

Storie di ordinaria conciliazione

Pubblicato: Venerdì 20 Ottobre 2006

Si avvicina la fine della settimana della Conciliazione, la settimana nazionale tutta dedicata a questa forma di risolvere le controversie. E dati i bilanci positivi che il servizio della Camera di commercio di Varese ha riscosso nello scorso anno, abbiamo provato a curiosare tra i casi che si è trovato ad affrontare.

Il caso "principe", quello classico e anche il più frequente, visto che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione, è quello delle controversie legate alle **telecomunicazioni**. Una famiglia contesta il traffico telefonico che le è stato messo in carico dal gestore, ad esempio la Telecom: dopo aver contattato gli operatori del 187 o del 191 senza risolvere il problema, paga la bolletta tranne la parte di traffico contestata, avvertendo tutti i riferimenti del caso. Decide poi di rivolgersi al servizio di conciliazione della Camera di commercio, che richiede alla Telecom di aderire o meno, con risposta entro 15 giorni...e si fissa l'incontro con il conciliatore, scelto in una lista di professionisti, fino ad arrivare ad una soluzione di vantaggio per le due parti. In tutti i tipi di caso **lo schema è, riassumendo: richiesta del servizio di conciliazione, contatto con la controparte, incontro e compromesso finale.**

Anche nei casi legati al **turismo** il tentativo di conciliazione è obbligatorio prima di passare a vie legali: capita che un'agenzia pubblicizzi una vacanza ma che poi il malcapitato viaggiatore si trovi di fronte a una realtà ben diversa da quella delle brochure; in questi casi il compromesso di solito sta in pacchetti turistici gratuiti o scontati.

Esempi particolari sono le **problematiche societarie** e le **subforniture**: fino ad oggi non si sono avuti molti casi di conciliazione di questo genere, perché la legislazione non era ancora definita, ma le linee di tendenza dicono che si tratta di un settore che crescerà sempre di più. Tipico è il caso dei soci in lotta perché l'uno vuole liquidare la parte dell'altro. Infine, le **controversie condominiali**: apparentemente le più gustose, spesso si risolvono semplicemente in liti tra i condomini e società di manutenzione esterne.

Ma quali sono, in conclusione, i vantaggi che la conciliazione – un sistema di risolvere le controversie alternativo al giudizio e all'arbitrato, entrambi più formali e "seri" – offre a chi la sceglie? Innanzitutto i **costi di procedura ridotti** (fino al 31 dicembre di quest'anno, gratuiti), i tempi brevi di risoluzione (in media, a Varese sono 45 giorni) e la riservatezza; si è poi di un sistema che permette di trovare soluzioni molto più creative di un giudizio formale, che di solito porta a risarcimenti economici. In questo caso il valore può essere restituito in beni e servizi, e in più quasi sempre le parti continuano i loro rapporti di scambio.

Un'ultima curiosità: **Varese è tra le città con il più elevato valore medio delle conciliazioni**, con circa 18 mila euro di media per le controversie tra imprese e quasi 21 mila per quelle tra imprese e consumatori. Cifre non proprio "provinciali", se si pensa che a Milano la media si aggira sui 5 mila euro.

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it