

PROTOCOLLO D'INTESA

PER LA DIFFUSIONE E L'UTILIZZO DELLA MEDIAZIONE ON LINE
E PER LA COMPILAZIONE E INVIO TELEMATICO DELLE DOMANDE
VERSO GLI ORGANISMI DI MEDIAZIONE CAMERALI

TRA

CASARTIGIANI – Confederazione Autonoma Sindacati Artigiani - sede in Roma, Via Flaminio Ponso 2 CF n. 80187410586 qui rappresentata dal Presidente, Giacomo Basso;

CNA – Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa -con sede in Roma, Via Guattani, 13 P. IVA n. 01927401008 qui rappresentata dal Presidente Nazionale, Ivan Malavasi;

CONFARTIGIANATO IMPRESE – con sede in Roma, Via San Giovanni in Laterano 152 CF n. 80429270582 qui rappresentata dal Presidente Nazionale, Giorgio Natalino Guerrini;

CONFCOMMERCIO – Confederazione Generale Italiana delle Imprese, delle Attività Professionali e del Lavoro Autonomo -con sede in Roma, Piazza G.G. Belli 2, CF n. 80041130586 qui rappresentata dal Presidente Nazionale, Carlo Sangalli;

CONFESERCENTI – Confederazione Italiana Esercenti Attività Commerciali, Turistiche e dei Servizi – con sede in Roma, Via Nazionale 60, CF n. 80186510584 qui rappresentata dal Presidente Nazionale, Marco Venturi;

(di seguito anche "Associazioni di categoria") riunite in RETE IMPRESE ITALIA (di seguito anche RII), con sede in Roma, Corso Vittorio Emanuele II, 282-284

E

UNIONCAMERE – Unione Italiana delle camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura - con sede in Roma, Piazza Sallustio 21, CF n.01484460587, in persona del Segretario Generale, Claudio Gagliardi

E

INFOCAMERE S.C.p.A. (di seguito denominata “InfoCamere”), con sede legale in Roma, Piazza Sallustio 21, sede Generale in Roma Via G.B. Morgagni n. 30H, sede operativa ed amministrativa in Padova, CAP 35127, Corso Stati Uniti 14, Codice fiscale e partita IVA 02313821007, in persona del Direttore Generale, Valerio Zappalà,

(di seguito congiuntamente definite anche “Parti”)

PREMESSO CHE

1. Rete Imprese Italia (di seguito anche RII) è il soggetto di rappresentanza dell’impresa in Italia a cui aderiscono le maggiori organizzazioni di rappresentanza dell’artigianato, del commercio, dei servizi e del turismo (Casartigiani, CNA, Confartigianato, Confcommercio e Confesercenti).
2. RII e le imprese ad essa associate pongono al centro delle loro politiche il perseguimento di finalità per la semplificazione e la riduzione dei costi di impresa.
3. RII è perciò particolarmente attenta alla qualità del servizio offerto ai propri associati e alle iniziative che possano portare ad un suo miglioramento.
4. Unioncamere cura e rappresenta gli interessi generali delle Camere di commercio ed assume iniziative dirette a favorire la conoscenza e l’impiego dei servizi di giustizia alternativa delle Camere di commercio, da porre a disposizione di imprese, consumatori ed utenti al fine di fornire un fattivo contributo alla deflazione dei carichi di lavoro della giustizia ordinaria.
5. InfoCamere, società del sistema camerale partecipata da Unioncamere e dalle Camere di commercio, offre i servizi informatici e telematici necessari per perseguire le finalità istituzionali del sistema camerale, e attraverso risorse ed investimenti propri, ha realizzato la soluzione informatica “ConciliaCamera” di cui detiene ogni diritto di proprietà e diffusione.
6. Le Camere di commercio, con il sostegno di Unioncamere, hanno nel corso degli anni, sviluppato una rete di servizi di conciliazione delle controversie commerciali uniforme su tutto il territorio nazionale, che funziona secondo regolamenti comuni, tariffe e standard uniformi.
7. Il Sistema camerale negli anni ha acquisito riconosciuta esperienza e professionalità nel campo della risoluzione alternativa delle controversie ed è pertanto in grado di offrire un sistema di giustizia alternativa efficiente e ben organizzato, in condizioni di terzietà, imparzialità e indipendenza.
8. Unioncamere e InfoCamere riconoscono a RII il ruolo di efficace interprete e di rappresentante delle istanze dell’impresa sul territorio, in grado di promuovere lo sviluppo e il miglioramento della qualità dei servizi alle imprese e di aumentare la capacità di assistenza e di supporto ai bisogni delle stesse.

