



CURIA MERCATORUM
ASSOCIAZIONE RICONOSCIUTA

ANNO X / NUMERO 3/4/2006
YEAR X / NUMBER 3/4/2006

NEWSLETTER

TRIMESTRALE D'INFORMAZIONE / QUARTERLY REVIEW

CURIA MERCATORUM

Centro di Mediazione ed Arbitrato / Mediation and Arbitration Center

Customer satisfaction nelle ADR

Dott. Marco D'Eredità

Segretario generale della CCIAA
di Treviso

Direttore di Curia Mercatorum

Da quando è stata istituita, Curia Mercatorum ha visto aumentare in misura pressoché costante la domanda di servizi conciliativi sia per le controversie di tipo consumeristico sia per quelle tra operatori commerciali. L'attività di Curia, in tale ambito, così come in sede di procedimenti arbitrali, consiste, tra l'altro, nel curare tutti gli aspetti organizzativi delle procedure, sviluppando, in altri termini, tutta l'attività di segreteria indispensabile affinché possano svolgersi gli incontri per l'amichevole composizione del conflitto. La rapidità delle procedure, la loro flessibilità e i costi contenuti, rappresentano caratteristiche essenziali per l'utilità dei sistemi di ADR. Data la loro essenziale volontarietà, questi metodi si giustificano ed esistono in quanto si propongano come complementi efficaci rispetto alle vie tradizionali. E' necessario, pertanto, monitorarne i risultati per garantire tale performance, e ciò prestando attenzione non tanto e solo al volume di output conseguito (entità delle domande evase rispetto a quelle presentate, durata delle procedure, ecc) quanto alla "soddisfazione" di chi a tali sistemi decide di affidarsi.

Consapevole di ciò, Curia Mercatorum ha, sin dai suoi primi passi, dedicato una particolare attenzione alla qualità del servizio reso, e, in quest'ottica di customer satisfaction, ha elaborato un apposito strumento che accompagna la chiusura delle procedure di conciliazione, allorché queste

abbiano esito favorevole. Tale "report" contiene 9 domande, rivolte alle parti in causa, intese a rilevarne il livello di soddisfazione con riguardo ai diversi momenti di svolgimento dell'incontro conciliativo.

Dall'esame dei reports raccolti nel periodo 2004/2005, risulta, come si vede dai grafici

continua a pag. 6

In this article the author, Mr Marco D'Eredità, director of the Curia Mercatorum Association, presents the results of the monitoring, carried out by the association itself, based on the reports collected in the 2004-2005 period. Said monitoring focussed on customer satisfaction, with respect to the conciliation procedures, dealt with by the Centre for Mediation and Arbitration.

IN QUESTO NUMERO / IN THIS ISSUE

<i>Customer satisfaction nelle ADR (Marco D'Eredità)</i>	pag. 1
<i>Responsabilità e regole nel governo dell'impresa (Damiano Tommasini)</i>	pag. 2
<i>L'anno di formazione e informazione 2006 (Giulia Poli)</i>	pag. 5
<i>Agenda</i>	pag. 8

Responsabilità e regole nel governo dell'impresa

Damiano Tommasini
Avvocato in Treviso
Università di Padova

A conclusione di un pomeriggio di studio sulla responsabilità e le regole nel governo dell'impresa, vorrei porre alla vostra attenzione uno strumento che, per molti versi, si presta ad essere impiegato quale forma di controllo preventivo del rischio di violazione delle menzionate regole di governo e, quindi, della conseguente responsabilità degli amministratori.

Mi riferisco, in particolare, alla possibilità che in sede di redazione o modifica dello statuto di una società per azioni venga posto uno sbarramento, per così dire di tipo qualitativo, all'accesso alla carica di amministratore, subordinandone l'assunzione al possesso di speciali requisiti di onorabilità, professionalità e indipendenza, da conservare per l'intera durata della carica, pena la decadenza dalla medesima.

La disposizione cui alludo è l'art. 2387 c.c., il quale stabilisce che *“Lo statuto può subordinare l'assunzione della carica di amministratore al possesso di speciali requisiti di onorabilità, professionalità ed indipendenza, anche con riferimento ai requisiti al riguardo previsti da codici di comportamento redatti da associazioni di categoria o da società di gestione di mercati regolamentati. Si applica in tal caso l'articolo 2382”*. La stessa disposizione fa *“salvo quanto previsto da leggi speciali in relazione all'esercizio di particolari attività”* e trova applicazione anche per i membri del consiglio di gestione nel sistema dualistico, così come per quelli del consiglio di amministrazione nel sistema monistico, in virtù dei rinvii operati, rispettivamente, dall'art. 2409-undecies c.c. e dall'art. 2409-noviesdecies c.c.¹.

Non è mia intenzione approfittare del tempo concessomi ed intrattenermi a lungo su questa disposizione, a voi peraltro ben nota. Segnalo, tuttavia, come in occasione della redazione o della modifica degli statuti tale norma consenta di fissare dei requisiti positivi di accesso alla carica di amministratore, laddove in precedenza ci si limitava a definire in negativo le cause di ineleggibilità e decadenza, e permetta quindi di esercitare una forma di controllo da parte dei soci, specie in quelle

società in cui esista una netta scissione tra titolari della funzione gestoria e titolari del capitale.

