriamente contenziosa.

In particolare, la parte V del testo in esame è intitolata "Associazioni dei consumatori e accesso alla giustizia". L'articolo 140, 2° comma, ribadisce – come del resto prevedeva la precedente legge 281/1998 – che le Associazioni dei consumatori e degli utenti possono attivare, prima del ricorso al giudice e, in caso di raggiungimento dell'accordo conciliativo, in sostituzione dello stesso processo ordinario, la procedura di conciliazione dinanzi alla Camera di Commercio competente per territorio. Inoltre, quando in sede di conciliazione si è raggiunto l'accordo, che deve risultare da processo verbale, l'intervento del giudice sarà unicamente finalizzato all'omologazione del verbale stesso, che, previo accertamento della regolarità formale, viene dichiarato esecutivo (Art. 140, 3° e 4° comma). Le parti potranno sempre ricorrere alla giustizia ordinaria in caso di inadempimento degli obblighi risultanti dal verbale di conciliazione (art. 140, 7° c.).

L'articolo 141 contempla invece l'istituzione di un apposito *Elenco degli organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo*, ad opera del Ministero delle Attività Produttive d'intesa con il Ministero della Giustizia, che dovranno altresì darne comunicazione alla Commissione europea, la quale intende realizzare una rete europea di organismi nazionali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

Gli organismi iscritti nell'*Elenco* devono pertanto conformarsi ai principi delle raccomandazioni 98/257/CE e 2001/310/CE della Commissione; ad essi si potranno rivolgere sia le associazioni dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 140 che i singoli consumatori per promuovere procedure conciliative in materia di consumo. Gli organismi di conciliazione costituiti e gestiti dalle Camere di Commercio italiane sono " .. in ogni caso

(considerati) organi di composizione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo ai sensi del comma 2" (articolo 141, 3° comma del Codice). Ancora una volta, dunque, il legislatore riconosce gli Enti camerale come referenti "naturali" in materia di conciliazione fra imprese e consumatori, così premiando lo sforzo compiuto negli ultimi anni dal sistema camerale italiano nel dotarsi di regole, procedure, tariffe e standard formativi uniformi e riconoscendo la sempre crescente qualità ed efficienza delle procedure conciliative camerale.

Il Codice prevede, inoltre:

- la possibilità che il soggetto imprenditoriale o professionale, invitato dalle associazioni consumeristiche a cessare i comportamenti lesivi, oppure dalle stesse chiamato in giudizio, attivi di propria iniziativa la conciliazione, senza alcun pregiudizio per l'azione giudiziale da avviarsi o già avviata (articolo 140, 5° e 6° comma);
- la valutazione ad opera del giudice della positiva conclusione del procedimento di conciliazione, al fine di poter dichiarare la cessazione della materia del contendere (sempre articolo 140, 6° comma);
- la non vessatorietà delle clausole conciliative inserite nei contratti dei consumatori, se prevedono il ricorso ad organi di conciliazione iscritti nell'apposito Elenco (articolo 141, 4° comma);
- il nuovo regime sanzionatorio in caso di inadempimento agli obblighi fissati con provvedimento del giudice o agli obblighi derivanti dal verbale di conciliazione, potendo l'inadempiente essere costretto, su domanda di controparte, al pagamento di una somma da Euro 516,00 a Euro 1.032,00 per ogni inadempimento ovvero giorno di ritardo, rapportati alla gravità del fatto compiuto (articolo 140, 7° comma).

a cura di Nicola Maffezzoni - Responsabile Servizio Conciliazione
Camera di Commercio Cremona

a cura di Giancarlo Marchi - Responsabile Servizio Conciliazione
Camera di Commercio di Mantova

LA CONCILIAZIONE E L'AVVOCATO: NUOVE PROSPETTIVE PER LA PROFESSIONE – PRESENTAZIONE DEL PROTOCOLLO DI INTESA PER LA DIFFUSIONE DELLA CULTURA CONCILIATIVA – BERGAMO 24 OTTOBRE 2005

