

La conciliazione stragiudiziale professionale - negoziato assistito *

di Alessandro Bruni – avvocato, arbitro, conciliatore



La gestione del contenzioso presso i Tribunali italiani è notoriamente in grave crisi: enti e aziende che affrontano cause civili ordinarie devono preventivare tempi lunghi, costi elevati e decisioni che spesso sono lontane dal caso concreto e sono soggette a impugnazioni.

Risolvere le controversie negoziando con la controparte è certamente preferibile, per risparmiare tempo e denaro e ristabilire relazioni compromesse. Per negoziare efficacemente o si dispone di risorse adatte, potenziate con approfondimenti teorici e pratici, o si chiede l'intervento di terzi neutrali ed imparziali, competenti nella facilitazione di negoziazioni altrui: i **conciliatori** o **mediatori** (distinti da giudici conciliatori o arbitri – che comunque giudicano – e mediatori d'affari).

I paesi anglosassoni hanno sviluppato da decenni tale tipo di approccio alla soluzione delle controversie, che loro chiamano **ADR - Alternative Dispute Resolution** - e che registra tassi di successo elevatissimi: fonti inglesi (*ADR Group, Centre for Dispute Resolution*) parlano dell'80-90% di soluzioni raggiunte in tempi brevissimi, da uno a due mesi al massimo, con tassi altrettanto elevati di rispetto degli accordi, perché fondati sulla convenienza reciproca delle parti. Anche in caso di mancato accordo, l'aver partecipato ad un tentativo di risoluzione alternativa porta ad una conoscenza tale della propria controversia, da risultare fondamentale in caso di successivo giudizio.

Sulla spinta di tale successo anche l'Unione Europea e diversi paesi hanno stimolato interventi legislativi ed hanno regolamentato le principali caratteristiche dei procedimenti di negoziazione assistita o **conciliazione** o **mediazione**.

* articolo pubblicato sul portale giuridico <http://www.overlex.com/leggiarticolo.asp?id=975>

In Italia il legislatore ha chiesto alle **Camere di Commercio** di istituire i servizi di conciliazione delle controversie tra imprese e consumatori e tra imprese, inoltre si sono sviluppate diverse esperienze nella prassi: dalla conciliazione Telecom all'Ombudsman bancario, all'accordo ANIA-Associazioni consumatori, alla conciliazione di Poste Italiane.

La **conciliazione stragiudiziale professionale**, gestita da soggetti privati si sta recentemente affermando anche nel nostro Paese come modalità alternativa di soluzione delle controversie civili e commerciali per deflazionare l'enorme mole di contenzioso che pesa sui tribunali italiani, introducendo il ricorso ad una modalità di soluzione delle controversie in cui la decisione delle stesse, ovvero l'accordo che compone la lite, discende dalle parti le quali, per raggiungere tale risultato, si avvalgono della competenza di un terzo professionista neutrale ed imparziale: il conciliatore.

Prova ne sono le leggi emanate negli ultimi anni che configurano la conciliazione stragiudiziale presso le Camere di Commercio in alcuni casi obbligatoriamente (**Legge 18 giugno 1998 n. 192**, “Disciplina della subfornitura nelle attività produttive”), in altri casi facoltativamente (**Legge 30 luglio 1998, n. 281**, "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti"), come passaggio antecedente – rispetto alla possibilità di adire il giudice ordinario – che consenta di raggiungere una soluzione in grado di soddisfare gli interessi di entrambe le parti, in tempi brevi e costi contenuti.

A tali conciliatori la legge non attribuisce il potere di decidere dell'esito della controversia, ripartendo torti e ragioni e sanzionando i colpevoli, ma riconosce implicitamente la competenza di tipo interdisciplinare (comunicativa, psicologica, giuridica, economica), della quale le parti si serviranno per tentare di risolvere la loro disputa e negoziare anche nuovi rapporti, formalizzando il tutto in un nuovo contratto col valore di una transazione.

Esempi di applicazione del tentativo di conciliazione.

☉ **Rapporti con i clienti:** negoziare o conciliare le controversie con i clienti significa non perderli, non subire pubblicità negativa e recuperare somme anche da crediti quasi inesigibili.

☺ **Rapporti con i fornitori:** negoziare o conciliare le controversie con i fornitori significa mantenere dei legami comunque necessari all'azienda e migliorarli laddove sia possibile.

☺ **Rapporti con i collaboratori:** negoziare o conciliare (con formalizzazione finale presso l'ufficio provinciale del lavoro) le controversie con i propri collaboratori significa evitare lunghe e costose trafale giudiziarie, quindi maggiore certezza e chiarezza per le politiche relative al personale.

☺ **Rapporti familiari:** è sempre più diffusa l'abitudine di ricorrere ad un mediatore familiare, in genere uno psicologo, per cercare di risolvere le controversie familiari, per riportare la serenità o, se questo non è possibile, cercare di accordarsi al meglio, per tutelare eventuali figli e per soddisfare i reciproci interessi, riducendo al minimo i sacrifici.

☺ **Rapporti sociali:** la conflittualità diffusa tra vicini di casa, quartieri, gruppi di culture ed etnie diverse è in costante aumento e, anche quando non giunge alle aule di tribunale, determina comunque malcontento, insoddisfazione e frustrazioni che si scaricano anche altrove, determinando costi indiretti per la collettività, anche in termini di non pacifica convivenza. Interventi di mediazione potrebbero far risparmiare questi costi e riportare una convivenza costruttiva.

Vantaggi

Indubbiamente i vantaggi che si traggono dall'utilizzo dei metodi di conciliazione sono innumerevoli:

☺ **Risparmio di tempo e di denaro** rispetto alle procedure contenziose ordinarie (normalmente in un paio di mezze giornate il caso si concilia ed i costi si fanno in anticipo).

☺ **Approfondimento** di tutti gli aspetti coinvolti nelle problematiche, mantenendo la riservatezza .

☺ **Mantenimento del rapporto con l'altra parte** e talvolta miglioramento dello stesso, quando è reciprocamente vantaggioso e conveniente .

☺ Si rimane protagonisti della soluzione del proprio caso, senza demandare a terzi la decisione o rendere per forza pubbliche le proprie questioni, come nel caso di un processo ordinario.

☺ Ci si può comunque **avvalere del proprio legale o rappresentante di fiducia** , che possono apportare il loro contributo di assistenza e consulenza “di parte”.