Com'è evidente, quelli indicati in termini generali dalla disposizione ora richiamata sono dei requisiti per così dire “aperti”, i quali necessitano dell'attribuzione di uno specifico contenuto sostanziale da parte del redattore della clausola statutaria. Attribuzione che può non risultare sempre agevole ed immediata: tali requisiti, infatti, si modellano al contesto, economico ma non solo, in cui opera la società e, per quanto abbiamo detto, anche alle peculiarità delle esigenze di controllo della gestione sussistenti nel caso concreto.

L'attribuzione del relativo contenuto, pur puntuale, deve per altro verso evitare di costituire un ostacolo alla nomina degli amministratori da parte dell'assemblea, come sarebbe nell'ipotesi in cui un'eccessiva specificazione di detto contenuto impedisse di accedere alla carica o, peggio ancora, nell'ipotesi in cui un'eccessiva personalizzazione finisse per garantirne la conservazione da parte di un determinato soggetto².

Come suggerito dalla disposizione in questione che ne fa un espresso richiamo, un aiuto alla redazione della relativa clausola statutaria potrà essere dato dai codici di comportamento redatti da associazioni di categoria o da società di gestione dei mercati regolamentati.

Si tratta di un richiamo – quello della disposizione in parola – che se da un lato presuppone implicitamente che tali codici costituiscano un modello di riferimento ottimale di corporate governance, dall'altro tende proprio a favorire una diminuzione dei costi di transazione legati alla disciplina statutaria dell'indipendenza degli amministratori³.

Qualora, pertanto, non si proceda ad un'auto-noma definizione dei requisiti, potrà risultare agevole una riproduzione delle corrispondenti previsioni dei codici di comportamento o, ancor più semplicemente, l'introduzione di un

¹ Per un commento alla disposizione si vedano: LANDINI, *sub art. 2387 c.c.*, in AA.VV., *Il nuovo diritto delle società, Commento sistematico al D. lgs. 17 gennaio 2003, n. 6, aggiornato al D. lgs. 28 dicembre 2004, n. 310*, a cura di Maffei Alberti, I, Padova, 2005, p. 715 e ss.; SIRONI, *sub art. 2387 c.c.*, in AA.VV., *Commentario alla riforma delle società*, diretto da Marchetti, *Amministratori*, a cura di Ghezzi, Milano, 2005, p. 277 e ss.; SALINAS, *sub art. 2387 c.c.*, in AA.VV., *Il nuovo diritto societario*, diretto da Cottino, 2, I, Bologna, 2004, p. 2387 e ss.; MOSCO, *sub art. 2387 c.c.*, in AA.VV., *Società di capitali, Commentario*, a cura di Niccolini Stagno d'Alcontres, I, Napoli, 2004, p. 623 e ss.

² Cfr. il principio espresso, nella vigenza del precedente codice, da CASS. 14 dicembre 1995, n. 12820, in *Soc.*, 1996, p. 776, secondo cui “A questo risultato, invece, condurrebbe una disciplina statutaria che, riferendo l'eleggibilità dell'amministratore (non ad elementi obiettivi, ma) alla mera volontà espressa dai soci *uti singuli*, facesse dipendere la permanenza in carica dell'amministratore dal consenso del socio che lo ha designato, posto che in tal caso, quando il socio designante ha ritirato il proprio consenso, all'assemblea non resterebbe che pr

³ Nel primo senso, DE MARI, *Corporate governance e nuovo diritto di autodisciplina delle quotate*, in *Riv. dir. priv.*, 2003, p. 541; nel secondo senso ALVISI, *Autoregolamentazione e corporate governance nella riforma del diritto societario*, in *Contr. impr.*, 2002, p. 1094.

rinvio mobile alla clausola del codice prescelto; soluzione, quest'ultima, che espone tuttavia al rischio che l'eventuale modifica della clausola del codice comporti anche una modifica dello statuto.

Pur senza pretese di completezza, è possibile provare a delineare le principali caratteristiche di tali requisiti.

Si può così cominciare dall'*onorabilità*, che può essere intesa come la mancanza di precedenti penali in capo all'amministratore.

Il requisito in questione rappresenta una sorta di estensione delle situazioni soggettive già previste dall'art. 2382 c.c. come cause di ineleggibilità e decadenza e ha la funzione di contribuire a garantire una gestione corretta ed autonoma dell'impresa, introducendo una dimensione etica alla sua gestione.

I precedenti penali d'ostacolo all'onorabilità potranno essere connessi o meno con l'attività svolta dalla società ed eventualmente potranno essere estesi ai reati non colposi. In ogni caso, pare opportuno limitare i precedenti a quelli accertati con sentenze di condanna divenute irrevocabili; diversamente, sembra consigliabile la previsione della sospensione della carica di amministratore⁴.

Passando alla *professionalità*, essa può essere intesa come il possesso di titoli di studio o di esperienze professionali specifiche: appare evidente, in questa ipotesi, come si debba trattare di titoli di studio od esperienze qualificanti, relative ad esempio allo specifico settore economico in cui opera l'impresa.