Al fine di promuovere e diffondere sempre più tra i professionisti del diritto la conoscenza della conciliazione con le sue regole ed i suoi indiscussi vantaggi, rispondendo in tal modo alle esigenze di una giustizia più rapida ed efficiente, la Camera di Commercio di Bergamo ha sottoscritto nel giugno 2005 con l'Ordine degli Avvocati di Bergamo e con l'AIGA – Associazione Italiana Giovani Avvocati, Sezione di Bergamo - un Protocollo di Intesa per lo sviluppo della conciliazione in materia di controversie civili e commerciali. Il Protocollo segue ed integra analogo documento d'intesa sottoscritto a livello nazionale tra l'Unione Italiana delle Camere di Commercio, il Consiglio Nazionale Forense e l'Associazione Italiana Giovani Avvocati.

Con il Protocollo di Intesa, gli organismi sopracitati si impegnano a collaborare per promuovere una moderna cultura e pratica della risoluzione alternativa delle controversie civili in materia di diritti disponibili e a curare pure attività di comune interesse per la formazione e l'aggiornamento di professionisti, ed in particolare di avvocati, quali conciliatori, mediante l'ideazione e la realizzazione congiunta di iniziative formative, finalizzate all'iscrizione dei soggetti formati in appositi elenchi. La prima concreta applicazione della collaborazione è stata una proposta inviata e recepita dal Presidente del Tribunale di Bergamo, dottor Luigi Bitto, il quale ha invitato, mediante una raccomandazione, i magistrati del Tribunale di Bergamo a valutare, durante ogni fase della lite, la possibilità di informare le parti litiganti della facoltà di attivare consensualmente una procedura di conciliazione in alcune materie relative a diritti disponibili.

Il suddetto Protocollo è stato presentato, durante la "II Settimana nazionale dei servizi di conciliazione delle Camere di Commercio", nell'ambito del convegno "La conciliazione e l'avvocato: nuove prospettive per la professione. Presentazione del Protocollo di Intesa per la diffusione della cultura conciliativa", svoltosi a Bergamo il 24 ottobre 2005.

"L'attività conciliativa, mediante la comparizione delle parti davanti al giudice, se fatta sul serio, richiede molto tempo, magari lo spazio di un'intera udienza" - ha sottolineato, nel corso del convegno, il dottor Luigi Bitto, Presidente del Tribunale di Bergamo – "Il carico dei ruoli non consente di farne un uso sistematico. La possibilità di delegare a terzi tale gravoso adempimento [...] appare all'atto pratico estremamente opportuna. Occorre costruire l'intervento del servizio di conciliazione nelle cause già pendenti come attività di ausilio al giudice e il conciliatore, incaricato del caso, un ausiliario del giudice, magari prevedendo, in qualche modo, che la persona sia investita dell'incarico dallo stesso magistrato".

L'avvocato Nicola Soldati ha evidenziato l'importanza, in ogni forma di conciliazione, sia giudiziale che stragiudiziale, del ruolo dell'avvocato sia nelle

