

## La conciliazione online: un servizio innovativo della Camera di Commercio di Ancona

a cura di Stefano Pierini

Innovazione e ITC a favore della conciliazione. Dalla Camera di Commercio di Ancona il servizio che permette di risolvere le controversie sul web

La **Camera di Commercio di Ancona** ha quasi 200 anni ( stata istituita nel 1811) e la legge n.580 del 1993, che ha rivisto il ruolo e la funzione delle Camere di Commercio, ha contribuito a far sviluppare un dinamico servizio pubblico che si basa su tre principi generali:

1. la responsabilit (con azioni specifiche riguardo all'etica di impresa e alla sostenibilit);
2. l'innovazione (servizi con forti applicazioni dell'ICT nel territorio e per l'impresa);
3. la conoscenza del territorio (analisi dei fabbisogni e promozione, con ruolo di coordinamento per lo sviluppo locale).

Come logica conseguenza della lettura dei bisogni locali che anche nelle Marche evidenziano una preoccupante emergenza occupazionale, soprattutto nelle aree fortemente caratterizzate dai distretti manifatturieri, la Camera di Commercio, come sostegno alle pmi coinvolte nella crisi economica, ha stanziato un fondo di 800.000 attraverso i Confidi provinciali e aderendo al fondo di solidarietà promosso dalla Regione Marche.

### I servizi informatici

La Camera di Commercio di Ancona ha un sito molto ricco, con contenuti scaricabili e ampia divulgazione di iniziative, seminari, corsi di formazione. I servizi telematici offerti si riconducono all'obiettivo della semplificazione amministrativa e della velocizzazione delle procedure. Ruolo fondamentale delle Camere di Commercio la gestione del **Registro delle Imprese**, un'anagrafe delle imprese localizzate sul territorio provinciale (17.443 le domande presentate nel 2008). Sono stati attivati vari servizi e iniziative tra le quali: la realizzazione della smart card, che contiene i certificati di firma digitale e i certificati della Carta Nazionale dei Servizi, la Business Key che consente la firma elettronica e il servizio di posta elettronica certificata. Tale servizio ha ottenuto nel 2006 la certificazione di qualità ISO 9000. Nel 2009 vi sarà la novità della Comunicazione Unica di Impresa che consentirà notevoli risparmi di tempo, unificando gli adempimenti amministrativi collegati alla vita dell'impresa. Tra gli strumenti di semplificazione particolare rilievo, per il cittadino e per le imprese, assume quello della conciliazione online.

### La Conciliazione online

Il **servizio di conciliazione** offerto dalla Camera di Commercio di Ancona è stato istituito nel 1998, per la risoluzione delle controversie economico/commerciali tra imprese, tra imprese e consumatori e tra utenti e Pubblica Amministrazione. Quando alla fine del 2002 nacque il **servizio online**, fu un'innovazione che percepì il futuro dello sviluppo del web con largo anticipo. Oggi l'internazionalizzazione delle nostre imprese, la delocalizzazione degli investimenti, la libera circolazione delle persone e delle merci, fanno sì che molte attività possano svolgersi al di fuori della

regione di residenza. Possono nascere quindi contestazioni sull'erogazione di servizi concordati. La conciliazione online è la possibilità di raggiungere un accordo con **forme di giustizia alternative** a quella ordinaria, coniugando riservatezza, risparmio, sicurezza e rapidità di decisione. Inoltre, un elevato livello qualitativo nella conduzione delle procedure è assicurato dalla professionalità e preparazione del conciliatore, che, terzo neutrale, assiste le parti in conflitto guidandole a trovare una soluzione condivisa che sia reciprocamente soddisfacente.

Il **conciliatore camerale** è un professionista che deve frequentare un corso standard, i cui contenuti sono definiti dall'Unione Nazionale delle Camere di Commercio, della durata di 32 ore di formazione, oltre 4 ore di valutazione finale. Superato l'esame, egli si può iscrivere all'albo dei conciliatori tradizionali. Ma per poter effettuare una conciliazione con modalità online, deve ulteriormente specializzarsi. Alla competenza tecnica e alle abilità negoziali deve aggiungere un' **adeguata preparazione informatica** e il saper utilizzare le tecniche del web, oltre ad una attenzione alla problematica psicologico-relazionale, in quanto non c'è alcun contatto con le parti. Ogni anno la Camera di Commercio di Ancona, in funzione dei settori in cui si espande questa particolare procedura, organizza dei percorsi formativi settoriali, l'ultimo dei quali, effettuato nel 2008, aveva per tema il settore delle telecomunicazioni. In totale in tutta Italia il sistema camerale ha formato circa 6000 conciliatori.

## Il servizio nel tempo

Il servizio di conciliazione online è stato progettato per intervenire sul contenzioso instauratosi fra i **Providers Internet Services** e gli utenti, in tema di interpretazioni ed esecuzioni dei contratti di fornitura per l'accesso alla rete e i servizi di hosting e housing. Pertanto il **contenzioso telematico** poteva trovare soluzione per via telematica. Oggi il servizio online è a disposizione per liti di qualsiasi valore economico e consente di risolvere ogni problematica in cui l'incontro reale fra le parti è difficoltoso o non conveniente. Gli ordinamenti giuridici, infatti, sono spesso molto diversi fra loro e gestire una controversia attraverso le vie ordinarie potrebbe risultare poco efficace e costoso. Le richieste di tale servizio sono in continuo aumento (dal 1997 al 2007, sono state gestite circa 40 mila conciliazioni, e solo quest'anno sono state più di 14 mila, con un **incremento del 52%** sull'anno precedente). A tale crescita ha contribuito anche l'azione di divulgazione e di sensibilizzazione effettuata dalla Camera di Commercio di Ancona, attraverso convegni e seminari. Con l'attivazione del **Piano Telematico della Regione**, che assicura la quasi totale copertura dei comuni delle Marche, entro il 2010, almeno per le potenze fino a 4 Mbps, sicuramente il servizio potrà notevolmente estendersi.

