



INDICE

"La Conciliazione secondo me" - incontriamo Bruno Amoroso, nuovo Presidente della Camera di Commercio di Varese" **1**

"La conciliazione nel settore assicurativo" - incontriamo Giacomo Carbonari - Responsabile Consumatori ANIA - Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici **2**

Seminario - Franchising: strumento giuridico e modello innovativo di sviluppo del "Sistema Italia" 15 ottobre 2007 **3**

"Protocollo di Intesa tra la Camera di Commercio di Bergamo e la Comunità Montana Valle Seriana" **4**

"Conciliazione: parole dalla Brianza" **5**

Un "caso risolto" in materia telefonica con la procedura di Conciliazione del Sistema camerale **6**

Gli eventi della rete dei Servizi di conciliazione delle Camere di Commercio lombarde per la IV edizione della Settimana Nazionale della conciliazione 15-20 ottobre 2007 **7**

Notizie in breve **8**

La rete dei Servizi di conciliazione delle Camere lombarde **9**

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

"La Conciliazione secondo me" - incontriamo Bruno Amoroso, nuovo Presidente della Camera di Commercio di Varese"

"Presidente Amoroso, lei si è da poco insediato al vertice della Camera di Commercio di Varese. Tra le diverse attività svolte dall'ente camerale c'è il servizio di conciliazione, che offre una soluzione rapida e veloce alle controversie tra imprese e tra imprese e consumatori in materia economico-commerciale. Quali vantaggi possono derivare alle imprese dall'utilizzo della conciliazione?"

E' possibile che nel naturale svolgimento dell'attività imprenditoriale possano sorgere delle controversie, per esempio con un fornitore o con un consumatore finale: importante è riuscire a risolvere il problema prima che questo diventi un costo elevato per l'impresa, in termini sia di tempo sia di denaro, e la conciliazione serve proprio a questo.

Andare in conciliazione significa fare a meno dell'avvocato?"

La conciliazione prevede che siano le parti ad incontrarsi e discutere dei loro problemi. Ovviamente, in molti casi le parti hanno bisogno di assistenti tecnici che le aiutino ad individuare le soluzioni percorribili di comune accordo. Per utilizzare al meglio la conciliazione in molti casi è quindi opportuno essere assistiti, sempre che lo si desideri, da persone di fiducia: avvocati, ma anche commercialisti o qualunque altra profes-

sionalità sia richiesta nel caso concreto e non si deve dimenticare il prezioso aiuto che può essere dato a consumatori e aziende dai rappresentanti delle loro rispettive associazioni di tutela.

La business mediation è molto utilizzata all'estero ed inizia ad essere sempre più diffusa nei grandi centri. In una realtà di dimensioni più contenute come Varese, che possibilità di sviluppo ci sono?"

Nella provincia di Varese ci sono più di 63.000 imprese attive; in Lombardia ce ne sono oltre 800.000. Credo quindi che ci siano tutti i numeri perché il ricorso a questo strumento di soluzione delle controversie si possa diffondere attraverso la rete camerale lombarda dei servizi di conciliazione, supportando il sistema imprenditoriale nella gestione e nella prevenzione della conflittualità. Ormai anche in Italia accade che controversie commerciali multimilionarie vengano gestite attraverso la conciliazione: non c'è ragione perché questo non debba accadere anche a Varese.

"Come imprenditore lei ha utilizzato o utilizzerrebbe la conciliazione?"

Fortunatamente non sono mai stato coinvolto in particolari controversie commerciali, ma non esiterei a rivolgermi ad un servizio di conciliazione, qualora ve ne fosse occasione.

A cura di Lucia Polesello
 Responsabile Servizio di Conciliazione
 della Camera di Commercio di Varese

"La conciliazione nel settore assicurativo" - incontriamo Giacomo Carbonari - Responsabile Consumatori ANIA - Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici

Il settore assicurativo è tra quelli che maggiormente "produce" contenzioso. Il problema riguarda sicuramente il settore RC Auto ma anche in altri ambiti la conflittualità è elevata. ANIA (Associazione Nazionale tra le Imprese Assicuratrici) ha da tempo preso in considerazione l'idea di utilizzare gli strumenti di alternative dispute resolution (ADR) per trovare una soluzione.

Per capire quali risultati e aspettative ci siano nei confronti dell'ADR da parte delle società assicuratrici ci siamo rivolti a Giacomo Carbonari, Responsabile Consumatori di ANIA.

Le assicurazioni utilizzano lo strumento della conciliazione?

La conciliazione e, più in generale, i sistemi di soluzione alternativa delle controversie (ADR) sono da tempo utilizzati, ove possibile, dalle compagnie di assicurazione.

Al di là delle esperienze delle singole imprese, l'ANIA, di concerto con le Associazioni dei consumatori, dopo un periodo di sperimentazione, ha adottato una specifica procedura per la conciliazione delle controversie tra compagnie e consumatori in ambito RC auto.

La conciliazione ANIA permette, con l'assisten-

za delle Associazioni dei consumatori, di risolvere in trenta giorni e senza costi procedurali una controversia sorta in relazione alla gestione di un sinistro RC auto.

I risultati di questa iniziativa sono finora positivi: la stragrande maggioranza delle controversie che le Associazioni dei consumatori hanno portato in conciliazione è stata risolta con soddisfazione reciproca delle parti.

Il ricorso alla conciliazione rimane però limitato ad alcune centinaia di casi l'anno. Ciò dipende dal fatto che sono ancora pochi coloro che, per questo genere di problematiche, si affidano all'assistenza delle Associazioni dei consumatori. Si tratta tuttavia di una situazione ampiamente preventivata, anche perché per cambiare la cultura d'uso di un intero mercato, i tempi sono forzatamente lunghi.

L'obiettivo per il futuro è quindi quello di studiare con le Associazioni dei consumatori soluzioni organizzative che rendano la conciliazione una componente strutturale del servizio facilmente utilizzabile da tutti gli assicurati, per ogni tipo di polizza.

C'è la diffusa sensazione che vi siano alcuni ostacoli al diffondersi della conciliazione. È solo un problema culturale?

In termini generali, il fattore culturale rimane ancora una criticità. È ancora poco diffusa in Italia, in tutti i settori economici, la conoscenza degli ADR e la capacità di saperli inserire all'interno di

un sistema organico di relazioni con la clientela. In questo contesto, l'attività promozionale e divulgativa delle Camere di Commercio è stata finora molto importante. Possono essere colti, comunque buoni segnali evolutivi. Ad esempio, mi sembra che la conciliazione cd "paritetica", basata cioè su commissioni di conciliazione composte in egual misura da rappresentanti dei consumatori e delle imprese, si stia dimostrando efficace per gestire le problematiche legate ai mercati "di massa", in cui singole imprese con milioni di clienti si trovano a dover affrontare in contemporanea o in via continuativa controversie tra loro molto simili, vuoi perché sorte in relazione ad un medesimo contratto o prodotto, vuoi perché, pur diverse l'una dall'altra, sono fisiologicamente generate nell'ambito di un medesimo servizio erogato ai propri clienti, come accade per il servizio di gestione di un sinistro auto. Viceversa, il sistema di conciliazione basato sull'intervento di un conciliatore terzo, praticato dal sistema camerale, sembra meglio attagliarsi alla discussione di fattispecie non "iterative", dove risulta necessario un maggiore valore aggiunto nell'ambito della individuazione delle soluzioni, anche in virtù di una più complessa articolazione degli interessi in gioco. Penso soprattutto alle controversie tra imprese.

