

## CONTROVERSIE COME RISOLVERLE?

Il peso dei costi e dei tempi che l'imprenditore deve sopportare per risolvere le liti che nascono negli scambi commerciali e nella gestione, anche interna, dell'azienda, è diventato ormai insopportabile.

Occorre individuare una nuova strategia per affrontare anche questo aspetto della gestione della propria azienda puntando su percorsi innovativi, veloci, agili e soprattutto che abbaino dei costi compatibili con le politiche aziendali di contenimento di alcune voci del proprio bilancio.

Da alcuni anni la locale Camera di Commercio mette a disposizione dell'imprenditore e del consumatore due nuovi servizi utili per la risoluzione delle controversie, la **conciliazione** e **l'arbitrato**.

**La conciliazione** è uno strumento di risoluzione delle controversie che si caratterizza per la rapidità (circa 30-40 giorni), la riservatezza ma soprattutto per l'economicità.

I costi sono veramente bassi, ma la Camera di Commercio, nell'intento di diffondere ancora di più questo istituto, attualmente eroga il servizio in modo totalmente gratuito.

La procedura consiste in un incontro delle parti davanti ad un conciliatore che oltre ad essere un professionista (avvocato, commercialista, ingegnere, notaio, ecc...) esperto della materia del contendere, ha frequentato corsi di formazione sulle tecniche di conciliazione.

In sintesi le parti, sotto la guida del conciliatore, negoziano in maniera cooperativa al fine di raggiungere un accordo che ponga fine alla lite, senza la ricerca di un torto o di una ragione, ma semplicemente individuando una possibile soluzione del contrasto e soprattutto come superarlo.

E' di facile ed immediata percezione come ciò produca importanti conseguenze anche per i futuri rapporti tra le parti, rapporti che non vengono deteriorati e che possono addirittura svilupparsi e ampliarsi.

Per alcune tipologie di aziende poi questo è una strategia di marketing, basti pensare al settore del turismo, e alla generalizzata necessità di "fidelizzare" i propri clienti.

L'accordo che viene raggiunto equivale ad un contratto sottoscritto tra le parti e in alcuni casi, previsti dalla legge, ha addirittura valore di titolo esecutivo.

**L'arbitrato**, è sempre una procedura di risoluzione delle controversie, rapida ed economica, ma rispetto alla conciliazione, non prescinde da chi ha torto e da chi ha ragione.

Il collegio arbitrale o l'arbitro unico decidono, e la loro decisione si manifesta nel "Lodo" che è in sostanza l'equivalente della sentenza che si ottiene nei Tribunali, ed in caso di arbitrato c.d. rituale ha valore di titolo esecutivo.

Affinché l'imprenditore possa usufruire in modo per così dire "automatico" di questi servizi è necessario inserire nei contratti, nelle conferme d'ordine, nella modulistica generalmente utilizzata dalle imprese per regolare i rapporti commerciali, le c.d. "clausole di conciliazione", per il ricorso alla conciliazione, e le "clausole compromissorie", per investire gli arbitri della decisione della controversia.

Diversamente il ricorso alle procedure è ancora possibile, ma le probabilità che la parte con cui è sorta la lite aderisca alla richiesta dell'altra di ricorrere al conciliatore o all'arbitrato invece che al giudice, diminuiscono.

Le clausole sono redatte in base alle esigenze delle parti e soprattutto alle specifiche situazioni soggettive.

Di seguito si riportano alcune clausole tipo, precisando che gli uffici della Camera Arbitrale e di Conciliazione sono comunque sempre disponibili per una consulenza gratuita.

