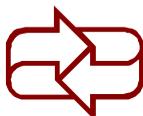


# **QUADERNI DI RICERCA ADR**

**Centro Studi e Documentazione ADR  
Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale di Milano**

**1**

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



**CAMERA ARBITRALE NAZIONALE  
E INTERNAZIONALE DI MILANO**

**QUADERNI DI RICERCA ADR**  
**Centro Studi e Documentazione ADR**  
**Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale di Milano**

**1**

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

a cura di Vincenza Bonsignore

PREMESSA .....	6
INTRODUZIONE .....	8
1. Gli obiettivi della ricerca .....	8
2. Panorama dell'ADR in Italia .....	12
3. Arbitrato .....	24
3.1 Arbitrato amministrato .....	24
3.2 Arbitrato presso gli studi legali .....	30
4. La riassegnazione dei nomi a dominio .....	33
5. La conciliazione .....	35
5.1 La conciliazione amministrata .....	35
5.2 La conciliazione paritetica .....	39
5.3 La conciliazione presso i Corecom .....	42
5.4 Le associazioni di consumatori e la conciliazione .....	45
6. L'arbitrato e la conciliazione presso le Camere di Commercio .....	47
7. Conclusioni e prospettive .....	52
CAPITOLO I .....	54
1. Presentazione della ricerca: analisi del campione e dell'adesione .....	54
1.1 Analisi del campione e dell'adesione alla ricerca .....	58
1.1.1 Le Camere Arbitrali .....	58
1.1.2 I Centri di Conciliazione Commerciale .....	61
1.1.3 I Corecom .....	62
1.1.4 Le banche .....	63
1.1.5 Le assicurazioni .....	64
1.1.6 Le società telefoniche .....	64
1.1.7 Le agenzie turistiche .....	65
1.1.8 Le associazioni di consumatori nazionali .....	66
1.1.9 I Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio .....	66
1.1.10 Gli studi legali e l'arbitrato .....	67
1.1.11 Conclusioni .....	68
1.2 I questionari .....	70
1.3 L'adesione alla ricerca .....	71
CAPITOLO II .....	73
2. L'arbitrato in Italia .....	73
PARTE PRIMA .....	73
2.1 L'arbitrato amministrato .....	73
2.1.1 Introduzione .....	73
2.1.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti dalle Camere Arbitrali .....	74
2.1.3 La descrizione dei procedimenti .....	77
2.1.4 Natura, durata e valore dei procedimenti .....	85
2.1.5 Esito dei procedimenti .....	87
PARTE SECONDA .....	89
2.2 L'arbitrato presso gli studi legali .....	89
2.2.1 Introduzione .....	89

2.2.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti presso gli studi legali	90
2.2.3 La descrizione dei procedimenti gestiti presso gli studi legali	95
2.2.4 Natura, durata e valore dell'arbitrato presso gli studi legali	102
2.2.5 Esiti dei procedimenti gestiti presso gli studi legali	104
CAPITOLO III	106
3. La riassegnazione dei nomi a dominio in italia	106
3.1 Introduzione	106
3.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti dai Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio	107
3.3 La descrizione dei procedimenti di riassegnazione dei nomi a dominio	108
3.4 Natura, durata e valore dei procedimenti di riassegnazione dei nomi a dominio	112
3.5 L'esito dei procedimenti di riassegnazione dei nomi a dominio	114
CAPITOLO IV	116
4. La conciliazione in Italia	116
PARTE PRIMA	116
4.1 La conciliazione amministrata in Italia	116
4.1.1 Introduzione	116
4.1.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti dalle Camere di Conciliazione Amministrata	118
4.1.3 La descrizione dei procedimenti gestiti dalle Camere di Conciliazione Amministrata	120
4.1.4 Valore e durata delle controversie gestite dalle Camere di Conciliazione Amministrata	127
4.1.5 Esito dei procedimenti gestiti dalle Camere di Conciliazione Amministrata	129
PARTE SECONDA	131
4.2 La conciliazione paritetica in Italia	131
4.2.1 Introduzione	131
4.2.2 La descrizione dei procedimenti di conciliazione paritetica	132
4.2.3 Descrizione dei procedimenti di conciliazione paritetica	133
4.2.4 Valore e durata dei procedimenti di conciliazione paritetica	138
4.2.5 Esito dei procedimenti di conciliazione paritetica	139
PARTE TERZA	144
4.3 La conciliazione presso i Corecom in Italia	144
4.3.1 Introduzione	144
4.3.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti presso i Corecom	145
4.3.3 La descrizione dei procedimenti gestiti presso i Corecom	147
4.3.4 Valore e durata dei procedimenti gestiti presso i Corecom	153
4.3.5 Esito dei procedimenti gestiti presso i Corecom	154
PARTE QUARTA	158
4.4 Le associazioni di consumatori e la conciliazione	158
4.4.1 Introduzione	158

4.4.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti dalle associazioni di consumatori .....	159
4.4.3 La descrizione dei procedimenti gestiti dalle associazioni di consumatori .....	160
4.4.4 Valore e durata dei procedimenti gestiti dalle associazioni di consumatori .....	165
4.4.5 Esito dei procedimenti gestiti dalle associazioni di consumatori ..	166
CAPITOLO V .....	169
5. L'arbitrato e la conciliazione presso le Camere di Commercio italiane e la Camera Arbitrale di Milano in particolare.....	169
5.1 Introduzione .....	169
5.2 Le Camere di Commercio italiane.....	170
5.2.1 L'arbitrato amministrato dalle Camere di Commercio italiane.....	170
5.2.2 La conciliazione amministrata dalle Camere di Commercio italiane .....	174
5.3 La Camera Arbitrale di Milano .....	182
5.3.1 L'arbitrato amministrato dalla Camera Arbitrale di Milano .....	182
5.3.2 La conciliazione amministrata dalla Camera Arbitrale di Milano.	187
5.3.3 L'ODR presso la Camera Arbitrale di Milano.....	191
Bibliografia a cura del Centro Studi e Documentazione ADR della Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale di Milano .....	192

## **PREMESSA**

Consapevoli della complessità di un'indagine condotta in un ambito sinora poco esplorato e in costante evoluzione, quale il sistema italiano della giustizia alternativa, il corrente rapporto si propone di tratteggiare una prima mappatura dei centri di ADR attivi sul territorio e della loro offerta di strumenti alternativi di soluzione delle controversie, corredata da una ricostruzione delle linee di tendenza del fenomeno della composizione alternativa dei conflitti nel nostro Paese.

La ricerca che segue descrive la diffusione e le caratteristiche dei procedimenti di arbitrato, di conciliazione e di riassegnazione dei nomi a dominio, offerti da organismi esterni al circuito delle Camere di Commercio, l'attività delle quali è costantemente monitorata e resa nota dall'annuale rapporto sul sistema camerale realizzato e diffuso da Unioncamere Nazionale.

La metodologia adottata ha comportato, in assenza di altre opere conosciute dal medesimo contenuto, il censimento dei

centri che offrono strumenti di giustizia alternativa come oggetto principale della propria attività (Camere Arbitrali, di Conciliazione o di Riassegnazione dei nomi a dominio) o che sono altrimenti coinvolti in tali pratiche (imprese che hanno predisposto un servizio interno di conciliazione, studi legali e associazioni di consumatori). Successivamente, ai soggetti così individuati è stato somministrato un questionario (in due versioni: una relativa all'anno 2005 e una al 2006) che permettesse di ottenere un'immagine approfondita e dettagliata della loro attività.

