

**Presentazione**

# **RAPPORTO SULLA DIFFUSIONE DELLA GIUSTIZIA ALTERNATIVA IN ITALIA**

**NONA EDIZIONE**

**8 novembre 2016**

**Milano, Palazzo Giureconsulti - Via Mercanti, 2 - Sala Esposizioni**

9.30 **Registrazione dei partecipanti**

10.00 **Saluti introduttivi**

*Massimo Maria Molla, Presidente Isdaci*

## **I RISULTATI DELLA RICERCA: LA CRESCITA DELL'ADR NEL NOSTRO PAESE**

*Vincenza Bonsignore*

*Mediatrice, Professore a contratto di Psicologia Giuridica, Università Cattolica di Milano*

## **RIFLESSIONI E PROPOSTE ALLA LUCE DEI DATI...**

### **LO STATO DEL PROCESSO DI MODERNIZZAZIONE DELL'ARBITRATO IN ITALIA**

*Ferruccio Auletta, Professore Ordinario di procedura civile, Università di Napoli "Federico II"; Componente della Commissione Ministeriale di riforma delle ADR*

*Ilaria Pagni, Professore Ordinario di diritto processuale civile, Università di Firenze; Componente il Comitato Scientifico Isdaci*

*Rinaldo Sali, Vice Segretario Generale Camera Arbitrale di Milano*

### **ESPERIENZA, GIURISPRUDENZA E PROGETTI DI RIFORMA: PROGRESSI E MARGINI DI MIGLIORAMENTO DELLA MEDIAZIONE**

*Chiara Giovannucci Orlandi, Professore a contratto di ADR, Alma Mater Studiorum, Università di Bologna*

*Tiziana Pompei, Vice Segretario Generale Unioncamere Nazionale*

*Angelo Santi, Avvocato in Perugia; Presidente Unione Nazionale Avvocati per la Mediazione; Componente Commissione ADR presso il Consiglio Nazionale Forense*

### **Modera**

*Stefano Azzali, Direttore Isdaci*

12.30 **Dibattito**

13.00 **Chiusura dei lavori**

# **RAPPORTO SULLA DIFFUSIONE DELLA GIUSTIZIA ALTERNATIVA IN ITALIA**

**NONA EDIZIONE**

**ESTRATTO DELLA RICERCA ISDACI**

**Milano, 8 novembre 2016**

## I RISULTATI DELLA RICERCA ISDACI

Gli esiti dell'indagine si riferiscono all'anno **2015**.

La ricerca evidenzia sia la mappatura dei centri che nell'anno di riferimento hanno offerto servizi di giustizia alternativa in materia civile e commerciale, sia numero e tipologia delle procedure da questi ultimi gestite.

### MONITORAGGIO DEI CENTRI

Di seguito il panorama dei **Centri attivi**, ovvero le realtà che risultano avere predisposto un ufficio, un regolamento e del personale appositamente dedicato ad offrire un servizio, e che non sono quindi solo destinati ad attività di tipo promozionale o di diffusione culturale.

I Centri attivi alla fine del 2015 risultano **1.063** (in diminuzione del 7% rispetto al 2014), suddivisi come segue:

- **MEDIAZIONE – 851 Organismi di mediazione** iscritti nell'apposito registro, tra cui:
  - **332** enti di natura **privata**
  - **129** espressione di **Ordini professionali**
  - **85** espressione del **Sistema camerale**
  - **305** enti che sono stati iscritti ma che, al momento della stesura della ricerca, non risultano ancora presenti nel sito del Ministero della Giustizia
  
- **CONCILIAZIONE – 9 Camere di Conciliazione** (come nell'anno 2014), non iscritte nel Registro degli enti di mediazione, che tuttavia offrono un servizio di risoluzione alternativa delle controversie, secondo differenti discipline. Tra queste:
  - **3** sono espressione del **Sistema camerale**
  - **1** è espressione degli **Ordini professionali**
  - **2** sono espressione di altri enti di natura **pubblica**
  - **3** sono espressione di enti di natura **privata**
  
- **ARBITRATO – 143 camere arbitrali attive**, di cui:
  - **66** Camere Arbitrali (contro le 78 del 2014, -15%) espressione di **87 Camere di Commercio** (alcune associate a livello regionale o interregionale, altre in convenzione);

