



RAPPORTO SULLA DIFFUSIONE DELLA GIUSTIZIA ALTERNATIVA IN ITALIA

- OTTAVA EDIZIONE -

ESTRATTO DELLA RICERCA CONDOTTA DA ISDACI

Milano, 1 ottobre 2015

I RISULTATI DELLA RICERCA ISDACI

Gli esiti dell'indagine si riferiscono all'anno **2014** ed evidenziano 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 2014 risultano **1.139** (in crescita dello 0,2% rispetto al 2013), suddivisi come segue:

- **MEDIAZIONE – 911 Organismi di mediazione** iscritti nell'apposito registro, tra cui:
 - **613** enti di natura **privata**
 - **204** espressione di **Ordini professionali**
 - **87** espressione del **Sistema camerale**
 - **7** espressione di altri enti di natura **pubblica**.

- **CONCILIAZIONE – 9 Camere di Conciliazione** (contro gli 11 del 2013), non iscritte nel Registro degli enti di mediazione, che tuttavia offrono un servizio di risoluzione alternativa delle controversie, secondo differenti discipline. Tra queste:
 - **2** sono espressione del **Sistema camerale**
 - **1** è espressione degli **Ordini professionali**
 - **2** sono espressione di altri enti di natura **pubblica**
 - **4** sono espressione di enti di natura **privata**

- **ARBITRATO – 159 camere arbitrali attive**, di cui:
 - **78** Camere Arbitrali (contro le 84 del 2013, -7%) espressione di **88 Camere di Commercio** (alcune associate a livello regionale o interregionale, altre in convenzione), con un totale di 10.609 arbitri iscritti negli elenchi delle Camere di Commercio;
 - **81** Camere Arbitrali **esterne al Sistema camerale** (+44,6%, rispetto alle 56 del 2013), tra le quali **30** espressione degli **Ordini Professionali** e **20 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** (contro i 4 dell'anno 2013), 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 1. Riepilogo dei centri attivi che offrono un servizio ADR

CENTRI ATTIVI CHE HANNO OFFERTO SERVIZI ADR			TOTALE
MEDIAZIONE			911
PUBBLICI	INTERNI AL CIRCUITO CAMERALE	87	
	INTERNI AGLI ORDINI PROFESSIONALI	204	
	ALTRO	7	
PRIVATI		613	
CONCILIAZIONE			9
PUBBLICI	INTERNI AL CIRCUITO CAMERALE	2	
	INTERNI AGLI ORDINI PROFESSIONALI	1	
	ALTRO	2	
PRIVATI		4	
ARBITRATO			159
	INTERNI AL CIRCUITO CAMERALE	78	
	INTERNI AGLI ORDINI PROFESSIONALI	30	
	DI CARATTERE SETTORIALE O MERCEOLOGICO	20	
	ALTRO	31	
NEGOZIAZIONE PARITETICA			34
	DI NATURA PRIVATA	32	
	DI NATURA PUBBLICA	2	
CORECOM			21
RIASSEGNAZIONE NOMI A DOMINIO			5
	DI NATURA PRIVATA	4	
	DI NATURA PUBBLICA	1	
			1139

NUMERO E TIPOLOGIA DELLE PROCEDURE

Nel 2014 le domande di ADR sono state complessivamente **267.006¹**, più del doppio (+101,4%) rispetto alle 132.577 del 2013.

Il trend delle domande di ADR si dimostra complessivamente confermato, fatto salvo per quanto riguarda le **domande di mediazione**, che risultano in **crescita esponenziale** rispetto al 2013 (di circa +331,7 %), grazie alla reintroduzione della previsione della domanda di mediazione stessa come condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

In particolare, le domande di **conciliazione** presso i **Corecom** risultano in aumento del 20,8%, le domande di **arbitrato** risultano in diminuzione dell'8,2% e le domande di **riassegnazione** dei nomi a dominio risultano in diminuzione del 22%.

MEDIAZIONE AMMINISTRATA

Nel 2014 il **numero di domande** di mediazione registrate è risultato pari a **179.587**, oltre il doppio rispetto alle domande registrate nel 2013, anno in cui non vigeva l'obbligatorietà del tentativo di mediazione quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale, a causa della Sentenza n. 272/2012 della Corte Costituzionale.