Parliamo di controversie tra imprese. Le assicurazioni possono essere coinvolte in grandi claim. Pensate che vi sia interesse da parte dei vostri iscritti in questa direzione?

Per un imprenditore, una lite rappresenta sempre, comunque, un costo: monetario, gestionale, organizzativo ed anche, spesso, reputazionale.

Ciò vale anche per gli assicuratori, sia nei rapporti con la clientela retail, sia per quanto concerne il mercato dei grandi rischi.

La possibilità di gestire una controversia in maniera rapida e costruttiva, magari senza pregiudicare altri rapporti economici - già in essere o futuri - con la controparte, rappresenta una via per diminuire questi costi. Ciò vale sia per i cosiddetti rischi di massa sia per i grandi rischi.

Nei paesi anglosassoni si assiste ad un moltiplicarsi di iniziative quali la nascita di mediation center specializzati nel campo assicurativo piuttosto che di impegni formali ad utilizzare la business mediation ovunque sia possibile. L'Italia arriverà a questi traguardi, oppure esiste una specificità che rende il nostro paese diverso dagli altri?

Se esiste una specificità italiana, questa è rappresentata dallo stato veramente critico in cui versa l'amministrazione della giustizia. È ampiamente noto come ciò rappresenti una forte zavorra per la competitività e l'efficienza del nostro sistema economico.

È presumibile quindi che, prima nel segmento dei servizi ADR rivolti al business to business, ma presto anche nel mercato retail, questa "specificità" rappresenterà uno stimolo maggiore per lo sviluppo anche in Italia di questo tipo di strumenti.

*A cura di Nicola Giudice
Responsabile Servizio di Conciliazione
della Camera di Commercio di Milano*

Seminario Franchising: strumento giuridico e modello innovativo di sviluppo del "Sistema Italia" 15 ottobre 2007

È questo il titolo del seminario che la Camera di Commercio di Lecco promuove in collaborazione con Assofranchising, Assocamerestero e il contributo scientifico dell'ISDACI di Milano e che si terrà Lunedì 15 ottobre nella sede congressuale di Villa Monastero a Varenna (Lecco).

Un appuntamento che apre la **Settimana Nazionale della Conciliazione** e che rientra nelle iniziative sulla Regolazione del Mercato promosse annualmente dalla Camera di Lecco per approfondire aspetti giuridici ed economici legati ad una delle sue più tradizionali competenze istituzionali.

Obiettivo degli organizzatori è quello di promuovere una giornata di approfondimento con esperti ed operatori del settore per conoscere modalità e potenzialità di questo modello giuridico contrattuale che nel nostro ordinamento ha trovato autonoma regolamentazione solo con la Legge n. 129/2004 (Norme per la disciplina dell'affiliazione commerciale).

Sempre più il Franchising si sta ponendo come vera e propria chiave di volta del processo di sviluppo delle imprese tradizionali. Uno strumento, oggi, davvero competitivo che affianca contenuti innovativi a modalità organizzative, gestionali e giuridico contrattuali che favoriscono la nascita di nuove imprese, la crescita delle stesse sui mercati internazionali, "l'ampliamento/allungamento delle reti" tra imprese, non solo nel mercato interno ma anche in quello estero.

Il Franchising rappresenta un modello di partenariato commerciale che ha saputo coniugare le esigenze di sviluppo e le strategie di mercato delle imprese in relazione ai mutamenti dello scenario economico mondiale dove assumono rilevanza fenomeni quali: la globalizzazione delle formule commerciali, i processi di decentramento produttivo su scala internazionale, la tendenziale standardizzazione dei rapporti contrattuali, l'omologazione a livello mondiale di beni, servizi e relative modalità di offerta.

La complessità dei rapporti nuovi che si inseriscono nelle dinamiche della distribuzione commerciale "globale" può generare conflittualità tra operatori che agiscono a livelli diversi e, certamente, la composizione negoziale delle liti (attraverso gli strumenti ADR della Conciliazione e dell'Arbitrato) è la modalità che consente di diminuire il rischio e superare la "crisi" senza compromettere le relazioni e le transazioni commerciali fra le parti. Un tema questo che è stato affrontato dalla European Franchising Association sin dal 1972 con l'adozione dell'"European Code of Ethics for Franchi-

sing", e che anche il legislatore italiano ha recepito nella normativa di riferimento (Art. 7, Legge n. 129/2004).

L'obiettivo dei promotori della Giornata di studio è dunque quello di far emergere queste peculiarità dello strumento soprattutto grazie alle relazioni di base del **Prof. Avv. Aldo Frignani**, Ordinario Diritto privato comparato nell'Università degli Studi di Torino e del **Prof. Luca Pellegrini**, Ordinario di Marketing nell'Università IULM di Milano. Con gli operatori dei vari settori del Franchising si svolgerà poi un **Talk Show** per presentare esperienze in atto e le prospettive di crescita futura di questo modello innovativo di distribuzione, sviluppo e creazione di impresa.

Nel pomeriggio, dalle ore 14.30 si terrà il **Workshop** tematico "**Conciliazione e Franchising: opportunità competitiva per le imprese del settore**", coordinato dalla **Prof.ssa Chiara Giovannucci Orlandi**, Componente Commissione di Conciliazione e Arbitrato di Unioncamere Nazionale, promosso dalla **Rete dei Servizi di Conciliazione delle Camere di Commercio lombarde**.

Il programma è disponibile sul sito: www.lc.camcom.it

Per informazioni e adesioni: U.O. Regolazione del Mercato, Camera di Commercio di Lecco, Tel. 0341/292.242 – 228, Fax 0341/292.220, E-mail: regolazione.mercato@lc.camcom.it

*A cura di Maria Giordano
Responsabile Servizio di Conciliazione
della Camera di Commercio di Lecco*



**Settimana della Conciliazione
15 - 20 Ottobre 2007**

“Protocollo di Intesa tra la Camera di Commercio di Bergamo e la Comunità Montana Valle Seriana”

Nel mese di maggio la Camera di Commercio di Bergamo e la Comunità Montana Valle Seriana hanno sottoscritto un Protocollo di Intesa per l'utilizzo del Servizio di conciliazione camerale per la risoluzione delle eventuali controversie che dovessero insorgere in materia di diritti disponibili nelle seguenti materie:

- nei rapporti tra la Comunità Montana e fornitori, appaltatori, esecutori di lavori, concessionari di servizi e professionisti;
- nei rapporti tra la Comunità Montana e cittadini;
- in relazione all'erogazione dei servizi pubblici alla cittadinanza, anche di quelli forniti dalle Aziende Speciali.

