



# NEWSLETTER

TRIMESTRALE D'INFORMAZIONE  
CURIA MERCATORUM  
Centro di Mediazione ed Arbitrato

## Il saluto del Presidente Tessari

*Curia Mercatorum si conferma esempio virtuoso per chi preferisce una mediazione rapida e condivisa piuttosto che affrontare i tempi lunghi e costosi della giustizia nazionale. I risultati si vedono: in 10 anni il numero delle procedure completate è raddoppiato. Seppure con una certa fatica la cultura della conciliazione si fa strada fra le imprese ed i consumatori. Il merito principale è da attribuire alla capacità professionale del team che Curia Mercatorum ha messo in campo e nelle scelte strategiche ed operative che il consiglio d'amministrazione ha compiuto. L'agenda dei prossimi impegni è già, in parte, definita perché da marzo 2011 entrerà in vigore la riforma della mediazione civile e commerciale per una vastissima gamma di controversie, comprese quelle in materia condominiale e quelle relative a responsabilità civile per sinistri. Per tutte queste controversie il tentativo di mediazione è obbligatorio. Solo dopo si potrà pensare all'eventuale accesso alla giustizia ordinaria e gli organismi che gestiranno le procedure dovranno essere accreditati presso il Ministero di Giustizia. L'Associazione Curia Mercatorum è iscritta ed accreditata nell'apposito albo dall'8 gennaio 2008 e quindi è già pronta ad operare. Questo è il contributo che lascio dopo dieci anni di presidenza, con un augurio. Curia Mercatorum divenga sempre più strumento di competitività efficiente per le imprese del Nordest.*

**Federico Tessari**

**Presidente Curia Mercatorum**

**Presidente della Camera di Commercio di Treviso**

## Progetto Salomone: la Camera di Commercio di Pordenone promuove la mediazione

Giovanni Pavan  
Presidente della  
CCIAA di Pordenone

### Le caratteristiche del progetto

Nato su iniziativa della Camera di Commercio di Pordenone, in collaborazione con il Tribunale di Pordenone, l'Ordine degli Avvocati e Curia Mercatorum, ha preso avvio dal mese di maggio di quest'anno il 'Progetto Salomone'.

I soggetti istituzionali coinvolti si sono impegnati, attraverso la stipula di una Convenzione, a collaborare per la

### IN QUESTO NUMERO

<b>Il saluto del Presidente Tessari</b> (Federico Tessari)	pag. 1
<b>Progetto Salomone: la Camera di Commercio di Pordenone promuove la mediazione</b> (Giovanni Pavan)	pag. 1
<b>La qualità farà il successo della mediazione</b> (Giulia Poli)	pag. 5
Agenda	pag. 8

realizzazione di una serie di attività volte a promuovere l'istituto della mediazione. Punto di partenza dell'iniziativa è il Decreto Legislativo n. 28/2010, che, come noto ormai a tutti gli addetti del settore, ha introdotto dal 20 marzo scorso la nuova disciplina della mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

In linea con gli obiettivi dichiarati della riforma – deflazionare i processi e favorire la diffusione della cultura del ricorso a strumenti di risoluzione delle controversie alternativi al procedimento ordinario – il Progetto Salomone si propone proprio di diffondere la conoscenza dell'istituto della mediazione tra cittadini, imprese e professionisti e di fornire informazioni sulle procedure di mediazione, in particolare quelle gestite dall'ente camerale attraverso Curia Mercatorum, nonché di ricevere eventuali domande di mediazione.

L'importanza dell'iniziativa si coglie considerando che, a partire da marzo 2011, l'esperimento del tentativo di conciliazione diventerà obbligatorio per una serie nutrita di materie indicate dallo stesso d.lgs. 28/10. In particolare il tentativo di conciliazione diventerà condizione di procedibilità per cause relative a condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di

famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, contratti assicurativi, bancari e finanziari.

Riguarderà poi anche cause relative a risarcimento danni derivanti dalla circolazione di veicoli e natanti, da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo pubblicitario. Restano comunque escluse dalla mediazione obbligatoria, anche nelle materie appena indicate, le procedure giudiziarie aventi ad oggetto situazioni urgenti come i procedimenti cautelari o le ingiunzioni di sfratto.