Infine, si invita a leggere con particolare cautela i dati relativi agli studi legali, sui quali è stata condotta una circoscritta indagine qualitativa poiché, considerato l'elevato numero di avvocati operanti nel nostro Paese, contattarne un campione numericamente rappresentativo avrebbe comportato lo sviluppo di una ricerca autonoma sul punto. Tuttavia, vengono presentati anche tali esiti, in quanto le indicazioni che si possono trarre sono interessanti e meritano una riflessione, seppur iniziale e che attende di essere confermata o smentita da studi successivi.

## INTRODUZIONE

### 1. Gli obiettivi della ricerca

Nonostante gli apprezzamenti, quasi entusiastici, espressi da molti esperti della materia<sup>1</sup> in favore dei metodi di risoluzione delle controversie alternativi al giudizio ordinario (i c.d. ADR - *Alternative Dispute Resolution*)<sup>2</sup>, non risulta allo stato disponibile alcun censimento completo dei centri che nel nostro Paese offrono in concreto tali servizi, così come alcuna stima del numero e delle caratteristiche dei procedimenti da loro svolti.

Per colmare tale lacuna, nell'autunno del 2006, la Camera Arbitrale di Milano, azienda speciale della Camera di Commercio di Milano, che da anni si segnala per essere uno degli operatori più attenti in tema di ADR, non solo perché offre servizi di conciliazione e di arbitrato amministrato, ma anche

---

<sup>1</sup> Si rimanda alla bibliografia curata dal Centro Studi e Documentazione ADR della Camera Arbitrale di Milano allegata al termine del presente rapporto (all. 1).

<sup>2</sup> Per la normativa di riferimento si rimanda alla pagina web del Centro Studi e Documentazione ADR della Camera Arbitrale di Milano ([www.centrostudiadr.com](http://www.centrostudiadr.com)).

perché studia attentamente tali fenomeni allo scopo di incrementarne la diffusione, ha commissionato sotto il coordinamento del proprio Centro Studi una ricerca sulla diffusione in Italia dei metodi di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria (soprattutto la conciliazione, ma anche l'arbitrato e la rassegna dei nomi a dominio), il cui esito è contenuto nel presente rapporto.

Scopo della ricerca è verificare se e in quale misura, nel nostro Paese, gli operatori interessati facciano ricorso piuttosto che alla giustizia ordinaria all'arbitrato, alla conciliazione e alla rassegna dei nomi a dominio. In particolare, lo studio che si presenta intende approfondire se tali strumenti, che negli anni ottanta e novanta sono stati segnati da un certo *favor legislatoris*, abbiano contribuito a rispondere all'inevasa domanda di giustizia o se abbiano conseguito anche altri differenti obiettivi.

Si tratta ovviamente di un primo bilancio esplorativo, teso a verificare quali soggetti offrano servizi di giustizia alternativa e quale siano le peculiarità di tali strumenti, oltre all'incidenza rispetto a quelli ordinari di una causa civile.

Si deve, tuttavia, sottolineare che non si ha pretesa di totale esaustività della presente ricerca sia perché, a causa del loro rilevante numero e in assenza di un elenco o albo che li contempli tutti, permane la possibilità che alcuni operatori di ADR non siano stati considerati nella presente indagine, sia perché tra quelli individuati, e oggetto del presente studio, non tutti hanno risposto ai questionari somministrati o lo hanno fatto in modo utile.

Siffatte difficoltà in parte sono inevitabili trattandosi di un primo studio e in parte sono dovute al fatto che, per esempio, in materia di arbitrato, per realizzare una ricerca il più possibile completa, avrebbe dovuto, in ipotesi, essere interpellato un campione difficilmente definibile e rintracciabile di professionisti italiani in merito al loro coinvolgimento negli arbitrati *ad hoc*.

Si ringraziano, quindi, fin d'ora tutti i soggetti che hanno collaborato alla ricerca, scusandosi con quanti, invece, ne sono rimasti esclusi e si rimanda a successive eventuali edizioni del presente rapporto per le opportune correzioni e gli ulteriori inserimenti.

Per la realizzazione del presente rapporto sono stati contattati tutti i centri noti per fornire direttamente servizi di risoluzione

alternativa delle controversie: le Camere Arbitrali o di Conciliazione (pubbliche o private) o di Riassegnazione dei nomi a dominio; i Corecom per la conciliazione obbligatoria in materia di telecomunicazione; i servizi di conciliazione paritetica offerti dalle grandi imprese sulla base di protocolli stipulati con le associazioni di consumatori. Inoltre, per offrire un quadro il più possibile completo, sono stati interpellati anche altri operatori che potessero essere tra i fruitori dei servizi di ADR presenti nel Paese: gli studi legali coinvolti a vario titolo negli arbitrati *ad hoc* o amministrati; le associazioni di consumatori: le imprese di viaggio o di telefonia. A tutti i soggetti sono stati somministrati dei questionari, uno per l'anno 2005 e uno per il 2006, che hanno permesso di ottenere una fotografia molto dettagliata della loro attività.

Il presente rapporto intende offrire una descrizione il più possibile completa del panorama del mondo ADR che emerge dall'analisi dei dati raccolti tramite i questionari. In particolare: nel capitolo I si descriverà brevemente la metodologia, il campione e l'adesione alla ricerca; mentre i capitoli successivi saranno invece destinati all'approfondimento dei singoli istituti (nel capitolo II l'arbitrato amministrato e quello presso gli studi legali, nel capitolo III la riassegnazione dei nomi a dominio,

nel capitolo IV la conciliazione nelle sue differenti tipologie - amministrata, paritetica, presso i Corecom o con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori). In conclusione d'opera, nel capitolo V, verranno presentati i dati relativi all'attività di regolazione del mercato svolta dalle Camere di Commercio sul territorio nazionale e in particolare dalla Camera Arbitrale di Milano. Infatti, nonostante le Camere di Commercio non rientrino nell'oggetto della ricerca, diretta a esplorare l'attività di ADR svolta al di fuori delle stesse, tuttavia considerato il loro notevole impegno ultradecennale nel settore non potevano mancare in un testo diretto ad illustrare la diffusione dell'arbitrato, la conciliazione e la rassegna dei nomi a dominio in Italia.

## **2. Panorama dell'ADR in Italia**

Il numero di procedimenti globali di arbitrato, conciliazione e rassegna dei nomi a dominio, proveniente sia dal mondo delle Camere di Commercio sia da tutti gli altri operatori che non facciano capo a esse, appare rilevante e degno di attenzione, in quanto raggiunge la cifra di 34.603 domande e 48.686 procedimenti di giustizia alternativa nel settore civile/commerciale rilevati in Italia nel periodo 2005-2006.

Il dato è assai rilevante sia in termini assoluti, perché abbastanza consistente, sia in termini relativi, perché in soli due anni tutte le tipologie di servizi di ADR offerti (arbitrato amministrato o *ad hoc*, riassegnazione dei nomi a dominio o conciliazione, nelle sue differenti forme esaminate: amministrata, paritetica, presso i Corecom o con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori) sono risultate in crescita. Inoltre, durante lo svolgimento della ricerca si è avuta notizia dell'apertura di nuovi centri, segno della grande vitalità di tali istituti al momento attuale.

Il numero dei procedimenti stupisce ulteriormente se si tiene conto dell'ancora scarsa conoscenza di questi strumenti da parte dell'opinione pubblica, ben nota a tutti gli operatori del settore e che permane nonostante l'attività promozionale svolta dai vari centri che offrono tali strumenti e da un certo *favor* legislativo registrato negli ultimi anni.