Il documento prevede inoltre la possibilità di conciliare anche le controversie già pendenti innanzi all'Autorità giudiziaria.

L'adesione al suddetto Protocollo è aperta altresì ai Comuni appartenenti al territorio della Comunità Montana ed alle società a totale partecipazione pubblica aventi sede in tale territorio.

Per gli organismi aderenti sono stabilite particolari agevolazioni nell'utilizzo del Servizio di conciliazione camerale consistenti nella gratuità delle prime tre conciliazioni richieste e, successivamente, nell'applicazione di una riduzione del 15% sui corrispettivi dovuti dalle parti in base al tariffario in vigore.

L'iniziativa si pone l'obiettivo di agevolare a cittadini, imprese e professionisti la conoscenza e l'utilizzo, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, della conciliazione quale strumento di risoluzione delle controversie alternativo alla giustizia ordinaria, trasparente, economico e riservato. La conciliazione, infatti, è una procedura semplice e rapida in cui un soggetto neutrale ed esperto in tecniche di comunicazione e negoziazione, il conciliatore, aiuta le parti in lite a raggiungere un accordo. Nessuna decisione viene imposta in quanto il conciliatore non è un giudice ma ha solo il compito di facilitare il dialogo tra le parti per condurle ad una soluzione soddisfacente e condivisa da entrambe.

La conciliazione, pertanto, può rispondere con efficacia alle esigenze ed alle aspettative dei cittadini, delle imprese e dei professionisti come valida alternativa per risolvere le problematiche attuali dei servizi ordinari, così da favorire trasparenza, celerità, economicità ed efficienza, contribuendo ad

offrire l'immagine di un'Amministrazione Pubblica moderna e qualificata, vicina alle reali esigenze del cittadino.

Le Camere di Commercio, nell'ambito delle loro finalità istituzionali, che le collocano quali enti di Regolazione del Mercato che agiscono nell'interesse dell'economia, da ormai più di dieci anni gestiscono i servizi di giustizia alternativa in condizioni di terzietà, imparzialità ed indipendenza e sono impegnate a favorire la conoscenza e l'utilizzo al fine di ridurre il contenzioso ed i suoi costi nonché di rendere più efficiente e trasparente il funzionamento dei mercati. In particolare, presso la Camera di Commercio di Bergamo il Servizio di conciliazione è attivo dal 1998 ed è dotato di un elenco di conciliatori qualificati che hanno seguito appositi corsi di formazione e aggiornamento sulle tecniche conciliative.

Il Protocollo prevede che la Comunità Montana e gli altri enti e società che vi aderiranno propongano il preventivo tentativo di conciliazione presso la Camera di Commercio di Bergamo in tutti i casi in cui dovesse insorgere controversia, purché in materia di diritti disponibili, per la risoluzione della quale si intenda andare in giudizio o ricorrere all'arbitrato ed inseriscano in tutti i contratti e nelle convenzioni dai medesimi stipulate la clausola conciliativa che fa riferimento al Servizio di conciliazione della Camera di Commercio di Bergamo.

La promozione del Protocollo si attua con l'organizzazione di iniziative congiunte tra la Camera di Commercio e la Comunità Montana. In particolare, a tale scopo nel mese di luglio è stata inoltrata alle imprese aventi sede nei Comuni del territorio della Comunità Montana una lettera di presentazione del Protocollo di Intesa e del Servizio di conciliazione camerale.

In concreto, al fine di diffondere la cultura conciliativa, a partire dal mese di settembre fino al 30 novembre sarà attivo presso la Comunità Montana uno sportello di conciliazione, dove un funzionario camerale, un giorno alla settimana, sarà a disposizione delle imprese per illustrare le potenzialità del Servizio di conciliazione ed offrire pertanto un servizio informativo finalizzato alla risoluzione delle controversie mediante uno strumento più veloce e flessibile rispetto alle forme più comuni di contenzioso.

*A cura di Vincenza Gizzo
Responsabile Servizio di Conciliazione
della Camera di Commercio di Bergamo*

“Conciliazione: parole dalla Brianza”

Nello scorso mese di giugno, il Servizio di conciliazione della neo costituita Camera di Commercio di Monza e Brianza ha organizzato due eventi in tema di conciliazione entrambi ospitati nell'accogliente cornice dell'Urban Center di Monza.

“Dialogando di conflitti, configgere dialogando. Le mediazioni si parlano”; questo il titolo del convegno tenutosi l'11 giugno al Teatro Binario 7. Quasi tautologico parlare di mediazione e di dialogo; la mediazione, la conciliazione, prima di ogni altra cosa, passano dalla possibilità di riattivare una comunicazione efficace. Comunicare è il primo passo per un accordo soddisfacente. Ma le varie forme di mediazione, tra loro, si parlano? Non molte sono state, nel passato, le occasioni in cui chi opera nella conciliazione, nella mediazione sociale, penale, familiare ha potuto discutere per individuare le differenze e gli elementi trasversali delle proprie pratiche nei rispettivi ambiti. “Le mediazioni si parlano” ha dato questa opportunità; confrontare le tipologie di conflitto e d'interventi ha aiutato ad iniziare un ragionamento, forse ambizioso, sicuramente necessario, fatto di possibili incroci tra le varie mediazioni, fatto di condivisione di un'idea di fondo da cui poter prendere le mosse per migliorare tutto il sistema di giustizia alternativa.

Il convegno ha preso il via con l'illustrazione delle varie esperienze: Rinaldo Sali, Nicola Giudice e Carlo Riccardi (Responsabili del Servizio di Conciliazione delle Camere di Commercio di Milano e di Monza e Brianza) hanno illustrato il funzionamento della procedura di conciliazione sia da un punto di vista teorico sia pratico, cercando di mettere in luce la rapidità, la flessibilità e i valori aggiunti che la conciliazione può apportare. Conciliare quindi non solo per risparmiare tempo e denaro, ma anche per la costruzione di soluzioni che difficilmente potrebbero trovare spazio con forme di risoluzione delle dispute basate sulla decisione.

Ambito storicamente favorevole all'utilizzo della mediazione è quello familiare; Fulvio Scaparro (psicologo e Presidente della Associazione GeA – Genitori Ancora) ha rappresentato le peculiarità della mediazione familiare e dei conflitti che giungono all'attenzione dei mediatori. Anche qui la mediazione è uno strumento utile al raggiungimento di accordi condivisi e basati sulla cooperazione.