L'esigenza di diffondere l'informazione in materia di conciliazione, anche in vista dell'ormai prossima entrata in vigore della norma che prevede il tentativo di mediazione come condizione di procedibilità della domanda giudiziale, ha spinto la Camera di Commercio ad installare, presso i locali del Tribunale, un video interattivo, attraverso il quale gli utenti potranno, anche in assenza di operatore, ottenere notizie di base sull'istituto, su Curia Mercatorum e sulle novità normative.

Nell'ambito dell'iniziativa, promossa peraltro anche durante la Fiera Campionaria di Pordenone, ha preso avvio dal primo settembre uno **“Sportello di conciliazione”** situato presso la sede dell'ente camerale.



*Foto: lo sportello informativo del Progetto Salomone allestito nell'ambito della Fiera Campionaria di Pordenone*

Allo sportello gli utenti possono rivolgersi per ottenere informazioni sull'istituto, sul servizio offerto dalla Camera di Commercio attraverso Curia Mercatorum e per depositare istanze di attivazione della procedura di mediazione.

È prevista, inoltre, un'altra interessante opportunità per i consumatori e le imprese che incorrono in una controversia e desiderano capire come meglio procedere per risolverla. Qualora gli utenti del servizio ritengano utile un approfondimento giuridico legale sulle alternative a loro disposizione nel caso in cui la mediazione fallisca o non si possa avviare, agli stessi verrà offerto un appuntamento con un avvocato, che presenterà i possibili rimedi attivabili, fornendo un inquadramento giuridico più approfondito. Questa ulteriore opportunità si colloca nell'ambito della convenzione siglata con l'Ordine degli Avvocati di Pordenone, che ha messo a disposizione 60 ore di **consulenza gratuita** con professionisti appositamente indicati.

La Camera di Commercio ha infine previsto e organizzato alcuni **interventi informativi e formativi** destinati direttamente ai professionisti legali della provincia di Pordenone. In particolare sono stati realizzati due corsi di formazione rivolti ai legali

interessati ad approfondire il ruolo dell'avvocato quale assistente di una parte che intenda avvalersi dello strumento della mediazione stragiudiziale.

A chiusura di questa prima fase del progetto Salomone ed in attesa che venga programmata una seconda annualità, il giorno 14 dicembre verrà organizzato un Convegno incentrato sulla nuova procedura introdotta dalla legge e sui ruoli che i protagonisti di questo cambiamento svolgeranno. Interverrà, per spiegare l'ottica che il legislatore ha perseguito nel formulare la norma, la dott.ssa Augusta Iannini, dirigente dell'Ufficio Legislativo del Ministero di Giustizia.

### **I primi risultati**

A distanza di circa quattro mesi dall'avvio del Progetto si possono già registrare dati incoraggianti per quanto riguarda le procedure di mediazione.

Il primo dato riguarda l'aumento del 43% del numero dei procedimenti attivati sino al mese di ottobre del 2010, rispetto a tutto l'anno 2009.

Altro dato rilevante riguarda la provenienza delle domande presentate: il 50% delle domande pervenute alla Camera di Commercio nel corso dei primi 10 mesi



*Nella foto, un'altra immagine dello sportello informativo del Progetto Salomone, ripresa durante la Fiera Campionaria di Pordenone*

dell'anno sono state depositate a mezzo di un legale.

Ciò testimonia come i professionisti più attenti si siano già ritagliati un ruolo preciso all'interno del nuovo contesto riguardante la giustizia civile e rappresenta sicuramente il risultato di una collaborazione con l'Ordine degli avvocati di Pordenone concretizzatasi nel periodo più recente con il progetto Salomone, ma iniziata già qualche anno fa. L'assistenza che il professionista è chiamato a prestare nel caso in cui il proprio cliente intenda avvalersi dello strumento della mediazione è, infatti, rilevante.