- **77 Camere Arbitrali esterne al Sistema camerale** (- 5%, rispetto alle 81 del 2014), tra le quali **30** espressione degli **Ordini Professionali** e **18 settoriali o merceologiche** (quelle che, ad esempio, svolgono un arbitrato di qualità su merci, quali i cereali o il caffè).
- **NEGOZIAZIONE PARITETICA - 34** enti (di cui 2 di natura pubblica e 32 di natura privata) che gestiscono protocolli di negoziazione paritetica a carattere nazionale, prevalentemente nei settori dell'energia, banche e dei trasporti/mobilità. Non risultano aggiornamenti rispetto all'anno precedente.
- **CONCILIAZIONE PRESSO I CORECOM - 21 Corecom** attivi regionali, oltre al Corecom della Provincia Autonoma di Bolzano. Presso i Corecom è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle telecomunicazioni.
- **RIASSEGNAZIONE DEI NOMI A DOMINIO - 5 Prestatori di servizio** (come nell'anno 2014), iscritti nel registro ccTLD.it, l'attività dei quali è volta alla risoluzione delle dispute che possono sorgere relativamente all'assegnazione ed all'uso dei nomi a dominio in Internet, con suffisso ".it".

#### Schema I. Riepilogo dei centri attivi che offrono un servizio ADR

CENTRI ATTIVI CHE HANNO OFFERTO SERVIZI ADR NEL 2015		TOTALE
<b>MEDIAZIONE</b>		<b>851</b>
PUBBLICI	INTERNI AL CIRCUITO CAMERALE	85
	INTERNI AGLI ORDINI PROFESSIONALI	129
PRIVATI		332
ENTI ISCRITTI MA CHE ANCORA NON FIGURANO NEL SITO		305
<b>CONCILIAZIONE</b>		<b>9</b>
PUBBLICI	INTERNI AL CIRCUITO CAMERALE	3
	INTERNI AGLI ORDINI PROFESSIONALI	1
	ALTRO	2
PRIVATI		3
<b>ARBITRATO</b>		<b>143</b>
PUBBLICI	INTERNI AL CIRCUITO CAMERALE	66
	INTERNI AGLI ORDINI PROFESSIONALI	30
	ALTRO	4
PRIVATI		43
<b>NEGOZIAZIONE PARITETICA</b>		<b>34</b>
DI NATURA PRIVATA		32
DI NATURA PUBBLICA		2
<b>CORECOM</b>		<b>21</b>

<b>RIASSEGNAZIONE NOMI A DOMINIO</b>		<b>5</b>
	DI NATURA PRIVATA	4
	DI NATURA PUBBLICA	1
		<b>1063</b>

## NUMERO E TIPOLOGIA DELLE PROCEDURE

Nel 2015 le domande di ADR sono state complessivamente **298.728<sup>1</sup>**, in crescita del 12% rispetto alle 267.006 del 2014.

In particolare, le **domande di mediazione** risultano in crescita del 9%, le domande di **conciliazione** presso i **Corecom** risultano in aumento del 17,3%, le domande di **arbitrato** sono in aumento del 10%, mentre le domande di **riassegnazione** dei nomi a dominio risultano in diminuzione del 31%.

### MEDIAZIONE AMMINISTRATA

Nel 2015 il **numero di domande** di mediazione registrate è risultato pari a **196.247**, in crescita costante rispetto alle domande registrate nel 2014.

In relazione alla **modalità di avvio della domanda**, la mediazione **obbligatoria** (ossia quella ai sensi dell'art. 5, comma I bis, D.Lgs. n. 28/2010) rappresenta l'**81,6%** del numero complessivo delle domande di mediazione (nel 2014 costituiva l'83,8%), mentre la mediazione **volontaria** l'**8,3%** (il 10% nel 2014); la mediazione **disposta dal giudice** rappresenta il **9,7%** (rispetto al 5,6% del 2014) e la mediazione attivata in forza di **clausola contrattuale** lo **0,4%** (contro lo 0,6% del 2014).

Per quanto riguarda la **collocazione geografica**, il **44%** delle domande si concentra al **Nord**, il **22%** al **Centro**, il **24%** al **Sud** e il **10%** nelle **isole**.