Mediazione penale e giustizia riparativa offrono suggestioni e spunti di riflessione che Adolfo Ceretti (professore straordinario di criminologia – Università Bicocca di Milano) ha messo in luce. L'esperienza del reato, pro-

babilmente il momento di rottura più profondo di una “relazione”, trova nella mediazione una possibilità d'incontro tra la vittima e il reo, incontro in cui il confronto rispetto all'esperienza vissuta diventa, grazie all'aiuto dei mediatori, fondamentale per ricostruire una fiducia verso il futuro attraverso un diverso sguardo sul proprio vissuto.

Tra le problematiche che caratterizzano il periodo storico che stiamo vivendo, la sicurezza dei cittadini occupa sicuramente un posto di primo piano. Le conflittualità legate alla convivenza sociale sono l'oggetto d'interesse delle pratiche e degli interventi di mediazione sociale. Ad illustrarle è stato Marco Bertoluzzo, criminologo e mediatore sociale da anni impegnato nella costruzione teorica e nella realizzazione pratica di progetti di mediazione sociale incardinati in realtà particolarmente complesse presenti sul territorio.

Incontro utile quindi, nell'ottica di una maggior conoscenza delle pratiche di mediazione e per la costruzione di un substrato culturale importante per lo sviluppo della giustizia alternativa.

Ampio lo spettro di temi trattati nel convegno, molto più tecnico invece l'incontro del 19 giugno. Dedicato infatti ad aspetti più specifici della conciliazione, il “Ring con la conciliazione” ha guidato i partecipanti all'incontro con la conciliazione grazie all'ausilio del video prodotto dal Servizio di conciliazione della Camera Arbitrale di Milano. Le immagini di “Prove tecniche di conciliazione” hanno mostrato lo svilupparsi di un incontro di conciliazione sottolineando le attività del conciliatore allo scopo di illustrare il suo ruolo: importante in tal senso la presenza di due conciliatori del servizio milanese che hanno rappresentato il link tra le immagini didattico-esplicative e la realtà dell'attività di conciliazione. Michela Degiovanni e Stefano Pavlevič hanno dinamicamente illustrato le loro esperienze come conciliatori, cercando di focalizzarsi sui vantaggi che l'utilizzo della conciliazione può portare, sia dal punto di vista delle parti che dei professionisti. Questo ultimo aspetto ha caratterizzato l'evento: i partecipanti, professionisti per la maggior parte, hanno potuto assistere ad una “ricostruzione” molto fedele di un incontro di conciliazione, percepandone i dettagli caratterizzanti e le potenzialità. In un'ottica di conoscenza dello strumento conciliativo mirata alla sua diffusione ed utilizzo, questa modalità “seminariale” e l'utilizzo del video didattico è apparsa molto utile e coinvolgente.

*A cura di Carlo Riccardi
Responsabile Servizio di Conciliazione
Camera di Commercio di Monza e Brianza*

Un "caso risolto" in materia telefonica con la procedura di Conciliazione del Sistema camerale

Nel maggio del 2007 il signor Verdi – titolare dell'omonima impresa di servizi – si è rivolto al Servizio di conciliazione della Camera di Commercio di Cremona chiedendo di avviare un tentativo di conciliazione nei confronti del gestore telefonico Rossi s.p.a. La controversia – del valore di circa Euro 500,00 – è relativa alla contestazione di alcune voci nelle fatturazioni inviate dal gestore telefonico all'impresa cliente.

In particolare, l'impresa Verdi contesta al proprio gestore telefonico il ripetersi in ciascuna fatturazione bimestrale di importi relativi a "chiamate a numeri speciali di altro gestore" a suo dire corrispondenti a chiamate mai eseguite od autorizzate dall'impresa medesima, nonché il non aver dato seguito ai numerosi reclami presentati dopo il regolare e completo pagamento delle singole fatturazioni. A tale proposito, l'impresa Verdi rammenta come nel secondo semestre 2006 abbia inviato a Rossi s.p.a. una prima lettera raccomandata a.r. con la richiesta di disattivazione immediata dei numeri telefonici preceduti dalla cifra 892, un altro reclamo scritto del proprio legale di fiducia nonché numerose chiamate telefoniche all'apposito numero di Rossi s.p.a. per l'assistenza alla propria clientela commerciale e professionale.

Sempre nel secondo semestre 2006, il gestore telefonico ha risposto con due distinte comunicazioni facendo osservare all'impresa cliente che – essendo stata doverosamente verificata la regolarità degli addebiti presenti nelle fatturazioni in oggetto – non è possibile accogliere la richiesta di rimborso delle somme contestate. La società Rossi s.p.a. – nella propria seconda comunicazione – rammenta di aver dimostrato la propria disponibilità accogliendo in via transattiva il primo reclamo presentato – con il conseguente riconoscimento a credito di una somma pari a circa Euro 60,00 nella seconda fatturazione. Essa inoltre chiarisce di aver fornito all'impresa cliente tutte le indicazioni utili per evitare il ripetersi di tali inconvenienti e di aver provveduto ad attivare il servizio di disabilitazione gratuita permanente richiesto dall'impresa Verdi.

Nel primo semestre 2007 l'impresa Verdi – non soddisfatta delle spiegazioni ricevute ed a fronte di nuove fatturazioni contenenti la voce "chiamate a numeri speciali di altro gestore" – presenta al locale Comando dei Carabinieri querela per il reato di truffa nei confronti del gestore telefonico. Successivamente, decide di presentare la domanda di conciliazione presso il Servizio conciliativo camerale cremonese.

Il Servizio di conciliazione si attiva scrivendo all'Ufficio legale della Rossi s.p.a., informandolo che l'impresa Verdi ha depositato apposita domanda di conciliazione per risolvere la controversia con la Rossi s.p.a. – relativa alla contestazione di alcune voci delle fatturazioni inviate dal gestore telefonico all'impresa cliente – come indicato nella domanda di conciliazione che viene allegata alla comunicazione.

Dopo dieci giorni, il Servizio conciliativo camerale riceve simultaneamente una e-mail dell'Ufficio legale della Rossi s.p.a. di adesione al tentativo di conciliazione ed una comunicazione del Servizio clienti del gestore telefonico – indirizzata a controparte e solo per conoscenza all'ufficio camerale – con la quale si comunica l'avvenuta emissione di una nota di credito pari a circa Euro 260,00 a favore dell'impresa Verdi "... in via di particolare correttezza commerciale...", senza menzionare in alcun modo il tentativo di conciliazione pendente.

Interpellato per i necessari chiarimenti, l'Ufficio legale del gestore telefonico conferma al responsabile del Servizio conciliativo la volontà della Rossi s.p.a. di aderire alla domanda di conciliazione proposta dall'impresa cliente, precisando altresì che il proprio rappresentante ed il responsabile del Servizio Clienti prenderanno parte all'incontro conciliativo collegandosi telefonicamente.