Nella fase di consulenza iniziale sarà il professionista ad informare il cliente sulla possibilità di avviare un tentativo di conciliazione stragiudiziale, ricorrendo ai servizi forniti dagli organismi di conciliazione esistenti sul territorio. In seguito potrà assistere le parti nella mediazione ed agire, infine, per l'omologazione degli accordi raggiunti o per l'adempimento degli stessi.

A fronte di questi dati positivi e nonostante il sensibile aumento delle domande di attivazione della procedura, si deve ancora sottolineare il manifestarsi con frequenza del

fenomeno negativo della mancata adesione della controparte al procedimento.

Considerato tuttavia che la procedura di mediazione si basa sulla libera volontà delle parti, è chiaro che coloro che vengono contattati dal Servizio per aderire alla procedura stessa, possono legittimamente non rispondere.

È da ritenere però che con l'entrata in vigore della riforma, che prevede la possibilità per il giudice di desumere argomenti di prova dalla mancata partecipazione di una parte al procedimento, il numero delle procedure che si chiudono con la mancata risposta della controparte sia destinato a diminuire.

Qualora le parti riescano invece a sedersi ad un tavolo per negoziare i termini di un eventuale accordo, questo si trova in ben 4 casi su 5.

Per concludere con uno slogan, valutati i costi limitati, le possibili alternative, per altro sempre percorribili, in relazione ai vantaggi di una conclusione positiva della vicenda controversa, la mediazione è un tentativo che val sempre la pena di fare!



*Foto: touchscreen informativo del Progetto Salomone messo a disposizione nei locali del Tribunale di Pordenone*

# La qualità farà il successo della mediazione

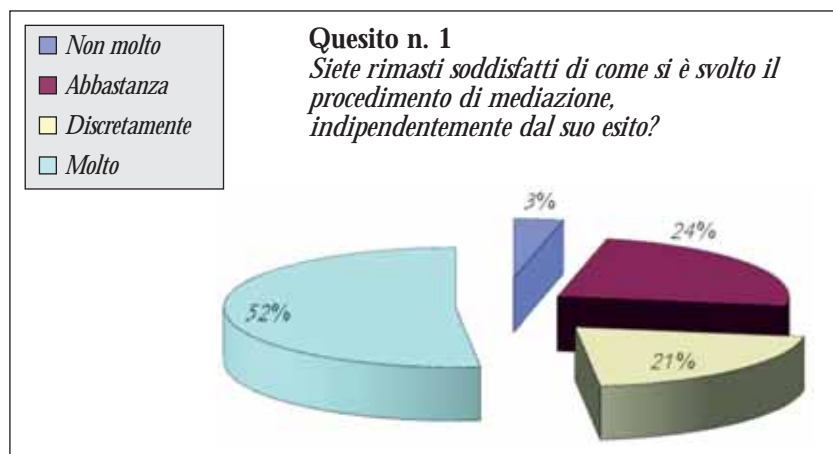
Dott.ssa Giulia Poli  
Responsabile  
Formazione - Comunicazione  
Curia Mercatorum