*ESEMPIO DI CALUSOLA DA INSERIRE NEI CONTRATTI E ATTI DI VARIO GENERE PER PERMETTERE IL RICORSO **AUTOMATICO** ALLA CONCILIAZIONE E IN CASO DI ESITO NEGATIVO IL RICORSO ALLA PROCEDURA ARBITRALE .*

*Qualsiasi controversia concernente il presente contratto o collegata allo stesso - comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, esecuzione e risoluzione - sarà sottoposta a conciliazione secondo la procedura prevista dallo Statuto - Regolamento della Camera Arbitrale e di conciliazione di Grosseto. La conciliazione verrà condotta da un conciliatore indipendente nominato conformemente al suddetto Statuto – Regolamento. Le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale o arbitrale, e ciò indipendentemente dal valore della controversia.*

*Nel caso in cui la conciliazione abbia esito negativo, la controversia sarà definita con la procedura di arbitrato rituale, secondo diritto e con arbitro unico, secondo quanto previsto dallo statuto-regolamento della Camera Arbitrale e di Conciliazione di Grosseto.*

*ESEMPIO DI CALUSOLA DA INSERIRE NEI CONTRATTI E ATTI DI VARIO GENERE PER PERMETTERE IL RICORSO **AUTOMATICO ALLA SOLA** PROCEDURA DI CONCILIAZIONE.*

*Qualsiasi controversia concernente il presente contratto o collegata allo stesso - comprese quelle relative alla sua interpretazione, validità, esecuzione e risoluzione - sarà sottoposta a conciliazione secondo la procedura prevista dallo Statuto - Regolamento della Camera Arbitrale e di conciliazione di Grosseto. La conciliazione verrà condotta da un conciliatore indipendente nominato conformemente al suddetto Statuto – Regolamento. Le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione prima di iniziare qualsiasi procedimento giudiziale o arbitrale, e ciò indipendentemente dal valore della controversia.*

Dicembre 2006

Dr. Alberto Zaccherotti  
Segretario della Camera Arbitrale e di Conciliazione  
presso la Camera di Commercio di Grosseto

## **CURRICULUM VITAE**

### **NOMINATIVO E DATI ANAGRAFICI**

Alberto Zaccherotti nato a Grosseto il 19.12.1953.

Residente in Grosseto, via Cipro, 125

Tel. abitazione 0564/452937

Tel. ufficio 0564/414982 – fax 0564/418064

Cell. 347/9704299

### **TITOLO DI STUDIO ED ALTRE ESPERIENZE FORMATIVE SIGNIFICATIVE**

In possesso di diploma di laurea in giurisprudenza con conseguimento della certificazione di avvenuta pratica legale.

1982 Diploma di GESTORE e FORMATORE rilasciato dall'ASEFOPER Association Européenne pour la Formation Permanente di Ginevra.

1985 Attestati di partecipazione a numerosi seminari sugli incentivi europei allo sviluppo dell'imprenditorialità giovanile e sul commercio estero.

1993/2000

Partecipazione e organizzazione di numerosi seminari e corsi sull'arbitrato e la conciliazione

organizzati da Unioncamere e dall'ISDADI-Istituto per lo studio e la diffusione dell'arbitrato e del diritto commerciale internazionale-Milano.

1995 Partecipazione al Corso per gli operatori negli Uffici Relazioni con il pubblico (U.R.P.) tenuto dalla Scuola Superiore di Amministrazione Pubblica-Roma.

1995 Partecipazione al corso sulla "Carta dei Servizi".

1999/2000/2001

Partecipazione, anche come docente a seminari sul controllo delle clausole abusive e la predisposizione di contratti – tipo – organizzati dall'Istituto Tagliacarne – Roma.

2002 Partecipazione al corso sulla normativa sulla privacy, organizzato dall'Istituto Tagliacarne-Roma.

Partecipazione al corso di formazione per arbitri(ADR), organizzato da Unioncamere Toscana-Firenze.

2003-2004

Partecipazione al corso avanzato per conciliatori organizzato da Unioncamere Toscana.

Partecipazione al seminario "Gestione della conflittualità-Strumenti e metodi della mediazione e della conciliazione", organizzato da AIGI – Associazione Italiana Giuristi d'impresa-Roma.

Partecipazione al corso di formazione "Metodologia per la definizione degli indicatori di performance", organizzato dall'Università degli studi di Siena in collaborazione con Unioncamere Toscana-Firenze.

2005 – 2006

Docente al Master in ADR " Procedure stragiudiziali di risoluzione delle controversie " realizzato dall'Università degli Studi di Siena.