9. Le Parti hanno dimostrato reciproco interesse per avviare una collaborazione attraverso la sottoscrizione di un protocollo d'intesa sulla mediazione/conciliazione per promuovere operativamente sul territorio la diffusione della giustizia alternativa indirizzando i propri utenti verso organismi istituzionali quali quelli delle Camere di commercio.
10. Le Parti riconoscono che l'impegno in iniziative per la promozione della mediazione/conciliazione può consentire il miglioramento della risoluzione delle vicende di contenzioso, aspetto cardine e condizione per lo sviluppo del settore impresa.
11. Le Parti rinviengono la necessità di sensibilizzare l'utenza sulle caratteristiche e le possibilità offerte dalla nuova disciplina in tema di mediazione.
12. La mediazione costituisce, infatti, un valido strumento per la risoluzione delle controversie, consentendo una rapida e qualificata risposta in ambito commerciale e nella tutela dei diritti. Essa rappresenta, pertanto, una opportunità di ulteriore qualificazione dell'offerta di servizi per le imprese e i cittadini.
13. Le Parti intendono impegnarsi nella diffusione di una cultura della composizione stragiudiziale dei conflitti finalizzata ad una più rapida ed efficace tutela dei diritti.
14. Le Parti ritengono che la risoluzione conciliativa delle controversie possa contribuire al miglioramento del rapporto tra imprese e con i consumatori, sia attraverso la riduzione dei tempi e dei costi necessari alla soluzione delle contese, sia mediante un'attività congiunta di analisi e monitoraggio, al fine di predisporre iniziative tese a migliorare la qualità del servizio e a prevenire l'insorgenza di future controversie.
15. In coerenza e continuità con tali presupposti, le Parti intendono sviluppare una collaborazione per contribuire a promuovere e sviluppare il ricorso ai servizi di mediazione delle Camere di commercio.
16. RII promuoverà l'adesione al presente protocollo delle Associazioni territoriali aderenti alle singole organizzazioni che ne fanno parte, le quali potranno essere coinvolte attraverso la specifica sottoscrizione di un atto di manifestazione di interesse ed adesione, anche in relazione alle specifiche attività svolte dalle singole Camere di commercio sul territorio.
17. Sono fatti salvi eventuali protocolli di intesa già in essere tra le Associazioni territoriali e le Camere di commercio che potranno, eventualmente, essere integrati con i contenuti del presente accordo.

**TUTTO CIO' PREMESSO E RITENUTO
LE "PARTI" CONVENGONO QUANTO SEGUE**

1. Le premesse e gli allegati formano parte integrante e sostanziale del presente atto.
2. Le Parti si impegnano nell'ambito del programma operativo qui allegato a valutare la possibilità di organizzare congiuntamente – direttamente o per il tramite delle proprie strutture associative aderenti sul territorio – una serie di attività finalizzate:
 - a promuovere iniziative, incontri, convegni per le imprese associate
 - valutare l'opportunità di avviare un monitoraggio delle attività che verranno avviate territorialmente dalle strutture associative aderenti

