



## SERVIZIO DI CONCILIAZIONE LINEE GUIDA

### **1) AMBITO DI APPLICAZIONE**

Il Servizio di conciliazione offre la possibilità di risolvere controversie di natura economica, ed in particolare quelle che possono insorgere tra imprese e tra imprese e consumatori. La qualificazione della natura della controversia spetta alla parte che deposita la domanda. Per i procedimenti di conciliazione espressamente disciplinati da disposizioni di legge, il presente regolamento si applica in quanto compatibile.

### **2) AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

Il procedimento di conciliazione si avvia attraverso il deposito di una domanda presso la Segreteria del Servizio.

Le parti possono avviare il procedimento di conciliazione o aderire ad esso sia utilizzando gli appositi moduli, sia in carta libera, purché siano precisati gli stessi dati richiesti dai moduli.

Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali.

La domanda di conciliazione può essere depositata anche nei confronti di più parti.

Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, salvo quanto le altre parti abbiano espressamente dichiarato sia riservato al solo conciliatore.

La Segreteria comunica all'altra parte, nel più breve tempo possibile, l'avvenuto deposito della domanda di conciliazione con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione, invitandola a rispondere entro il termine di 15 giorni dal ricevimento di tale comunicazione.

Se l'altra parte accetta di partecipare e invia la propria adesione, viene individuato un conciliatore e fissata la data dell'incontro.

Qualora l'attività del Servizio di conciliazione presupponga un'apposita abilitazione, e questa non sussista o venga a mancare successivamente al deposito della domanda, la Segreteria informa le parti e fornisce l'elenco dei Servizi di conciliazione camerali abilitati presso cui potranno svolgere il procedimento.

### **3) IL CONCILIATORE**

Il conciliatore non decide la controversia, ma aiuta le parti a trovare un accordo soddisfacente. Il conciliatore è individuato dalla Segreteria tra i nominativi inseriti in un'apposita lista, formata sulla base di standard definiti dall'Unione Italiana delle Camere di commercio nel rispetto della normativa vigente. Il conciliatore, qualora se ne ravvisi l'opportunità, può essere individuato dalla Segreteria, con decisione motivata, anche in liste di altre Camere di Commercio.

Le parti possono individuare congiuntamente il conciliatore tra i nominativi inseriti nella lista.

Il conciliatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge. Sono altresì incompatibili gli addetti al Servizio di conciliazione.

Al momento dell'accettazione dell'incarico, il conciliatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità e aderire al codice di comportamento.

Il conciliatore non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro.

La Segreteria può concordare con il conciliatore l'individuazione di un coadiutore che possa aiutarlo nell'esercizio della sua funzione, a condizione che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura.

Le parti possono richiedere alla Segreteria, in base a giustificati motivi, la sostituzione del conciliatore.

#### **4) LA SEGRETERIA**

La Segreteria, le cui modalità di funzionamento possono essere disciplinate dall'organismo che istituisce il servizio di conciliazione con atto interno conforme al proprio modello organizzativo, amministra il servizio di conciliazione.

Coloro che operano presso la Segreteria devono essere e apparire imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica o di conciliazione.

La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento di conciliazione.

La Segreteria verifica la disponibilità delle parti a partecipare all'incontro di conciliazione, individua il conciliatore nel caso concreto, organizza l'incontro relativo e provvede a tutte le comunicazioni necessarie, che vengono effettuate utilizzando il mezzo più idoneo.

La Segreteria può concludere il procedimento dandone notizia alle parti:

qualora la parte invitata a partecipare alla conciliazione rifiuti espressamente di aderire o, entro il termine di cui all'art.2, non comunichi la propria adesione;

In qualsiasi momento le parti dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il tentativo di conciliazione.

Su richiesta di parte la Segreteria attesta per iscritto:

l'avvenuto deposito della domanda;

la mancata adesione al procedimento;

l'avvenuta chiusura del procedimento.

#### **5) L'INCONTRO DI CONCILIAZIONE**

La sede dell'incontro è presso gli uffici della Segreteria o presso un'altra sede scelta dalle parti per singoli atti.

Il primo incontro di conciliazione si dovrà svolgere entro 30 giorni dal ricevimento dell'adesione dell'altra parte, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative del Servizio.

Le parti partecipano all'incontro personalmente o in casi eccezionali mediante un proprio rappresentante munito dei necessari poteri.

Le parti sono libere di farsi assistere da difensori, da rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria o da altre persone di fiducia.

In ogni caso è necessario che ciascuna parte comunichi alla Segreteria con congruo anticipo chi sarà presente all'incontro.

Il conciliatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti congiuntamente e separatamente. Solo in casi particolari, la Segreteria individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dal conciliatore, a condizione che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura.

Il conciliatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi.

#### **6) ESITO DELL'INCONTRO DI CONCILIAZIONE**

Il verbale di conciliazione è un documento sottoscritto dalle parti e dal conciliatore che dà atto dell'esito dell'incontro e, eventualmente, dell'impossibilità o del rifiuto di una parte di sottoscriverlo.

In caso di esito positivo della conciliazione, i termini dell'accordo sono receipti:

a) nel verbale, nei casi previsti dalla legge applicabile al procedimento

b) in un documento separato, sottoscritto dalle sole parti.

Nel casi previsti dalla legge, se entrambe le parti lo richiedono, il conciliatore è tenuto a formulare una proposta di accordo rispetto alla quale ciascuna di esse, se la conciliazione non ha luogo, indica la propria definitiva posizione ovvero le condizioni alle quali è disposta a conciliare, di tali posizione il conciliatore ne da atto nel verbale.

Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

## **7) RISERVATEZZA**

Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato,

Parimenti, il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di conciliazione.

A tal fine, i soggetti, diversi dalle parti, presenti all'incontro di conciliazione, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione.

Le parti non possono utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di conciliazione. Le parti non possono chiamare il conciliatore, i funzionari e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di conciliazione.