Ad un tale proposito, pare opportuno non trascurare la possibilità, già sperimentata nelle discipline speciali, di differenziare i requisiti di professionalità nell'ambito del medesimo organo gestorio, introducendo diversi profili professionali ed evitando quell'effetto di totale chiusura all'apporto di esperienze di diversa tipologia che potrebbe rivelarsi dannoso in termini di efficienza dell'amministrazione.

La specificazione di requisiti di professionalità può acquistare, a ben vedere, un'importanza che va oltre la funzione preventiva di controllo nell'accesso e nel mantenimento della carica di amministratore, assumendo uno specifico rilievo ai fini della valutazione della relativa responsabilità: ai sensi dell'art. 2392 c.c., infatti, il livello di diligenza richiesto all'amministratore nell'espletamento delle proprie mansioni è da rapportare non solo alla natura dell'incarico, ma anche alle *specifiche competenze*, quali quelle eventualmente richieste dai requisiti di professionalità. Ciò consente di ritenere che eventuali requisiti di professionalità richiesti dallo statuto possano

contribuire a definire il grado di responsabilità dell'amministratore che ne sia effettivamente dotato⁵.

Ulteriore conseguenza - com'è stato osservato - sarà quella che nell'ipotesi in cui si scelga di differenziare i requisiti di professionalità in seno al medesimo organo gestorio sarà possibile commisurare l'operato di ciascun amministratore ad un differente grado di diligenza in quanto ad una diligenza "*generica*" esigibile da tutti gli amministratori e derivante dalla "*natura dell'incarico*", potrà corrispondere una diligenza "*specificata*" esigibile dagli amministratori qualificati, ossia in possesso di determinati requisiti fissati dallo statuto⁶.

Passando, infine, all'*indipendenza*, si può ritenere che la stessa sia rappresentata dalla completa autonomia di giudizio dell'amministratore rispetto ai condizionamenti interni ed esterni e nell'attitudine al perseguimento esclusivo dell'interesse sociale⁷.

Come si evince da una simile definizione, si tratta di un atteggiamento che dovrebbe caratterizzare l'etica professionale di ogni amministratore e che, qualora nello statuto si traducesse in un canone generale di comportamento, rischierebbe di rimanere una mera enunciazione di principio persino superflua.

Da qui la necessità, ma anche la difficoltà, di fissare dei parametri obiettivi di indipendenza: opera, questa, per la quale può essere d'aiuto - come anticipato - il ricorso ai codici di autodisciplina.

Il riferimento principale è costituito dal *Codice di autodisciplina* redatto dal Comitato per la Corporate Governance delle società quotate, istituito presso Borsa Italiana S.p.A., redatto per la prima volta nel 1999 e fatto oggetto di revisione nel luglio del 2002, e meglio noto come Codice Preda dal nome di colui che l'ha presieduto⁸.

Il Codice Preda, com'è noto, rappresenta un insieme di regole e di principi di comportamento indirizzato alle società emittenti azioni quotate nei mercati regolamentati italiani; esso propone un modello organizzativo dell'organo amministrativo basato sulla distinzione tra *gestione e controllo*, posto che prescrive un consiglio di amministrazione composto da amministratori esecutivi (per tali intendendosi gli amministratori delegati, nonché gli amministratori che ricoprono funzioni direttive all'interno della società) ed amministratori non esecutivi, cui spettano funzioni di vigilanza. Tra questi ultimi il codice prescrive un numero adeguato di amministratori indipendenti.

I parametri fissati per assicurare l'indipendenza sono costituiti da:

⁴ La legittimità di una simile clausola è pacificamente riconosciuta da PORTALE, *Sospensione delle funzioni di amministratori e sindaci*, in *Banca, borsa, titoli di credito*, 1994, I, p. 382; SALAFIA, *La sospensione della carica degli amministratori, sindaco, direttore generale di banche, Sim*, in *Soc.*, 1998, p. 755.

⁵ Così anche SIRONI, *op. cit.*, p. 293; LANDINI, *op. cit.*, p. 719.

⁶ Ancora SIRONI, *op. cit.*, p. 294.

⁷ MONTALENTI, *Corporate governance, consiglio di amministrazione, sistemi di controllo interno: spunti per una riflessione*, in *Riv. soc.*, 2002, 4, p. 819.

⁸ Il Codice è reperibile all'indirizzo www.borsaitaliana.it.

l'assenza di relazioni economiche, dirette ma anche indirette o per conto di terzi, con la società, con le sue controllate, con gli amministratori esecutivi, con l'azionista o gruppo di azionisti che controllano la società, che siano di rilevanza tale da condizionarne l'autonomia di giudizio; l'assenza di titolarità, diretta ma anche indiretta o per conto terzi, di partecipazioni azionarie di entità tale da permettere loro di esercitare il controllo o un'influenza notevole sulla società, oltre che la mancata partecipazione a patti parasociali per il controllo della società stessa; l'assenza di "strette" relazioni familiari con gli amministratori esecutivi o con soggetti che non siano indipendenti in quanto si trovano nelle situazioni indicate in precedenza.

* * *

Ciò detto in ordine a tali requisiti, va precisato come gli stessi si atteggiino diversamente nella legislazione speciale, la cui applicazione viene fatta salva dalla norma in esame.