- a creare a titolo facoltativo un Osservatorio centrale delle attività che verranno avviate territorialmente dalle strutture associative aderenti
 - attivare, ove possibile e territorialmente, forme di collaborazione operativa con gli organismi camerali, anche attraverso l'accesso a titolo non oneroso dello strumento web per la compilazione e invio telematico delle domande verso gli organismi camerali che lo rendono disponibile, abilitando le singole Associazioni territoriali che abbiano manifestato interesse in tal senso all'attività di inserimento e inoltrando delle domande di mediazione per via telematica, a supporto e a servizio dei propri iscritti
 - favorire la condivisione di risorse tra le Camere di commercio e le associazioni territoriali aderenti a Rete Imprese Italia (anche attraverso le società strumentali delle Associazioni).
3. In conformità con gli impegni assunti nel precedente art.2, le Parti valuteranno la possibilità di organizzare, d'intesa tra loro, delle giornate di formazione finalizzate ad illustrare l'utilità e le modalità di funzionamento dei "servizi".
 4. In conformità con gli impegni assunti nel precedente art.2, RII si impegna sin d'ora a distribuire, nell'ambito delle proprie iniziative istituzionali sul tema della mediazione, materiale informativo inerente i "servizi" oggetto del presente protocollo. Parimenti, nelle medesime iniziative istituzionali, InfoCamere si impegna a divulgare i contenuti del presente accordo.
 5. Le Parti si impegnano, altresì, a valutare la possibilità di organizzare dei progetti operativi congiunti, nonché ogni ulteriore iniziativa finalizzata al raggiungimento degli obiettivi di cui al precedente art.2.
 6. Le Parti si impegnano a sviluppare congiuntamente e di comune accordo tutte le azioni di comunicazione (compresi l'inserimento web di contenuti o link relativi a tale partnership, l'organizzazione di incontri, conferenze, convegni e seminari, etc.) opportune per la presentazione e la divulgazione dei risultati dell'attività oggetto del presente protocollo.
 7. Le Parti si impegnano ad assicurare un'ampia informativa agli interessati sulla procedura di conciliazione e le modalità per ricorrervi, tramite la pubblicazione di documentazione sui rispettivi siti web, attraverso la diffusione congiunta di materiale informativo, e in ogni altra forma che sarà successivamente concordata.
 8. InfoCamere e Unioncamere renderanno disponibile il materiale pubblicitario (flyers, manifesti, video, spot radio) del servizio di conciliazione delle Camere di commercio, che verrà messo a disposizione dell'utenza sia in occasione degli eventi di promozione, sia negli uffici aperti al pubblico presso le Associazioni e potrà essere personalizzato dalla singola Associazione e/o da rete Imprese Italia direttamente.
 9. RII promuoverà l'inserimento nei modelli contrattuali elaborati a servizio delle imprese, per gli ambiti associativi e territoriali che aderiranno al presente protocollo, la clausola che preveda, in caso di controversie, il ricorso alla procedura di mediazione o di conciliazione delle Camere di commercio.
 10. Le Parti si impegnano inoltre a organizzare, entro due mesi dalla sottoscrizione del protocollo, un primo workshop di sensibilizzazione nell'ambito della Settimana Nazionale di promozione dei servizi di conciliazione delle Camere di commercio che si terrà dall'8 al 14 ottobre 2012.

11. Le Parti concordano l'istituzione di un tavolo permanente di confronto sulle tematiche della mediazione relative al settore impresa e di verificare l'andamento della procedura, anche al fine di coordinarla con eventuali iniziative legislative in materia di composizione stragiudiziale delle controversie.

12. Con atti separati verranno valutate, di volta in volta, le eventuali necessità di finanziamento delle attività congiunte per l'attuazione del presente Protocollo.

Roma, li **19 SET. 2012**



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

riunite in **R.E TE. IMPRESE ITALIA**  **IMPRESE ITALIA**



[Handwritten signature]

"InfoCamere"

[Handwritten signature]

Proposta di programma operativo

In considerazione delle varie realtà operative, potenzialmente diverse per le varie Associazioni e in funzione anche delle varie specificità locali, viene formulata una proposta che prevede tre possibili scenari operativi che potranno essere adottati, singolarmente o in combinazione tra loro, dalla specifica Associazione a livello centrale o locale.

