



**PROTOCOLLO D'INTESA SULLA CONCILIAZIONE IN MATERIA CIVILE E COMMERCIALE  
TRA REGIONE EMILIA-ROMAGNA, UNIONE REGIONALE DELLE CAMERE DI  
COMMERCIO DELL'EMILIA-ROMAGNA E INTERCENT-ER**

Bologna, 20 giugno 2007

**PROTOCOLLO D'INTESA SULLA CONCILIAZIONE IN MATERIA CIVILE E COMMERCIALE  
TRA REGIONE EMILIA-ROMAGNA, UNIONE REGIONALE DELLE CAMERE DI  
COMMERCIO DELL'EMILIA-ROMAGNA E INTERCENT-ER**

**PREMESSO CHE**

- la Regione Emilia-Romagna e l'Unione regionale delle Camere di commercio dell'Emilia-Romagna (di seguito denominata Unioncamere) il 26 aprile 2006 hanno stipulato un "Accordo quadro per la competitività del territorio e del suo sistema economico e per una nuova fase di sviluppo" che prevede specificatamente la collaborazione in materia di regolazione del mercato, conciliazione e tutela dei consumatori;
- con tale accordo le parti concordano sull'opportunità di collaborare per promuovere l'utilizzazione degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie e si impegnano, a tal fine, a individuare gli strumenti utili a concretizzare la collaborazione e promuovere le più opportune relazioni con gli operatori istituzionali della giustizia che operano sul territorio, con gli enti locali, nonché con le associazioni di rappresentanza delle categorie economiche e dei consumatori;
- le Camere di commercio dell'Emilia-Romagna hanno assunto iniziative dirette a favorire la conoscenza e l'impiego degli istituti alternativi alla giurisdizione ordinaria per la risoluzione delle controversie, in particolare dello strumento della conciliazione, da porre a disposizione di imprese, consumatori e utenti, per favorire un fattivo contributo alla deflazione dei carichi di lavoro della giustizia ordinaria, con un servizio rapido, competitivo ed economico, in linea con i Paesi dell'Unione europea;
- la Regione Emilia-Romagna sta realizzando con la Regione Toscana, la Comunidad Valenciana e l'Associazione Infodroit dell'Aquitania un progetto cofinanziato dalla Commissione europea sui metodi alternativi di risoluzione delle controversie (A.D.R.);
- l'obiettivo principale del progetto, incentrato principalmente sulla conciliazione stragiudiziale, è la divulgazione della conoscenza e dell'uso fra consumatori e imprese delle diverse tecniche di composizione delle controversie in materia civile e commerciale, in particolare sulla possibilità di avviare il tentativo di conciliazione ricorrendo ai servizi forniti dagli organismi di conciliazione esistenti sul territorio;
- il progetto ha permesso di realizzare una approfondita analisi giuridica sulla conciliazione stragiudiziale, di avviare scambi di esperienze tra i partners e incontri di livello locale e internazionale per la divulgazione della cultura della conciliazione tra gli operatori e di organizzare iniziative di promozione finalizzate ad un più ampio accesso alle procedure conciliative per la risoluzione di dispute civili e commerciali di lieve entità tra cittadini e imprese;
- la Regione e il sistema camerale concordano che la conciliazione può costituire lo strumento per rispondere con efficacia alle esigenze e alle aspettative dei cittadini e utenti, come una valida alternativa per risolvere le problematiche attuali dei giudizi ordinari, così da favorire trasparenza, celerità, economicità ed efficienza, contribuendo a offrire l'immagine di una amministrazione pubblica moderna e qualificata, vicina alle reali esigenze del cittadino.

**CONSIDERATO CHE**

- emerge con sempre maggiore evidenza la necessità di ricorrere a metodi stragiudiziali di risoluzione delle controversie, particolarmente nell'ambito delle controversie di natura

commerciale tra imprese e in quello della tutela del consumatore e utente di servizi;

- nell'ambito delle politiche e degli interventi di semplificazione amministrativa che la Regione si propone di sviluppare, la conciliazione rappresenta uno strumento efficace per dare risposte rapide alla domanda di giustizia che esprimono le imprese e i cittadini, a minori costi e con le garanzie di giustizia necessarie, contribuendo in tal modo a sostenere livelli alti di competitività del sistema;
- la conciliazione può avere un ruolo di grande importanza, come in alcuni casi è stato sperimentato, nei rapporti giuridici europei ed internazionali, in quanto consente di superare le difficoltà connesse all'appartenenza a ordinamenti normativi diversi ed è quindi uno dei fattori che possono agevolare l'internazionalizzazione delle imprese;
- per rendere più agevole l'attuazione delle procedure di conciliazione necessita di essere fortemente sviluppato e promosso l'utilizzo degli strumenti informatici, in forte evoluzione nel settore, per la conciliazione on line, attuata attraverso diverse soluzioni tecnologiche che consentono varie modalità di rapporto fra i soggetti della conciliazione;
- la risoluzione delle controversie attraverso i metodi della conciliazione stragiudiziale costituisce una delle funzioni di maggior rilievo del sistema camerale e la legge di riforma dell'istituto camerale n. 580 del 1993, che ha previsto l'istituzione del servizio di conciliazione presso ogni Camera di commercio, rappresenta un importante riconoscimento ed uno stimolo ad incrementare le iniziative degli enti camerali nell'area dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie;
- la Regione Emilia-Romagna e altre amministrazioni periferiche, per gli acquisti di beni e servizi si avvalgono di Intercent-ER, l'Agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici;
- Intercent-ER costituisce una nuova modalità per gestire gli acquisti di beni e servizi utilizzando le più moderne ed innovative procedure telematiche, al fine di ottimizzare i processi di acquisto e razionalizzare la spesa pubblica;
- l'Agenzia opera per favorire l'economicità, la semplificazione e l'efficienza dei procedimenti amministrativi, per valorizzare il sistema rete tra i diversi enti che operano sul territorio, promuovere l'innovazione e sviluppare la competitività delle imprese;
- attraverso gare, telematiche o tradizionali, Intercent-Er stipula specifiche convenzioni quadro con le imprese fornitrici che a loro volta si impegnano ad accettare, a condizioni e prezzi stabiliti, ordinativi di fornitura da parte delle Pubbliche Amministrazioni registrate al sistema;
- Intercent-ER può quindi svolgere, verso le Pubbliche Amministrazioni, un'importante azione di comunicazione e promozione della conciliazione, quale innovativo ed efficace strumento di risoluzione delle controversie che dovessero insorgere tra imprese fornitrici e P.A. e può altresì promuovere l'inserimento della clausola conciliativa nelle convenzioni stipulate con i fornitori.