Non saranno certo sfuggite, ad esempio, le corrispondenti disposizioni contenute nella normativa bancaria ed in quella in materia di intermediazione finanziaria che da tempo impongono un controllo sulle persone che, in base ai generali principi di diritto societario, esercitano un controllo sulla gestione della banca e dell'intermediario.

Il D. Lgs. 1° settembre 1993, n. 385, meglio noto come Testo Unico Bancario, prevede il possesso di particolari requisiti di professionalità ed onorabilità degli amministratori, oltre che dei soci; i requisiti, un tempo indicati dalla stessa legge, sono ora demandati a decreti ministeriali secondo quella scelta di delegificazione che trova la sua *ratio* nell'esigenza di assicurare un agevole adeguamento della disciplina dei requisiti alla complessa evoluzione dell'ordinamento, nazionale e comunitario⁹.

Nel senso da ultimo indicato si è posto anche il D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58, meglio noto come Testo Unico della Finanza, il cui art. 13, riprendendo quasi integralmente l'art. 26 del Testo Unico Bancario, ha previsto il necessario possesso di analoghi requisiti dei soggetti operanti nel mercato finanziario¹⁰, con esclusione degli amministratori delle società quotate poiché la delega legislativa non consentiva di andar oltre la riforma del collegio sindacale.

Entrambe le discipline, inoltre, hanno introdotto anche obbligatori requisiti di indipendenza per effetto del coordinamento con la riforma del diritto societario realizzata dal D. Lgs. 6 febbraio 2004, n. 37.

Analoghe disposizioni valgono, poi, anche per

gli amministratori di società che svolgono attività assicurativa, fiduciaria e di revisione¹¹.

Pur in presenza delle numerose analogie che, ad un primo esame, si possono scorgere tra la disciplina generale e quelle speciali, sembra tuttavia necessario evitare quell'istintivo accostamento tra le medesime suscitato dalla formulazione della disposizione introdotta dalla riforma del diritto societario.

Anzitutto, perché nel diritto societario i requisiti mirano a garantire l'equilibrio gestionale della società, principalmente nell'interesse dei soci; ciò è tanto più evidente nell'ipotesi di società "chiuse". Diversamente, nella disciplina speciale l'obiettivo è quello di una gestione sana, prudente e professionalmente qualificata, di società che non solo presentano caratteristiche peculiari sotto il profilo tecnico e amministrativo, ma soprattutto svolgono attività che hanno notevoli implicazioni sul sistema economico generale: ecco allora che tali requisiti all'accesso alla carica mirano, più in generale, a garantire la stabilità complessiva del sistema.

Conseguenza di quanto appena detto è che nel diritto societario la previsione dei requisiti in questione è solo facoltativa, costituendo un'opportunità per i soci, cui è lasciata la determinazione del contenuto specifico dei requisiti di onorabilità, professionalità ed indipendenza. Nella disciplina speciale, per contro, la previsione di tali requisiti è obbligatoria ed il relativo contenuto è determinato autoritativamente, con gli obiettivi che si sono sopra ricordati.

A questo punto, tornando alla norma introdotta dalla riforma ed all'impiego che si è ora suggerito, appare scontato che nelle ipotesi in cui la società non avesse un oggetto sociale analogo a quello delle società sopra menzionate, un richiamo a tali requisiti potrebbe risultare eccessivo oltre che fuorviante.

Vi ringrazio per l'attenzione.

This article presents the speech, given by of Mr Damiano Tommasini, Attorney at Law, at the meeting of 28th October 2005, organized by the Curia Mercatorum Association, entitled: "Liabilities and rules in the corporate management".

The author tackles the topic of statutory clause, appearing in art. 2387 of the C.C., and of the possibility to use it in order to qualitatively control the access to the administrator position. This is achieved by fixing some positive requirements for said position, whereas, in the past, only the negative causes, such as ineligibility and fall from office, were listed out.

⁹ Cfr. il D.M. 18 marzo 1998, n. 161. Per un esame della disciplina legislativa e regolamentare si veda MAZZINI, *sub art.* 25, in AA.Vv., *Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, I, Bologna, 2003, p. 26.

¹⁰ Cfr. il D.M. 11 novembre 1998, n. 468. Si veda, per un esame della disciplina legislativa e regolamentare, CORVESE, *La disciplina degli esponenti aziendali e dei partecipanti al capitale delle Sicav, delle Sim e delle Sgr*, in AA.Vv., *Intermediari finanziari, mercati e società quotate*, Torino, 1999, p. 189 e ss.