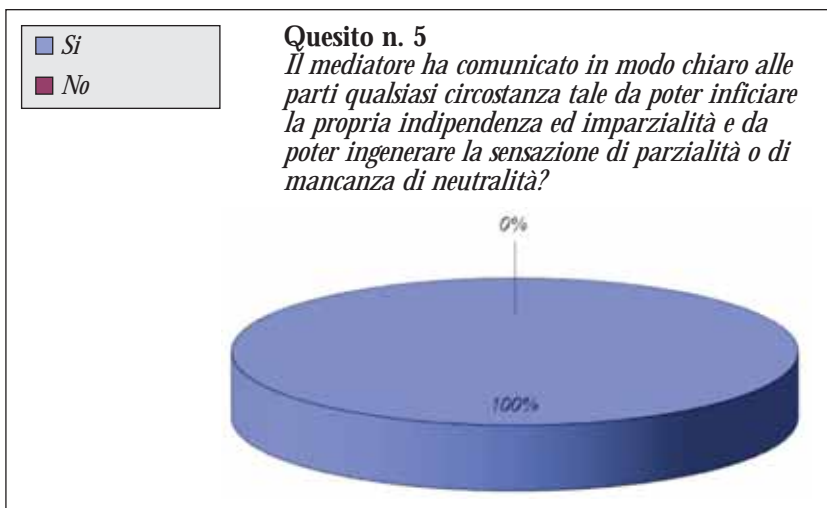
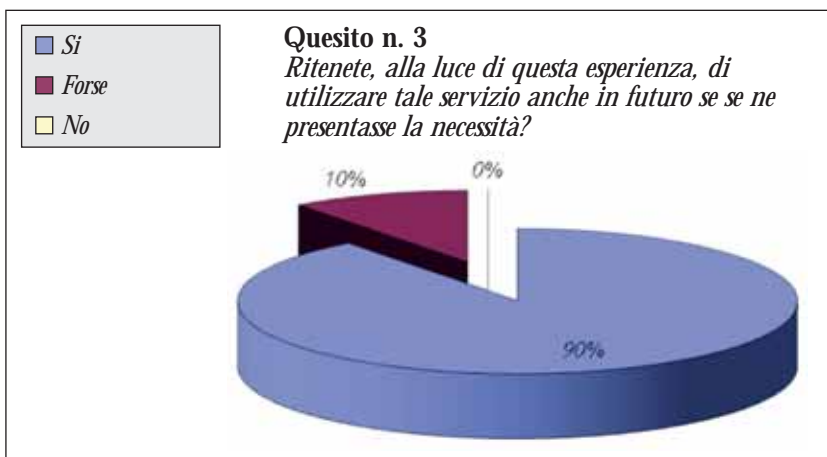
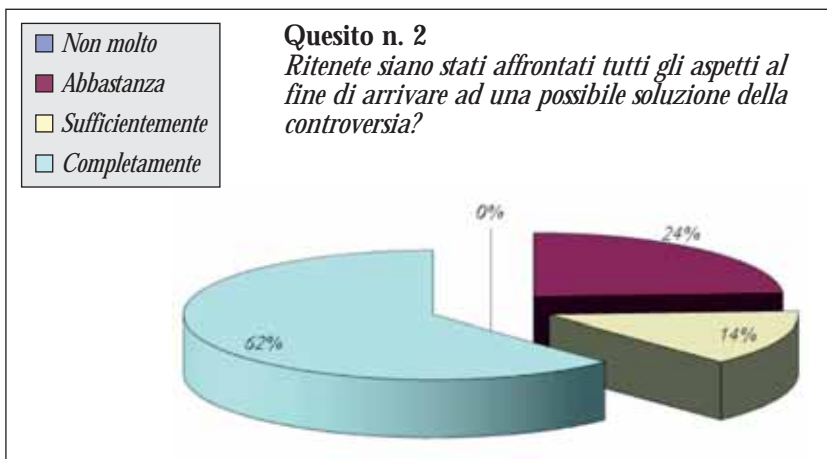
A distanza di quasi quattro anni dal precedente resoconto, torniamo in questo numero della Newsletter a prendere in esame il gradimento degli utenti che nel frattempo si sono avvalsi del servizio di conciliazione offerto da Curia Mercatorum, organismo che amministra questo tipo di procedura ADR (*Alternative Dispute Resolution*), per conto della Camera di Commercio di Treviso e per le associate consorelle camerale delle province di Belluno, Pordenone e Gorizia. Ci sembra infatti opportuno, oggi più che mai, sottolineare l'importanza di un'indagine cosiddetta di *customer satisfaction*, considerato che la conciliazione, o meglio dovremmo dire mediazione secondo la terminologia adottata dal legislatore nelle recente riforma normativa dell'istituto (decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28), è destinata a diventare tra pochi mesi una condizione di procedibilità rispetto al processo giudiziale ordinario per una gran parte delle controversie riguardanti

l'ambito del diritto civile e commerciale, precisamente tutte quelle indicate all'articolo 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010 che ha introdotto appunto la riforma accennata (condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti, da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari).