vesti di procuratore della parte nonché nelle vesti di conciliatore e al riguardo ha messo in rilievo la necessità di una specifica formazione. "Nonostante il costante impegno profuso dal legislatore" ha detto Soldati "oggi la conciliazione si trova ad essere ancora in uno stato quasi embrionale; una vera e propria cultura degli ADR fatica, infatti, a radicarsi in modo capillare sul territorio. Gli avvocati hanno e avranno sempre più, da questo punto di vista, un ruolo primario, in considerazione del loro quotidiano contatto con il contenzioso dei propri assistiti, talchè hanno l'opportunità di rendere la conciliazione uno strumento di risoluzione delle controversie di primaria importanza ed efficacia nel nostro ordinamento e, al contempo, di ritagliarsi un nuovo e strategico ruolo professionale". E ancora: "Il ruolo dell'avvocato sarà quello di assistere il proprio cliente al fine di ottimizzare le possibilità di pervenire ad una soluzione della controversia. Dovrà dare equilibrio alle pretese del patrocinato per non ingessare la procedura e, al contempo, per evitare di risolvere a qualunque costo la controversia indipendentemente dall'esito finale, ovvero, ancora, fare naufragare la procedura alla luce delle irragionevoli pretese formulate. Altresì l'avvocato potrà svolgere anche le funzioni di conciliatore e, in questo senso, si apre per la categoria un nuovo sbocco professionale. In merito ai requisiti richiesti per lo svolgimento di tale incarico, pare opportuno sottolineare come il ruolo del conciliatore sia quello di dirimere la controversia insorta o che potrebbe insorgere, rimanendo privo di ogni potere decisionale, in conformità di un ruolo facilitativo svolto dallo stesso, di talchè ogni propria conoscenza giuridica o economica, agli occhi degli operatori quotidiani della conciliazione, potrebbe passare in secondo piano rispetto ad una reale e concreta conoscenza delle tecniche di conciliazione".

In conclusione, l'avvocato Soldati, a dimostrazione dell'importanza della formazione degli avvocati in materia conciliativa, ha ricordato "come Unioncamere Italiana, Consiglio Nazionale Forense ed AIGA, in data 26 giugno 2002, abbiano siglato tra loro un Protocollo di Intesa finalizzato alla programmazione di iniziative formative atte a favorire lo studio e la preparazione professionale in tema di conciliazione. Tale percorso formativo, proposto nel rispetto degli attuali standard formativi elaborati da Unioncamere Italiana, è stato fino ad oggi seguito da numerosi colleghi, ma la migliore testimonianza che si può cogliere dell'importanza di questi corsi è quella di coloro che, pur essendo già avvocati di notevole esperienza, ed essendosi impegnati nello studio e nell'apprendimento delle peculiarità delle tecniche di negoziazione e di comunicazione, confessano, dopo le prime esperienze pratiche, un più consapevole e maturo approccio alla procedura, rispetto a quello che avrebbero potuto avere prima della formazione".

a cura di Vincenza Gizzo – Responsabile Servizio
di Conciliazione Camera di Commercio di Bergamo

a cura di Claudia Gilardi – Funzionario Servizio
di Conciliazione Camera di Commercio di Bergamo

4

MONITORAGGIO SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DALLA RETE DEI SERVIZI DI CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO LOMBARDE

I DATI DI SCENARIO PER IL 2005

Secondo i dati forniti dalle 11 Camere di Commercio lombarde, nel corso del 2005, sono state gestite dal Servizio di Conciliazione della rete camerale **562** conciliazioni, delle quali 235 hanno riguardato le controversie **tra imprese, 298 tra imprese e consumatori e 6 tra privati**.

Un numero significativo e in forte crescita se si considera che nel 2004 in Lombardia sono state gestite 483 conciliazioni, mentre l'anno precedente erano solo 265: dunque, dal 2003, numeri più che raddoppiati (l'incremento 2003/2005 è infatti del 112,1%, contro l'82,3% di crescita nel periodo 2003/2004).

Il servizio offerto dalle Camere della Lombardia è sempre più conosciuto e diffuso, sempre più soggetti ne riconoscono la rapidità, l'economicità e fanno ricorso allo strumento di giustizia alternativa, lo dimostrano anche gli **oltre 1500 contatti** registrati dagli sportelli lombardi.

Si tratta di contatti diretti relativi a richieste specifiche sul servizio e la procedura, mentre **migliaia sono gli utenti/professionisti/imprese comunque raggiunti** attraverso le numerose iniziative formative e informative proposte dai servizi di conciliazione lombardi nel corso dell'anno (convegni, seminari, simulazioni, campagne pubblicitarie su media, radio e tv locali, nonché su mezzi pubblici, stand informativi in occasione di fiere ed eventi provinciali). Un'azione promozionale che ha raggiunto livelli di maggiore incisività e impatto nel mese di ottobre 2005, in occasione della II edizione della "Settimana dei Servizi di Conciliazione" promossa a livello nazionale dal sistema camerale.