¹¹ Si veda quanto stabilito dagli artt. 54 e 76 del D.Lgs. 7 settembre 2005, n. 209, per le imprese assicurative e dall'art. 4 della l. 23 novembre 1939, n. 1966 per le società fiduciarie e di revisione, applicabile sino alla loro riforma organica così come

L'anno di formazione e informazione 2006

Si è chiuso, con il Corso di arbitrato di dicembre, l'anno formativo di Curia Mercatorum, anno che, sul fronte proprio dell'arbitrato, ha portato subito rilevanti novità nella disciplina dell'istituto con la riforma introdotta dal decreto legislativo n. 40 del 2 febbraio 2006. Data l'importanza delle innovazioni introdotte si è ritenuto opportuno rivolgere una speciale attenzione all'argomento: di qui l'organizzazione, in novembre, del Workshop "Il D.Lgs. 2 febbraio 2006 n. 40 e l'arbitrato. Aspetti positivi e criticità." nel quale studiosi di spicco come il prof. Antonio Briguglio (membro della Commissione ministeriale per la riforma arbitrale) ed il prof. Nicola Soldati hanno esposto le rispettive riflessioni sui cambiamenti più incisivi delle nuove norme procedurali. La materia, evidentemente, è di fondamentale interesse per Curia Mercatorum, che ad essa ha dedicato anche l'apertura del nuovo anno formativo e informativo progettando il Convegno di febbraio su "La riforma dell'arbitrato", in collaborazione con l'Ordine degli Avvocati di Treviso e l'Associazione Italiana per l'Arbitrato (A.I.A.). Per quanto riguarda l'altro fronte di attività dell'associazione, nell'ambito delle procedure di ADR, si sono organizzati a settembre due corsi di aggiornamento per conciliatori già in possesso di una qualifica di base, entrambi tenuti dall'Associazione Equilibrio di Bologna, sotto l'esperta guida dell'avvocato e conciliatrice Ana Uzqueda. Il primo incontro, svoltosi nell'arco di due intere giornate (21 e 22 settembre), è stato mirato all'approfondimento delle "Tecniche avanzate di comunicazione e gestione dei conflitti", ossia all'affinamento delle abilità di percezione e di osservazione delle strutture comportamentali e linguistiche durante la mediazione. Nel secondo incontro, invece, cui sono state rivolte le giornate del 28 e 29 settembre, si sono affrontati gli argomenti delle "Opzioni negoziali", vale a dire l'analisi degli interessi delle parti per la generazione di alternative negoziali volte ad individuare

l'accordo conciliativo ottimale, e della "Mediazione multiparte", una tecnica conciliativa indicata per le dispute in cui le parti coinvolte siano più di due, o addirittura gruppi esponenziali di interessi omogenei, quindi specialmente adatta per le controversie di tipo societario.

Dal 1° gennaio 2006 è entrato in funzione il registro dei conciliatori accreditati: trattasi di un elenco dei conciliatori che, avendo frequentato appositi corsi base conformi a determinati standard formativi, offrono un livello di preparazione ritenuto idoneo secondo i criteri uniformi stabiliti da Unioncamere Nazionale nella riunione del 25 maggio 2005.

Naturalmente tale professionalità deve essere affinata attraverso adeguati corsi di aggiornamento, tant'è che ne viene prescritta la frequenza almeno biennale quale condizione per la conservazione della propria iscrizione al registro anzidetto. Proprio in considerazione di questa regolamentazione, opportuna quanto necessaria per accrescere la professionalità di chi intende svolgere un simile incarico, e, di qui, ottenere la fiducia di chi agli strumenti di ADR medita di far ricorso, Curia ha in programma di organizzare, per l'anno formativo a venire, più appuntamenti in tal senso, distribuendoli lungo tutto l'arco dell'anno, sì da agevolare la frequentazione ai molti professionisti interessati.

Nell'ambito dell'attività di consulenza per la predisposizione di modelli contrattuali che rispettino la normativa vigente in tema di clausole vessatorie, particolare soddisfazione si è riscossa in relazione all'iniziativa dell'ANCE di predisposizione di un modello di contratto preliminare, culminata con la presentazione dello stesso in occasione del convegno di dicembre.

Anche sul fronte della tutela dei consumatori, poi, le importanti novità legislative hanno imposto una particolare attenzione alla materia e, sempre a dicembre, si è tenuto, a Pordenone, il convegno "L'acquisto consapevole: le regole

