

Mediazione, forte boom di richieste alla selezione

Ampia partecipazione al bando indetto dalla Camera di Commercio di Ferrara
Il presidente Roncarati: «Finalmente una giustizia più a misura d'impresa»

I professionisti ferraresi (e non solo ferraresi) "sbancano" il bando di selezione indetto dalla Camera di Commercio per l'inserimento di 20 mediatori professionali nell'elenco tenuto dall'Ente di Largo Castello ai sensi di quanto stabilito dal decreto del Ministro della Giustizia Angelino Alfano. Avvocati, commercialisti, ingegneri, geometri: tante le richieste di accreditamento alla selezione, che, lo ricordiamo, è aperta a un numero massimo di 50 partecipanti individuati utilizzando un criterio che tiene conto esclusivamente dell'ordine cronologico di arrivo delle domande di partecipazione. "La mediazione civile sta cominciando a dimostrare, anche nella nostra provincia, le sue potenzialità di strumento rapido, economico ed efficace di giustizia alternativa nei rapporti tra le imprese. E' un passo nella giusta direzione". Così il presidente della Camera di Commercio di Ferrara, Carlo Alberto Roncarati, ha commentato l'aumento vertiginoso del ricorso alla giustizia alternativa della Camera di Commercio da parte delle aziende: +230% rispetto al 2010. "Siamo



INTESA CON LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA



Efficacia nel risolvere le controversie

Un modo efficace per dare risposte rapide alla domanda di giustizia delle imprese e dei loro clienti, a minori costi e con le necessarie garanzie. E' la parola d'ordine con la quale la Camera di Commercio di Ferrara e le associazioni imprenditoriali di categoria hanno dato vita, nei mesi scorsi, al protocollo d'intesa per dare basta ai tempi biblici della giustizia civile e per promuovere la mediazione come strumento di semplificazione per la risoluzione alternativa delle controversie in materia civile e commerciale.

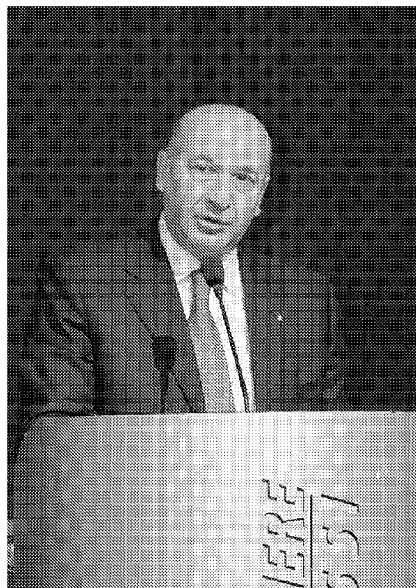
Novità dell'accordo, unica in Italia, il "conciliation-point", attraverso il quale le associazioni di categoria, oltre a fornire alle imprese associate un servizio di orientamento, informazione e assistenza, gestiscono, direttamente presso le proprie sedi, il tentativo di mediazione. Le associazioni di categoria aderenti all'accordo con la Camera di Commercio: Ascom, Cia, Cna, Coldiretti, Confagricoltura, Confartigianato, Confcooperative, Confesercenti, Legacoop e Unindustria.

solo all'inizio di una rivoluzione silenziosa e pacifica che potrà liberare risorse preziose per lo sviluppo del Paese - ha aggiunto - e, sebbene la legge ponga un limite massimo di 4 mesi per concludere la procedura, oltre il 60% di quelle avviate presso la Camera di Commercio si sono già definite e, di queste, nella quasi totalità dei casi con un ac-

cordo ritenuto soddisfacente dalle parti".