### **ESPERIENZE LAVORATIVE**

1977 Assunto con contratto a tempo indeterminato presso la Camera di Commercio di Grosseto.

1978 Assegnato all'Ufficio Brevetti e Marchi – licenze.

- 1979 Nomina a segretario della Commissione per la tenuta del Ruolo Agenti e Rappresentanti di Commercio.  
Nomina a componente e segretario della Commissione prov.le Albo Agenti di Assicurazione.
- 1980 Delega a rappresentare in giudizio l'UPICA (Uff. Prov. Ministero dell'Industria).  
Designato ispettore per i controlli ai fini dell'applicazione della legge 883/74 sull'etichettatura dei prodotti tessili D. Lgs. 313/91 sui giocattoli, ecc...
- 1981e 1991 Nomina a Ispettore di Censimento.
- 1982 Nomina a responsabile per l'organizzazione dei corsi per Imprenditori.
- 1983 Nomina a segretario della Commissione provinciale per la compilazione del listino settimanale e mensile prezzi.
- 1984 Nomina a Segretario della Camera Arbitrale e di Conciliazione.
- 1988 Nomina a responsabile dell'Ufficio REC, nonché nomina a segretario della Commissione provinciale per la tenuta del REC e della Commissione d'esami REC.
- 1989 Nomina, con decreto del Prefetto, a componente della Commissione tecnica per l'accertamento dei requisiti degli stabilimenti di produzione dei mangimi.  
Nomina quale responsabile del servizio Nuove Imprese.
- dal 1990 Docente per corsi di formazione organizzati dall'Amministrazione Provinciale di Grosseto e dalle Associazioni di categoria.  
Docente per corsi di formazione per imprenditori presso Assefor – Firenze.  
Docente per corsi di formazione per dipendenti camerali presso Unioncamere e Istituto Tagliacarne relativi alla Regolazione del Mercato.  
Collaboratore alla rivista "Informatore Economico".
- 1994 Nomina a segretario della Commissione Prov.le Revisione Usi.  
Nomina a coordinatore del gruppo di gestione di uno sportello per la ricezione delle domande di ammissione alla legge 44/86 ( Imprenditoria giovanile).
- 1995 Nomina quale componente della Commissione per il rilascio dei patentini per le rivendite di generi di monopolio.  
Nomina a segretario delle Commissioni ruolo Mediatori – Esami Mediatori – Periti ed Esperti - Pesatori e Stimatori Pubblici.
- dal 1996 - nominato quale componente nelle Commissioni P.E. di Follonica, Orbetello e Grosseto.  
Nomina della Regione Toscana quale componente della Commissione in materia di commercio su aree pubbliche.  
Nomina dell'Amministrazione Provinciale quale componente della Commissione d'esami corso REC.
- 1998 Nomina a responsabile delle attività finalizzate alla tutela del consumatore.  
Nomina a responsabile-coordinatore dell'U.R.M. (Unità di Regolazione del Mercato).
- 2000 Nomina quale Presidente della Commissione Scarti d'Archivio.  
Nominato rappresentante per la CCIAA nel progetto "Centro di eccellenza del Cavallo da sella Italiano" e nel progetto "Successione d'Impresa".
- 2001 Nomina quale segretario della Commissione consiliare per la predisposizione di un regolamento di funzionamento del Consiglio della Camera di Commercio.
- 2002 Nomina a Capo servizio del "Servizio Regolazione del Mercato" della CCIAA di Grosseto.
- 2000/ Nomina a segretario delle commissioni d'esame per gli aspiranti all'iscrizione nel ruolo degli agenti di affari in mediazione.
- 2005 Incaricato dall'azienda COAP della docenza ai corsi di formazione per aspiranti agenti di affari in mediazione.
- 2005 Incarico di docenza presso l'Università degli studi di Siena nell'ambito del Master in risoluzione stragiudiziali di soluzione delle controversie.

### **CONOSCENZA LINGUE E INFORMATICA**

- Conoscenza della lingua Inglese e Francese.
- Conoscenza di programmi operativi (DOS e WINDOWS) e applicativi (WORD-WORKS-EXEL-POWER POINT).Principali programmi INFOCAMERE: INTERNET EXPLORER 5-OUTLOOK EXPRESS. Conoscenza generale dei componenti hardware di una postazione di lavoro.