



**SPORTELLO DI CONCILIAZIONE C.C.I.A.A. PORDENONE - UDINE  
ISCRITTO AL N. 26 DEL REGISTRO DEGLI ORGANISMI ABILITATI A SVOLGERE LA MEDIAZIONE  
TENUTO DAL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA**

**REGOLAMENTO PER IL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE**

Delibera della Giunta camerale n. 105 del 29 giugno 2010

**Capo I  
Disposizioni Generali**

**Articolo 1  
(Istituzione del servizio di conciliazione)**

1. Nell'ambito delle funzioni istituzionali attribuite dalla legge 580/93 alle Camere di Commercio, la Camera di Udine istituisce presso la propria sede un servizio di Conciliazione per promuovere la risoluzione delle controversie di natura commerciale tra gli operatori economici e tra gli stessi ed i consumatori od utenti, in alternativa ed in ausilio agli organi della giurisdizione ordinaria.
2. Nel perseguire l'obiettivo di cui al primo comma del presente articolo, l'ente camerale ricerca la costante collaborazione con le Associazioni rappresentative degli interessi di imprese e di consumatori, nonché con gli Ordini ed i Collegi professionali presenti nella provincia di Udine, sia attraverso la diretta partecipazione di tali soggetti all'interno della Camera di Conciliazione di cui al successivo articolo 3, sia mediante il coinvolgimento degli stessi in iniziative condivise.

**Articolo 2  
(Oggetto del regolamento e definizioni)**

1. Il presente Regolamento disciplina le modalità di gestione del servizio di conciliazione da parte della Camera di Commercio di Udine e le regole del procedimento di risoluzione non contenziosa delle controversie, ispirandosi ai principi di informalità, rapidità e riservatezza.
2. Ai fini del presente regolamento si intende per:
  - a) "conciliazione": il servizio amministrato dalla Camera di Commercio di Udine e reso da uno o più soggetti diversi dal giudice o dall'arbitro, in condizioni di imparzialità rispetto agli interessi in conflitto ed avente lo scopo di dirimere una lite già insorta o che può insorgere tra le parti, attraverso modalità che comunque ne favoriscono la autonoma composizione;
  - b) "Conciliatore": le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la prestazione del servizio di conciliazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;
  - c) "Camera di Conciliazione": organismo istituito presso la Camera di Commercio di Udine al fine di amministrare il servizio di conciliazione.

**Capo II  
Organi**

**Articolo 3  
(Camera di conciliazione)**

1. Il servizio di Conciliazione di cui al presente Regolamento è amministrato dalla Camera di conciliazione.
2. La Camera di conciliazione è un organo collegiale composto, in formazione ristretta, dal Segretario Generale, o suo sostituto, e da due funzionari dell'ufficio Arbitrato e Conciliazione o, in subordine, designati dal Segretario Generale.
3. La Camera di conciliazione di cui al comma precedente provvede a:



- a) deliberare in ordine alle domande d'iscrizione dei conciliatori nell'apposito elenco secondo i criteri di cui all'art. 4;
  - b) curare la tenuta e l'aggiornamento dell'elenco dei conciliatori;
  - c) nominare, a seconda dei casi, il Conciliatore unico o la commissione di conciliazione per ciascuna procedura attivata, individuandoli di volta in volta sulla base della natura della controversia e delle particolari competenze tecniche richieste, anche tenendo conto delle eventuali indicazioni espresse dalle parti ed assicurando, ove possibile, la rotazione degli incarichi;
  - d) decidere sulle domande di ricusazione del Conciliatore o dei conciliatori e sostituire tempestivamente il Conciliatore o i conciliatori in caso di ricusazione, di mancata accettazione, di sopravvenuta incapacità o di astensione;
  - e) stabilire, all'interno delle tariffe del servizio previste dal presente regolamento, il diritto fisso di conciliazione quale corrispettivo per il servizio nell'ipotesi in cui il valore della controversia risulti di ammontare indeterminato.
4. Al fine di integrare la composizione della Camera di conciliazione ed assicurare il diretto coinvolgimento delle Associazioni rappresentative di imprese e consumatori nonché degli Ordini e dei Collegi professionali della Provincia di Udine alla attività istituzionale che la legge assegna agli enti camerali in materia di soluzione stragiudiziale delle controversie, potranno entrare a far parte della Camera di Conciliazione anche rappresentanti appositamente designati dalle suddette Associazioni, Ordini e Collegi.
  5. Ferme le competenze individuate al 3° comma del presente articolo, la Camera di Conciliazione, nella composizione allargata di cui al 4° comma, elabora con i funzionari camerali le linee di intervento e di sviluppo del Servizio di conciliazione da sottoporre all'approvazione della Giunta camerale. Promuove inoltre la sottoscrizione di protocolli d'intesa al fine di assicurare la diffusione della conciliazione come metodo alternativo di risoluzione delle controversie, individuando settori nei quali la conflittualità tra imprese e tra imprese e consumatori assume profili di particolare rilevanza.
  6. La Camera di Commercio di Udine provvede a dare adeguata pubblicità alla composizione della Camera di Conciliazione, anche nella sua formazione allargata.