Scenario 1) Solo Promozione

Questo scenario prevede che la collaborazione si espliciti prevalentemente sul piano della promozione e della diffusione informativa.

Si ipotizza una collaborazione e una presenza di InfoCamere, di Unioncamere e delle Camere di commercio interessate nell'ambito di eventi già organizzati dalla singola Associazione locale o centrale, non escludendo l'organizzazione di ulteriori interventi su iniziativa congiunta di InfoCamere, di Unioncamere, delle Camere di commercio e delle Associazioni. (inserire nel protocollo) (v. punto 9 del protocollo).

Scenario 2) Orientamento

Si prevede l'impegno per organizzare e gestire presso le Associazioni locali un servizio di consulenza, supporto e orientamento all'utenza interessata ad avviare un procedimento di mediazione.

Risulta importante, da questo punto di vista, condividere preventivamente la progettazione e l'organizzazione a livello centrale delle caratteristiche del servizio erogato e la definizione/organizzazione della formazione per il personale incaricato.

L'obiettivo a cui tendere è che le "risposte" a livello locale siano coerenti e omogenee tra loro, indipendentemente dal luogo di fornitura del servizio e aiutino ad affermare un "BRAND" di servizio riconoscibile e affidabile per Rete Imprese Italia e il Sistema camerale.

Scenario 3) Orientamento e Operatività

Tale scenario è quello più avanzato e prevede che la singola Associazione locale, salvaguardando eventuali specifici accordi territoriali di collaborazione ed integrazione tra sistema associativo ed organismi di mediazione, nel rispetto delle disposizioni del d.m. 180/2010 e s.m.i. di attuazione della disciplina della mediazione civile e commerciale possa utilizzare/utilizzi direttamente il software ConciliaCamera per:

1. Supportare l'utenza nella presentazione online delle domande all'organismo camerale di riferimento
2. Attrezzare e gestire apposite sale per gli incontri di mediazione che potranno avvenire, opzionalmente, sia in modalità tradizionale che in modalità telematica (webconference)

I due servizi potranno essere attivati anche singolarmente. InfoCamere e Unioncamere erogheranno la necessaria formazione ai funzionari di Rete Imprese Italia e/o dell'Associazione incaricati a supportare il territorio che gestirà l'utenza.

A seguire una griglia di descrizione dei contenuti di dettaglio dei tre "scenari" sopra descritti.

Attività		Scenario Promozione	Scenario Orientamento	Scenario Operativo
1	Partecipazione congiunta ad eventi di promozione e divulgazione organizzati dalle Associazioni, sia a livello centrale che locale	X	X	X
2	Eventuale organizzazione congiunta di nuovi eventi di comunicazione	X	X	X
3	Utilizzo e distribuzione di materiale promozionale predisposto da InfoCamere e da Unioncamere, eventualmente personalizzato	X	X	X
4	Promozione e diffusione dell'adozione di clausole contrattuali che prevedano, in caso di controversie, il ricorso alla mediazione delle Camere di commercio		X	X
5	Consulenza sull'accesso e l'utilizzo dello strumento della mediazione da parte delle associazioni verso i propri associati		X	X
6	Messa a disposizione di sale per la gestione degli incontri di mediazione in modalità tradizionale (nel rispetto delle disposizioni del decreto ministeriale n. 180 del 2010 e s.m.i di attuazione della disciplina della mediazione civile e commerciale)			X
7	Utilizzo diretto del sistema ConciliaCamera per l'istruzione e l'invio delle domande di mediazione alle Camere di commercio di riferimento			X
8	Utilizzo diretto del sistema ConciliaCamera per supportare gli utenti nello svolgimento di incontri di mediazione a distanza mettendo a disposizione adeguate postazioni di lavoro (PC con cuffie e/o casse acustiche, microfono e webcam, oltre ad una connessione Web in banda larga)			X