

LA SCHEDEA

**I SOGGETTI**

Il servizio di conciliazione è rivolto alle imprese e ai consumatori ed è alternativo al percorso del sistema giudiziario ordinario

**LE CONTROVERSIE**

Le cause riguardano soprattutto la contestazione di bollette o fatture nel settore delle Tlc, oppure servizi insoddisfacenti

**I TEMPI**

In media entro trenta giorni le parti, chiamate dai funzionari del servizio di conciliazione, riescono a trovare un accordo

# Liti, per l'accordo ora basta un clic

## Il nuovo servizio di conciliazione on line

**IMPEGNO**  
Il presidente della Camera di Commercio di Ferrara Carlo Alberto Roncarati



**T**OUR OPERATOR poco affidabili? Il prezioso golf rovinato dalla lavanderia? Una ristrutturazione mal eseguita? Il fornitore di sempre rischia? Il fornitore di sempre rischia? Costi aggiuntivi sulle bollette telefoniche? A questi e ad altri problemi si può trovare una soluzione rapida ed economica rivolgendosi al servizio di conciliazione della Camera di commercio di Ferrara.

Il servizio di conciliazione è un metodo alternativo rispetto agli strumenti di giustizia ordinaria, per la risoluzione delle controversie fra imprese, o tra impresa e consumatore, rapido, riservato, economico e amichevole. L'obiettivo è infatti quello di raggiungere un accordo soddisfacente per tutti i soggetti coinvolti. Il 90% di chi decide di conciliare arriva ad un accordo, anche in tempi brevi: in media in soli 30 giorni. Una parte rilevante è rappresentata da controversie tra imprese e consumatori. Il settore più litigioso? Quello delle telecomunicazioni.

Si litiga per la contestazione di bollette o di fatture; per l'attivazione di un servizio non richiesto, per partite di materiali che non hanno le caratteristiche richieste al momento dell'acquisto o per il mancato pagamento a fronte di beni acquistati o di servizi resi.

**MA COME** funziona il servizio di conciliazione? Una parte deposita la domanda di conciliazione illustrando, per sommi capi, quanto è avvenuto. I funzionari del Servizio di Conciliazione contatano l'altra parte per verificare la sua disponibilità a partecipare al tentativo. In caso di accettazione, viene fissata la data dell'incontro davanti ad un conciliatore, il quale cercherà di aiutarle a raggiungere un accordo che chiuda definitivamente e in modo soddisfacente la vicenda.

L'accordo può essere monetario o, come succede in taluni casi, più fantasioso, ad esempio offrendo dei servizi invece del denaro. Oppure un buono per avvalersi di futuri lavaggi, nel caso di un capo rovinato in lavanderia. E alcuni operatori telefonici, anziché restituire denaro, hanno offerto telefoni cellulari o carte sim con un certo importo di ricarica.

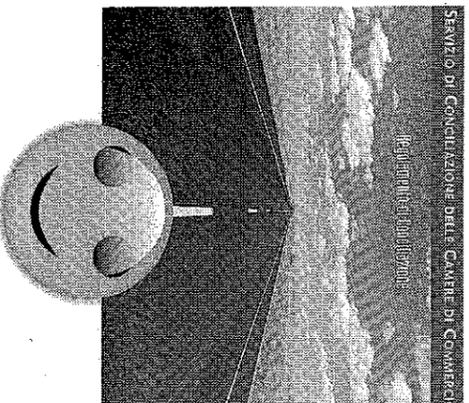
Per presentare una domanda di conciliazione al servizio di conciliazione è sufficiente collegarsi al sito [www.te.camcom.it](http://www.te.camcom.it), compilare l'apposito modulo ed inviarlo

al fax 0532/240204, oppure presentarlo direttamente presso la Segreteria del servizio di conciliazione (alla Camera di commercio di Ferrara, via Borgoleoni 11). E da oggi una grande novità: sarà possibile risolvere i problemi e le contestazioni anche via internet, grazie alla conciliazione on-line ([www.conciliazione.rer.camcom.it/http/index.htm](http://www.conciliazione.rer.camcom.it/http/index.htm)).