Le imprese ferraresi si trovano coinvolte in controversie commerciali (che talvolta sfociano in una vera causa) mediamente 1 volta all'anno. Si tratta per lo più di controversie che riguardano i rapporti fra imprese (62%). Oltre il 70% delle liti è per via di mancato pagamento o pa-

gamento incompleto. E per arrivare ad una conclusione possono passare anche più di due anni (25%). E litigare comporta anche affari bloccati e spese sostenute. Ma quanto costano le controversie per affari? Per le imprese ferraresi si parla di 2.000 euro all'anno, oltre 6 euro al giorno. Emerge da una recente indagine della Camera di Commercio at-



Il presidente della Camera di Commercio Carlo Alberto Roncarati

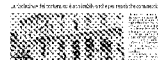
Mediazione, forte boom di richieste alla selezione



Conciliazioni on-line in caso di litigi



Uno strumento ora anche internazionale



traverso il proprio sportello di mediazione. E per la maggior parte degli imprenditori litigare è fonte di stress e per uno su tre lo stress si ripercuote in ufficio, mentre per uno su quattro si riflette anche nell'ambito familiare e sulla propria salute. Solo il 10% vive le liti commerciali come un semplice "incidente di percorso", mentre il 27% lo con-

sidera "un ostacolo". I meno litigiosi? Gli over 60 con poco più di una lite all'anno. Più attaccabrighe i giovani con quasi tre liti all'anno ma anche le donne con quasi due liti all'anno. Di conseguenza più stressati i giovani (86,4%), che devono stare attenti alla salute: il 32% ne risente sulla propria pelle e il 30% porta la tensione anche in famiglia.

Mediazione, forte boom di richieste alla selezione

Il servizio di mediazione è diventato un punto di riferimento per gli imprenditori che vogliono risolvere le controversie in modo pacifico. Le richieste di selezione sono aumentate del 20% rispetto all'anno scorso.

Conciliazioni on-line in caso di liti

Il servizio di mediazione è diventato un punto di riferimento per gli imprenditori che vogliono risolvere le controversie in modo pacifico.

Uno strumento ora anche internazionale

Il servizio di mediazione è diventato un punto di riferimento per gli imprenditori che vogliono risolvere le controversie in modo pacifico.

VACANZE NON SODDISFACENTI

Conciliazioni on-line in caso di disservizi

Pacchetto turistico: moltissime le proposte e le occasioni. Ma a causa di una serie di imprevisti la tanto sospirata settimana di relax può diventare un soggiorno problematico. Dopo avere sporto reclamo (entro 10 giorni) e avere raccolto ogni informazione sui propri diritti e doveri di turista (ci si può rivolgere ad una delle numerose associazioni di consumatori presenti sul territorio), è possibile tentare di risolvere la controversia utilizzando il servizio di mediazione online della Camera

di Commercio di Ferrara, che permette di risolvere gli eventuali problemi via internet, tramite cioè un incontro virtuale insieme alla propria controparte e ad un conciliatore. Quest'ultimo tenterà di far raggiungere un accordo ai due litiganti.

Già da alcuni mesi il servizio è utilizzato, da turisti ferraresi e non, e da tour operator e agenzie di viaggio. Anzi, la Camera di Commercio rileva che aumentano le controversie e le conciliazioni tra due operatori turistici, cioè