E proprio il 2005 presenta una novità: **il ricorso allo strumento** della conciliazione anche **tra privati** per la risoluzione di controversie di natura economica, o per le quali è comunque individuabile un danno economico. In questi casi l'intervento di un soggetto esterno, il conciliatore, facilita il confronto tra le parti e permette il superamento delle criticità tra loro insorte.

Le controversie più frequenti hanno riguardato rapporti di vicinato, condominiali e tra locatori e affittuari.

In termini assoluti, la Camera di Commercio di Milano è quella che ha visto il più alto numero di domande di conciliazione (263 casi, dato che rappresenta il 46,8% del totale regionale); seguono nell'ordine le Camere di Brescia con 109 domande (19,4%), Varese con 42 (7,5%), Bergamo e Mantova con 41 (7,3%); dati sicuramente legati all'alta concentrazione di imprese e consumatori in queste provincie.

In termini tendenziali, invece, la maggior crescita nel numero di domande di conciliazione rispetto all'anno 2004, si è registrata in realtà provinciali "minori", quali Lodi (+ 500%) e Lecco (+ 171,4%). Da segnalare la forte crescita della provincia di Mantova (+ 412,5%) che trova riscontro nello sviluppo di

una concreta collaborazione con le locali associazioni consumeristiche e nella maggiore sensibilizzazione dei professionisti. Il numero delle conciliazioni per le quali le parti hanno accettato di confrontarsi con l'aiuto del conciliatore, è stato di **133**; di queste 115 si sono concluse con il raggiungimento di un accordo, mentre in 18 casi si è registrata una mancata conciliazione. Questo dato conferma la validità della scelta dello strumento ADR: infatti circa l'86% degli incontri di conciliazione gestiti dalle Camere ha permesso di risolvere definitivamente la controversia insorta.

Ulteriore elemento positivo è che in altri **73 casi**, le parti hanno comunque trovato un **accordo in sede extraconciliativa** (senza dunque la necessità di accettare la procedura) e ciò grazie all'intervento del servizio camerale che ha permesso alle parti di entrare in relazione. Positiva quindi la proposta dello strumento ADR, che in questi casi è servita a ridurre l'antagonismo e il ricorso alla giustizia ordinaria.

Migliorabile tuttavia appare la percentuale di domande, rispetto a quelle presentate, che si concretizzano in un confronto tra le parti (sia in sede extra conciliativa che conciliativa), percentuale attualmente pari al 37%. Il dato evidenzia la ancora scarsa confidenza/conoscenza dell'istituto e dei suoi vantaggi non solo da parte di consumatori e imprese, ma anche degli stessi "professionisti", che, in quanto consulenti, possono indirizzare i loro assistiti verso l'utilizzo dello strumento conciliativo, e ciò non solo al momento dell'insorgere della lite, ma, ancor prima, in sede di definizione del contratto/rapporto, attraverso la previsione della clausola conciliativa.

L'inserimento della clausola nella contrattualistica consente infatti alle parti di condividere da subito, ovvero sin dal momento della conclusione del contratto stesso, la modalità di risoluzione di un'eventuale problematica futura, e, questo atteggiamento "positivo" e responsabile genera più facilmente soluzioni conciliative tempestive, economiche ed efficaci, senza compromettere relazioni commerciali future.