Ricordiamo innanzitutto, per precisione, che l'indagine qui rappresentata trae i propri numeri dal sistema di rilevazione della qualità del servizio che Curia Mercatorum ha adottato sin dalla sua nascita, vale a dire un questionario, o *report*, che, al momento della chiusura delle procedure di mediazione che hanno portato ad un incontro, viene consegnato a tutte le parti del procedimento affinché lo compilino rispondendo alle 9 domande in esso contenute volte a percepire il livello di soddisfazione con riguardo ai diversi momenti di svolgimento della procedura. Già nel precedente ragguglio, apparso sul numero 3-4/2006 e col quale vennero prese in esame le procedure amministrate nel biennio 2004/2005, si ebbe riscontro di un indubbio apprezzamento dello strumento conciliativo da parte di chi vi aveva fatto ricorso: indipendentemente dall'esito dell'incontro, si fosse cioè concluso con un accordo o meno, la maggior parte dei soggetti coinvolti si dichiarava molto soddisfatta del servizio e intenzionata ad avvalersene nuovamente se si fosse dato il caso.

<sup>1</sup> Grafici realizzati a cura del Responsabile dei procedimenti A.D.R. di Curia Mercatorum, dott. Adam Leopoldo Salama.



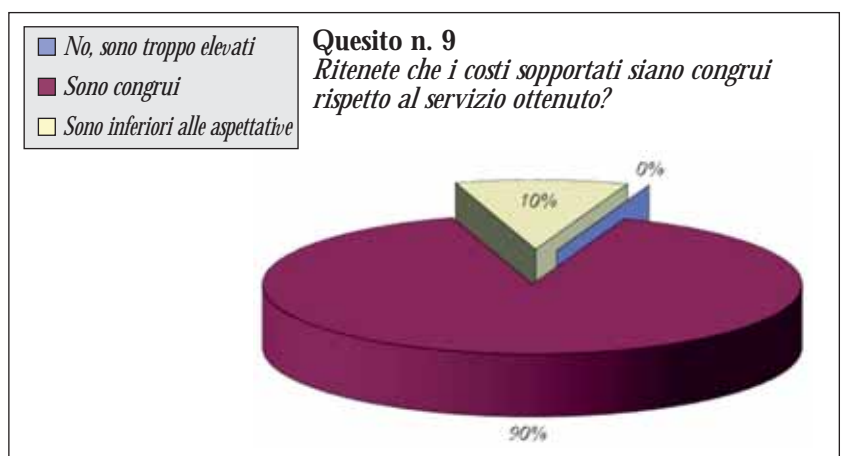
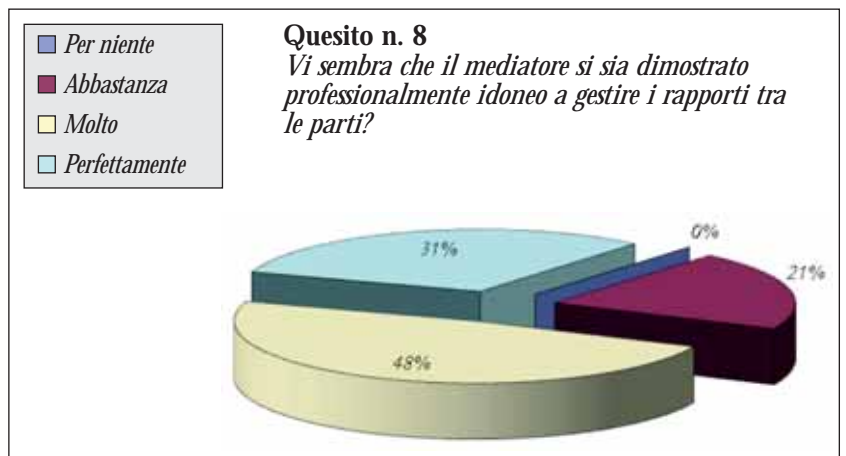
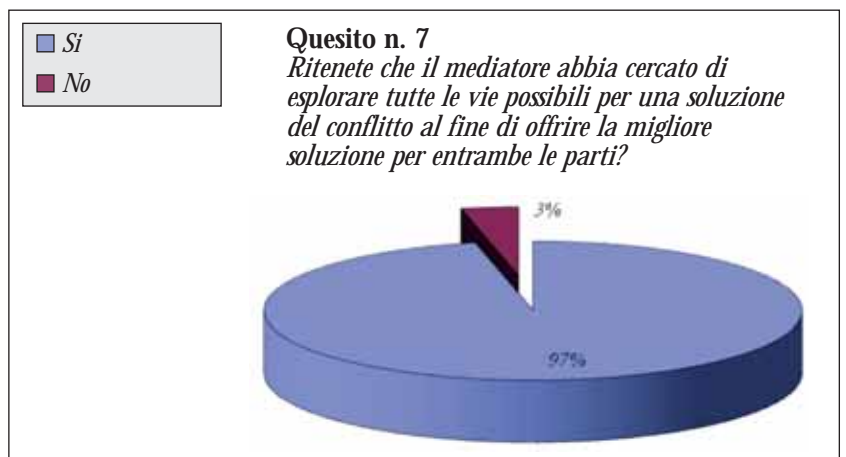
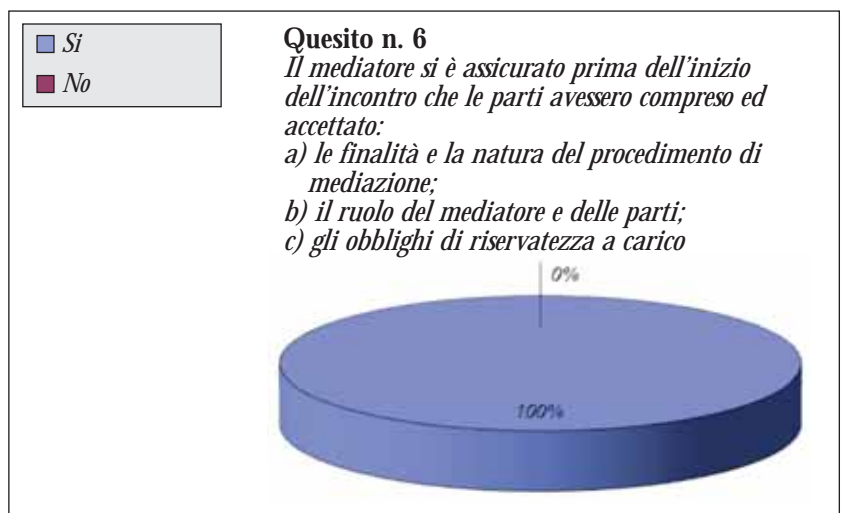