**Regione Emilia-Romagna, Unioncamere e Intercent ER convengono e stipulano quanto segue:**

#### Art. 1 (Finalità)

Le parti promuoveranno l'utilizzo delle procedure di conciliazione amministrative dagli enti camerali, anche attraverso l'inserimento, a titolo sperimentale, di clausole conciliative nelle convenzioni

proposte da Intercent-ER alle amministrazioni pubbliche, con previsione della facoltà di utilizzo dei conciliatori presenti negli elenchi delle Camere e verifica degli esiti.

#### Art. 2 (Ambiti prioritari di intervento)

Le parti convengono che la procedura di conciliazione sia improntata ai principi di imparzialità, trasparenza ed equità e si impegnano, in particolare, a:

- individuare le modalità di svolgimento e la programmazione di iniziative di informazione, formazione e promozione mirate alla diffusione della cultura della giustizia alternativa ed alla maggiore conoscenza delle procedure di conciliazione gestite dalle Camere di Commercio;
- favorire l'adozione di apposite clausole per il ricorso ai servizi di conciliazione nei contratti relativi agli operatori economici e alle Pubbliche Amministrazioni;
- promuovere l'utilizzo di forme innovative dei servizi di conciliazione, quali la conciliazione per via telematica e la conciliazione per la soluzione di controversie internazionali;
- coinvolgere altre istanze istituzionali ed economico-sociali per le finalità suddette, con particolare attenzione alla problematica delle controversie tra le società di gestione dei servizi pubblici e l'utenza.

#### Art. 3 (Formazione)

Le parti si impegnano a delineare percorsi formativi condivisi rivolti ai conciliatori sulle tecniche di conciliazione e sulla gestione del rapporto tra le parti durante la conciliazione, tenendo in considerazione gli standard formativi elaborati dal sistema camerale ma impegnandosi a favorire percorsi specialistici di elevata qualità. In particolare, Unioncamere si impegna a favorire la partecipazione dei funzionari regionali, individuati come referenti per la diffusione della conciliazione, ai percorsi formativi attivati dal sistema camerale per la preparazione e l'aggiornamento del proprio personale, e per quelli rivolti ai conciliatori sulle tecniche di gestione di arbitrati e conciliazioni e sulle normative di rilievo nelle materie in questione.

#### Art. 4 ( Ricorso ai servizi camerali)

Le parti si impegnano ad individuare le modalità più opportune per la realizzazione di intese volte a favorire il ricorso da parte della Regione Emilia – Romagna dei servizi di conciliazione delle Camere di commercio per la soluzione delle controversie che insorgano fra terzi e la Regione aventi ad oggetto il risarcimento dei danni cagionati da terzi, e delle vertenze di natura contrattuale tra la Regione e i propri fornitori.

#### Art. 5 (Comitato operativo e gruppi di lavoro)

Per la progettazione, pianificazione e realizzazione degli interventi oggetto della presente intesa, le parti si impegnano a costituire un Comitato operativo paritetico indicando i nominativi di dirigenti e funzionari ai quali verranno puntualmente attribuite specifiche funzioni e responsabilità, anche attraverso la costituzione di specifici gruppi di lavoro che si potranno avvalere di consulenti esterni, qualora ve ne sia la necessità, a supporto delle attività degli stessi. Il Comitato operativo si impegna ad elaborare una relazione finale di progetto da presentare alla Giunta regionale e al Consiglio di Amministrazione di Unioncamere.

Art. 6 (Verifica dei risultati)

Successivamente alla fase della dettagliata pianificazione progettuale, le attività oggetto della presente intesa verranno periodicamente verificate dal Comitato operativo, con specifico riguardo alla efficacia delle azioni intraprese e al raggiungimento degli obiettivi.

Art. 7 (Durata e rinnovo)

La durata dell'intesa e' stabilita in ventiquattro mesi dalla sua sottoscrizione, fatta salva l'esigenza delle parti di rinnovarla alla scadenza per un periodo analogo, con comunicazioni scritte inviate due mesi prima della scadenza.

Bologna, 20 giugno 2007

Regione Emilia-Romagna

Il Capo di Gabinetto della Giunta Regionale

Onorevole Bruno Solaroli

---

Unioncamere Emilia-Romagna

Il Presidente

Andrea Zanlari

---

Agenzia regionale per l'acquisto di beni e servizi Intercent-ER

Il Direttore

Anna Fiorenza

---