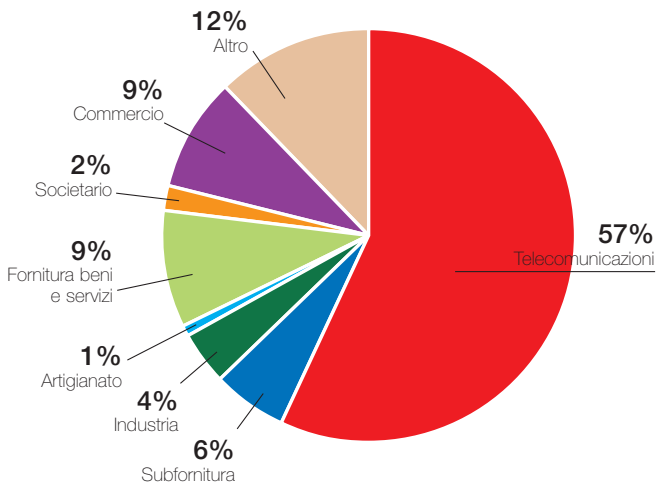
In tal senso la conciliazione rappresenta un'opportunità e un vantaggio competitivo non indifferente.

Quale la durata delle procedure attivate presso gli sportelli lombardi?

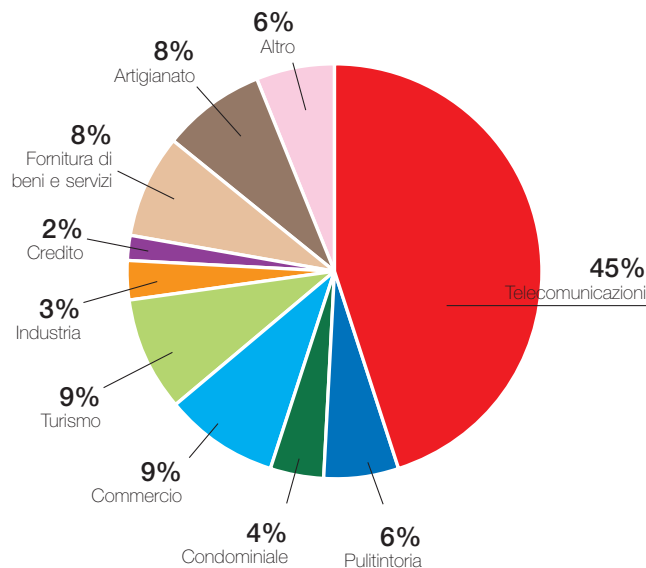
Mediamente una conciliazione è durata **41 giorni** per un valore medio di circa **28.100 euro** fra imprese e **5.700 euro** tra imprese e consumatori. I dati sul valore confermano come, rispetto al passato, la conciliazione non venga solo proposta per risolvere controversie di modesta entità, cd. small claims, dove spesso è il consumatore, parte contrattualmente "debole" ad attivare la procedura; al contrario, è cresciuta la consapevolezza che lo strumento rappresenta un'efficace modalità di risoluzione per controversie di diversa natura, indipendentemente dal valore. Importante in tal senso è il ruolo del legislatore che ha previsto il ricorso preventivo allo strumento conciliativo in ambiti diversi (dalla materia societaria, al franchising, turismo, ecc.).

I grafici riportano la ripartizione dei settori maggiormente interessati nelle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori.

Settori controversie tra imprese



Settori controversie tra imprese e consumatori



a cura di Maria Giordano, Responsabile Servizio di Conciliazione Camera di Commercio di Lecco

a cura di Michela Spini, Funzionario Servizio di Conciliazione Camera di Commercio di Lecco

PRESENTAZIONE DI UN "CASO RISOLTO" CON LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE OFFERTA DAL SISTEMA CAMERALE LOMBARDO

Nel giugno 2002 la signora Patrizia Rossi consegna per la pulitura alla Tintoria XXX un cappottino da bambina con cappuccio imbottito color oro, acquistato da poco. Successivamente la signora Rossi si reca più volte presso la tintoria per il ritiro del capo, ma ogni volta le viene risposto che il lavoro non è stato ancora eseguito.

Dopo quattro mesi la tintoria mostra alla signora Rossi il cappottino notevolmente rovinato e non più utilizzabile.

A questo punto la signora Rossi inoltra alla tintoria e per conoscenza all'Associazione dei consumatori Y una comunicazione scritta di richiesta di risarcimento danni di Euro 120,00.