Riprendiamo in considerazione, dunque, i rilevamenti effettuati, limitandoci in questa sede ad un esame del biennio 2009/2010, solo per ragioni di opportunità, avendo cioè raccolto in questo arco di tempo un quantitativo di reportistica comparabile, per numero di incontri realizzati e di report raccolti, a quello precedente del 2004/2005. In altri termini 23 furono i report raccolti a seguito dei 33 incontri organizzati nel biennio 2004/2005, 29 sono quelli ottenuti per gli incontri (37) del periodo 2009/2010, sino al rilevamento qui considerato. Cifre apparentemente non rilevanti ma, come ben sanno i nostri conciliatori, in questi 3 lustri di impegno di Curia Mercatorum la pur costante crescita delle procedure attivate non ha trovato altrettanta apertura culturale nella controparte invitata a tentare la soluzione amichevole della questione, il che spiega appunto l'esiguità relativa delle procedure andate ad incontro. Ad ogni modo, considerata la comparabilità dei dati, da un punto di vista quantitativo, sui bienni indicati, dobbiamo ancora una volta con soddisfazione rilevare che la mediazione, per chi ha avuto l'ingegno di sperimentarla, ha riscontrato una decisa soddisfazione. Come si vede dai grafici riportati (1), la percentuale di apprezzamento degli utenti supera il 70% degli intervistati, dati che sostanzialmente si mantengono in linea con quelli rilevati nel passato. Ha segnato, invece, un deciso incremento il tasso di apprezzamento dello strumento in sé: ben il 90% manifesta l'intenzione di ricorrere nuovamente alla mediazione in caso di necessità, con uno scarto di 20 punti rispetto al passato. Questo è il dato che si ritiene più significativo, e sul quale si attira l'attenzione di chi legge, in quanto dimostra che proprio nella mancanza di conoscenza - di cultura se vogliamo - della