Infine, il volume complessivo di procedure ADR appare ancor più significativo se si tiene conto del fatto che la maggior parte dei centri risultati attivi è collocata in poche città al di fuori della capitale (soprattutto Milano, ma anche Genova e

Bologna), non considerando, ovviamente, alcuni centri che hanno una competenza nazionale, come i Corecom, uffici pubblici situati in quasi tutti i capoluoghi regionali, e le Camere di Commercio, che sono enti pubblici territoriali collocati a livello provinciale.

Nella tabella che segue si intende dar conto di tutte le domande ricevute e dei procedimenti gestiti<sup>3</sup>, nell'arco temporale 2005-2006, secondo le differenti forme di giustizia alternativa approfondite nel corso della ricerca.

	<b>Domande 2005</b>	<b>Procedimenti 2005</b>	<b>Domande 2006</b>	<b>Procedimenti 2006</b>
<b>Arbitrato amministrato al di fuori delle CDC</b>	116	139	33	28
<b>Arbitrato gestito presso studi legali</b>	10	24	16	35
<b>Arbitrato amministrato dalle CDC<sup>4</sup></b>	404	404	421	421

---

<sup>3</sup> Nella tabella si distinguono domande da procedimenti, dal momento che non tutte le domande ADR pervenute sfociano in procedure realmente gestite.

<sup>4</sup> In materia di arbitrato presso le Camere di Commercio non sono disponibili i dati relativi al numero effettivo di procedimenti gestiti a fronte del numero di domande ricevute.

<b>Riassegnazione dei nomi a dominio</b>	30	30	42	42
<b>Conciliazione amministrata al di fuori delle CDC</b>	53	42	73	57
<b>Conciliazione paritetica</b>	205	18.758	470	8.277
<b>Conciliazioni presso i Corecom</b>	5.173	4.133	11.348	9.040
<b>Conciliazioni gestite dalle associazioni di consumatori</b>	367	794	302	856
<b>Conciliazioni amministrare dalle CDC</b>	6.304	2.391	9.236	3.215
<b>TOTALE</b>	<b>12.662</b>	<b>26.715</b>	<b>21.941</b>	<b>21.971</b>

Dalla tabella che precede colpisce immediatamente il fatto che la conciliazione rappresenti il 98% di tutti i procedimenti rilevati, anche se occorre ricordare che i dati riguardano l'intera attività delle Camere di Commercio, il 40% delle Camere Arbitrali risultate attive al di fuori del circuito camerale e un numero estremamente esiguo di studi legali dell'area milanese. Dallo svolgimento del presente studio si può ipotizzare, infatti, una buona diffusione in Italia dell'**arbitrato ad hoc**, dal momento che i pur pochi studi legali interpellati gestiscono in media un numero di procedimenti pari, se non addirittura

superiore, a quello gestito in media dalle **Camere Arbitrali** (tolta ovviamente la Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici, che aveva una competenza legislativamente determinata<sup>5</sup>, e qualche Camera Arbitrale delle Camere di Commercio, quale la Camera Arbitrale di Milano, che gestiscono un elevato numero di procedure).

Inoltre, dalle indicazioni che emergono, le Camere Arbitrali sembrano gestire procedimenti arbitrali di tipo diverso rispetto a quelli nei quali sono coinvolti gli studi legali. Le prime amministrano, infatti, procedimenti di carattere nazionale, di valore economico più basso e relativi a società di persone, mentre i secondi si occupano anche di arbitrati internazionali, promossi nella maggior parte dei casi da società di capitali e di valore economico medio sei volte superiore. Tuttavia, il ruolo di controllo e garanzia del procedimento svolto da parte delle Camere Arbitrali risulta dalla durata nettamente inferiore del procedimento, che si attesta tra uno e due terzi in meno di quella dichiarata dagli studi legali, e da un numero maggiore di lodi pronunciati rispetto alle transazioni, nonché da una

---

<sup>5</sup> La competenza della Camera Arbitrale dei Lavori pubblici derivava dagli artt. 241, 242 e 243 del Decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 – Codice dei contratti pubblici, ma l'arbitrato per le pubbliche amministrazioni è stato soppresso dalla legge Finanziaria 2008, art. 86.

minima impugnazione dei lodi secondo quanto emerso da studi precedenti<sup>6</sup>.

Osservando con attenzione i dati, appare subito evidente che i procedimenti che nascono dalla spontanea adesione delle parti a un regolamento in base al quale si offre un servizio di giustizia alternativa a pagamento, sia esso di arbitrato o di conciliazione amministrata, risultano del tutto marginali rispetto all'insieme di tutti i procedimenti rilevati (salvo l'ipotesi delle Camere di Commercio, la cui competenza però è stabilita dalla legge, talvolta anche in via obbligatoria, come nel caso della subfornitura).

Nel dettaglio, il maggior numero di procedimenti rilevati è dunque di **conciliazione**, per controversie di natura domestica, tra parti italiane e condotti in italiano, per liti sorte tra un'impresa e un consumatore, generalmente promosse da quest'ultimo e per materie che riguardano soprattutto la finanza, il credito, le telecomunicazioni, i servizi, le assicurazioni, la somministrazione, il commercio e gli appalti. Trattandosi per lo più di controversie promosse da un

---

<sup>6</sup> Bossi, Alessandro *L'impugnazione di lodo di fronte alla Corte d'Appello di Milano*, in *Impresa e Stato*, 2006, 75, pp. 54-61

consumatore, non stupisce il fatto che il **valore** delle procedure sia assai contenuto: tolti, infatti, gli arbitrati che presentano valori molto più elevati, ma che costituiscono solo una parte minima di tutti i procedimenti rilevati, il maggior numero delle conciliazioni riguardano controversie il cui valore varia da poche centinaia di euro fino a un valore medio massimo di poco inferiore ai € 29.000<sup>7</sup>.

Dalla ricerca, inoltre, emerge la chiara conferma che la **durata** delle procedure alternative è notevolmente inferiore rispetto a quanto avviene per quelle della giustizia ordinaria: le conciliazioni si concludono in un arco temporale che va in media da un minimo di 35 a un massimo di 80 giorni, mentre gli arbitrati terminano in poco meno di 170 giorni presso una Camera Arbitrale e in circa 500 presso gli studi legali<sup>8</sup>. Pur

---

<sup>7</sup> Per quanto riguarda il valore medio dei procedimenti, risulta che per le Camere Arbitrali al di fuori del circuito camerale esso è di € 1.318.211,16, mentre per gli arbitrati presso le Camere di Commercio è di € 319.850, per gli studi legali € 8.660.000, per la riassegnazione dei nomi a dominio € 1.500, per la conciliazione amministrata € 25.000, per quella paritetica € 7.000, per la conciliazione presso i Corecom € 400, per la conciliazione presso le associazioni dei consumatori € 4.656 e per quella delle Camere di Commercio € 28.606.

<sup>8</sup> Per quanto riguarda la durata media dei procedimenti, risulta che per le Camere Arbitrali al di fuori del circuito camerale essa è di 163 giorni, mentre per gli arbitrati presso le Camere di Commercio è di 173, per gli studi legali di 500, per la riassegnazione dei nomi a dominio di 35 giorni, per la conciliazione amministrata di 43, per quella paritetica di 80, per la

nella loro varietà, tali dati appaiono del tutto competitivi rispetto alla giustizia ordinaria e la rapidità delle procedure si conferma come una delle ragioni per la scelta.