La materia oggetto del maggior numero di mediazioni risulta essere quella dei contratti bancari con il 23,5% del totale complessivo, seguita dai diritti reali con il 13,7%. La locazione riguarda il 12% delle domande, il condominio l'11,9%, il risarcimento del danno da responsabilità medica il 6,6%, i contratti assicurativi il 6%, le divisioni dei beni il 4,8%, le successioni ereditarie il 4,2%, i contratti finanziari il 3,1% e il comodato l'1,2%. Infine, il 10,9% delle domande risulta di "altra natura".

Il **valore medio** delle mediazioni è di **€ 137.862** (contro i 110.556 euro dell'anno precedente).

La **durata media** di una procedura è pari a **103 giorni** qualora l'aderente sia comparso e sia stato raggiunto un accordo.

<sup>1</sup> Il dato non comprende le domande relative alla negoziazione paritetica, in quanto al momento della stesura della presente ricerca (luglio 2016), non è ancora stata pubblicata l'indagine di Consumer's Forum relativa al 2015, la cui relazione annuale non risultava ancora pubblicata al momento della chiusura della presente ricerca. Non è ricompreso, altresì, il numero di 104.208 domande gestite da un Organismo di Mediazione considerato "outlier statistico" dal Ministero della Giustizia.

Il dato cambia se si considerano le mediazioni gestite unicamente dagli organismi espressione del **Sistema camerale**, che hanno una durata media pari a **74 giorni**.

Nel 52% dei casi chi propone la domanda di mediazione (volontaria), partecipa all'incontro facendosi assistere da un avvocato mentre gli aderenti si fanno assistere nel 83% delle procedure.

Risulta **in crescita**, rispetto al 2014, la percentuale di **adesione della parte chiamata** in mediazione (44,9% contro il 40,5%) e, contestualmente, è diminuita la percentuale di mancate adesioni (52,7% contro il 56,7%).

Quando la parte chiamata alla mediazione compare, l'**accordo viene raggiunto nel 23%** dei casi (in calo rispetto al 24,4% dell'anno precedente).

Il **tasso di accordi raggiunge il 43,5%** quando le parti non si fermano al solo primo incontro.

### **ALTRE TIPOLOGIE DI MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE AMMINISTRATA**

Di seguito sono sinteticamente riportati i dati registrati in ordine all'attività svolta dagli enti che amministrano procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie in particolari settori:

- **Conciliatore Bancario e Finanziario**, organismo operante in materia di servizi bancari e finanziari, iscritto nell'elenco del Ministero della giustizia che opera secondo il D.lgs. 28/2010, i cui dati confluiscono in quelli generali della mediazione del Ministero;
- **Arbitro Bancario Finanziario**, organismo indipendente operante in materia di servizi bancari e finanziari, che può essere attivato solo dal cliente dopo il reclamo, per controversie riguardanti operazioni e servizi finanziari di valore non superiore ai €100.000.

Nel 2015 sono stati **gestiti 13.575 ricorsi**.

In relazione alle materie, il 55% ha riguardato la cessione del quinto, il 10% bancomat, il 5% carte di credito, conto corrente il 7%, mutui il 5%, depositi a risparmio il 3% e altre materie nel 15% dei casi.

L'esito delle procedure comprende 468 irricevibili (pari al 3,4%), 296 estinti (pari al 2,2%), 10.450 decisi (pari al 77%);

- **Ombudsman Giurì Bancario**, organismo collegiale cui l'investitore può rivolgersi a titolo gratuito, dopo aver presentato formale reclamo, per controversie relative ai servizi di investimento e per richieste di risarcimento danni non superiori a € 100.000.

Nel 2015 ha registrato **903 ricorsi e 849 ricorsi definiti**, di cui 685 ricorsi dichiarati inammissibili o conclusi con la dichiarazione di non luogo a procedere, per incompetenza per materia, decorrenza dei termini, pendenza di causa giudiziale o arbitrale (pari all'81%), 34 ricorsi archiviati per inattività dei

ricorrenti (pari al 4%), 130 ricorsi decisi (pari al 15%), 86 in senso favorevole al cliente (pari al 66%) e 44 in senso favorevole alla banca o all'intermediario (pari al 34%);

- **Camera di Conciliazione ed arbitrato della Consob**, operante in materia di servizi di investimento, che si occupa delle controversie insorte tra gli investitori e gli intermediari per la violazione da parte di questi degli obblighi d'informazione, correttezza e trasparenza nei rapporti con gli investitori, che può essere attivata solo su iniziativa degli investitori.