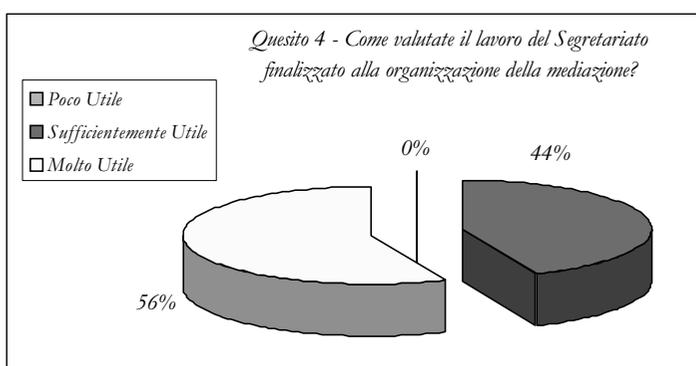
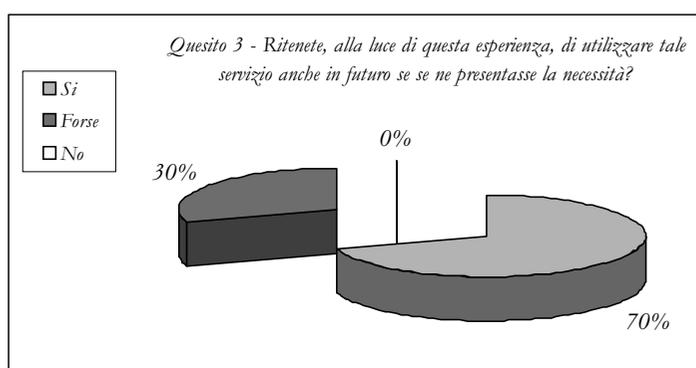
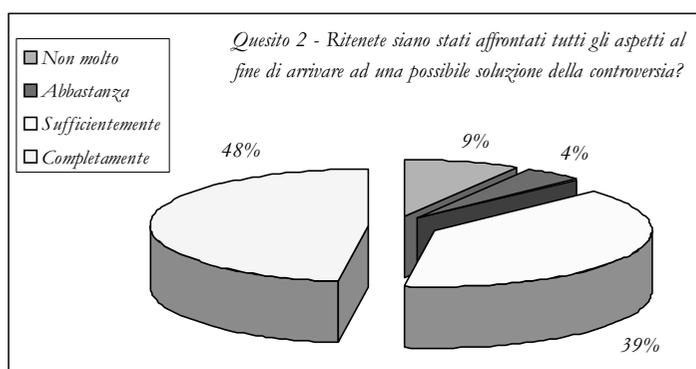
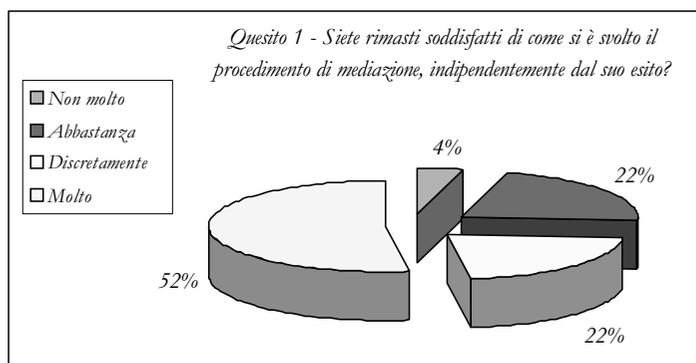
Giulia Poli

Collaboratrice per la formazione e la comunicazione di Curia Mercatorum

del nuovo codice del consumo” organizzato dalla locale Camera di Commercio, associata di Curia Mercatorum.

Infine, ma solo invertendo l’ordine cronologico degli eventi, si ricorda il convegno di giugno in tema di brevetto ”Strumenti giuridici per la tutela della proprietà industriale: freno o leva per la competitività”:

organizzato in collaborazione con la CCIAA di Treviso, Treviso Tecnologia e l’Università degli Studi di Padova, l’evento ha raccolto un cospicuo riscontro di partecipazione, certamente per l’attualità di un argomento particolarmente significativo in tempi caratterizzati da uno spiccato desiderio di rilancio della competitività imprenditoriale.



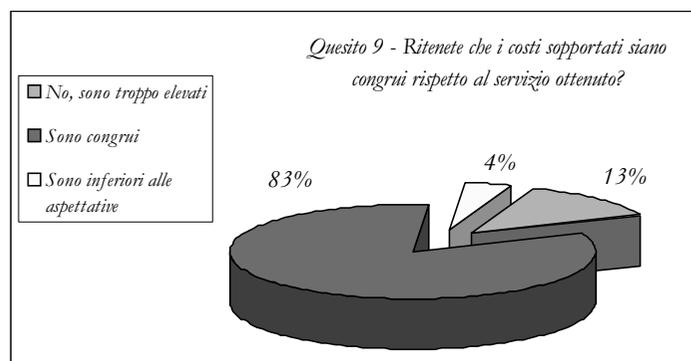
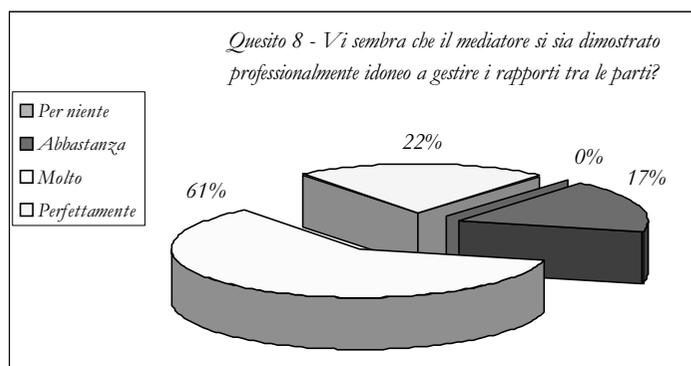
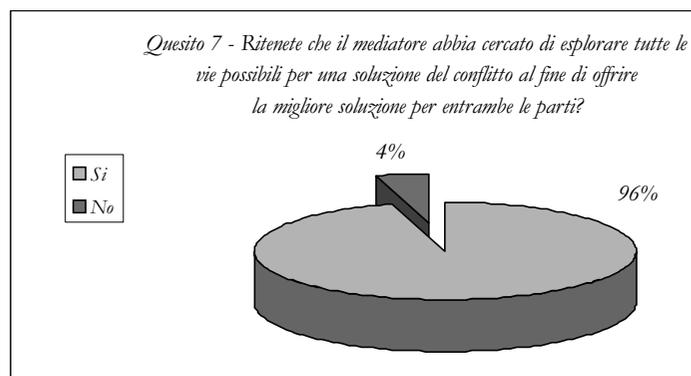
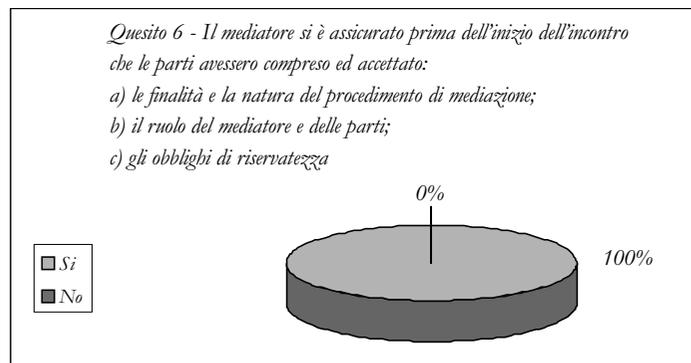
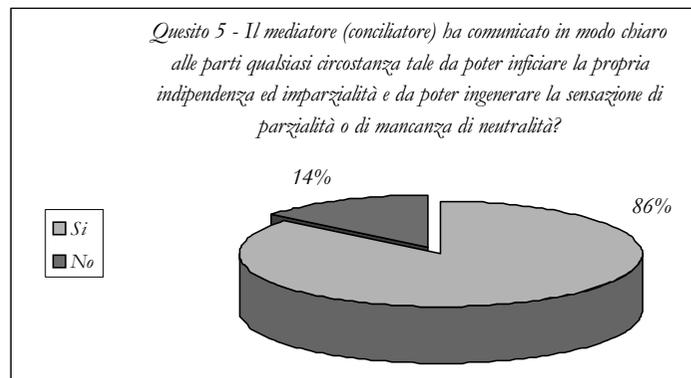
continua da pag. 1 - Customer satisfaction nelle ADR

