

# *Pace fatta*



**Guida pratica alla mediazione  
e conciliazione**

# *Pace fatta*

---

Edizione di:

**Luglio 2011**

**Normoweb – Roma**

Adattamento grafico:

**Alessandro Casanova**

Illustrazioni:

**Art Attack Adv. - Roma**

Progetto editoriale:

**Cittadinanzattiva onlus**

Direttore Progetto editoriale:

**Alessandro Cossu**

Testi a cura di:

**Aurora Avenoso**

con la collaborazione di:

**Liliana Ciccarelli**

Editing:

**Nicoletta Cannata**

---



via Flaminia, 53

00196 Roma

Tel. 06 3671 81

Fax 06 3671 8333

[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

[mail@cittadinanzattiva.it](mailto:mail@cittadinanzattiva.it)

# *Pace fatta*

## INDICE

<b>Introduzione</b>	<b>2</b>
<b>Giustizia alternativa, che bei principi!</b>	<b>4</b>
<b>Qual è la differenza tra mediazione e conciliazione?</b>	<b>5</b>
<b>I tre tipi di mediazione</b>	<b>5</b>
<b>Quando la mediazione è obbligatoria</b>	<b>6</b>
<b>Come si avvia il procedimento di mediazione</b>	<b>7</b>
<b>Tempi e costi della mediazione</b>	<b>8</b>
<b>Come scegliere l'organismo di mediazione</b>	<b>9</b>
<b>Ricordiamoci che...</b>	<b>11</b>
<b>La conciliazione paritetica</b>	<b>11</b>
<b>La procedura di conciliazione, passo per passo</b>	<b>13</b>
<b>Pro memoria per il consumatore</b>	<b>15</b>
<b>Altri strumenti per risolvere una controversia</b>	<b>17</b>

## Introduzione

La nostra vita quotidiana è costellata di piccoli e grandi conflitti: alcuni si risolvono con semplici gesti di riappacificazione, altri ci portano in Tribunale. Eppure tra queste due forme estreme di risoluzione di una controversia, esistono numerose altre modalità per provare a risolvere le liti che ci coinvolgono quotidianamente: da quella in condominio o con il gestore telefonico, alla divergenza



per un'eredità familiare o al mancato recapito della posta.

Arrivare in Tribunale comporta spesso, per il cittadino comune, un enorme dispendio di energie, tempo, costi e non sempre il risultato è quello atteso.

Questa guida vuole essere un semplice aiuto per orientarci sulla strada della “giustizia alternativa”: in modo particolare, parleremo della **mediazione** e della **conciliazione** paritetica.

Sgomberiamo subito il campo da equivoci: la **giustizia alternativa** non è una giustizia di secondo piano, né di minor livello e soddisfazione per il cittadino. Anzi, spesso, accedendo ad uno dei sistemi di ADR (Alternative Dispute resolution, risoluzione alternativa delle controversie), possiamo ragionevolmente uscire dal conflitto riducendo al minimo gli effetti dannosi della lite, non solo economici ma anche relazionali e psicologici.

Inoltre, se non siamo soddisfatti dall'esito del risultato possiamo sempre decidere di ricorrere alla “giustizia ordinaria”.

Insomma, la giustizia alternativa è una giustizia tutta a nostro vantaggio!

## Giustizia alternativa, che bei principi!

Arbitrato, ODR (Online Dispute Resolution), Mintrial, Transazione, conciliazione camerale, conciliazione paritetica, mediazione civile e commerciale: sono solo alcuni tra i principali sistemi di risoluzione pacifica dei conflitti. Per una descrizione di ognuno di questi rimandiamo alle ultime pagine della guida.