#### **Articolo 4 (Conciliatore unico)**

1. Le funzioni di Conciliatore sono esercitate da un Conciliatore unico iscritto nell'elenco di cui all'art. 3, 3 comma lett. b) del presente Regolamento.
2. L'iscrizione nell'elenco è subordinata al possesso dei requisiti previsti da norme di legge o di regolamento per procedimenti di conciliazione aventi ad oggetto specifiche materie.
3. Negli altri casi costituisce titolo per l'inserimento nell'elenco la partecipazione a corsi di formazione in materia di conciliazione tenuti in base a standard definiti a livello nazionale ovvero una documentata esperienza nelle tecniche di gestione negoziata dei conflitti.
4. In via eccezionale, fermi i requisiti di cui ai precedenti commi 2 e 3, in considerazione della particolare natura tecnica della controversia e nell'impossibilità di attingere alle necessarie competenze all'interno della rosa di conciliatori iscritti nell'elenco, il Conciliatore può essere individuato, con il consenso delle parti in lite, al di fuori dell'elenco medesimo. In tal caso, il Conciliatore esterno resta comunque assoggettato alla disciplina ed al tariffario del presente regolamento.

#### **Articolo 5 (Commissioni di conciliazione)**

1. Nei casi in cui protocolli d'intesa promossi e sottoscritti ai sensi dell'art. 3, 5° comma del Regolamento prevedano l'istituzione di Commissioni di Conciliazione *ad hoc* per lo specifico settore interessato, le funzioni di conciliazione sono demandate alla suddetta Commissione, la quale sarà composta da un numero non superiore a tre soggetti di cui due appartenenti e designati dalle Associazioni firmatarie e uno in rappresentanza della Camera di Commercio.



2. I protocolli d'intesa definiranno modalità di partecipazione delle singole Associazioni firmatarie alle funzioni di conciliazione, in modo che sia sempre rispecchiata l'equilibrata rappresentanza delle categorie coinvolte ed assicurata la periodica rotazione degli incarichi nel caso in cui più Associazioni di un medesimo settore sottoscrivano il protocollo. I funzionari designati dalle Associazioni per l'integrazione delle Commissioni di Conciliazione dovranno possedere i requisiti richiesti dall'art. 4 per il Conciliatore unico.
3. La composizione delle Commissioni di Conciliazione è resa nota dalla Camera di Commercio di Udine attraverso adeguate forme di pubblicità.

### **Articolo 6 (Sportello di conciliazione)**

1. Presso la Camera di Commercio di Udine è istituito uno Sportello di conciliazione.
2. Lo Sportello di conciliazione è a disposizione degli utenti per fornire loro assistenza e ogni chiarimento o informazione utile al fine di agevolare l'accesso alle procedure di conciliazione.
3. I funzionari addetti allo sportello di conciliazione devono essere ed apparire imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica o di conciliazione.
4. Lo Sportello rilascia l'attestazione relativa alla data di presentazione della domanda di conciliazione, alla comunicazione della risposta o mancata risposta di controparte e, su richiesta del soggetto interessato, attesta l'avvenuto decorso del termine previsto per la conclusione del tentativo di conciliazione.
5. In particolare, lo Sportello:
  - a) tiene rapporti con il pubblico consegnando preventivamente copia del regolamento e del tariffario a chiunque ne faccia richiesta;
  - b) riceve l'istanza di conciliazione attestandone la data di deposito e provvedendo ad inoltrarla alla controparte;
  - c) riceve la comunicazione di accettazione o di rifiuto della conciliazione da parte del destinatario della domanda;
  - d) cura l'istruttoria preliminare in ordine alla controversia segnalata, raccogliendo ogni informazione e documentazione che possa essere utile nella seduta di conciliazione;
  - e) invia e riceve tutte le comunicazioni necessarie alle parti e al Conciliatore nel corso della procedura;
  - f) assicura la disponibilità di locali idonei e riservati all'interno della Camera di Commercio per le udienze di conciliazione;
  - g) conserva il fascicolo d'ufficio contenente l'intera documentazione relativa ad ogni procedura conciliativa;
  - h) cura la tenuta di un registro degli affari di conciliazione trattati;
6. Nel registro degli affari di conciliazione di cui al precedente 5° comma lett. h), sono annotati, con numero d'ordine progressivo, i dati identificativi delle parti, l'oggetto e il valore della controversia, il Conciliatore o i componenti della Commissione di conciliazione designati, la durata del procedimento ed il relativo esito.