di seguito riportati, un cospicuo gradimento per il sistema conciliativo in sé: indipendentemente dall’esito del procedimento che li ha interessati, infatti, oltre la metà dei soggetti coinvolti si dichiara molto soddisfatto dell’iniziativa. Se si considera che oltre il 70% si ritiene quanto meno discretamente soddisfatto, si può pensare, in prima battuta, che siano stati colti ed apprezzati i vantaggi di un tentativo amichevole di risoluzione del contrasto, intrapreso, spesso, prima di decidersi per altre vie. Il dato risulta confermato dal fatto che oltre il 70% delle parti intervistate afferma di voler ricorrere a tale procedura anche in futuro, qualora se ne presentasse la necessità.

Considerando, invece, il ruolo specifico di Curia Mercatorum nella sua attività preconciliativa, si può ritenere che il servizio offerto, ritenuto di grande utilità per il 56% dell’utenza servita, unitamente ad una valutazione molto positiva dei costi sopportati (giudicati congrui in più dell’80% dei casi), dimostri il raggiungimento di un apprezzabile livello qualitativo.

Infine, le rimanenti domande mirano a valutare la qualità dei conciliatori (o mediatori), nelle cui abilità risiede, per la gran parte, la chiave del successo delle conciliazioni. Un attento monitoraggio delle professionalità coinvolte è necessario laddove si voglia garantire non solo l’efficienza della struttura, bensì anche l’efficacia delle procedure, quindi le condizioni ottimali per raggiungere l’esito positivo dell’incontro conciliativo. I conciliatori vengono individuati tra i nominativi iscritti in un’apposita lista che

viene formata seguendo gli standard qualitativi stabiliti da Unioncamere (Unione Italiana delle Camere di Commercio) ispirandosi al codice deontologico approvato dall'UIA (Unione Internazionale degli Avvocati) nella sessione del 2 aprile 2002. In particolare il conciliatore deve "sempre agire, e dare l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite.", e "ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, in seguito all'incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.". A tal fine è di primaria importanza accertare che il conciliatore dichiari sin dall'inizio, come durante tutto il procedimento, la sussistenza di qualsiasi circostanza che possa intaccare la propria indipendenza e neutralità, o possa anche solo essere considerata tale: ad esempio relazioni di tipo personale o professionale con una delle parti; interessi di qualsiasi genere, diretti o indiretti, in relazione all'esito della conciliazione; il fatto che il conciliatore, o un membro della propria organizzazione, abbia agito in qualità diversa da quella di conciliatore per una delle parti. Il dovere di comunicare ogni situazione rilevante in tal senso costituisce, come detto, una obbligazione che persiste per tutta la durata del procedimento: il conciliatore può accettare l'incarico o proseguire la conciliazione solo a condizione che sia certo di essere in grado di condurla con piena indipendenza e neutralità, al fine di garantire piena imparzialità. Al momento dell'accettazione dell'incarico, pertanto, il conciliatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità ed aderire al codice di comportamento di Curia Mercatorum, il quale si rifà, come anzidetto, al codice deontologico stilato da Unioncamere. Gli obblighi di riservatezza, di diligenza, di informazione delle parti sulle finalità e la natura del procedimento di conciliazione, costituiscono altri momenti importanti della professionalità del conciliatore, la sussistenza dei quali è, allora, indispensabile verificare attraverso i reports. Le risposte raccolte appaiono confortanti anche su questi aspetti: le percentuali di soddisfazione si collocano all'80% o al