I principi dei metodi di risoluzione alternativa delle controversie affermati dalla normativa comunitaria sono:

- l'**indipendenza** (il terzo, laddove presente, deve essere in posizione imparziale rispetto all'argomento discusso);
- la **trasparenza** (le parti devono conoscere i limiti di competenza del terzo, le caratteristiche del procedimento, i suoi costi ecc.);
- il **contraddittorio** (le parti devono poter esprimere tutte le proprie ragioni e presentare dichiarazioni di esperti esterni);
- la **legalità** (il consumatore non deve essere privato delle garanzie assicurategli dalla legge);
- l'**efficacia** (il consumatore deve poter agire da solo, cioè senza avvocato, i costi devono essere ridotti e la durata breve, il terzo deve attivarsi per il raggiungimento dell'accordo);
- la **libertà** (la decisione proposta dal terzo è vincolante solo se accettata da ambo le parti);
- la **rappresentanza** (le parti hanno diritto di essere rappresentate da altro soggetto, in qualunque fase della procedura).

## Qual è la differenza tra mediazione e conciliazione?

Nella lingua italiana spesso questi due termini sono utilizzati come sinonimi. In certi ambiti si parla più propriamente di mediazione (per esempio, mediazione familiare/ambientale/internazionale) ed in altri si utilizza invece il termine conciliazione (ad esempio tentativo di conciliazione nell'ambito delle controversie di lavoro). Volendo trovare una differenza sostanziale si deve sottolineare come la mediazione può rappresentare l'intero iter del procedimento, mentre la conciliazione è più propriamente il momento finale della mediazione, ovvero il risultato.

Anche laddove il procedimento di mediazione è previsto come obbligatorio dalla legge non siamo obbligati ad accettarne l'esito.

### I tre tipi di mediazione

Il decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28 (pubblicato nella G.U. n.53 del 5 marzo 2010) sulla mediazione in materia civile e commerciale regola il procedimento di composizione stragiudiziale delle controversie in numerose materie. Tale decreto definisce la mediazione come *l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa.* La conciliazione secondo il decreto è il risultato, e cioè la compo-

sizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione.

**Facoltativa:** in vigore da marzo 2010, prevede la facoltà di scelta per le parti di avviare o meno un tentativo di composizione pacifica della controversia, qualunque materia essa abbia ad oggetto.

**Obbligatoria:** in vigore da marzo 2011, si applica a numerosi ambiti, elencati in seguito, per i quali laddove nasca un conflitto, è obbligatorio procedere con un tentativo di conciliazione. Senza di esso non si può procedere col ricorso al giudice ordinario.

**Delegata:** può essere attivata su consiglio del giudice il quale, considerato l'iter giudiziario, può decidere di consigliare alle parti di rivolgersi ad un organismo di mediazione. L'organismo di conciliazione è scelto dalle parti e, salvo il mancato accordo tra le stesse, prevale il principio del primo organismo proposto.

## Quando la mediazione è obbligatoria

Le materie del procedimento civile per cui **il tentativo di conciliazione è obbligatorio** sono:

- condominio
- locazione
- comodato
- affitto di azienda
- diritti reali



- divisione
- successioni
- patto di famiglia
- responsabilità medica
- diffamazione a mezzo stampa
- contratti assicurativi, bancari e finanziari

## Come si avvia il procedimento di mediazione

Il procedimento di Mediazione ha inizio con una domanda di mediazione presentata dall'interessato presso un organismo accreditato.



Entro 15 giorni dal deposito della domanda l'Organismo indicato nomina un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti.



Il ruolo del Mediatore durante gli incontri è quello di adoperarsi attraverso specifiche tecniche di mediazione affinché le parti raggiungano un accordo amichevole.

Se l'accordo riesce il Mediatore redige il verbale che può essere omologato dal Tribunale diventando titolo esecutivo.

Se non si raggiunge l'accordo neppure a seguito della proposta eventualmente formulata dal Mediatore può avviarsi il processo civile.

## Tempi e costi della mediazione

L'intero procedimento della mediazione ha una **durata massima di quattro mesi**. Se entro questo lasso di tempo, le parti non raggiungono un accordo, può avviarsi il processo civile.