Nel 2015 sono state **ricevute 80 domande di conciliazione**, di cui il 6% inammissibili per difetto di competenza o per carenza di documentazione, il 5% ancora da perfezionare al termine dell'anno e l'89% effettivamente avviate. Tra queste ultime, il 31%, con adesione dell'intermediario che nel 20% si sono concluse con accordo, nel 60% con mancato accordo e il 20% sono ancora pendenti.

Le materie delle istanze riguardano: 24% azioni e obbligazioni dell'intermediario; 23% altre azioni e obbligazioni; 20% strumenti derivati; 15% altri prodotti; 15% fondi comuni di investimento; 3% polizze a contenuto finanziario;

- **Servizio conciliazione clienti energia (AEEGSI)**, che prevede una procedura volontaria di risoluzione extragiudiziale delle controversie, rivolta al cliente dei settori elettrico e del gas per risolvere i problemi con il proprio esercente, che non abbiano trovato una soluzione con il reclamo.

Nel 2015 le **domande gestite sono state 2.496**. il contenzioso riguarda nel 72% dei casi la fatturazione, nel 9% contratti, nel 7% ulteriori tipi di disservizio, nel 6% danni, nel 4% attivazione/allaccio, nel 2% il mercato e nello 0,2% la qualità.

Nel 61% dei casi in cui le parti hanno indicato il valore, questo ammontava a circa € 2.000.

La durata media è di 65 giorni. Il 21% dei casi è risultato inammissibile mentre il 79 % delle domande è stato ammesso alla procedura.

## **ARBITRATO AMMINISTRATO**

Nell'anno 2015 sono state registrate **784 domande di arbitrato amministrato** (a fronte delle 713 del 2014).

Da notare che **595 domande** (contro le 617 del 2014) sono state **ricevute dalle Camere Arbitrali delle Camere di Commercio**, mentre 189 domande (contro le 96 del 2014) dalle Camere Arbitrali esterne al Sistema Camerale.

Le Camere di Commercio, pertanto, hanno ricevuto il 76% delle domande di arbitrato rilevate complessivamente nell'anno 2015.

Il **95% degli arbitrati è nazionale** e gli arbitrati internazionali vengono gestiti esclusivamente dalle Camere di Commercio.

Il 34% degli arbitrati è in materia societaria, il 22% in materia di appalti, il 19%, commercio, il 9% immobiliare, il 3% la proprietà industriale e la subfornitura, il 2% finanziario, e il resto in altre materie.

Il **valore medio** delle procedure arbitrali è di **€ 243.486**, in aumento del 43% rispetto al 2014 (sono escluse le domande ricevute dalla Camera Arbitrale dell'Autorità Anticorruzione - già Camera Arbitrale per i Lavori pubblici - che hanno un valore medio pari a € 7.356.997 e quelle ricevute dalla Camera Arbitrale di Milano, pari a € 3.769.515).

Nel 2015 la **durata media** delle procedure di arbitrato amministrato è risultata di **256 giorni**, in aumento rispetto ai 197 giorni del 2014.

### **LA RIASSEGNAZIONE DEI NOMI A DOMINIO**

Il **numero di procedimenti gestiti** nel 2015 nell'ambito dell'attività di riassegnazione dei nomi a dominio è pari a **25** procedure, contro le 36 del 2014.

Il **valore medio** delle procedure è di circa **€ 1.500,00**, in linea con il valore degli anni precedenti.

La **durata media** è risultata di **57 giorni** in aumento rispetto al 2014, anno in cui risultava di 40 giorni.

Per quanto riguarda gli esiti, nel 68% dei casi il ricorso risulta accolto, mentre nel 20% viene respinto.

### **LA CONCILIAZIONE PRESSO I CORECOM**

I Corecom sono uffici di governo, garanzia e controllo sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale ed organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), presso i quali è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle telecomunicazioni, previsto dalla legge 31 luglio 1997, n. 249.

L'indagine tiene conto di quanto pubblicato nella Relazione AGCOM 2016, che purtroppo non contiene il dettaglio delle procedure contenute nelle scorse edizioni.

Si rileva che nel 2015 i Corecom hanno **gestito 101.672 conciliazioni** (in aumento del 17,3% rispetto al 2014).