Agenda

CURIA MERCATORUM

*Workshop - Codici Etici,
Conflittualità: Gestione del
Rischio D'impresa*

12 e 19 aprile 2007

Ore 15.00 - 18.00

In collaborazione con la
C.C.I.A.A. di Treviso, Treviso
Tecnologia e Associazione
Proetica

Sede: CCIAA Treviso

CENTRE D'ARBITRAGE ET
DE MEDIATION DE L'OMPI
ORGANISATION
MONDIALE DE LA
PROPRIETE
INTELLECTUELLE (OMPI):

*Atelier : Atelier sur la médiation
dans les litiges de propriété
intellectuelle*

11-12 Giugno 2007

*Atelier : Atelier avancé sur la
médiation dans les litiges de
propriété intellectuelle.*

14-15 Giugno 2007

Organisation Mondiale de la
Propriété Intellectuelle (OMPI),
Centre d'arbitrage et de
médiation,

34, chemin des Colombettes,
1211 Genève 20, Suisse

Per informazioni : Tel : (+41-
22) 338 7550; fax : (+41-22)
338 7190; email:

arbitr.meetings@wipo.int;

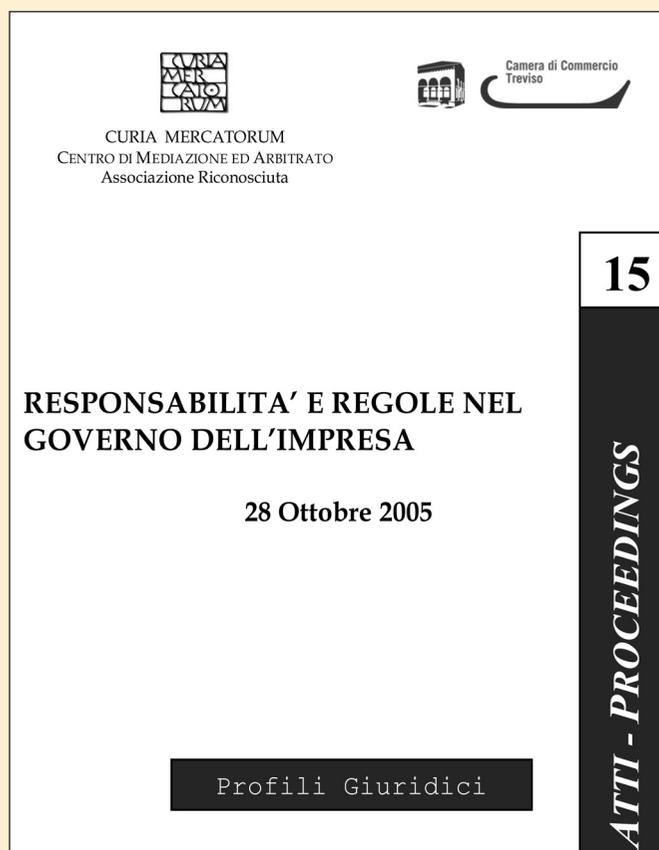
<http://www.wipo.int/amc/>

100%, il che rassicura sulle qualità dei professionisti accolti nelle liste di Curia.

“Il conciliatore deve essere formato adeguatamente e deve mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione in tecniche di composizione dei conflitti”: sancita al primo punto del codice deontologico, tale norma di comportamento segnala subito come l'abilità del conciliatore sia un prerequisito per il successo, e, conseguentemente, per l'esistenza, delle procedure di ADR. L'attività del conciliatore consiste nel cercare di aiutare le parti a trovare una soluzione concordata della disputa, ciò che richiede

l'apprendimento di apposite tecniche di negoziazione. I conciliatori accreditati presso gli enti camerali devono aver seguito almeno un corso di tecniche di conciliazione, appositamente strutturato, per l'acquisizione della professionalità volta a coadiuvare le parti durante gli incontri di conciliazione. Di qui l'impegno costantemente profuso dall'Associazione nel promuovere continue occasioni di formazione professionale, consapevole altresì di ciò che la diffusione della cultura conciliativa debba portarsi tra i professionisti e futuri conciliatori oltre che tra gli utenti.

**E' in via di
pubblicazione il nuovo
volume della collana
“Atti – Proceedings.
Profili giuridici” nel
quale sono stati raccolti
gli interessanti
contributi dei relatori
intervvenuti al
Workshop, organizzato
da Curia Mercatorum il
28 ottobre 2005, sul
tema “Responsabilità e
regole nel governo
dell'impresa”.**



CURIA MERCATORUM
CENTRO DI MEDIAZIONE ED ARBITRATO
Associazione Riconosciuta

Camera di Commercio
Treviso

15

**RESPONSABILITA' E REGOLE NEL
GOVERNO DELL'IMPRESA**

28 Ottobre 2005

Profili Giuridici

ATTI - PROCEEDINGS

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
6 marzo 2006*

NEWSLETTER
Anno X - Numero 3-4/2006
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

REDATTORI
Adam Leopoldo Salama
Giulia Poli

Stampa: S.I.T. Società Industrie Tipolitografiche
Via Einaudi, 2 - 31030 Dosson di Casier (TV)
Tel. 0422/634161 - Fax 0422/633647