Ma ciò che occorre ancor più sottolineare è che la maggior parte di tali procedure risultano gratuite per l'utenza: fatta eccezione per le Camere di Commercio, presso le quali il servizio è tuttavia offerto a **costi** abbastanza contenuti. Le spese dei procedimenti sono sostenute o dall'ente pubblico presso il quale il tentativo di conciliazione è obbligatorio per legge (come nel caso dei Corecom) o dall'impresa che ha predisposto un servizio di conciliazione interno grazie alla stipula di un apposito protocollo con le associazioni di consumatori (c.d. conciliazione paritetica).

Se a questo dato si aggiunge quello relativo alla **natura giuridica** dei soggetti che offrono i servizi di ADR in Italia, il quadro si fa assai più chiaro. Dalla ricerca, infatti, emerge esplicitamente che i centri di giustizia alternativa che gestiscono il maggior numero di procedure sono gli enti

---

conciliazione presso i Corecom di 58, per la conciliazione presso le associazioni dei consumatori di 65 e per quella delle Camere di Commercio di 57.

pubblici (siano essi i Corecom o le Camere di Commercio) e le grandi imprese pubbliche/private (che offrono servizi di conciliazione paritetica, quali le banche, le *public utilities* e le Poste).

Inoltre, appare chiaramente dalla ricerca che i centri di ADR maggiormente attivi sono anche quelli che hanno un preciso **mandato legislativo** a svolgere il loro servizio. Questo è il caso dei Corecom, presso i quali il tentativo di conciliazione in materia di telecomunicazioni è obbligatorio per legge, o dei servizi di conciliazione istituiti presso le Camere di Commercio, che sono stati oggetto di grande interesse da parte del legislatore. Mostrano notevole vivacità, inoltre, i Centri di Conciliazione Paritetica che sono offerti dalle imprese nei confronti della propria clientela, quindi fortemente interessati alla fidelizzazione del cliente e al contenimento delle spese per il contenzioso. Risultano, invece, marginali i fenomeni di associazioni private che offrono servizi ADR ai quali le parti possono liberamente aderire sulla base della loro autonomia privata, quali le Camere di Arbitrato, quelle di Conciliazione Amministrata e i Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio.

Quanto precede è confermato da quanto è emerso in materia di arbitrato, per il quale vi è stato un minore *favor* legislativo e manca il sostegno pubblico dei costi: le **Camere Arbitrali**, esterne al circuito delle Camere di Commercio, risultate attive sono meno della metà di quelle della cui esistenza si aveva notizia. In particolare, sono sopravvissute soprattutto le Camere Arbitrali settoriali dove vi è una compagine associativa forte, mentre hanno cessato di operare, la maggior parte senza aver mai gestito procedure, quelle degli ordini professionali dove il legame era evidentemente meno intenso e dove, con maggior difficoltà, i professionisti rinunciavano al loro potere e alla loro autonomia per far risolvere dall'associazione professionale la controversia tramite arbitrato. Inoltre, anche quando attive, questa tipologia di Camere Arbitrali gestisce un numero assai limitato di procedure, con la sola eccezione della Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici e di alcune Camere Arbitrali del circuito camerale, tra le quali si segnala la Camera Arbitrale di Milano<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> I due centri risultano essere quelli che hanno gestito il maggior numero di procedimenti nel 2005; basti pensare che la Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici ha gestito 103 procedimenti arbitrati e la Camera Arbitrale di Milano 99.

All'interno del panorama delle forme ADR cominciano a figurare, sia pur numericamente molto limitate, le procedure di riassegnazione dei nomi a dominio, che appaiono in crescita nel periodo oggetto della ricerca con un aumento del 40% dei casi gestiti. Servizi di *Online Dispute Resolution* sono stati rilevati solo all'interno del circuito camerale (offerti tra gli altri dalle Camere di Commercio di Milano, Ancona, Firenze, Torino, Roma e Treviso) e come tali esulano dalla ricerca che si presenta<sup>10</sup>.

Riassumendo, dai risultati della ricerca si evince che, perché un servizio di giustizia alternativa possa decollare, è necessario che venga offerto da enti pubblici investiti di tale funzione dalla legge, possibilmente con copertura dei costi. Buon successo riscuotono anche le grandi imprese, pubbliche o private, che decidano di gestire i loro reclami sulla base di protocolli di negoziazione insieme alle associazioni dei consumatori.

---

<sup>10</sup> Come già anticipato, la presente ricerca è stata commissionata per avere un panorama degli strumenti ADR al di fuori del circuito camerale, che viene costantemente monitorato dall'Osservatorio del Sistema Camerale e dalle singole Camere di Commercio, di conseguenza dei dati relativi a esse si tiene conto solo nel presente paragrafo riassuntivo e nel capitolo VI, volto ad illustrarli brevemente.

Considerato quanto sopra esposto, sia pure tenendo conto dei limiti della presente ricerca, si può cominciare a rispondere, in senso negativo, alla domanda relativa all'effetto deflativo della giustizia alternativa in Italia. Al momento, infatti, a distanza di circa 14 anni dall'entrata in vigore della riforma dell'arbitrato (1994) e della riforma delle Camere di Commercio (1993), che ha promosso l'arbitrato e la conciliazione, i numeri di procedimenti ADR, per quanto assai rilevanti e per certi aspetti inaspettati, non appaiono ancora paragonabili a quelli della giustizia ordinaria. Dai dati del Ministero di Giustizia si apprende, infatti, che i procedimenti civili sopravvenuti in primo grado nel 2004 sono stati 1.503.726 e che, tolti i procedimenti esauriti nell'anno, risultavano ancora pendenti alla fine del 2004, sempre nel solo primo grado, ben 2.830.307 procedimenti.

Tuttavia, la vitalità dimostrata dai centri che offrono servizi alternativi di risoluzione delle controversie dimostra come essi siano in grado di rispondere a un bisogno di giustizia che rimarrebbe altrimenti inascoltato, forse anche a causa della situazione della giustizia civile. Mentre occorrerebbe approfondire le modalità di risoluzione delle controversie utilizzate dalle imprese, in quanto, come anticipato,

quest'ultime sono parte attrice soprattutto negli arbitrati, ma, considerata la limitata diffusione rilevata dell'arbitrato amministrato, occorrerebbe approfondire se esse ricorrono alla giustizia ordinaria o all'arbitrato *ad hoc* o, ancora, se la loro domanda di giustizia resti senza risposte.

Appare tuttavia evidente che per poter arrivare a realizzare servizi di ADR realmente utili per la cittadinanza e per il mercato, oltre che competitivi rispetto alla giustizia ordinaria, è necessario che il legislatore ne promuova l'utilizzo attraverso l'emanazione di leggi che individuino le modalità di erogazione e i soggetti competenti e prevedano, se possibile, la copertura dei costi.

### **3. Arbitrato**

#### **3.1 Arbitrato amministrato**

Le Camere Arbitrali che risultano attive sul territorio italiano al di fuori del circuito camerale sono meno della metà di quelle di cui si aveva notizia all'inizio della ricerca (ovvero 18 sulle 39 originariamente individuate, pari al 45%). Molte delle Camere Arbitrali, nate sulla scia della riforma dell'arbitrato del 1994 che aveva conferito nuova vitalità all'istituto, hanno cessato di esistere e attualmente esse risultano essere presenti in numero

inferiore rispetto alle Camere di Conciliazione, introdotte, invece, in epoca successiva a seguito delle novità legislative della seconda metà degli anni novanta e dei primi anni del 2000<sup>11</sup>.