La Tintoria XXX risponde alla suddetta comunicazione e riferisce di aver proceduto al lavaggio del capo solo con il consenso verbale della cliente, considerata la particolarità del capo e la mancanza dell'etichetta contenente le necessarie indicazioni per il lavaggio. In particolare, la tintoria evidenzia di aver avvisato la signora Rossi dei rischi del lavaggio del capo in assenza di etichetta e di aver provato, dopo una lunga attesa e di comune accordo con la cliente, a lavare il solo cappuccio del cappottino secondo la propria esperienza.

Dopo aver effettuato la suddetta prova, la cliente, nonostante il cappuccio avesse cambiato aspetto, ha acconsentito al lavaggio dell'intero capo.

Al fine dell'accertamento della propria responsabilità, la tintoria decide di far periziare il capo.

La signora Rossi contatta l'Associazione dei consumatori Y che suggerisce di rivolgersi al Servizio di conciliazione della Camera di Commercio. La signora Rossi acconsente e decide di farsi rappresentare dal signor Verdi

dell'Associazione dei consumatori Y.

In seguito alla presentazione della domanda di conciliazione, il Servizio di conciliazione contatta la Tintoria XXX, la quale aderisce al tentativo di conciliazione.

Domanda signora Rossi: risarcimento danni per capo rovinato

Valore indicativo della controversia: Euro 120,00

Adesione Tintoria XXX: sostiene di non essere responsabile del danno e allega a tal fine la perizia di un esperto del settore.

La Segreteria nomina conciliatore il signor Paolo Bianchi.

All'incontro di conciliazione partecipano il signor Verdi, il socio amministratore della Tintoria XXX e il conciliatore, signor Paolo Bianchi.

Conclusione dell'incontro: le parti si accordano per un risarcimento di Euro 70,00 unitamente alla restituzione alla cliente del capo oggetto della controversia.

a cura di Vincenza Gizzo – Responsabile Servizio di Conciliazione
Camera di Commercio di Bergamo
a cura di Claudia Gilardi – Servizio di Conciliazione
Camera di Commercio di Bergamo

APPUNTAMENTI IN CALENDARIO IN TEMA DI CONCILIAZIONE gennaio – aprile 2006

Brescia

23 gennaio 2006 - ore 11.00 – Camera di Commercio di Brescia

Presentazione "Le funzioni di Regolazione del Mercato - La Camera di Commercio incontra l'ITCG Einaudi di Chiari (BS)". Durante l'incontro verranno illustrate ai ragazzi e agli insegnanti le funzioni di regolazione del mercato delle Camere di Commercio, con particolare riferimento ai modi alternativi di risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori.

Como

Attività di promozione: sottoscrizione di Protocolli di Intesa con le Associazioni di categoria e dei consumatori che prevedono la gratuità delle procedure conciliative per quelle di valore inferiore ad Euro 200,00. Sottoscrizione di Protocolli di Intesa con i Comuni della provincia di Como che prevedono uno sconto del 10% sul tariffario, per le procedure conciliative che vedono parte un Comune.

Lecco

13 febbraio 2006 - ore 14.30 - Camera di Commercio di Lecco

Conciliazione: "Il nuovo Regolamento uniforme e gli ambiti di applicazione dell'istituto".

7 marzo 2006 – ore 14.30 – Camera di Commercio di Lecco

"Fare affari in Cina: le tecniche di contrattazione per incontrare l'impero di mezzo". Presentazione dell'Italy-China Business Mediation Centre (ICBMC), primo centro dedicato alla risoluzione di controversie transfrontaliere tra Italia e Cina.

Milano

8 febbraio 2006 – ore 14.00 - ore 18.00 – Sala Consiglio – Palazzo Turati – Via Meravigli, 9/b - Milano

Seminario "Conciliazione: prospettive e sviluppi". Rivolto agli iscritti all'Ordine dei Consulenti del Lavoro della Provincia di Milano.