## **Capo III Procedura**

### **Articolo 7 (Presentazione della domanda. Termine del procedimento)**

1. Il servizio di conciliazione è attivato su richiesta di una o di entrambe le parti indirizzata allo Sportello di Conciliazione della Camera di Commercio di Udine.
2. La richiesta di cui al comma precedente può fondarsi su di una specifica clausola di conciliazione preventivamente inserita nel regolamento contrattuale su cui si controverte, ovvero può essere inoltrata con la sottoscrizione di appositi moduli, anche successivamente al verificarsi della controversia.



3. Almeno una delle due parti in lite deve avere residenza o sede legale nella provincia di Udine.
4. Le parti, aderendo alla procedura prevista si impegnano a rispettare il presente regolamento, le tariffe e i principi di comportamento.
5. La conciliazione dovrà concludersi entro il termine massimo di 45 giorni dalla presentazione della domanda ovvero nei diversi termini fissati dalle leggi vigenti e possibilmente in un'unica seduta. Il termine di durata può essere ulteriormente prorogato su concorde volontà delle parti.

### **Articolo 8**

#### **(Avvio della procedura)**

1. Per avviare la procedura la parte interessata compila l'apposito modulo disponibile presso lo Sportello di Conciliazione indicando:
  - a) le generalità proprie e della controparte;
  - b) numero di telefono e di fax proprio e, ove conosciuto, della controparte;
  - c) la sintetica esposizione dei fatti;
  - d) le ragioni del contendere;
  - e) eventuali documenti probatori (contratto oggetto della controversia, fatture, lettere di diffida ecc..)
  - f) il valore indicativo della controversia;
  - g) la dichiarazione di voler procedere alla conciliazione;
  - h) l'eventuale esistenza nel contratto di clausole di conciliazione;
  - i) l'incarico alla Camera di conciliazione perché nomini il Conciliatore o attivi la Commissione eventualmente costituita ad hoc.
2. Lo Sportello di Conciliazione, con mezzo idoneo a dimostrare l'avvenuta ricezione, dovrà dare comunicazione scritta dell'avvio della procedura alla controparte.
3. La parte che riceve l'invito a conciliare deve, entro 15 giorni o nei diversi termini fissati dalle leggi vigenti, far pervenire la sua accettazione, per permettere la nomina del Conciliatore unico ovvero l'attivazione della Commissione di conciliazione ad hoc e la fissazione della seduta nel più breve tempo possibile.
4. L'accettazione deve contenere le stesse informazioni di cui al 1° comma del presente articolo ed una sintetica esposizione dei fatti che evidenzia in modo particolare la diversità di posizione.
5. In caso di rifiuto espresso o di mancato ricevimento dell'accettazione nel termine di 15 giorni dal ricevimento della domanda, o nei diversi termini fissati dalle leggi vigenti, il tentativo di conciliazione si considera concluso e di ciò lo Sportello di Conciliazione darà immediata comunicazione al proponente trasmettendo, su richiesta del soggetto interessato, il verbale di improcedibilità.

### **Articolo 9**

#### **(Svolgimento della procedura)**

1. Lo Sportello di Conciliazione, ricevuta l'accettazione del tentativo di conciliazione, avvisa la Camera di Conciliazione, nella formazione prevista all'art. 3, 2° comma del presente Regolamento, affinché questa provveda alla nomina del Conciliatore ovvero all'attivazione della Commissione di conciliazione ad hoc eventualmente competente per materia ed alla fissazione del primo incontro secondo la disponibilità delle parti in lite e previa intesa con il Conciliatore o i componenti della Commissione di conciliazione.
2. Ricevute le nomine e verificata la disponibilità di tutti i soggetti coinvolti nella procedura, lo Sportello provvede immediatamente a comunicare alle parti il nominativo del Conciliatore ovvero la composizione della Commissione di conciliazione, nonché il giorno e l'ora fissati per il primo incontro.
3. La sede del primo incontro è presso la Camera di Commercio di Udine. Gli eventuali incontri successivi potranno essere tenuti anche in luoghi diversi per concorde volontà delle parti e del Conciliatore ovvero della Commissione di Conciliazione.
4. Nel rispetto del principio del contraddittorio, le parti devono intervenire personalmente alle riunioni comuni ed agli eventuali incontri separati; esse possono, tuttavia, farsi assistere, a proprie spese, da esperti per facilitare la conciliazione.