conciliazione risiede l'ostacolo maggiore al suo successo: chi ne ha fatto utilizzo ha, invece, potuto apprezzarne le forti potenzialità a fronte di un costo davvero contenuto e predeterminato (anche in relazione al quesito n. 9, infatti, c'è un deciso aumento delle risposte che trovano congrui i costi del servizio rispetto a quelle contrarie: un sostanziale 100% contro il precedente 87%).

Per il resto, come ogni indagine di *customer satisfaction*, le domande mirano a verificare il gradimento del servizio come reso da Curia Mercatorum. Per quanto riguarda l'operato del Segretariato, il quesito n. 4 ci gratifica dell'impegno da sempre profuso nella convinzione della validità della propria "missione", con un 72% di intervistati che la ritiene molto utile (a fronte del precedente 56%).

Con riguardo, invece, all'operato dei mediatori, evidentemente si registra una crescita professionale che ha consentito di raccogliere manifestazioni di soddisfazione crescenti anche nell'ambito della conduzione vera e propria dell'incontro, il cuore della mediazione: i quesiti n. 2 e n. 7, sulla capacità esplorativa del mediatore e sulla sua abilità nel ricercare una soluzione del conflitto soddisfacente per entrambe le parti, ci dicono rispettivamente che i "non molto" soddisfatti sono diventati lo 0% (prima erano il 9%) e i soddisfatti il 97% (+1%); alla domanda n. 5, sulla corretta informazione che il mediatore deve dare alle parti affinché si accertino della sua imparzialità e neutralità, si passa dall'86% al 100% degli utenti soddisfatti e un altro unanime gradimento si trova, al n. 6, laddove si giudica della correttezza delle informazioni introduttive rese dal mediatore alle parti. Infine, il n. 8, ci dice che complessivamente il mediatore ha saputo gestire la conflittualità prodottasi durante l'incontro abbastanza bene per il 17% (+3), molto bene per il 48% (-13), e



## Agenda

### **CAMERA DI COMMERCIO DI PORDENONE**

**Come cambia la giustizia civile  
dopo il d.lgs. n. 28/2010:  
dibattito tra i protagonisti della  
nuova mediazione**

Auditorium della Regione FVG  
Via Roma 2, Pordenone  
Martedì, 14 dicembre 2010  
Inizio ore 15.00

*Info e iscrizioni:*

Tel. 0434/381247-381258

E-mail:

curiamercatorum@pn.camcom.it

### **CEDR**

*Centre for Effective Dispute  
Resolution*

*International Dispute Resolution  
Centre*

70 Fleet Street  
London EC4Y 1EU  
United Kingdom

### **Peer Practice Session**

London, 20 January 2011

### **Mediator Skills Training - Fast Track**

London, 2-3-4-7-8 March 2011

### **Mindgames in mediation; psychology in the commercial case**

London 10 March 2010

*Info e prenotazioni:*

Tel. +44(0)20 7536 6000,

E-mail: events@cedr.com;