## Come avviene

La conciliazione online si basa sul fatto che il contatto fra il conciliatore e le parti avviene tramite un semplice pc. Si può effettuare con una **chat-line** o, dove possibile, in **audioconferenza** o in **videoconferenza**. Il procedimento ha inizio con la domanda presentata dalla parte in lite al Servizio di Conciliazione online della Camera di Commercio; questa dovrà compilare il modello, indicando i propri dati e quelli della parte con cui si vuole conciliare, più l'esposizione del contenzioso con il relativo controvalore economico. Il servizio camerale effettua i controlli e valida la domanda. Contatta quindi, tramite canali telematici protetti, l'altra parte e le fornisce user e password per prendere visione dell'istanza presentata. Se intende aderire alla procedura dovrà compilare il modulo di accettazione; in caso contrario la conciliazione termina e si archivia la

procedura dandone comunicazione via e-mail. In caso di sviluppo della conciliazione l'ufficio camerale nomina il conciliatore, fornendogli i codici per interloquire con i richiedenti il servizio. Esiste la possibilità di inviare file e messaggi a supporto delle proprie tesi. Il servizio ha naturalmente un costo, proporzionale al valore economico del contenzioso.

## I settori gestiti

La legge 580/93 ha affidato alle Camere questa tipologia di servizio (iniziato in ambito di controversie fra imprese e imprese e consumatori) e in seguito questo ruolo, disciplinato da specifiche norme, si è esteso a molti altri settori:

- fornitori di servizi di energie e gas;
- disciplina dei diritti dei consumatori;
- turismo;
- telecomunicazioni;
- societario.

Onde sviluppare tale attività, la Camera di Commercio di Ancona ha stipulato vari **protocolli di intesa** con associazioni ed enti locali, fra i quali i comuni di Ancona e di Jesi, lo sportello regionale del consumatore, l'ANACI (per le liti fra condomini), l'AIGA (Associazione Italiana Giovani Avvocati), le aziende di erogazione di servizi idrici, la Regione nel settore del turismo e con la FIMAA (Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari). Recentemente in considerazione del fatto che il settore assorbe i 2/3 delle controversie è stato firmato un protocollo con il **CO.RE.COM.** regionale per definire le modalità di conciliazione nel settore delle **telecomunicazioni**.

## La promozione

Il dato delle conciliazioni come abbiamo visto è in aumento e a livello nazionale si svolge, ormai da 5 anni, onde accrescere la visibilità del servizio anche sui media, la "**Settimana nazionale di promozione dei servizi di conciliazione**" delle Camere di commercio, una manifestazione organizzata dall'Unione Nazionale delle Camere di Commercio italiane, con l'obiettivo di concentrare all'interno di un ristretto arco temporale (una settimana) tutte le iniziative dell'intero sistema camerale in tema di conciliazione. La Camera di commercio di Ancona partecipa ogni anno all'evento, mettendo in campo numerose iniziative. Inoltre, fortemente impegnata in diversi Tavoli nazionali: il Tavolo Nazionale sulla conciliazione, la Task Force sull'Arbitrato, il Tavolo dedicato alle attività in tema di Regolazione del mercato, coordinati dall'Unioncamere Nazionale con la finalità di migliorare la qualità dei servizi e rafforzare il ruolo delle Camere di Commercio come garanti della trasparenza e del buon funzionamento del mercato.

La Regione svolge intense relazioni commerciali e culturali con l'altra sponda dell'Adriatico ed è divenuta, recentemente, sede del Segretariato dell'iniziativa Adriatico-Ionica, con l'ubicazione dei servizi ad Ancona; ad esso complementare il Forum delle Camere di Commercio dell'Adriatico e dello Jonio, riconosciuto dall'UE di grande importanza strategica per l'integrazione e lo sviluppo della cooperazione della macroarea. Al Forum, che ha la propria sede presso la Camera di Ancona, hanno aderito Camere di Commercio e dell'Economia appartenenti a **7 Stati** (Albania, Bosnia-Erzegovina, Croazia, Grecia, Italia, Montenegro, Slovenia). Per favorire l'**integrazione giuridica e amministrativa** di questo territorio, in seno al Forum, è stata istituita la Corte Internazionale dell'Adriatico e dello Ionio (che offre anche un servizio di conciliazione "internazionale") per risolvere eventuali problemi nell'area dell'Est Adriatico e quindi consentire un

maggior sviluppo economico e cooperativo.

Versione originale: <http://www.pubblicaamministrazione.net/e-government/articoli/1672/la-conciliazione-online-un-servizio-innovativo-della-camera-di-commercio-di-ancona.html>

Copyright 2007 HTML.it | La vendita, il noleggio, il prestito e la diffusione del contenuto di questa pagina sono vietate, tranne nei limiti specificati nella pagina <http://www.pubblicaamministrazione.net/note-legali.html>.