Il Servizio di conciliazione provvede a nominare quale conciliatore l'avvocato Bianchi del Foro di Cremona – inserito nella lista dei conciliatori ca-

merali – ed a convocare le parti per la fine giugno 2007, precisando che il titolare dell'impresa Verdi, il conciliatore ed il segretario della procedura saranno presenti personalmente mentre i rappresentanti della società Rossi s.p.a. presenzieranno mediante conferenza telefonica. Viene inoltre richiesto il versamento delle spese di conciliazione, sotto pena dell'impossibilità di tenere l'incontro di conciliazione.

Nella seduta conciliativa, il conciliatore avvocato Bianchi illustra brevemente le caratteristiche dello strumento conciliativo e le regole secondo le quali si svolgerà l'incontro.

Le parti espongono le loro rispettive posizioni iniziali.

In particolare, l'impresa Verdi ribadisce la richiesta di restituzione delle somme a suo dire illegittimamente versate in sede di pagamento delle diverse fatturazioni, precisando che non intende recedere dal procedimento penale e che ad oggi non ha visto alcuna nota di credito pari ad Euro 260,00, come invece asserito da controparte.

Dal canto suo, la società Rossi s.p.a. ribadisce la sostanziale correttezza degli importi esposti e la volontà di circoscrivere i rimborsi a quanto già riconosciuto a controparte, precisando che per un disguido la nota di credito di Euro 260,00 non ha avuto buon fine e che provvederà al più presto a pagare la somma indicata. Al contempo, chiede all'impresa cliente la remissione della querela esposta.

Riepilogate brevemente le posizioni delle parti, l'avvocato Bianchi inizia l'attività di conciliazione fra le stesse, aiutandole ad individuare – sia in sessione congiunta che attraverso apposite e separate sessioni – i punti di un possibile accordo conciliativo.

L'incontro si conclude positivamente, avendo le parti trovato il seguente accordo conciliativo:

- Rossi s.p.a. offre *pro bono pacis* all'impresa Verdi – che accetta – la somma di Euro 360,00 da corrispondersi a mezzo assegno postale intestato all'impresa cliente e da recapitarsi a partire dalla metà luglio 2007 entro e non oltre la metà agosto 2007 presso il Servizio di conciliazione della Camera di Commercio di Cremona, che lo tratterà a titolo fiduciario consegnandolo al titolare dell'impresa Verdi unicamente dopo la remissione della denuncia – querela di cui al punto successivo;
- contestualmente alla comunicazione del ricevimento del predetto assegno, il titolare dell'impresa cliente procederà alla remissione della denuncia - querela datata gennaio 2007 nei confronti di Rossi s.p.a., al massimo entro 7 giorni dalla predetta comunicazione e comunque entro e non oltre metà Agosto 2007;
- di detta remissione verrà data immediata comunicazione all'Ufficio legale di Rossi s.p.a. ad opera del responsabile del Servizio di conciliazione di Cremona, al ricevimento della quale Rossi s.p.a. procederà a formalizzare la rispettiva accettazione;
- Rossi s.p.a. inoltre si impegna a versare la somma originariamente indicata nella nota di credito emessa nel febbraio 2007 pari a Euro 260,00 (mai giunta all'interessato) mediante assegno postale da recapitarsi entro 60 giorni dalla sottoscrizione dell'accordo conciliativo presso la sede dell'impresa Verdi;
- le parti dichiarano nel contempo di rinunciare a qualsiasi azione od eccezione anche indirettamente deducibile connessa all'oggetto della presente conciliazione.

Il Servizio di conciliazione di Cremona – oltre ad aver svolto il ruolo di depositario di uno dei due assegni postali – ha verificato la puntuale attuazione dell'accordo entro la metà di agosto 2007, registrando la piena e reciproca soddisfazione delle parti contraenti tanto per la celerità della procedura – poco meno di due mesi – che per il suo buon esito.

A cura di Nicola Maffezzoni
Responsabile Servizio di Conciliazione
della Camera di Commercio di Cremona

Gli eventi della rete dei Servizi di conciliazione delle Camere di Commercio lombarde per la IV Settimana nazionale di Conciliazione 15-20 ottobre 2007

Dal 15 al 20 ottobre 2007 si terrà la IV edizione della Settimana Nazionale del Servizio di conciliazione delle Camere di Commercio, indetta dall'Unione Nazionale delle Camere di Commercio Italiane. L'appuntamento annuale di approfondimento della procedura ADR punta alla diffusione della cultura della conciliazione attraverso le diverse iniziative organizzate dalle Camere Italiane. Di seguito si riporta il quadro delle iniziative previste dalla rete camerale lombarda che vedrà inoltre la realizzazione di una campagna di comunicazione a livello regionale per promuovere i Servizi di conciliazione del Sistema camerale.

liazione del Sistema camerale.

Lo "smile verde" della conciliazione sarà pubblicizzato sulle tv locali lombarde.

Grazie ad un accordo con le reti Antenna 3 e Telelombardia, la conciliazione lombarda sarà promossa con uno spot in cui sarà protagonista la simpatica mascotte della conciliazione camerale.

Bergamo

18 ottobre 2007 "La conciliazione in azione: un modello in quattro fasi. Le procedure di ADR e il ruolo dell'avvocato" - Palazzo dei Contratti e delle Manifestazioni – Via Petrarca, 10 ore 14.45

La Camera di Commercio di Bergamo ha scelto di indirizzare al mondo de-

gli avvocati il workshop di approfondimento sulla conciliazione dal titolo "La conciliazione in azione: un modello in quattro fasi. Le procedure di ADR e il ruolo dell'avvocato". L'evento, che si terrà il 18 ottobre 2007, dalle ore 14.45 alle ore 18.30, presso la Sala Mosaico del Palazzo dei Contratti e delle Manifestazioni, sarà organizzato in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Bergamo e l'AIGA – Associazione Italiana Giovani Avvocati – sezione di Bergamo e si avvarrà della consulenza didattica di ADR Center, organismo di gestione delle procedure ADR ed accreditato dal Ministero della Giustizia quale soggetto abilitato a tenere corsi di formazione per conciliatori ai sensi del D.M. n. 222/2004.

Obiettivo dell'incontro è fornire una stimolante occasione per promuovere la cultura e la pratica della risoluzione alternativa delle controversie civili e commerciali, nonché offrire l'opportunità di conoscere i molteplici aspetti del ricorso a queste nuove procedure e fare un confronto sulle tematiche della conciliazione generale e societaria.

Il workshop, della durata di quattro ore, è stato studiato appositamente per illustrare ai professionisti, ed in particolar modo agli avvocati, i vantaggi e i limiti applicativi della conciliazione e fornire le principali nozioni necessarie per assistere al meglio il proprio cliente durante una procedura di conciliazione.