5. In alternativa all'intervento personale, le parti possono nominare un rappresentante il quale dovrà essere munito di mandato scritto a transigere e conciliare.
6. In ogni caso, è compito delle parti portare a conoscenza dello Sportello di Conciliazione con congruo anticipo i nominativi di coloro i quali saranno presenti all'incontro in aggiunta o in sostituzione delle parti stesse.

#### **Articolo 10 (Compiti del Conciliatore)**

1. Salvi gli obblighi previsti da specifiche disposizioni di legge, il Conciliatore o i Componenti della Commissione di Conciliazione, prima di ogni attività di conciliazione, devono accettare l'incarico dichiarando che si atterranno alle disposizioni del presente regolamento, alle tariffe del servizio approvate e vigenti ed alle norme di comportamento allegate.
2. A pena di improcedibilità, il Conciliatore o i Componenti della Commissione di Conciliazione sono tenuti a sottoscrivere preventivamente una dichiarazione di indipendenza nella quale si attesta l'insussistenza di situazioni di incompatibilità derivanti da specifiche norme e, comunque, l'assenza di qualsiasi legame oggettivo o soggettivo tra il Conciliatore o i Conciliatori e le parti in lite. Tale dichiarazione resta agli atti della procedura ed è conservata nel fascicolo riguardante la controversia.
3. Il Conciliatore o i Conciliatori invitano le parti a fornire tutti i chiarimenti necessari per l'esatta comprensione della materia del contendere, ascoltando i litiganti anche separatamente. Ove sia assolutamente indispensabile, con il consenso delle parti, possono disporre accertamenti ed assumere ulteriori mezzi di prova essenziali al fine della composizione della controversia. Nell'ipotesi in cui si ravvisi l'opportunità di procedere a consulenze tecniche, è onere delle parti interessate anticipare le spese.
4. Dopo il primo incontro il Conciliatore o i Conciliatori, qualora, ravvisino la necessità di ulteriori incontri per pervenire alla soluzione della controversia, possono concordare con le parti nuove riunioni. In tal caso, laddove gli ulteriori incontri si debbano tenere presso la Camera di Commercio di Udine, date ed orari dovranno essere definiti con il funzionario addetto allo Sportello di conciliazione, al fine di consentire la verifica della disponibilità dei locali.

#### **Articolo 11 (Obblighi di riservatezza)**

1. Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto quanto viene detto nell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.
2. Il Conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro si impegnano a non divulgare a terzi estranei i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di conciliazione. Essi si impegnano, altresì, a non utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di conciliazione.
3. Le parti si impegnano altresì ad astenersi dal chiamare il Conciliatore, i funzionari e chiunque altro abbia preso parte al procedimento, a testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di conciliazione.
4. Gli atti dei procedimenti trattati, sotto la responsabilità del segretario generale o suo sostituto, sono conservati in copia presso lo Sportello di conciliazione per almeno un triennio dalla data di esaurimento del procedimento stesso.

#### **Articolo 12 (Conclusione della conciliazione)**

1. Oltre ai casi previsti dall'articolo 8, 5° comma del presente regolamento, la procedura di conciliazione si conclude quando:



- a) una o entrambe le parti non si presentino agli incontri stabiliti senza giustificato motivo liberamente valutabile dal Conciliatore;
  - b) una delle due parti abbandoni la riunione durante la fase di conciliazione;
  - c) il Conciliatore valuti che l'atteggiamento di una o entrambe le parti renda impossibile raggiungere l'accordo o sia incompatibile con l'obbligo di cooperazione cui sono tenute le parti stesse;
  - d) le parti, sulla base dei suggerimenti del Conciliatore, firmino l'accordo finale.
2. Il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle parti e dal Conciliatore, dà atto dell'esito dell'incontro ed eventualmente dell'impossibilità o del rifiuto di una parte a sottoscriverlo. Nel caso di esito positivo, i termini dell'accordo sono recepiti:
- nel verbale, nei casi previsti dalla legge applicabile al procedimento;
  - in un documento separato e sottoscritto dalle sole parti.
3. Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.
4. Ove specifiche norme di legge non dispongano diversamente, l'accordo raggiunto impegna le parti a livello contrattuale.
5. Nell'ambito dei procedimenti di conciliazione regolati dalle disposizioni di cui agli articoli 38, 39 e 40 del decreto legislativo 17 gennaio 2003, n. 5 e successive modificazioni, su concorde richiesta delle parti e laddove l'accordo non sia stato raggiunto, il conciliatore designato può formulare una propria proposta conciliativa. Rispetto a tale proposta ciascuna delle parti può indicare la propria definitiva posizione ovvero le condizioni alle quali è disposta a conciliare. Di tali posizioni il conciliatore deve dare atto nel verbale di fallita conciliazione, copia del quale è rilasciata alle parti che ne facciano richiesta.

## **Capo IV Disposizioni Finali**

### **Articolo 13 (Forma degli atti)**

1. Devono essere redatti per iscritto:
  - a) la domanda del proponente;
  - b) l'accettazione della controparte;
  - c) la comunicazione dello Sportello del Conciliatore con la nomina del Conciliatore e la fissazione della data della riunione;
  - d) l'accettazione dell'incarico da parte del Conciliatore unitamente alla sua dichiarazione di indipendenza;
  - e) l'autorizzazione di una delle parti al Conciliatore a divulgare all'altra le informazioni apprese durante gli incontri separati;
  - f) l'accordo finale o l'accertamento del fallimento del tentativo di conciliazione e la relativa comunicazione.

### **Articolo 14 (Diritti per il servizio e compensi al Conciliatore)**

1. Per i servizi di conciliazione disciplinati dal presente Regolamento ciascuna parte è tenuta, secondo il tariffario allegato, al versamento di:
  - a) un ammontare fisso per spese di avvio del servizio;
  - b) un ammontare variabile per spese di conciliazione articolato per fasce e commisurato al valore della controversia indipendentemente dal numero degli incontri.
1. Le spese di avvio sono versate dalla parte richiedente al momento del deposito della domanda e dalla controparte prima dell'incontro di conciliazione
2. Nessuna spesa di avvio è dovuta quando le parti presentino istanza congiunta di conciliazione, quando una delle parti della controversia è un consumatore, quando il tentativo è previsto come obbligatorio dalla legge.



3. Le spese di conciliazione, che devono essere corrisposte prima dell'incontro di conciliazione, comprendono anche l'onorario del conciliatore e coprono l'intero procedimento di conciliazione, indipendentemente dal numero degli incontri svolti.
4. Ove, sulla base della documentazione agli atti e delle dichiarazioni delle parti, il valore della controversia risulti indeterminato, questo è fissato con provvedimento della Camera di Conciliazione di cui all'art. 3, 2 comma del presente Regolamento. In tal caso, prima di effettuare la nomina del Conciliatore, lo Sportello di conciliazione provvede a comunicare alle parti in lite la determinazione assunta dalla Camera di conciliazione, verificando la disponibilità delle stesse a proseguire il procedimento di conciliazione alle condizioni fissate. In caso di disaccordo sulla determinazione dei corrispettivi di conciliazione manifestato anche da una delle due parti entro il termine di 5 giorni dalla avvenuta comunicazione, la Camera di Conciliazione dichiara l'improcedibilità del tentativo.
5. Alle conciliazioni esperite attraverso le Commissioni di conciliazione di cui all'art. 5 del presente Regolamento si applicano le tariffe per il servizio di conciliazione presso le Camere di Commercio. I compensi spettanti alle Commissioni di conciliazione, determinati in misura pari a quanto riconosciuto al conciliatore unico, verranno ripartiti in parti uguali fra i soli componenti della Commissione designati dalle Associazioni firmatarie dei protocolli d'intesa e diversi dal funzionario camerale presente in rappresentanza della Camera di Commercio di Udine.

#### **Articolo 15**

##### **(Specifica abilitazione per il Servizio di conciliazione)**

1. Qualora l'attività del Servizio di conciliazione presupponga un'apposita abilitazione e questa non sussista o venga a mancare successivamente al deposito della domanda, lo Sportello di conciliazione informa le parti e fornisce l'elenco dei Servizi di conciliazione camerali abilitati presso cui potranno svolgere il procedimento.