Inoltre, la metà delle Camere Arbitrali rimaste attive è costituita da Camere Arbitrali settoriali, costituite all'interno di una compagine associativa di categoria ben precisa o legislativamente previste (come la Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici). Sono invece venute meno quelle Camere costituite presso gli ordini professionali dal legame associativo meno intenso.

Infine, le Camere Arbitrali ancora attive presentano un volume di attività assai contenuto, che rappresenta una percentuale compresa tra lo 0,1 e l'1,9% di tutto il movimento ADR rilevato dalla presente ricerca.

Da quanto precede, appare evidente il grande affanno delle Camere Arbitrali italiane; emerge infatti che l'unica Camera Arbitrale che gestisce un centinaio di procedure è la Camera

---

<sup>11</sup> Dalla ricerca risultano attive 18 Camere Arbitrali contro 20 Camere di Conciliazione.

Arbitrale dei Lavori Pubblici, la cui competenza era stabilita per legge<sup>12</sup> e la Camera Arbitrale di Milano, all'interno al circuito delle Camere di Commercio. Per la maggior parte, le altre camere che sopravvivono sono Camere Arbitrali settoriali presso le quali l'arbitrato rappresenta il primo *step* nella risoluzione dei conflitti tra gli aderenti alla categoria e in ogni caso il numero di procedimenti medi da esse gestito è inferiore a circa 7 all'anno. Infine, le Camere Arbitrali alle quali si accede per spontanea adesione al regolamento (in quanto non indotta dall'appartenenza a specifica categoria) sono poche e gestiscono ancor meno procedure all'anno, in media 3.

Una ragione che è possibile intuire dietro le difficoltà di sopravvivenza e di sviluppo della propria attività incontrate dalle Camere Arbitrali, specialmente per quanto riguarda quelle espressione degli ordini professionali, può essere riscontrata nel fatto che probabilmente i professionisti faticano a rinunciare alla loro autonomia e al loro potere per conferire casi a una Camera Arbitrale.

Pur consapevoli dei limiti del campione relativo agli studi legali interpellati, si può comunque affermare che l'arbitrato

---

<sup>12</sup> Vedi nota n. 4 della presente introduzione.

appare assai più vivace presso di essi, se si pensa che uno studio legale ha ricevuto in media 5 domande di arbitrato all'anno e partecipato al procedimento di 12 arbitrati, mentre ciò non è avvenuto per le Camere Arbitrali, le quali hanno invece ricevuto in media 6,5 domande e gestito 5,3 procedimenti (con la sola eccezione più volte citata della Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici e della Camera Arbitrale di Milano).

Tale dato appare ancora più esplicito nel 2006 in quanto, tolti i dati dell'Autorità dei Lavori Pubblici<sup>13</sup>, sui 63 procedimenti arbitrali totali, le Camere Arbitrali, al di fuori del circuito camerale, hanno dichiarato di averne gestiti 28, ovvero il 44,4%, mentre gli studi legali che hanno aderito alla ricerca hanno superato tale numero e raggiunto la quota di 35, ovvero il 55,6%.

Inoltre, tali Camere Arbitrali sembrano gestire procedimenti arbitrali di tipo diverso: tutti di carattere nazionale e non *multiparty*, di valore inferiore, tra soggetti diversi (promossi da società di persone) e per materie differenti (soprattutto il

---

<sup>13</sup> I dati relativi all'attività della Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici sono stati resi disponibili dopo la chiusura della presente ricerca.

commercio), rispetto a quelli nei quali sono coinvolti gli studi legali (presso i quali si svolgono anche arbitrati internazionali e *multiparty*, promossi nella maggior parte dei casi da società di capitali, di valore economico medio sei volte superiore e per controversie relative al diritto societario, ai marchi e brevetti ed all'azienda).

Negli arbitrati amministrati ricorrono con più frequenza gli arbitrati irrituali (pari ad un terzo di tutti i procedimenti e quasi il doppio di quelli presenti nei procedimenti gestiti dagli studi legali) a causa del grande numero di Camere Arbitrali merceologiche che tradizionalmente adottano tale tipologia di procedimento. Mentre in entrambi i casi gli arbitrati derivano da clausola compromissoria o statutaria, lasciando il compromesso a ipotesi del tutto residuali e confermando così il dato di comune esperienza secondo il quale, quando le parti entrano in conflitto, difficilmente riescono ad accordarsi per deferire la controversia ad arbitri.

I procedimenti gestiti dalle Camere Arbitrali risultano differenti rispetto a quelli descritti dagli studi legali anche sotto altri aspetti: la durata, nettamente inferiore rispetto a quella dichiarata dagli studi legali (163 giorni contro 500), la maggior

presenza di lodi (42% contro il 29%) e la maggior ricorrenza di procedimenti ancora in corso (35% contro il 48%); dati che confermano il ruolo di controllo e di garanzia del procedimento da esse svolto.

L'intervento delle Camere Arbitrali nel procedimento a garanzia del corretto svolgimento dello stesso risulta anche da altri interventi che alcune di esse iniziano a svolgere: il controllo del lodo, la richiesta di dichiarazione di eventuali conflitti di interesse da parte degli arbitri nominati e la previsione di un elenco di arbitri all'interno del quale le parti possono scegliere.

Dall'esame dei dati emerge che, sotto altri aspetti, invece, i procedimenti gestiti dalle Camere Arbitrali e quelli, amministrati o *ad hoc*, svolti con il coinvolgimento degli studi legali interpellati sono assai simili: il collegio arbitrale è ancora il più diffuso (in entrambi i casi registra una percentuale che supera l'80%), mentre l'arbitro unico ricorre in ipotesi alquanto contenute (pari all'11,9% presso le Camere Arbitrali e il 16,9% presso gli studi legali). La netta preferenza nei confronti del collegio sembra attribuibile al fatto che le parti continuano a preferire il collegio perché tramite esso si esplica

concretamente il loro potere e la loro libertà nell'individuare un organo giudicante con competenze specifiche e di propria fiducia, anche a scapito delle esigenze di velocità e di risparmio sui costi che tenderebbero a far prevalere la nomina di un arbitro unico.

I dati tornano a differenziarsi se si passa ad approfondire l'aspetto relativo al soggetto a cui spetta la nomina degli arbitri: dall'esame dei questionari delle Camere Arbitrali emerge che esse svolgono un ruolo molto rilevante in quanto nominano direttamente l'arbitro nel 41,7% dei casi, mentre nel caso dei procedimenti arbitrali presso gli studi legali il ruolo dell'istituzione scende a un più modesto 16,9%<sup>14</sup>, in linea con il maggior numero di arbitrati *ad hoc* da essi gestito.

### **3.2 Arbitrato presso gli studi legali**

Com'era prevedibile, data l'ampiezza del campione, il numero di procedimenti svolti dagli studi legali rappresenta solo lo

---

<sup>14</sup> Precisamente, dai questionari si apprende che le Camere Arbitrali nominano direttamente l'arbitro nel 41,7% dei casi e che partecipano alla nomina insieme alle parti nel 17,9% - c.d. "nomina mista"-, mentre le parti nominano gli arbitri nel 38,8%; nel caso degli studi legali invece la nomina spetta alla Camera Arbitrale nel 16,9% dei casi, è mista nell'11,9%, spetta ai due coarbitri nel 59,3% e interamente alle parti nell'11,9%.