Vi sono dei **costi** legati alla mediazione ed è fatto salvo il diritto a godere del gratuito patrocinio:

- **domanda di accesso**: una quota, pari a 40 euro circa da versare nelle casse dell'organismo di mediazione;
- **versamento/tassa** (assimilabile nella forma ad un contributo unificato per le azioni legali) da versare nelle casse del Ministero della Giustizia. È una quota che varia sulla base del valore della controversia. Riportiamo di seguito la tabella contenuta nel DM 180/2010:

Valore della lite (in euro)	Spese per ciascuna parte (in euro)
Fino a 1.000	65
da 1.001 a 5.000	130
da 5.001 a 10.000	260
da 10.001 a 25.000	360

da 25.001 a 50.000	600
da 50.001 a 250.000	1000
da 250.001 a 500.000	2000
da 500.001 a 2.500.000	3.800
da 2.500.001 a 5.000.000	5.200
oltre 5.000.000	9.200

## Agevolazioni Fiscali

Al fine di incentivare il ricorso alla mediazione, il decreto legislativo prevede l'**esenzione dall'imposta di bollo** e da ogni spesa, tassa o altro diritto di analoga natura degli atti relativi al procedimento di mediazione, nonché l'**esenzione del verbale d'accordo** dall'imposta di registro (entro il limite di valore di 50.000 euro); inoltre, ai soggetti che si avvalgono della mediazione stragiudiziale è riconosciuto un **credito d'imposta** commisurato all'indennità versata all'organismo di conciliazione fino ad un massimo di 500 euro e ridotto della metà in caso di insuccesso della mediazione.

## Come scegliere l'organismo di mediazione

1. Scegli l'organismo dall'elenco accreditato presso il Ministero della Giustizia ([www.giustizia.it](http://www.giustizia.it));
2. scarica dal sito dell'organismo individuato il **Regolamento** di procedura che può variare notevolmente da un organismo all'altro su questioni anche molto rilevanti, come la proposta

del mediatore e la possibilità di utilizzare i risultati delle negoziazioni paritetiche;

3. verifica la natura dell'organismo (pubblico o privato) in quanto può variare il costo della procedura. Nel caso di organismi privati ad esempio possono esservi delle riduzioni;
4. leggi il codice etico dell'organismo obbligatorio per legge;
5. consulta l'elenco dei mediatori iscritti all'organismo (tramite sito dello stesso);
6. considera l'esperienza dell'organismo (statistiche su casi trattati, esiti, competenza dei mediatori iscritti, anno di iscrizione nel registro ecc.);
7. verifica la presenza di mediatori specializzati in determinate materie (es. sanità, consumo, condominio ecc.);
8. verifica la possibilità di incontri gratuiti con i responsabili dell'organismo per l'illustrazione del regolamento di procedura (alcuni organismi offrono questo tipo di incontri preliminari);
9. considera che la sede legale dell'organismo determina la competenza territoriale del Tribunale che dovrà omologare il verbale su istanza di parte;
10. rivolgiti a Cittadinanzattiva o ad altra associazione di consumatori per segnalare problemi o disservizi dell'organismo, per farti aiutare nella comprensione del regolamento di procedura o per altre informazioni. Ricordati che anche una associazione di consumatori può accompagnarti e assisterti in mediazione.

## Ricordiamoci che...

- Il decreto legislativo 28/2010 prevede che il cittadino che avvia una mediazione possa farlo anche senza l'assistenza di un legale o di uno specialista;
- qualora le parti che avviano la mediazione si trovano in luoghi differenti e lontani, possono anche far ricorso alla procedura di mediazione online;
- sul sito del Ministero della Giustizia ([www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)) è presente una sezione dedicata alla mediazione dove sono disponibili faq, normativa ed elenco aggiornato degli organismi, ivi comprese eventuali cancellazioni dal Registro.

## La conciliazione paritetica

È una procedura di risoluzione alternativa delle controversie insorte tra consumatori e aziende, attivabile ogni qualvolta esista un accordo/protocollo tra impresa e associazioni di consumatori. La stessa normativa sulla mediazione (art.2, comma 2 del decreto legislativo n.28 del 4 marzo 2010) non preclude le negoziazioni volontarie e paritetiche relative alle controversie civili e commerciali, riconoscendo in tal modo l'efficacia di tale strumento.

