

Camera arbitrale e conciliativa

17 gennaio 2019

Fra le imprese e fra i privati sempre di più si sta affermando la cultura e la convinzione sociale che la composizione dei conflitti di natura civile e commerciale che possono insorgere sia più utile av-venga in sede extragiudiziale attraverso un procedimento di A.D.R. (Alternative Dispute Resolution – dei diritti anglosassoni), quali la mediazione (che ha preso il posto della vecchia conciliazione) e l'arbitrato, che hanno il duplice vantaggio del minore costo e della maggiore rapidità rispetto alla giustizia ordinaria.

La mediazione è una procedura di risoluzione alternativa delle controversie, volontaria, riservata e non vincolante, nella quale un terzo neutrale aiuta le parti a raggiungere un accordo. L'importanza dello sviluppo della cultura della pacificazione nel nostro ordina-mento è andata crescendo a partire dall'inizio degli anni Novanta soprattutto (ma non solo) con l'art. 2, lettera a) (attualmente lettera g) del comma 2), della legge n. 580 del 1993 sull'ordinamento delle Camere di commercio.

Al sistema camerale, per la sua professionalità, diffusione sul territorio, equidistanza tra gli interessi dell'impresa e quelli dei consumatori, è stata assegnata la facoltà, singolarmente o in forma associa-ta, di "promuovere la costituzione di commissioni arbitrali e conciliative per la risoluzione delle controversie tra imprese e consumatori ed utenti". Organismi la cui attività è volta a garantire un'ordinata regolazione del mercato, fondata non soltanto sulla puntuale osservanza ed applicazio-ne delle norme giuridiche, ma anche sul rispetto di valori che assicurino la durata di equi rapporti commerciali tra le parti. Infatti, sul piano pratico si riscontra che l'impresa fornita di buona reputa-zione ed immagine, nonché sensibile ad ascoltare i reclami dei clienti, ha maggiori possibilità di ac-crescere e favorire la ripresa e la continuità dei rapporti contrattuali esistenti con i propri clienti e fornitori.

In tale ottica, nonché per garantire l'omogeneità e l'uniformità del servizio offerto da tutte le Camere di Commercio sul territorio nazionale, l'Unione Nazionale delle Camere di Commercio (Unionca-mere) ha curato l'elaborazione e la redazione di una regolamentazione standard (Nuovo Regolamento Arbitrato approvato dalla G.C. con Delibera n. 69 del 21/04/12 e Regolamento di Mediazione) sia per la concilia-zione che per le procedure arbitrali. In pratica si è trattato di determinare alcune linee guida per la gestione degli aspetti operativi della procedura, la quale rimane, comunque, flessibile ed adattabile ad ogni singola controversia.

Sono diverse le norme con le quali si è tentato di incentivare il ricorso, da parte dei consumatori e delle imprese, a procedure amministrate di arbitrato e conciliazione.

La norma forse più significativa, prima in ordine cronologico, al riguardo è l'art. 2, 24° comma, lett. b) della legge 14/11/1995, n. 481, istitutiva dell'Autorità di Regolazione dei Servizi di Pubblica uti-lità, che ha previsto il ricorso alle A.D.R. quale condizione di procedibilità della domanda giudizia-le.

La completa attuazione di tale norma si è avuta con l'art. 1, comma 11, della Legge 31/07/1997, n. 249 – istitutiva dell'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni – stabilisce espressamente che per le controversie fra utenti o categorie di utenti ed operatori della comunicazione non può propor-si ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità. L'attività del-I'A.G.Com. relativa alla funzione conciliativa delle controversie in materia di telecomunicazione può essere delegata, per mezzo di apposita convenzione, ai Co.re.Com ovvero ad altri organismi non giurisdizionali delle controversie in materia di consumo, che rispettino i principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione n. 2001/310/CE territorialmente competenti quali le Camere di Conciliazione delle Camere di Commercio (Protocollo d'intesa A.G.Com. - Unioncamere del 17 maggio 2016). L'ambito di applicazione del tentativo obbligatorio di conciliazione è esteso oltre che alle controversie scaturenti dal contratto di utenza telefonica anche quelle in cui si contesti l'esisten-za stessa di tale contratto come, ad esempio, nel caso in cui abbia ad oggetto il risarcimento

del danno derivante dall'attivazione di un servizio non richiesto dall'utente.

Nell'ottica della tutela del contraente debole rivestono notevole importanza, da un lato, l'art. 10 della legge 18/06/1998, n.192 che in materia di subfornitura prevede l'esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione presso le Camere di Commercio nonché, in caso di esito negativo, la possibilità di deferire la controversia alle commissioni arbitrali ivi istituite e, d'altro canto, l'art. 3 della legge n. 281 del 1998 sui diritti dei consumatori e degli utenti (le cui norme sono ora riportate, con modificazioni, negli artt. 139, 140 e 141 del "codice del consumo", contenuto nel decreto legislativo n. 206 del 06/09/2005).

Anche l'art.4, III comma della legge 29/03/2001, individua nelle Camere di Commercio i soggetti istituzionalmente preposti a risolvere in via extragiudiziale le controversie insorgenti tra imprese e consumatori che riguardano la fornitura di servizi turistici (consulta la pagina sulla mediazione turistica).

La riforma del diritto societario, inoltre, ha fornito ulteriore impulso alle A.D.R., introducendo (artt. 38, 39 e 40 D. Lgs. 17/01/2003, n. 45 ora abrogati dall'art. 23, 1° comma del d. Lgs. 04/03/2010 n. 28) nel nostro ordinamento una procedura conciliativa di tipo valutativo, dove il conciliatore viene investito dalle parti del potere di proporre una soluzione della controversia, fermo restando che le medesime parti si riservano la facoltà di accettare o rifiutare la proposta.

Sulla falsariga del modello societario sono state introdotte le procedure previste dall'art. 7 legge 06/05/2004, n. 129 in materia di contratti di affiliazione commerciale (c.d. Franchising) e dall'art. 768 octies c.c. introdotto dalla legge 14/02/2006, n. 55 per la risoluzione delle controversie in tema di patto di famiglia.

Il già citato "codice del consumo" identifica negli organismi delle Camere di Commercio gli organi preposti alla composizione extragiudiziale anche delle controversie insorgenti tra consumatori e professionisti. Così come l'art. 3, 2° comma, lett. e) della Legge n. 84 del 22/02/2006 deferisce la composizione delle questioni nascenti dall'attività professionale di tintolavanderia alle commissioni arbitrali e conciliative istituite presso gli enti camerali.

Coerentemente il legislatore nella disciplina organica del procedimento stragiudiziale di mediazione finalizzata alla conciliazione, applicabile a tutte le controversie civili e commerciali, ha previsto l'accreditamento, a semplice domanda, nel Registro degli Organismi di Mediazione degli enti istituiti presso le Camere di Commercio (art. 19, 2° comma del D. L.vo n. 28 del 2010 ed art. 4, IV comma del D.M. 18/10/2010, n. 180).