0,1% di tutti i procedimenti ADR rilevati nel corso della presente ricerca, tuttavia stupisce il dato secondo cui gli studi legali che hanno aderito alla ricerca hanno dichiarato di essere stati coinvolti mediamente in un numero di arbitrati paragonabile a quello delle procedure svolte dalle Camere Arbitrali. Si pone con forza, dunque, l'interrogativo circa la reale diffusione dell'arbitrato in Italia, soprattutto di quello *ad hoc*, che rappresenta ben i due terzi di tutti i procedimenti gestiti dagli studi legali.

Infatti, se si considera che hanno fornito i dati solo alcuni studi legali dell'area milanese, sia pure di grosse dimensioni e appartenenti a network più ampi, dei quasi 200.000 avvocati italiani che, secondo notizie di stampa, risultavano iscritti all'ordine del nostro Paese, l'impressione che se ne ricava è che il numero oscuro degli arbitrati *ad hoc* potrebbe essere molto elevato.

Si avverte la necessità di compiere un ulteriore approfondimento nel campo dell'arbitrato *ad hoc*, sia cercando di individuare il numero in via indiretta attraverso il numero di lodi impugnati sia estendendo, se possibile, l'indagine anche a categorie professionali diverse dagli avvocati, ma ugualmente

numerose e attive in tale settore, quali gli ingegneri, i geometri, i dottori commercialisti, i ragionieri e così via, con l'effetto di aumentare notevolmente il numero possibile di procedimenti di tale natura che potrebbero essere svolti in Italia.

Per quanto riguarda l'individuazione dell'istituzione presso la quale vengono amministrati gli arbitrati nei quali sono coinvolti gli studi legali che hanno aderito all'iniziativa, è possibile osservare che l'istituzione che ricorre il maggior numero di volte è la Camera Arbitrale di Milano, insieme alla Camera di Commercio internazionale di Parigi (ICC). Il campione non consente di trarre delle conclusioni, ma dalle indicazioni che precedono ci si può chiedere se il fatto che gli studi legali che hanno aderito alla ricerca riportino un buon numero di arbitrati amministrati, a fronte di una diffusione così limitata dell'arbitrato amministrato che è già stata messa in luce nel precedente paragrafo, non dipenda dal fatto che si tratta di studi legali che operano nell'area in cui è presente una delle Camere Arbitrali più attive d'Italia, la Camera Arbitrale di Milano, la quale può essere riuscita a trasformare in amministrati alcuni degli arbitrati *ad hoc* che sarebbero stati svolti dagli studi legali.

L'arbitrato *ad hoc* pare costituisca, dunque, l'alternativa alla giustizia ordinaria a disposizione delle grandi società di capitali in casi di maggiore complessità per materia, numero di parti, presenza di elementi di internazionalità e soprattutto per controversie di notevole valore economico; occorrerebbe, quindi, anche comprendere se, e in che modo, tale istituto risponda alle esigenze delle aziende stesse.

#### **4. La riassegnazione dei nomi a dominio**

Dalla rilevazione risulta essere presente sul territorio nazionale l'offerta di servizi di riassegnazione dei nomi a dominio, che si distinguono sia dall'arbitrato sia dalla conciliazione e a cui, pertanto, si dedica un apposito capitolo.

I Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio risultati attivi sono 8 e si occupano esclusivamente delle controversie sulla risoluzione dei nomi a dominio “.it”.

L'attività di tali Centri, per quanto assai recente nel nostro Paese, risulta essere in grande crescita, dal momento che, tra il 2005 e il 2006, ha registrato un incremento pari al 40%, assai

rilevante per entità tra tutte le forme di ADR rilevate nel corso della presente ricerca.

Tuttavia, al momento, essa costituisce pur sempre una minima percentuale di tutto il movimento ADR, attestandosi tra lo 0.5 e lo 0,1% delle domande e dei procedimenti totali sviluppati in Italia nel periodo d'interesse.

Le peculiarità dei procedimenti di riassegnazione dei nomi a dominio stanno soprattutto nel fatto che essi si svolgono a distanza, senza una sede fisica e senza la necessità della presenza delle parti. Per altri aspetti, invece, le procedure ricalcano quanto già emerso per le altre forme di giustizia alternativa esaminate: natura domestica delle procedure (dal momento che si tratta di decidere in merito al suffisso “.it”) e svolgimento in italiano.

Inoltre, è presente un risolutore unico nominato dall'istituzione, come nel caso della conciliazione amministrata presso i Corecom o presso le Camere di Commercio, anche se, a differenza del conciliatore, esso è dotato di poteri decisori, ma il suo intervento non ha natura giurisdizionale in quanto non preclude il ricorso in Tribunale.

I procedimenti di riassegnazione dei nomi a dominio si distinguono dagli altri procedimenti ADR per la durata, che risulta essere la più bassa di tutte (35 giorni), e per il valore, che è assai contenuto (€ 1.500) e che risulta superiore solo al valore delle controversie gestite tramite la conciliazione presso i Corecom.

Infine, per quanto riguarda l'esito, l'elevata percentuale di decisioni e quella molto ridotta relativa ai procedimenti ancora pendenti a fine anno confermano l'ipotesi, già emersa nell'analisi dei dati delle Camere Arbitrali e degli studi legali, che la presenza di un'istituzione permetta il controllo dei tempi e riduca il numero di transazioni di procedimenti.

## **5. La conciliazione**

### **5.1 La conciliazione amministrata**

Se, nel panorama delle procedure ADR rilevate nel corso della presente ricerca, la conciliazione rappresenta la parte più consistente (intorno al 98% dei casi totali), la percentuale di essa riservata alla conciliazione amministrata è invece assai limitata.

La conciliazione amministrata è assimilabile, per numeri e per alcuni aspetti procedurali, all'arbitrato amministrato e alla riassegnazione dei nomi a dominio piuttosto che alle altre forme di conciliazione (paritetica, presso i Corecom o con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori).

Le similitudini maggiori tra Camere Arbitrali, di Conciliazione e di Riassegnazione dei nomi a dominio, riguardano il fatto che si tratta di organismi privati, per lo più di tipo associativo, che predispongono un regolamento per la risoluzione a pagamento delle controversie, al quale le parti, sulla base della loro autonomia privata, possono decidere spontaneamente di rivolgersi in caso di disputa. Inoltre, soprattutto presso le tre tipologie di centri indicati, la controversia riguarda soprattutto le imprese tra loro o con i professionisti, il tentativo viene promosso dalle società, per libera iniziativa o sulla base della clausola contrattuale. Infine, come nei Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio, il risolutore è unico e spesso scelto direttamente dalle parti, all'interno di elenchi obbligatori predisposti dall'istituzione.

Anche le materie oggetto di conciliazione amministrata sono assai simili a quelle dell'arbitrato amministrato, mentre l'ammontare del valore delle controversie è assai più limitato

(da poche centinaia di euro fino a un massimo di circa € 25.000). Ciò sembra confermare una sostanziale omogeneità tra le due forme di risoluzione delle controversie, anche se a fronte di un maggiore valore di causa le parti continuano a preferire l'arbitrato.

Rispetto all'arbitrato amministrato, infine, la durata delle procedure è notevolmente ridotta; basti pensare che una conciliazione amministrata dura in media 43 giorni contro i 163 necessari per realizzare un arbitrato amministrato.

Le differenze tra conciliazione paritetica, presso i Corecom o con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori, e conciliazione amministrata diventano subito evidenti se si pensa che, in quei casi, la grande maggioranza delle controversie riguarda un consumatore e un'impresa e che la procedura viene promossa dal consumatore sulla base di una norma di legge o di un precedente rapporto contrattuale con l'impresa, che offre anche il servizio di risoluzione delle controversie. Inoltre, nel caso della conciliazione paritetica, quindi anche nelle conciliazioni descritte dalle associazioni di consumatori, a differenza di quanto avvenga presso i Corecom

o nella conciliazione amministrata, i conciliatori sono due: uno in rappresentanza dell'impresa e l'altro del consumatore.