La procedura, senza oneri per il consumatore, viene attivata su semplice domanda e gestita da una commissione di conciliazione in composizione paritetica (un rappresentante del conciliatore e uno dell'azienda) che si adopera per la proposta di soluzione da

sottoporre alla valutazione delle parti. Nessuna conseguenza negativa ricade sulle parti in caso di mancato accordo, in caso invece di esito positivo le parti sottoscrivono un verbale con valore di accordo transattivo (un accordo cioè che entrambi le parti devono rispettare e che evita di entrare in causa davanti ad un giudice).

I **conciliatori** che compongono la commissione paritetica sono abilitati a svolgere tale funzione solo a seguito della frequenza di un apposito corso di formazione e di aggiornamento periodico. Non è necessario essere avvocati.

La composizione della commissione di conciliazione è paritetica, composta cioè da rappresentante dell'impresa ed uno delle Associazioni dei consumatori aderenti, scelto direttamente dal cliente.

Di seguito indichiamo i principali protocolli nazionali sottoscritti tra aziende e associazioni di consumatori che consentono dunque al cittadino di avviare una conciliazione paritetica nel caso abbia una controversia con una qualunque delle aziende sottoindicate.

### **Principali protocolli nazionali di conciliazione paritetica**

<b>Settore</b>	<b>Azienda</b>
<b>Telefonia</b>	Telecom
	Tim
	Wind
	H3g
	Fastweb
	Vodafone

	Tele2
	Poste mobile
<b>Energia</b>	Enel
	Eni
	Edison
	Sorgenia
	A2A
	ACEA
<b>Servizi bancari/finanziari</b>	Intesa Sanpaolo (titoli Parmalat)
	Intesa Sanpaolo (c/c e mutui)
	Monte dei Paschi di Siena
	AGOS
	Poste/Banco posta
<b>Assicurazioni</b>	Ania rcauto
	Poste vita
<b>Servizi postali</b>	Poste italiane
<b>Trasporti/mobilità</b>	Trenitalia
	Autostrade
	Alitalia

## La procedura di conciliazione, passo per passo

- 1. Reclamo:** al verificarsi di un disservizio il consumatore deve inoltrare reclamo nelle forme e nei modi indicati generalmente nelle carte dei servizi e nei materiali di comunicazione predisposti dalla azienda per il cliente;
- 2. domanda di conciliazione:** in caso di risposta ritenuta insod-

disfacente, oppure in mancanza di una risposta entro un determinato periodo fissato da carta dei servizi o da Autorità di settore, il consumatore può presentare domanda di conciliazione. I moduli per presentare le domande di Conciliazione sono di semplice compilazione e facilmente accessibili: di solito sono allegati al Regolamento inviato dalla azienda e il consumatore è correttamente informato su tutti i termini e le modalità del procedimento. Le associazioni di consumatori, comunque, offrono spesso il servizio di assistenza per la risoluzione della controversia fin dalla fase di reclamo attraverso personale appositamente formato;

- 3. esame della domanda:** La Commissione si riunisce ed esamina il caso tenendo presente sia quello che è emerso in sede di trattazione del reclamo, sia i dati, le informazioni o altre particolarità espresse dal consumatore e raccolte dall'associazione che lo rappresenta. Il consumatore, se lo desidera, può essere ascoltato dalla Commissione: la seduta, e tutto quello che in essa emerge, è riservato. Per tutta la durata del procedimento, sono sospesi i termini di prescrizione e di autotutela da parte dell'azienda. Il consumatore è libero di abbandonare la procedura in qualsiasi momento e di rifiutare la proposta individuata dalla commissione;
- 4. termini e modalità di presentazione:** Il Regolamento, ossia l'allegato tecnico che accompagna il protocollo di intesa tra azienda e associazioni di consumatori, stabilisce le modalità e i termini di presentazione delle domande, di discussione del



caso e di invio del verbale. Il Regolamento prevede anche la durata complessiva del procedimento, dal momento dell'invio della domanda alla conclusione dello stesso;