In relazione alla **modalità di avvio della domanda**, la mediazione **obbligatoria** (e quindi ai sensi dell'art. 5, comma 1 bis, D.Lgs. n. 28/2010) rappresenta l'**83,8%** del numero complessivo di mediazioni (nel 2013 costituiva il 57,5%), mentre la mediazione **volontaria** il **10%** (il 41,9% nel 2013), la mediazione **disposta dal giudice**, il **5,6%** (rispetto al 2% del 2013) e la mediazione attivata in forza di **clausola contrattuale**, lo **0,6%** (contro l'1,5% del 2013).

Per quanto riguarda la **collocazione geografica**, il **45%** delle domande si concentra al **Nord**, il **20%** al **Centro**, il **25%** al **Sud** e il **10%** nelle **isole**.

La materia che riguarda il maggior numero di mediazioni risulta quella dei **contratti bancari** con il **25,1%** del totale complessivo, seguita dai **diritti reali** con il **13,1%**. La **locazione** riguarda l'**11,6%** delle domande, il **condominio** il **10,7%**, il **risarcimento del danno da responsabilità medica** il **6,7%**, i **contratti assicurativi** il **6%**, le **divisioni dei beni** il **4,7%**, le **successioni ereditarie** il **4%**, i **contratti finanziari** il **2,9%** e il **comodato** l'**1,3%**. Infine, l'**11,9%** delle domande risulta di "altra natura" (che, presumibilmente, riguardano prevalentemente la mediazione volontaria e la mediazione avviata in forza di clausola contrattuale).

Il **valore medio** delle mediazioni è di **€ 110.556** (contro i 156.464 euro dell'anno precedente).

¹ Il dato non comprende le domande relative alla negoziazione paritetica, la cui relazione annuale non risultava ancora pubblicata al momento della chiusura della presente ricerca. Non è ricompreso, altresì, il numero di 115.423 domande gestite da un Organismo di Mediazione considerato "outlier statistic" dal Ministero della Giustizia.

La **durata media** di una procedura è pari a **63 giorni** (-33% rispetto ai 94 giorni del 2011-2012), qualora l'aderente sia comparso e non sia stato raggiunto un accordo, mentre nel caso in cui l'accordo sia stato raggiunto, la durata media risulta di 83 giorni. Il dato cambia se si considerano le mediazioni gestite unicamente dagli organismi espressione del **Sistema camerale**, che hanno una durata media pari a **42 giorni**.

Nel 63% dei casi chi propone la domanda di mediazione, partecipa all'incontro facendosi **assistere da un avvocato** mentre gli aderenti si fanno assistere nel 73% delle procedure.

Risulta **in crescita**, rispetto al 2013, la percentuale di **adesione della parte chiamata** in mediazione (40,5% contro il 32,4%) e, contestualmente, è diminuita la percentuale di mancate adesioni (56,7% contro il 57,3%).

Quando la parte chiamata alla mediazione compare, l'**accordo viene raggiunto solo nel 24,4%** dei casi (in calo rispetto al 42,4% dell'anno precedente). Il **tasso di accordi raggiunge il 47%** quando le parti non si fermano al solo primo incontro, in particolare, il 67% nelle mediazioni volontarie, il 45% in quelle obbligatorie e il 33% nelle mediazioni demandate dal giudice.

ALTRE TIPOLOGIE DI MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE AMMINISTRATA

Esistono altre tipologie di realtà che svolgono attività ADR in particolari settori, così come di seguito schematizzato:

- **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 2014 sono stati gestiti 11.237 ricorsi.

In relazione alle materie, il 32,9% ha riguardato la cessione del quinto, il 15% bancomat e carte di debito, il 12,2% carte di credito, conto corrente il 9,6%, mutui nel 7,6%, depositi a risparmio nel 3,8% e altre materie nel 18,9% dei casi.

L'esito delle procedure comprende 494 irricevibili (pari al 4,4%), 274 estinti (pari al 2,4%), 8.563 decisi (pari al 76,2%);

- 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 2014 ha registrato 949 ricorsi e 939 ricorsi definiti, di cui 761 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%), 9 ricorsi archiviati per inattività dei ricorrenti (pari all'1%), 165 ricorsi decisi (pari al 18%), 96 in senso favorevole al cliente (pari al 58%) e 69 in senso favorevole alla banca o all'intermediario (pari al 42%);
- 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 2014 sono state gestite **121 domande di conciliazione** nel 2014, di cui il 2,4% inammissibili per difetto di competenza o per carenza di documentazione, il 6,6% ancora da perfezionare al termine dell'anno e il 91% effettivamente avviate. Tra queste, il 47% dei procedimenti gestiti, con adesione dell'intermediario che nel 32,7% si sono concluse con accordo, nel 50% con mancato accordo e il 17,3% sono ancora pendenti.