Per quanto riguarda l'esito, ciò che emerge dalla conciliazione amministrata non si distingue da quanto risulta nelle altre forme di mediazione: la conciliazione rappresenta un ottimo metodo di gestione delle controversie, con una percentuale di successo molto elevata (pari al 73%) quando si riesce a portare l'altra parte al tavolo delle trattative, cosa che, purtroppo, non si realizza in tutti i casi (il 22% dei procedimenti si conclude senza che vi sia l'adesione al tentativo di conciliazione).

Tuttavia, occorre segnalare che le Camere di Conciliazione Amministrata presentano una percentuale di rifiuto ad aderire al tentativo di conciliazione assai inferiore rispetto a quello che si riscontra presso le Camere di Commercio, le quali offrono dei servizi assai simili, in quanto sono entrambi a pagamento e in genere sono attivati dalla spontanea adesione delle parti al regolamento da esse predisposto. Tuttavia, le Camere di Commercio sono state oggetto di un chiaro *favor* legislativo che le ha individuate come organi deputati a svolgere il tentativo di conciliazione in una serie di ipotesi.

Riassumendo: anche se la conciliazione amministrata riguarda controversie tra imprese e per materie tipiche del settore commerciale, quindi assai assimilabili a quelle per le quali si ricorre all'arbitrato, essa sembra essere preferita in controversie di valore molto ridotto rispetto a quelle in cui viene scelto l'arbitrato. Inoltre, la conciliazione amministrata costituisce uno strumento molto rapido (43,5 giorni di durata media) e di sicuro successo, se si considera l'elevata percentuale degli accordi raggiunti. Il suo punto debole, invece, rimane la percentuale di rifiuto di aderire al tentativo da parte dei soggetti "convenuti".

## **5.2 La conciliazione paritetica**

La conciliazione paritetica rappresenta la fascia numericamente più consistente non solo di tutte le procedure di conciliazione rilevate nel periodo di indagine, ma anche di tutte le procedure ADR in generale, rappresentando il 69,9% di queste ultime.

La conciliazione paritetica, proprio in quanto offerta da grandi imprese di carattere nazionale, è l'unica che può iniziare a competere con i dati che emergono dalla giustizia ordinaria.

Tuttavia, forse a causa delle modalità attraverso le quali si sviluppa, ovvero il fatto che essa è offerta gratuitamente da un'impresa al proprio cliente per gli eventuali contenziosi che possano sorgere nell'ambito del proprio rapporto contrattuale, sembra rappresentare una forma più evoluta di ufficio reclami interno, resa maggiormente imparziale grazie all'intervento delle associazioni di consumatori.

La tipologia di procedimenti è sempre la stessa: si tratta di controversie di tipo domestico, tra parti italiane, che vedono coinvolte un consumatore e un'impresa e sono promosse dal consumatore, soprattutto per sua iniziativa spontanea o dell'associazione di consumatori alla quale aderisce.

Il regolamento stipulato con le associazioni di consumatori prevede che, nella conciliazione paritetica, le controversie vengano risolte grazie all'intervento di due negoziatori: uno in rappresentanza dell'impresa e l'altro dell'associazione di consumatori, scelti con modalità variabili da impresa e associazioni stesse.

La materia delle procedure dipende dall'ambito nel quale opera l'impresa che offre il servizio di conciliazione e che coincide

soprattutto con il settore del credito e della finanza, delle assicurazioni, dei servizi e della somministrazione.

La durata delle procedure è molto contenuta: in media 80 giorni, anche se essa è la più alta rispetto alle altre forme di conciliazione (per concludere una procedura di conciliazione amministrata sono necessari 43,5 giorni, presso i Corecom 58 e presso le associazioni di consumatori 65).

Le controversie restano di valore limitato, circa €7.000, come se imprese e consumatori stessi riservassero alle forme di giustizia tradizionale le liti di maggior valore economico e, presumibilmente, di maggior complessità giuridica.

Inoltre, occorre sottolineare che il sostanziale esito positivo delle procedure, che conferma il successo della conciliazione come metodo di risoluzione delle controversie in considerazione dell'alta percentuale di accordi raggiunti durante gli incontri, viene in questa tipologia di conciliazioni un po' messo in ombra dal fatto che in non pochi casi (11.718, pari al 47% del totale dei procedimenti rilevati) tali accordi non comportino la soddisfazione neppure parziale del consumatore che ha presentato la domanda. Infatti, in tali situazioni,

l'accordo raggiunto indica semplicemente che il rappresentante dell'impresa e dei consumatori hanno concordato sul fatto che non ricorressero gli estremi per un rimborso del consumatore stesso.

Tuttavia, appare evidente che tali forme di giustizia alternativa, proprio in virtù del valore economico ridotto della controversia, dell'estrema semplicità e della ridotta durata della procedura, permettono l'accesso alla giustizia da parte di soggetti che altrimenti rimarrebbero senza tutele.

### **5.3 La conciliazione presso i Corecom**

Tra tutti i centri che hanno aderito alla ricerca, i Corecom hanno ricevuto il maggior numero di domande e, nel panorama generale, per il numero di procedimenti gestiti<sup>15</sup> si sono posizionati alle spalle soltanto dei Centri di Conciliazione Paritetica<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup>Si ricorda che i Corecom hanno ricevuto 16.521 domande (di cui 5.173 nel 2005 e 11.348 nel 2006) e gestito 13.173 procedimenti (di cui 4.133 nel 2005 e 9.040 nel 2006); i Centri di Conciliazione Paritetica, invece, hanno ricevuto 675 domande (di cui 205 nel 2005 e 470 nel 2006) e gestito 27.035 (di cui 18.758 nel 2005 e 8.277 nel 2006).

<sup>16</sup> Si rammenta che i Corecom hanno ricevuto 16.521 domande e 13.173, mentre i Centri di Conciliazione Paritetica 675 domande e 27.035 procedimenti ed, infine, le Camere di Commercio, che come più volte detto

I numeri appaiono molto consistenti non solo in termini assoluti, ma anche relativi, dal momento che si individua una tendenza delle voci citate a crescere più del doppio ogni anno. Tale andamento andrebbe monitorato per verificare se si manterrà costante nel tempo o se, invece, raggiunta una determinata soglia, non tenderà a stabilizzarsi. Di fatto i Corecom sono gli unici centri ADR che abbiano presentato una crescita così netta in soli due anni, anche se occorre precisare che di tutti i Centri di Conciliazione essi rappresentano gli unici per i quali la competenza non solo è stabilita per legge, ma è anche obbligatoria.

I procedimenti gestiti dai Corecom, conformemente a quanto già rilevato per le altre forme di conciliazione paritetica, sono tra parti italiane, per controversie di modico valore (€ 400 in media) e promosse in genere dai consumatori, anche se una parte delle controversie totali è costituita da procedimenti promossi dalle imprese telefoniche nei confronti dell'utenza per morosità.

---

non appartengono al campione indagato, 15.540 domande e 5.606 procedimenti.

La durata dei procedimenti è sempre molto contenuta (circa 58 giorni di media), risulta superiore a quella delle Camere di Conciliazione Amministrata (43 giorni), inferiore rispetto a quanto si verifica nei procedimenti di conciliazione paritetica (80 giorni), ma comunque il doppio di quanto indicato nel regolamento secondo il quale un procedimento dovrebbe concludersi in 30 giorni.