I destinatari del workshop sono gli avvocati e i professionisti firmatari del Protocollo di Intesa sottoscritto tra la Camera di Commercio di Bergamo, l'Ordine degli Avvocati locale e l'AIGA – Associazione Italiana Giovani Avvocati – Sezione di Bergamo – impegnati sulla base di tale documento ad effettuare iniziative comuni per la formazione e l'aggiornamento di "professionisti della conciliazione" da iscrivere in appositi elenchi.

Dopo una breve presentazione del "fenomeno ADR" ed un riepilogo del quadro normativo di riferimento, in particolare delle novità in materia di conciliazione societaria, verrà proiettata una procedura di conciliazione che darà modo ai partecipanti di entrare direttamente nella stanza del conciliatore. Verrà illustrato un modello procedimentale atto a massimizzare le probabilità di un accordo sfruttando al meglio tutte le potenzialità della conciliazione, che metterà particolarmente in luce il ruolo che l'avvocato deve rivestire per rappresentare al meglio il proprio cliente davanti ad un organismo di conciliazione. Il workshop consentirà ai partecipanti di avere un ruolo attivo e di sperimentare di persona i vantaggi e le opportunità della conciliazione stragiudiziale.

Durante la Settimana della conciliazione è prevista inoltre un'ampia attività di promozione della cultura conciliativa. Un totem sarà collocato presso l'Aeroporto di Orio al Serio e desk informativi, contenenti materiale informativo sul Servizio di conciliazione camerale, saranno posizionati in luoghi strategici molto frequentati quali la Stazione ferroviaria, l'Università degli Studi di Bergamo e i centri commerciali di Orio al Serio, dell'Iper di Seriate, dell'Auchan e dell'Esselunga di Curno.

La campagna "media" sarà attuata mediante la trasmissione su TV e radio locali degli spot TV e spot radio personalizzati dalla Camera di Commercio di Bergamo. Si provvederà quindi alla pubblicazione dell'annuncio locale inoltrato da Unioncamere sul quotidiano "L'Eco di Bergamo" e sul periodico "La Rassegna" nonché all'inserimento di banner e specifici riferimenti alla Settimana della conciliazione nel sito internet camerale.

Saranno inoltre inviati i manifesti regionali della Settimana della conciliazione a tutti i Comuni e gli Enti locali della provincia, alle principali Istituzioni, all'ASL, all'Università, alle Scuole, alle Associazioni di categoria e dei consumatori nonché agli Ordini professionali.

Brescia

Dal 12 al 14 ottobre 2007 presso la Palabrescia si terrà la III Edizione di Vi-vi Non Profit, mostra-convegno dedicata al volontariato ed alla cooperazione. Anche questo anno all'interno della mostra, presso lo stand riservato alla Camera di Commercio, verrà allestito un corner informativo dedicato al Servizio di conciliazione, con distribuzione di materiale informativo.

Durante la Settimana Nazionale di conciliazione sono inoltre previste i seguenti interventi di carattere promozionale:

- gratuità per le conciliazioni imprese/consumatori e imprese/imprese per controversie fino a Euro 50.000,00;
- campagna radiofonica;
- stand informativo all'ingresso della Camera di Commercio;
- distribuzione materiale informativo sulla conciliazione ai Comuni della Provincia, Circonscrizioni cittadine, Associazioni, Istituzioni;
- distribuzione brochure sulla conciliazione alle scuole.;
- seminario sulle tecniche di conciliazione riservato ai conciliatori camerale tenuto dalla psicologa ed avvocato Vincenza Bonsignore. Per dettagli sul seminario rivolgersi al Servizio di conciliazione della Camera di Commercio di Brescia.

Como

Durante la IV edizione della Settimana Nazionale di conciliazione sono previsti i seguenti interventi di carattere promozionale:

- distribuzione materiale informativo sulla conciliazione alle Associazioni di categoria, dei consumatori e agli Ordini professionali;
- campagna promozionale sul Servizio di conciliazione camerale attraverso spot su televisioni locali;

Cremona

Durante la Settimana Nazionale di conciliazione sono previste le seguenti attività promozionali:

- incontri con insegnanti e studenti di due istituti scolastici superiori cremonesi per illustrare lo strumento conciliativo, anche attraverso la consegna del *booklet* realizzato da Unioncamere Nazionale;
- desk informativo in due centri commerciali cremonesi nei giorni di venerdì 19 e sabato 20 Ottobre;
- distribuzione materiale informativo sulla conciliazione ai Comuni della provincia, ad Associazioni ed Istituzioni.

Lecco

15 ottobre 2007, Villa Monastero - Varenna:

VIIª Giornata di Studio sui temi della Regolazione e Trasparenza del Mercato.

Convegno "Franchising: strumento giuridico e modello innovativo di sviluppo del "Sistema Italia". Con il coordinamento scientifico di Isdaci. *Partners:* Assofranchising, Assocamerestero e Rete dei Servizi di conciliazione delle Camere di Commercio lombarde.

Nel pomeriggio Workshop sulla conciliazione.

23 ottobre 2007: "I Lunedì della Camera", sede camerale.

Seminario "Il Codice del Consumo: istruzioni per l'uso per imprese e consumatori". Interverranno quali relatori giuristi ed esperti; presentazione del Servizio di conciliazione a cura dei funzionari camerale.

Oltre a ciò:

- allestimento di "Desk Informativi" nel salone anagrafico della sede camerale, presso le sedi delle Associazioni di categoria, centri commerciali e nell'ambito della manifestazione, "Immagimondo – 10ª Festival di Viaggi, Luoghi e Culture" (dal 13 al 14 ottobre 2007) presso il Centro Espositivo Lariofiere – Erba (CO);
- invio brochure, locandine e manifesti, a: Imprese, Istituzioni locali, Associazioni di categoria delle imprese e dei consumatori, Ordini professionali, Università della provincia, Enti, per la diffusione della cultura conciliativa;
- aggiornamento dell'area dedicata alla conciliazione nel Sito camerale www.lc.camcom.it e nel Portale delle imprese lecchesi www.economia.lecco.it e inserimento del web banner della conciliazione.

Lodi

17 ottobre 2007 – Lodi – "La Camera di Commercio di Lodi dialoga di conciliazione con i Comuni lodigiani".

Durante la IV edizione della Settimana Nazionale di conciliazione sono previste inoltre le seguenti attività promozionali:

- invio brochure, locandine, regolamenti e booklet a Enti Locali, Istituzioni e Ordini Professionali;
- allestimenti di Desk Informativi presso due centri commerciali del lodigiano e in centro storico a Lodi.

Mantova

16 Ottobre 2007: presso la sede camerale si terrà la conferenza stampa di presentazione della IV edizione della Settimana Nazionale della conciliazione con l'illustrazione della campagna promozionale realizzata a livello locale e nazionale e dei dati statistici sulle conciliazioni gestite dalla Camera di Commercio di Mantova e dalla rete dei Servizi di conciliazione lombarde.