- 5. costi di accesso alla procedura:** La procedura è gratuita per il consumatore. In taluni casi, però, le associazioni di consumatori possono richiedere il versamento di una quota d'iscrizione alla stessa associazione attraverso cui il cittadino potrà beneficiare di una serie di servizi tra cui l'assistenza in conciliazione. Non tutte le associazioni richiedono il requisito dell'adesione per l'attivazione o assistenza in conciliazione;
- 6. conclusione del procedimento:** Al termine della discussione, la commissione redige un verbale con un'ipotesi di accordo che viene sottoposta al consumatore. Se questi accetta, il verbale vale come accordo transattivo ai sensi del codice civile, ossia un accordo che le parti si impegnano a rispettare. In caso di mancato accoglimento della proposta o di mancato raggiungimento di una intesa, la Commissione redige un verbale di mancato accordo, che lascia libere le parti di proseguire la controversia in altre sedi.

## Pro memoria per il consumatore

- 1.** Richiedi sempre e conserva copia del contratto stipulato con l'azienda;
- 2.** chiedi sempre una copia della Carta dei servizi dell'azienda della quale diventi cliente prima di effettuare la tua scelta;
- 3.** al verificarsi di un disservizio, verifica le modalità di segna-

zione o di reclamo previste nella carta dei servizi e indicate nel contratto o in altra documentazione (ad esempio nelle fatture o nelle comunicazioni periodiche);

- 4.** contatta Cittadinanzattiva, o un'altra associazione di consumatori, per farti assistere fin dalla fase di compilazione del reclamo o per ricevere comunque informazioni utili per poterti attivare autonomamente;
- 5.** effettua il reclamo in forma scritta (verifica l'esistenza di fax o indirizzi di posta dedicati);
- 6.** conserva copia scritta del reclamo con l'indicazione della data di spedizione;
- 7.** se dopo 30 o 40 giorni il reclamo non ha riscontro, se nonostante le rassicurazioni dell'azienda il disservizio permane o se la risposta al reclamo non è soddisfacente, verifica la possibilità di ricorrere ad uno strumento di giustizia alternativa;
- 8.** rivolgiti a Cittadinanzattiva, o un'altra associazione, per intraprendere una conciliazione o per avere informazioni sui percorsi attivabili, ricordando che è sempre necessario prima inoltrare un formale reclamo;
- 9.** valuta l'eventuale proposta risolutiva della controversia in base ai tuoi interessi e bisogni. Ricorda, infatti, che non sei obbligato ad accettare la soluzione proposta;
- 10.** se ti soddisfa la procedura sperimentata, parlane con i tuoi amici e diventa così cittadino attivo!

# Altri strumenti per risolvere una controversia<sup>1</sup>

## Arbitrato (Rituale ed Irrituale)

È una procedura diretta a porre fine ad una controversia con l'intervento di un esperto, l'arbitro, cui viene affidato il compito di giudicare. L'arbitro non è un giudice ordinario, ma le parti decidono di sottoporgli la questione riconoscendogli il potere di decidere. Si distinguono due forme di arbitrato: rituale ed irrituale o libero. Nel primo caso, la decisione finale dell'arbitro, detta lodo, segue le norme del codice di procedura civile ed equivale ad una vera e propria sentenza. Nel caso dell'arbitrato irrituale o libero la decisione finale è vincolante per le parti come un contratto.

## Conciliazione camerale

Più brevemente detta conciliazione, è una procedura di risoluzione delle controversie in base alla quale una terza persona imparziale, il conciliatore, assiste le parti in conflitto guidando la loro negoziazione e orientandole verso la ricerca di accordi vantaggiosi per entrambe. Presso ogni Camera di Commercio è possibile accedere alla procedura di conciliazione laddove vi sia una controversia tra impresa o tra impresa e consumatore. Nel regolamento di ciascuna Camera è indicato il tariffario, che è concepito a scaglioni in base al valore della controversia.

1. "Parti... in causa? Percorsi alternativi per risolvere il conflitto", Cittadinanzattiva, settembre 2010.

## **Conciliazione delegata**

È una importante novità, introdotta dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n.28, che consiste nella possibilità per il giudice, in presenza di una causa anche di appello, di invitare le parti a procedere ad una mediazione. L'invito non è vincolante per le parti. Se queste ultime aderiscono all'invito, si rivolgeranno ad uno degli organismi abilitati ed iscritti nel registro del Ministero della Giustizia consultabile anche sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it).

