

CONCILIAZIONE

Vacanze rovinate? Si fa online...

Pacchetto turistico: moltissime le proposte e le occasioni. Ma per 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 Conciliazione 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 au-

mentano 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 sono 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 ferrarese che ha acquistato un viaggio da un tour operator di Torino può tentare la conciliazione al servizio di conciliazione di Ferrara). Pertanto, ogni volta si verifichi un problema o un disagio e gli operatori turistici e i consumatori manifestino la volontà di risolverlo senza i tribunali può essere sperimentato lo strumento della conciliazione.

LA SVOLTA PROMOSSO IMPORTANTE PROTOCOLLO DI INTESA PER FAVORIRE IL RICORSO ALLA CONCILIAZIONE
Camera di Commercio e associazioni unite contro i tempi biblici

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 al protocollo d'intesa per dire basta ai tempi biblici della giustizia civile e per promuovere la conciliazione come strumento di semplificazione per la risoluzione alternativa delle controversie in materia civile e commerciale. La grande novità è che, in base all'accordo, le associazioni attiveranno dal prossimo mese di novembre, in una vera e propria logica di fran-

chising, i "conciliation-point", attraverso i quali, oltre a fornire alle imprese associate un servizio di orientamento, informazione e assistenza, gestiranno, direttamente presso la propria sede, il tentativo di conciliazione.

"Sulla spinta dell'evoluzione legislativa, a cominciare dalla legge 580 del 1993, che ha previsto il servizio di conciliazione in ogni Camera di Commercio - ha sottolineato Roncarati - in questi anni il nostro impegno per la risoluzione alternativa delle controversie si è ampliato, con investimenti sulla formazione dei conciliatori e per la promozione del servizio. Crediamo che la conciliazione, fondata sulla libera

volontà delle parti, sia una soluzione efficace per le controversie commerciali e per dare risposta alle esigenze di tempestività e concretezza delle imprese. L'accordo con le associazioni di rappresentanza delle categorie economiche, nostri compagni di viaggio e partner di sviluppo, rappresenta un ulteriore stimolo per incrementare le iniziative della Camera di Commercio per la diffusione di una nuova 'educazione' alla giustizia delle imprese ferraresi". Le associazioni di categoria aderenti all'accordo: Ascom, Cia, Cna, Coldiretti, Confagricoltura, Confartigianato, Confcooperative, Confesercenti, Legacoop e Unindustria.



I DATI

Il 98% si chiude con un accordo tra le parti

CRESCE il ricorso alla giustizia alternativa della Camera di Commercio di Ferrara da parte delle imprese: +35% rispetto all'anno passato. Tra i settori oggetto di conciliazione, primo è il settore della telefonia (46%) seguito a ruota da quelli degli appalti e del diritto societario. Le domande depositate riguardano, in particolare, le condizioni per la fornitura del servizio, appalti per lavori, soci in lite per definire

gli investimenti nell'energia. Se una parte si rifiuta di partecipare all'incontro, la conciliazione termina subito. Ma quando entrambe le parti decidono di incontrarsi, la conciliazione a Ferrara si chiude quasi sempre (98% dei casi) in modo positivo, con una durata media del procedimento di soli 35 giorni, di molto inferiore alla media delle camere di Commercio italiane pari a 66 giorni. Ma come "vive" l'im-

prenditore ferrarese la controversia? Per la maggior parte degli imprenditori 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", il 27% lo considera "un ostacolo". I meno litigiosi? Gli over '60 con poco più di una lite all'anno.

**Cercando la mediazione
si può risolvere in un mese**

Il 98% si chiude con un accordo tra le parti

SETTIMANA DELLA CONCILIAZIONE

Cercando la mediazione si può risolvere in un mese

Al posto del conflitto si risparmia tempo e denaro

TEMPI LUNGI, costi elevati, esiti incerti: questo l'identikit della giustizia civile per le imprese che, per far valere un diritto davanti al giudice, devono attendere in media 960 giorni per una sentenza di primo grado, altri 1.509 per quella in appello e 912 per l'eventuale giudizio in Cassazione: totale 3.381 giorni, pari a oltre 7 anni. In uno scenario economico che viaggia al tempo di Internet, ce n'è abbastanza per le imprese per bocciare il sistema della giustizia civile italiana ma, evidentemente, non ancora per convincersi a ricorrere a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie, come la conciliazione.

Sebbene, infatti, negli ultimi tre anni il numero globale delle domande inerenti il ricorso alla conciliazione a Ferrara sia triplicato (oltre 250 le controversie risolte), una crescita importante che, senza dubbio, conferma come la domanda di giustizia nella nostra provincia non passi solo dai tribunali, le imprese ferraresi continuano imperterrite a rivolgersi alla giustizia ordinaria anche se, nel

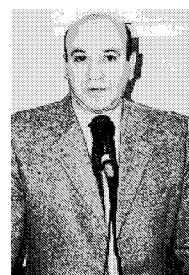
40% dei casi, le loro richieste vengono rigettate in primo grado perché giuridicamente infondate. Eppure, rivolgersi alla Camera di Commercio per richiedere una conciliazione può portare alla soluzione della controversia in soli 30 giorni.

«**LA CRISI** della giustizia civile – ha detto il Presidente della Camera di Commercio di Ferrara, Carlo Alberto Roncarati – si riflette negativamente sulla competitività delle imprese italiane (e ferraresi) e sull'economia del Paese perché ci impone un costo aggiuntivo che i nostri concorrenti non hanno, e perché esercita un fortissimo disincentivo ad investire per le aziende straniere. Detto questo, occorre però un cambiamento culturale profondo anche nelle imprese perché la loro richiesta di giustizia sia sempre più sostanziale, orientata al risultato e non meramente formale. Cercare la mediazione al posto del conflitto fa risparmiare tempo e costa molto meno. La Settimana della conciliazione – ha detto ancora

L'INTERVISTA

Roncarati: «E' triplicato il numero di chi vi fa ricorso: ma si può fare di più»

tissimo disincentivo ad investire per le aziende straniere. Detto questo, occorre però un cambiamento culturale profondo anche nelle imprese perché la loro richiesta di giustizia sia sempre più sostanziale, orientata al risultato e non meramente formale. Cercare la mediazione al posto del conflitto fa risparmiare tempo e costa molto meno. La Settimana della conciliazione – ha detto ancora



PROCESSIONE S/P
Carlo Alberto Roncarati:
«Con la conciliazione aziende
e cittadini risparmiano
tempo e soldi»



Roncarati – in programma dal 19 al 24 ottobre prossimi, può essere la base di una nuova 'educazione' alla giustizia delle imprese ferraresi. Nel corso dell'evento, infatti, saranno realizzati incontri, corsi

specialistici e convegni per far comprendere a cittadini, operatori economici e studenti (i professionisti del domani) le opportunità offerte da questa tipologia di procedimento alternativo al ricorso ai Tribunali».