**RISULTATI**  
**Obiettivo: trovare un accordo rapido e soddisfacente**  
**Ecco come si fa**

**E' DI QUESTI** giorni il protocollo d'intesa siglato tra Regione Emilia Romagna, Unioncamere

Emilia Romagna, e l'agenzia regionale Intercent-Er, finalizzato a promuovere la conciliazione come strumento di semplificazione per la risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale. La Regione ha individuato proprio nel sistema camerale il partner ideale per svolgere il ruolo di promotore della conciliazione sul territorio regionale, in particolare per concretizzare l'obiettivo della conoscenza e dell'uso di questo strumento fra consumatori e imprese



Una soluzione intelligente delle controversie.



**CAMPAGNA** Il logo della Camera di commercio utilizzato per illustrare i vantaggi del servizio di conciliazione

### IL MERCATO

## La qualità? A controllarla ci pensano gli ispettori

### L'attività di vigilanza su norme e sicurezza

**S**ESSANTUNO controlli a sorpresa effettuati nel 2007 dalla Camera di Commercio di Ferrara per verificare la sicurezza e la conformità alle normative di oltre cinquecento prodotti comunemente disponibili sul mercato.

Sono stati verificati, sotto il profilo della sicurezza e della prevista attività informativa connessa nei confronti dei consumatori, vari prodotti tra cui in particolare giocattoli, occhiali da sole, calzature, tessuti, materiali elettrici, mentre per altri è stato verificato il corretto svolgimento dell'attività di informazione riguardante, in particolare, le emissioni di CO2 ed i consumi di par-

**TUTELA**  
**Ispezionati 61 negozi**  
**Nel mirino materiali elettrici, giocattoli, prodotti tessili**

burante delle automobili nuove. Nell'ambito della propria attività di vigilanza la Camera di Commercio di Ferrara può procedere anche al prelievo dal mercato di articoli tessili, prodotti elettrici, giocattoli, occhiali da sole, che vengono sottoposti ad analisi approfondite presso laboratori specializzati.

«**LA CAMERA** di Commercio promuove un mercato trasparente per consumatori e imprese - sottolinea Carlo Alberto Roncarati, presidente della Camera di Commercio di Ferrara - Nell'attività ispettiva non siamo soli, ma agiamo in stretto raccordo con la Guardia di Finanza e le Polizie Municipali; un impegno comune rafforzato quest'anno dalla organizzazione del ciclo di seminari intitolati 'Insieme per il codice del consumo' dedicato in particolare agli operatori delle forze dell'ordine e che ha riscosso un grandissimo successo. La Camera di Commercio inoltre è attiva con strumenti di regolazione del mercato all'avanguardia come la conciliazione e l'arbitrato, e svolge una intensa attività di sensibilizzazione con controlli mirati e sulla sicurezza dei prodotti nei confronti degli operatori economici della provincia di Ferrara. In un mercato sempre più globale diventa determinante un controllo che promuova la competizione sulla qualità dei beni e la predisposizione di strumenti per la risoluzione delle controversie in tempi rapidi e a costi ridotti».

## Il brevetto, un incentivo per il mercato e l'innovazione

Il brevetto? E' insieme incentivo alla diffusione e strumento di tutela dell'innovazione. La Camera di Commercio di Ferrara è un Centro Pip (patent information point), e cioè struttura per l'informazione brevettale: fornisce notizie sul sistema della tutela della proprietà industriale e sui documenti di brevetto ed è attrezzata per lo svolgimento in modo assistito di ricerche di anteriorità dei brevetti. **Infoline:** Camera di commercio (via Borgoleoni 11), tel. 0532 783916 o 783804, fax 0532 783805, e-mail [marchi.brevetti@te.camcom.it](mailto:marchi.brevetti@te.camcom.it).