training@cedr.com

### **WIPO**

*World Intellectual Property  
Organization*

34, chemin des Colombettes  
CH-1211 Geneva 20  
Switzerland

### **WIPO Workshop for Mediators in Intellectual Property Disputes**

Geneva, 30/31 May 2011

*Info corsi Med-Arb:*

WIPO Arbitration and  
Mediation Center

Tel.: (41-22) 338 8247

E-mail: arbiter.meetings@wipo.int

*Info corsi proprietà intellettuale:*

Tel: +41 22 338 7222 -

+41 22 338 9111

Centralino: +41 22 733 5428

perfettamente per il 31% degli utenti (+9). Ciò che interessa rilevare, come sintesi finale, al di là della constatazione del buon lavoro fatto in questi anni, è da un lato l'importanza dell'esperienza acquisita dalla struttura in questo lungo cammino quale ricchezza fondamentale di ogni realtà che miri a conseguire risultati sempre migliori; dall'altro l'indiscutibile influenza della formazione dei mediatori sul buon esito della procedura, motivo per cui da sempre Curia, e tutto il sistema camerale in generale, hanno prestato particolare attenzione alla preparazione dei propri professionisti creando ed adottando gli standard formativi uniformi di Unioncamere. Del resto, lo stesso legislatore ha dimostrato di averne acquisito piena consapevolezza, dapprima riprendendo gli stessi standard nella disciplina della conciliazione cd. societaria (art. 10.5 dm 222/04), successivamente estendendoli e incrementandoli nell'attuale disciplina generale della mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali (precisamente, si veda l'art. 18 del dm n. 180 del 18 ottobre 2010).

Per concludere, un'ultima osservazione: tra qualche mese (a marzo 2011) acquisterà efficacia anche l'art. 5.1 del d.lgs. 28/2010 il quale prevede, come accennato all'inizio, che il tentativo di conciliazione diventerà un passaggio obbligatorio prima di accedere al giudizio in tutte le controversie relative alle materie in esso indicate.

All'orizzonte si profila, dunque, una svolta "epocale", come da più parti definita: che

si tratti di un'iniziativa volontaria, scelta per la rapidità, la flessibilità, i costi contenuti, ma soprattutto vorrei dire per l'opportunità che dà di risolvere le dispute senza necessariamente giungere a una rottura del rapporto tra le parti; sia che si tratti di tentativo obbligatorio, quindi volto principalmente, nelle intenzioni del legislatore, a deflazionare il contenzioso che affligge i tribunali, il successo dell'istituto su entrambi i fronti dipenderà evidentemente dalla bontà del servizio reso ed in ciò la parte del leone la faranno innanzitutto i mediatori, cui è richiesto uno specifico impegno formativo per acquisire le abilità di negoziazione necessarie, e poi gli organismi che amministrano le procedure, sui quali grava invece la responsabilità di garantire una prestazione sempre celere, flessibile ed economica.

Il monitoraggio della qualità del servizio, a questo punto, diventa di importanza fondamentale tant'è che lo stesso legislatore ne ha fatto una prescrizione normativa (art.7.5, lett. b, del dm 180/10 che ha dato attuazione alla riforma introdotta dal d.lgs. 28/2010) stabilendo che a conclusione del procedimento dovrà essere consegnata, a ciascuna delle parti intervenute, una idonea scheda di valutazione del servizio, riportante le generalità della parte e dalla stessa sottoscritta, e di cui una copia dovrà essere trasmessa al responsabile della tenuta del registro e dell'elenco (ossia, il direttore generale della giustizia civile o un dirigente da questi delegato).

CURIA MERCATORUM  
Via Roma, 4 - Centro Cristallo  
31020 Lancenigo di Villorba (TV)  
Tel. 0422.917891  
Fax 0422.917893  
<http://www.curiamercatorum.com>  
<http://www.webcuria.com>  
e-mail: info@curiamercatorum.com

*Chiuso in macchina il  
22 Novembre 2010*

*NEWSLETTER  
Anno XIV - Numero 3-4/2010  
Periodico trimestrale  
<http://www.curiamercatorum.com>  
e-mail: info@curiamercatorum.com*

*Reg. Trib. TV n° 1024  
Poste Italiane S.p.A  
Spedizione in abbonamento Postale  
70% - DCB TV  
TAXE PERÇUE (Tassa riscossa)*

*DIRETTORE RESPONSABILE  
Marco D'Eredità*

*REDAZIONE  
Giulia Poli  
Adam Leopoldo Salama  
Laura Biasin*

*Stampa: Grafiche San Vito  
V.lo Biban, 21 - Biban di Carbonera (TV)  
Tel. 0422.445787 - Fax 0422.699161*