Le ulteriori iniziative promozionali comprendono:

- campagna promozionale sui quotidiani "Gazzetta di Mantova" e "Voce di Mantova";
- campagna promozionale su "Radiobase" e "TeleMantova";
- intervista televisiva dedicata alla conciliazione nella rubrica "Almanacco economico" su TeleMantova;
- allestimento di un desk informativo e collocazione di un "totem" espositivo presso l'Ufficio del Registro delle Imprese;
- gratuità fino al 23 marzo 2008 di tutte le conciliazioni tra imprese e consumatori di valore fino a Euro 25.000,00;

- invio di locandine, brochure e materiale informativo sulla conciliazione ai 70 comuni della Provincia, nonché a istituzioni, Università di Mantova, ordini professionali e Associazioni di categoria e dei consumatori;
- promozione della Settimana della conciliazione nella newsletter di settembre della Camera di Commercio di Mantova;
- aggiornamento del sito internet camerale con inserimento di uno specifico banner sulla Settimana della conciliazione.

Milano

Il **17 ottobre 2007** sarà presentato il video "Prove tecniche di conciliazione", alla presenza degli interpreti, di conciliatori del Servizio e di testimonial che nel recente passato hanno avuto occasione di utilizzare la conciliazione offerta presso la Camera milanese.

Tra i presenti, l'avvocato Michelangelo Cicogna, esperto formatore, il dottor Marcello Marinari, magistrato in Milano e Presidente del Ciscon – Progetto Conciliamo, il professor avvocato Stefano Zonca e l'avvocato Roberto Luzi Crivellini.

Lo stesso video è stato diffuso in tutto il Sistema camerale, come strumento per la promozione della conciliazione camerale.

Il **20 ottobre 2007**, in due punti vendita Esselunga della città di Milano verrà distribuito alle casse uno shopper personalizzato sulla conciliazione e saranno disponibili locandine informative.

Si ricorda che la conciliazione per controversie tra imprese e consumatori sarà completamente gratuita fino alla fine del 2007, grazie all'iniziativa "Provare non costa nulla".

Per maggiori informazioni visitare il sito www.conciliazione.com

Monza e Brianza

Il video "Prove tecniche di conciliazione" sarà proiettato anche il giorno **18 ottobre 2007, dalle ore 17.00 alle ore 19.00** presso la sede della neonata Camera di Commercio di Monza e Brianza. Il commentatore, d'eccezione, sarà il professor Haim Baharier, studioso di ermeneutica biblica e formatore manageriale. "La mediazione: un supplemento di orizzonte" è il titolo del suo intervento.

Prosegue anche sul territorio monzese l'iniziativa "Provare non costa nulla". Con le stesse modalità del servizio milanese.

Il **20 ottobre 2007**, in due punti vendita Esselunga della città di Monza verrà distribuito alle casse uno shopper personalizzato sulla conciliazione e saranno disponibili locandine informative.

Per maggiori informazioni visitare il sito www.conciliazione.com

Pavia

In occasione della quarta edizione della Settimana Nazionale della conciliazione, la Camera di Commercio di Pavia organizza una serie di iniziative informative e promozionali a favore dei cittadini e delle imprese.

In particolare, sul fronte comunicativo/promozionale:

- diffusione dell'evento sul web site e nella newsletter camerale del mese di ottobre 2007;
- articolo sui servizi di conciliazione nel n. 2/07 della rivista camerale "Pavia Economica";
- realizzazione di spot radiofonici;
- distribuzione, presso i principali referenti istituzionali della provincia (enti locali, ordini professionali, Associazioni di categoria e dei consumatori etc.), di materiale pubblicitario ed informativo (manifesti, locandine etc.) realizzato a livello regionale e locale.

Sul versante promozionale, invece, torna la "conciliazione gratuita", iniziativa sperimentata positivamente lo scorso anno. E' totalmente gratuito l'accesso al Servizio conciliativo camerale da parte sia del consumatore sia dell'impresa, limitatamente alla conciliazione imprese/consumatori, con non più di due parti. Queste le specifiche condizioni previste:

- a) gratuità di tutte le controversie rientranti nei primi due scaglioni previsti dal tariffario del Servizio (pertanto di valore uguale o inferiore a Euro 5.000,00), indipendentemente dal raggiungimento di un accordo in sede di incontro conciliativo;
- b) applicazione della gratuità ad un numero massimo di 20 procedimenti di conciliazione;
- c) applicazione della gratuità alle domande di conciliazione depositate a partire dal 15 ottobre fino al 31 dicembre 2007.

Sondrio

Durante la IV edizione della Settimana Nazionale di conciliazione sono previste varie attività di carattere promozionale e pubblicitario. Per i dettagli rivolgersi al Servizio di conciliazione camerale – tel. 0342-527232 e-mail: servizioconciliazione@so.camcom.it.

Varese

Dall'**8 al 16 settembre 2007**, in occasione della Fiera "Città di Varese" (località Schiranna), allestimento nello stand camerale di un desk informativo sul Servizio di conciliazione. Analogo desk è previsto presso il Centro di Informazione Economica della sede camerale durante la IV Settimana di conciliazione.

Invio di brochure, locandine e manifesti alle Istituzioni locali, Associazioni di categoria e dei consumatori, Ordini professionali, Università per la diffusione della cultura conciliativa. Pubblicità del Servizio conciliazione camerale attraverso l'allestimento di un megascreen in prossimità delle piazze principali e del teatro cittadino.

Pubblicità sul programma stagionale teatrale, sugli autobus locali di Varese e Busto Arsizio.

Campagna pubblicitaria su stampa, televisioni e radio locali.

SAVE THE DATE

Brescia

Dal 23 ottobre al 4 dicembre 2007, in vista della revisione dell'elenco degli arbitri del Servizio di Arbitrato camerale bresciano, si svolgerà nella sede camerale, il primo corso in arbitrato, a cura dell'ISDACI. Al termine, chi avrà frequentato il corso con esito positivo all'esame finale, potrà accedere alla selezione per l'iscrizione all'elenco degli arbitri camerale.

Cremona

Nei mesi di novembre e dicembre sono previste iniziative di illustrazione dello strumento conciliativo presso scuole superiori della provincia. Per informazioni sul calendario degli incontri rivolgersi al Servizio di conciliazione camerale.

Dalla Camera di Commercio di Bergamo

Al fine di promuovere, a livello locale, la conoscenza del Servizio di conciliazione camerale si è programmata una campagna informativa, intervallata nel tempo e quindi ritenuta più efficace, che sarà diffusa attraverso spot pubblicitari ed articoli di approfondimento su tutti i mass media locali, compresi i siti web delle Associazioni di categoria imprenditoriali e dei consumatori.