10 febbraio 2006 – ore 10.00 presso l'Ufficio di Monza della Camera di Commercio di Milano – Piazza Cambiaghi, 9 - Monza

Presentazione del Servizio di Conciliazione.

Per informazioni: conciliazione.monza@mi.camcom.it.

a cura di Annamaria De Vivo - Unioncamere Lombardia

LA RETE DEI SERVIZI DI CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO LOMBARDE

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Bergamo

Camera Arbitrale - Servizio di Conciliazione

Largo Belotti, 16 - 24121 **BERGAMO**

Tel. 035.4225375

Telefax 035.4225295

E-mail: camera.arbitrale@bg.camcom.it

Sito Internet: www.bg.camcom.it

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Brescia

Servizio di Conciliazione

Via Einaudi, 23 - 25121 **BRESCIA**

Tel. 030.3725260 - 030.3725374

Telefax 030.3725300

E-mail: affari.legali@bs.camcom.it

Sito Internet: www.bs.camcom.it

Istituto per la Formazione, l'Arbitrato e la Conciliazione Azienda Speciale della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Como

Via Parini, 16 - 22100 **COMO**

Tel. 031.256370 - Telefax 031.256306

E-mail: ifac@co.camcom.it

Sito Internet: www.co.camcom.it

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Cremona

Camera Arbitrale - Servizio di Conciliazione

Piazza Antonio Stradivari, 5 - 26100 **CREMONA**

Tel. 0372.490340 - Telefax 0372.21396

E-mail: n.maffezzoni@cr.camcom.it

Sito Internet: www.cciaa.cremona.it

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Lecco

Servizio di Conciliazione

Via Amendola, 4 - 23900 **LECCO**

Tel. 0341.292242

Telefax 0341.292220

E-mail: regolazione.mercato@lc.camcom.it

Sito Internet: www.lc.camcom.it

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Lodi

Servizio di Conciliazione

Via Haussmann, 15 - 26900 **LODI**

Tel. 0371.4505254

Telefax 0371.431069

E-mail: mercato@lo.camcom.it

Sito Internet: www.lo.camcom.it

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Mantova
Camera Arbitrale - Servizio di Conciliazione
Largo di Porta Pradella, 1 - 46100 **MANTOVA**
Tel. 0376.234423 - Telefax 0376.234343
E-mail: camera.arbitrale@mn.camcom.it
Sito Internet: www.mn.camcom.it

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Sondrio
Servizio di Conciliazione
Via Piazzini, 23 - 23100 **SONDRIO**
Tel. 0342.527111 - Telefax 0342.512866
E-mail: servizioconciliazione@so.camcom.it
Sito Internet: www.so.camcom.it

Camera Arbitrale di Milano – Azienda Speciale della Camera di Commercio,
Industria, Artigianato e Agricoltura di **MILANO**
Servizio di Conciliazione
Via Meravigli, 9/b - 20123 MILANO
Tel. 02.8055588 - Telefax 02.85154577
E-mail: servizio.conciliazione@mi.camcom.it
Sito Internet: www.conciliazione.com

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Varese
Servizio di Conciliazione
Piazza Monte Grappa, 5 - 21100 **VARESE**
Tel. 0332.295311
Telefax 0332.286038
E-mail: regolazione.mercato@va.camcom.it
Sito Internet: www.va.camcom.it

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Pavia
Servizio di Conciliazione
Via Mentana, 27 - 27100 **PAVIA**
Tel. 0382.393227 - 0382.393260 - Telefax 0382.393238
E-mail: conciliazione@pv.camcom.it
Sito Internet: www.pv.camcom.it

Unioncamere Lombardia
Via Oldofredi, 23 - 20124 **MILANO**
Tel. 02.6079601
Telefax 02.607960235
Sito Internet: www.unioncamerelombardia.it

SERVIZIO DI CONCILIAZIONE DELLE CAMERE DI COMMERCIO




UNIONCAMERE

La strada più veloce per risolvere le controversie.