Le materie delle istanze riguardano: 42% investimenti; 15% strumenti derivati; 14% azioni; 13% altri prodotti; 9% fondi comuni di investimento; 6% 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 2014 le **domande gestite** sono state **1.429**. il contenzioso riguarda nel 69% dei casi la **fatturazione**, nel 10% **contratti**, nel 7% **danni**, nel 4% **attivazione/allaccio**, nell'1% il **mercato** e nello 0,1% la **qualità**.

Nel 64% dei casi in cui le parti hanno indicato il **valore**, questo ammontava a circa € 2.000.

La **durata media** è di 63 giorni. Il 22% dei casi è risultato inammissibile mentre il **78 % delle domande** è stato **ammesso alla procedura**.

ARBITRATO AMMINISTRATO

Nell'anno 2014 sono state registrate **713 domande di arbitrato amministrato** (a fronte delle 777 del 2013).

617 domande (contro le 663 del 2013) sono state ricevute dalle Camere Arbitrali delle Camere di Commercio, mentre 96 domande (contro le 114 del 2013) dalle Camere Arbitrali esterne al Sistema Camerale.

Le Camere di Commercio, pertanto, hanno ricevuto l'**86,5%** delle domande di arbitrato rilevate complessivamente nell'anno 2014 (in particolare, la Camera Arbitrale di Milano è l'istituzione arbitrale italiana che, in assoluto, ha gestito più procedure nel 2014, come anche nel 2013).

Il 97% degli arbitrati è **nazionale** e gli arbitrati internazionali vengono gestiti esclusivamente dalle Camere di Commercio.

Il 27% degli arbitrati è in **materia societaria**, il 19% in materia di **appalti**, il 17%, **commercio**, l'8% **immobiliare**, il 3% **finanziario**, il 2% la **proprietà industriale** e le **assicurazioni** e il 13% in **altre materie**.

Il **valore medio** delle procedure arbitrali è di **€ 177.060**, in calo del 35,7% rispetto al 2013 (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 € 3.665.441; quelle ricevute dalla Camera Arbitrale di Milano, pari a € 2.377.089, e dall'Associazione Italiana dell'Arbitrato, € 1.933.436).

Nel 2014 la **durata media** delle procedure di arbitrato amministrato è risultata di **197 giorni**, in diminuzione rispetto ai 295 giorni del 2013.

Nel **51%** delle procedure si arriva al **lodo arbitrale**, nel **29%** di casi si arriva ad una **transazione**, mentre il **10%** è costituito da **rinunce**.

LA RIASSEGNAZIONE DEI NOMI A DOMINIO

Il **numero di procedimenti** gestiti nel 2014 nell'ambito dell'attività di riassegnazione dei nomi a dominio è pari a **36** procedure, contro le 46 del 2013.

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 **40 giorni** in diminuzione rispetto al 2013, anno in cui risultava di 51 giorni.

Per quanto riguarda gli **esiti**, nel 72% dei casi il ricorso risulta **accolto**, mentre solo nell'8% 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 sia di quanto pubblicato nella Relazione AGCOM 2015, sia di quanto rilevato attraverso i questionari compilati dai Corecom, appositamente predisposti da ISDACI.

Nel 2014 i Corecom hanno gestito **86.670 procedure ADR** (in aumento del 20,8% rispetto al 2013).

Il **valore medio** delle conciliazioni gestite dai Corecom è sempre contenuto: **€ 610**, contro i 612 del 2013.

La **durata media** è di **58** giorni, contro i 66 giorni registrati nel 2013.

Nel 2014 sono stati raggiunti **52.314 accordi** (contro i 44.519 del 2013).

La **percentuale complessiva di accordi** risulta del **79%**, secondo quanto riportato dalla Relazione AGCOM 2015, mentre dell'**81%** secondo quanto emerso dai questionari.