## **Conciliazione in sede non contenziosa**

Il giudice di pace può essere chiamato a svolgere non nel corso del giudizio, ma in via autonoma, al di fuori del giudizio, una attività di conciliazione tra le parti regolata dall'art. 322 del codice di procedura civile. Non vi sono limiti di valore o materia e il cittadino può attivare la procedura anche autonomamente.

## **Mediazione trasformativa**

È una tecnica di mediazione che non cerca la risoluzione del problema immediato, ma si interessa del potenziamento (*empowerment*) e del reciproco riconoscimento delle parti coinvolte. L'obiettivo è rendere le parti capaci di definire le loro stesse questioni e cercare le soluzioni da sole. Il percorso è comunque assistito da un mediatore con competenze specifiche. Tale tecnica trova applicazione soprattutto per conflitti dove la sfera emotiva e relazionale ha un peso prevalente come ad esempio liti familiari, ed ha trovato una interessante applicazione al settore delle controversie in am-

bito sanitario. La ricostruzione del rapporto tra parti in conflitto che partecipano a percorsi di mediazione trasformativi, permette anche il raggiungimento di un accordo sugli altri aspetti della controversia.

## **ODR (Online Dispute Resolution)**

Si tratta di una risoluzione delle controversie attraverso internet ed è particolarmente indicato per la trattazione di controversie di consumo transfrontaliere.

Questa situazione potrebbe essere un serio ostacolo e il cittadino rischia di rinunciare ad un suo preciso diritto, inoltre la difficoltà nella gestione delle controversie transfrontaliere rappresenta anche un ostacolo alla sviluppo del mercato interno.

Consapevole di queste difficoltà, la Commissione Europea ha creato una rete transnazionale (già “EEJ-NET” - Extrajudicial Net) per garantire ai consumatori l’esercizio effettivo dei diritti oltre frontiera mediante il ricorso alla risoluzione alternativa delle controversie.

Tale rete è costituita da una serie di punti CEC (Centro Europeo del Consumatore) gestiti nei diversi paesi dalle associazioni di consumatori che facilitano l’invio del reclamo del consumatore ed attivano, se necessario, una procedura on line di gestione della controversia.

## **MINI-TRIAL (mini-giudizio)**

Questo sistema si utilizza quando assieme alla potenziale controparte di un giudizio si vuole capire quale potrebbe essere il risultato

di un processo. Si chiede ad un terzo neutrale di assistere alla sintetica presentazione delle argomentazioni di ciascuna parte (assistita da un legale) che presenterà anche le relative prove a supporto delle ragioni sostenute. Si simula, in tempi brevi un processo, il terzo neutrale tenterà di comporre la controversia mediante un'ipotesi di risoluzione accettabile per tutte le parti oppure si limiterà ad esprimere una valutazione sulle posizioni assunte da ciascuna di esse. Queste ultime saranno così libere di aderirvi o meno su base negoziale. Sull'intero procedimento vige il dovere di riservatezza riguardo ogni valutazione emersa.

## **Transazione**

Con la transazione, le parti facendosi reciproche concessioni pongono fine ad una lite già iniziata o prevengono una lite che può insorgere tra loro. Questo istituto è regolato dall'art. 1965 del Codice Civile.

Guida stampata  
nell'ambito dell'iniziativa  
**“Fare i cittadini è il modo  
migliore di esserlo”**

finanziata dal  
**Ministero del Lavoro  
e delle Politiche Sociali,**  
Direzione Generale  
per il volontariato,  
l'associazionismo  
e le formazioni sociali,  
DIV. II Associazionismo  
ai sensi della legge 383/2000,  
art. 12, comma 3, lettera d),  
anno finanziario 2009.



TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO  
COORDINAMENTO NAZIONALE  
ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI



PROCURATORI DEI CITTADINI



GIUSTIZIA PER I DIRITTI



SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA



ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK



CITTADINANZA *a*TTIVA

**Cittadinanzattiva onlus**

via Flaminia 53 - 00196 Roma

Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333

[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)