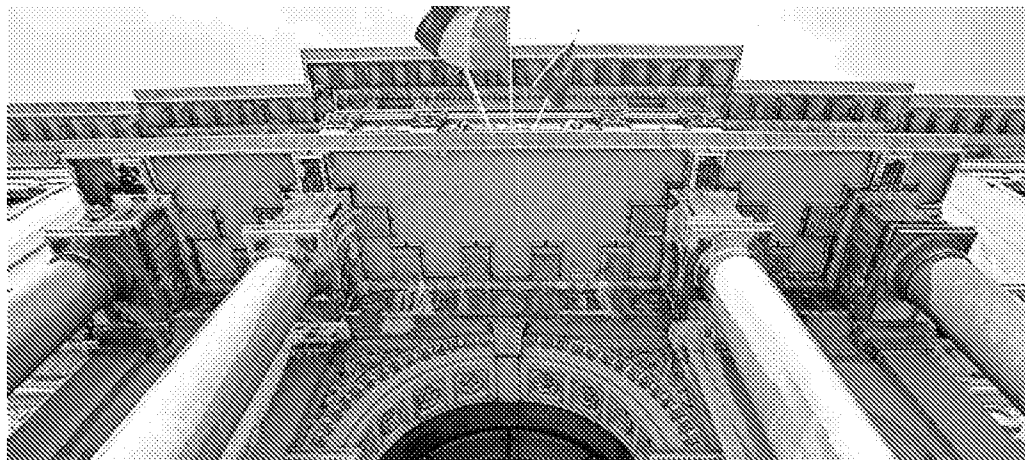
tra il tour operator e la singola agenzia di viaggio. Come dire: prima viene chiuso, si spera nel miglior modo possibile, il malinteso con il cliente e poi tour operator e agenzia di viaggio "se la giocano" tra loro con una conciliazione. Certamente però, i disguidi maggiori continuano a riguardare i disservizi lamentati dai turisti: ritardi durante il viaggio aereo, smarrimento dei bagagli, standard del villaggio turistico inferiori a quanto preventivato (manca la "vista mare" promessa, le stanze so-

no grandi la metà di quanto indicato, pulizia, igiene o cibo carenti).

Non vi sono limiti né di valore economico (non c'è un minimo o un massimo) né di tipo territoriale (il turista fer-

rarese che ha acquistato un viaggio da un tour operator di Torino può tentare la conciliazione al servizio di conciliazione di Ferrara). Pertanto, ogni qualvolta si verifichi un problema o un disagio e gli

operatori turistici e i consumatori manifestino la volontà di risolverlo senza rivolgersi ai tribunali può essere sperimentato lo strumento della conciliazione. Provare per credere.



La facciata della Camera di Commercio di Ferrara

Mediazione, forte boom di richieste alla selezione



Conciliazioni on-line in caso di disservizi

Uno strumento ora anche internazionale

Uno strumento ora anche internazionale

La risoluzione dei contenziosi è applicabile anche per realtà che commerciano con l'estero

Litigare con un'impresa di un paese straniero diventa meno problematico. Costi aggiuntivi e difficoltà operative dovute anche al linguaggio, alle regole giuridiche e agli approcci culturali differenti vengono affrontati con meno ostacoli rivolgendosi al servizio di mediazione della Camera di Commercio di Ferrara, che ha progettato a questo scopo il servizio RisolviOnline.

Le imprese e i professionisti impegnati in contenziosi commerciali possono ora avvalersi di uno strumento di

gestione flessibile che può adattarsi alle più diverse circostanze. E', infatti, possibile individuare il mediatore più adeguato alle caratteristiche della controversia, con costi del servizio fissi e conoscibili, con la facoltà alternativa di individuare una tariffa su base oraria. Un'ulteriore opportunità è data dal fatto di individuare la sede dell'incontro a seconda della necessità delle parti.

A litigare col partner straniero sono circa 30 imprese ferraresi ogni anno, che vedono intopparsi, nel 70% dei

casi, il proprio business. Eppure, dall'indagine della Camera di Commercio si rileva che tutte le aziende esaminate avrebbero potuto, per il tipo di contenziosi in essere, utilizzare i sistemi alternativi di risoluzione delle controversie offerti dall'Ente camerale. Ma alla domanda che richiedeva se l'intervistato avesse fatto ricorso ai metodi alternativi della giustizia, soltanto il 13% ha dichiarato di avere utilizzato strumenti diversi da quelli ordinari per la risoluzione delle controversie economiche. Le materie delle dispute? Soprattutto telecomunicazioni, servizi, commercio, turismo, mancato pagamento di merci consegnate e la fornitura di merci non conformi a standard europei.



Una visione d'insieme dell'edificio della Camera di Commercio di Ferrara