In particolare sui quotidiani, su “Bergamo Economica”, sul “foglio notizie”, mensile di informazione camerale e sulle comunicazioni via internet destinate alle Associazioni di categoria, saranno pubblicati, a intervalli di tempo regolari, dati statistici relativi al Servizio di conciliazione e articoli di approfondimento su temi specifici (conciliazione in materia di telecomunicazioni, di turismo, societaria, ecc...) nonché casi concreti risolti con successo grazie al ricorso alla procedura camerale.

L'invio periodico via internet della newsletter camerale dei comunicati stampa, ai circa 1300 iscritti, rivolgendosi ad un pubblico ampio e composto anche dai *non addetti ai lavori*, permetterà di divulgare ulteriormente le informazioni sul Servizio di conciliazione camerale.

Su “Bergamo TV” sarà poi trasmessa, nell'ambito del programma “Fattore Bergamo”, una puntata speciale in diretta sul Servizio di conciliazione della Camera di Commercio di Bergamo.

Si provvederà inoltre a promuovere il servizio in tutte le manifestazioni organizzate nonché patrocinata dalla Camera di Commercio di Bergamo.

In attuazione del Protocollo di intesa tra la Camera di Commercio di Bergamo e la Comunità Montana Valle Seriana, a partire dal mese di settembre fino al 30 novembre, sarà attivo presso la Comunità Montana uno sportello di conciliazione, dove un funzionario camerale, un giorno alla settimana, sarà a disposizione delle imprese aventi sede nei comuni del territorio della Comunità Montana per illustrare le potenzialità del servizio di conciliazione ed offrire pertanto un servizio informativo finalizzato alla risoluzione delle controversie mediante uno strumento più veloce e flessibile rispetto alle forme più comuni di contenzioso.

Dalla Camera di Commercio di Brescia

E' prevista entro la fine dell'anno la costituzione, presso la Camera di Commercio di Brescia, della Commissione per l'esame delle clausole vessatorie inserite nei contratti che regolano i rapporti tra professionisti e consumatori. Viene prevista anche la possibilità di concedere al professionista un contrassegno, da apporre nei propri contratti o formulari, che garantisce al consumatore l'esito positivo dell'esame.

E' in fase di revisione, a cura della professoressa avvocatessa Loriana Zanuttigh, docente di diritto procedurale civile all'Università di Brescia e Presidente della Commissione Arbitrale di Brescia, il Regolamento Arbitrale del Servizio di Arbitrato della Camera di Commercio di Brescia, alla luce delle novità legislative che hanno modificato l'istituto. L'approvazione del nuovo Regolamento è prevista entro la fine del 2007.

L'ente Provincia di Brescia ha istituito un gruppo di lavoro per la tutela del consumatore, cui è stata invitata a far parte la Camera di Commercio di Brescia, nella persona del Responsabile dell'Ufficio Tutela del Mercato. Fra le iniziative per la tutela del consumatore da avviare nell'autunno 2007, è prevista la diffusione al pubblico della conoscenza dei Servizi camerali di conciliazione ed arbitrato, del controllo delle clausole vessatorie, delle convenzioni con le aziende erogatrici di pubblici servizi per il ricorso alla conciliazione in caso di controversie con l'utenza, tramite gli uffici territoriali della Provincia.

E' in fase di invio ad enti ed istituzioni il volume della nuova Raccolta Usi della provincia di Brescia. Il volume di circa 600 pagine comprende gli Usi normativi, raccolti con il lavoro di circa 300 esperti dei vari settori merceologici, gli Usi negoziali, registrati e classificati nel settore del Credito e bancario, gli Incoterms o usi Internazionali, pubblicati su gentile concessione della Camera di Commercio Internazionale, sede di Roma nonché, in 11 allegati, argomenti specifici di taluni settori che costituiscono un importante riferimento del mercato, pur senza avere per il momento assunto i caratteri essenziali delle norme d'uso.

(Le Raccolte usi di altre realtà provinciali lombarde sono disponibili sul sito www.usilombardia.it).

A cura di Annamaria De Vivo
Unioncamera Lombardia

Servizi di Conciliazione della Lombardia



La soluzione intelligente
per risolvere le controversie



www.conciliazione.com

Settimana della Conciliazione
15 - 20 Ottobre 2007





Camera di Commercio
Bergamo

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
camera.arbitrale@bg.camcom.it – www.bg.camcom.it



Camera di Commercio
Brescia

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Brescia
Servizio di Conciliazione
Via Einaudi, 23 – 25125 BRESCIA
Tel. 030.3725374 – 030.3725260 – Telefax 030.3725300
affari.legali@bs.camcom.it – www.bs.camcom.it



Camera di Commercio
Como

Sviluppo Impresa, Azienda Speciale della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Como
Via Parini, 16 – 22100 COMO
Tel. 031.256370 – Telefax 031.256306
adr@co.camcom.it, sviluppo.impresa@co.camcom.it – www.co.camcom.it



Camera di Commercio
Cremona

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
n.maffezzoni@cr.camcom.it – www.cr.camcom.it



Camera di Commercio
Lecco

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Lecco
Servizio di Conciliazione
Via Amendola, 4 – 23900 LECCO
Tel. 0341.292242 – Telefax 0341.292220
regolazione.mercato@lc.camcom.it – www.lc.camcom.it



Camera di Commercio
Lodi

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Lodi
Servizio di Conciliazione
Via Haussmann, 15 – 26900 LODI
Tel. 0371.4505254 – Telefax 0371.431069
mercato@lo.camcom.it – www.lo.camcom.it



Camera di Commercio
Mantova

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
camera.arbitrale@mn.camcom.it – www.mn.camcom.it



CAMERA
DI COMMERCIO
di Milano

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Milano
Camera Arbitrale – Servizio di Conciliazione
Via Meravigli, 9/b – 20123 MILANO
Tel. 02.8055588 – Telefax 02.85154577
servizio.conciliazione@mi.camcom.it

Camera di Commercio
Monza e Brianza

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Monza e Brianza
Via Cemuschi, 2 (zona Piazza Cambiaghi) – 20052 MONZA
Tel. 02.85152753 – Telefax 02.85152754
conciliazione.monza@mi.camcom.it – www.camera-arbitrale.it



Camera di Commercio
Pavia

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Pavia
Servizio di Conciliazione
Via Mentana, 27 – 27100 PAVIA
Tel. 0382.393227 / 0382.393245 – Telefax 0382.393243
conciliazione@pv.camcom.it – www.pv.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
servizioconciliazione@so.camcom.it – www.so.camcom.it



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO
AGRICOLTURA DI VARESE

Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Varese
Servizio di Conciliazione
Piazza Monte Grappa, 5 – 21100 VARESE
Tel. 0332.295311 – Telefax 0332.295336
regolazione.mercato@va.camcom.it – www.va.camcom.it