In merito all'esito dei procedimenti, i dati relativi ai Corecom si segnalano per alcune particolarità: la mancata adesione al tentativo di conciliazione è molto bassa (si attesta sul 13%), a differenza di quanto rilevato nella conciliazione amministrata (dove è pari al 22%) e nella conciliazione presso le Camere di Commercio (dove supera il 60%). Tale differenza può essere spiegata con l'obbligatorietà del tentativo da svolgere presso i Corecom.

Sempre in relazione all'esito, risulta molto elevata, invece, la percentuale di accordi non raggiunti in conciliazione (che si attesta sul 33%) e assai contenuta la percentuale di accordi raggiunti in conciliazione (pari al 37%). Anche questi dati si distinguono dalle attese, in quanto la difficoltà che si riscontra maggiormente nella conciliazione/mediazione è piuttosto

quella di convincere la parte invitata ad aderire al tentativo di conciliazione, mentre, una volta che entrambe le parti decidano di partecipare all'incontro, esso generalmente si conclude con oltre il 70% degli accordi.

Tale fenomeno potrebbe derivare dall'obbligatorietà del tentativo, che tradizionalmente diminuisce il numero di conciliazioni effettuate, in quanto le trasforma in un mero obbligo burocratico, oppure dalle modalità concrete secondo le quali viene offerto il servizio (carico e formazione dei conciliatori, presentazione o gestione del servizio).

#### **5.4 Le associazioni di consumatori e la conciliazione**

L'attività delle associazioni di consumatori nel campo della conciliazione risulta numericamente assai significativa: complessivamente, infatti, nei due anni di interesse della ricerca, esse hanno ricevuto 669 domande e gestito 1.650 procedimenti.

In particolare le associazioni sono attive nel campo della conciliazione paritetica, ovvero partecipano a quei tavoli di conciliazione che nascono da protocolli d'intesa siglati con le imprese e all'interno dei quali svolgono un ruolo rilevante.

Occorre segnalare che le associazioni di consumatori hanno compilato i questionari illustrando la loro attività in campo di conciliazione paritetica, mentre non hanno fornito dati in merito alla possibilità di svolgere il tentativo di conciliazione presso le Camere di Commercio (ex artt. 139 e ss. del Codice del consumo D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206)<sup>17</sup>.

Le procedure descritte dalle associazioni di consumatori risultano quindi perfettamente in linea con quelle già esposte nel capitolo relativo alle conciliazioni paritetiche e tuttavia non si sovrappongono a esse, in quanto relative a protocolli stipulati con aziende che non hanno aderito alla ricerca (Telecom o Tim, Monte dei Paschi di Siena ecc.). Le controversie oggetto d'interesse delle associazioni di consumatori riguardano, nella quasi totalità dei casi, rapporti tra consumatori e imprese; le procedure sono promosse dai consumatori; i conciliatori sono in genere due, uno nominato dall'impresa e uno dall'associazione di consumatori; la parte non partecipa direttamente alla conciliazione; l'adesione della controparte al

---

<sup>17</sup> Considerato che la presentazione dei dati della corrente ricerca è stata organizzata sulla base del soggetto che fornisce o usufruisce dei servizi ADR, pur trattandosi di conciliazione paritetica, l'attività delle associazioni di consumatori viene descritta in una sezione separata.

tentativo è molto elevata, in quanto l'impresa ha essa stessa predisposto il servizio e i costi sono sostenuti dall'azienda.

## **6. L'arbitrato e la conciliazione presso le Camere di Commercio**

Come più volte specificato, la presente ricerca è stata commissionata dalla Camera Arbitrale di Milano per verificare, al di fuori delle Camere di Commercio, l'attività delle quali è costantemente monitorata dagli Osservatori e dalle Camere di Commercio stesse, l'effettiva diffusione della giustizia alternativa in Italia, al fine di mettere in luce due aspetti: verificare quanti e quali centri ADR siano realmente attivi nel nostro Paese e il numero, nonché le caratteristiche, delle procedure da essi gestite. Tuttavia, per offrire un panorama completo, abbiamo preferito dare comunque conto dell'attività delle Camere di Commercio nel settore dell'ADR, in quanto il ruolo che svolgono nel panorama dell'ADR è di primaria rilevanza, sia per quanto riguarda l'arbitrato che per quel che concerne la conciliazione e il settore dell'ODR.

Per quanto riguarda l'arbitrato, le Camere di Commercio risultano avere gestito, nel periodo oggetto di interesse della ricerca, cioè gli anni 2005 e 2006, un numero di procedimenti

arbitrali di gran lunga superiore a quello dell'insieme delle Camere Arbitrali esterne al circuito delle Camere di Commercio, vale a dire 825 casi contro 167<sup>18</sup>.

Tuttavia, se si divide il numero di procedimenti rilevati per il numero complessivo di Camere Arbitrali appartenenti al circuito camerale (pari a 69), risulta che ciascuna Camera Arbitrale, espressione di una Camera di Commercio, avrebbe gestito in media 6 arbitrati all'anno. In questo non differenziandosi dalle Camere Arbitrali esterne al circuito camerale rilevate nella ricerca, che hanno ricevuto in media 6,5 domande e gestito 5,3 procedimenti, distinguendosi invece dagli studi legali, dai quali emerge che le procedure gestite sono 12.

In realtà è noto che vi sono alcune Camere Arbitrali delle Camere di Commercio più attive di altre; basti pensare che, nel periodo di interesse, la Camera Arbitrale di Milano ha gestito 201 procedimenti arbitrali e, di conseguenza, occorre dire che

---

<sup>18</sup> Precisamente nel 2005 404 sono i procedimenti delle Camere di Commercio contro i 139 delle Camere Arbitrali che hanno aderito alla ricerca nel 2005, mentre nel 2006 i procedimenti amministrati dalle Camere di Commercio salgono a 421 e quelli delle Camere Arbitrali al di fuori del circuito camerale crollano, in mancanza dei dati della Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici che non sono pervenuti per tempo, a 28 procedimenti.

la diffusione dell'arbitrato non è uniforme sul territorio nazionale.

Anche nel settore della conciliazione i dati delle Camere di Commercio possono essere paragonati con quelli della conciliazione paritetica e del Corecom, che risultano essere i centri più attivi su tale fronte nel nostro Paese. Tuttavia, occorre precisare che, per quanto riguarda le domande di conciliazione ricevute, le Camere di Commercio sono inferiori soltanto alle domande ricevute dai Corecom (13.240 presso le Camere di Commercio, contro le 16.521 del Corecom), mentre se si approfondisce il discorso relativo ai procedimenti, il quadro appare ribaltato a favore dei Corecom e delle conciliazioni paritetiche<sup>19</sup>.

Nel caso delle conciliazioni amministrare dalle Camere di Commercio, infatti, influisce negativamente sul numero di procedimenti di conciliazione realmente gestiti la limitata adesione delle controparti invitate a svolgere il tentativo di conciliazione. Nel 2005 le 6.304 domande sono sfociate in

---

<sup>19</sup> Nel 2005 le Camere di Commercio hanno gestito 2.391 procedimenti contro i 18.758 della conciliazione paritetica e i 4.133 dei Corecom, mentre nel 2006 i procedimenti delle Camere di Commercio sono stati 3.215 contro gli 8.277 della conciliazione paritetica e i 9.040 dei Corecom.

procedimenti in 2.391 casi (pari al 37,9%), mentre dai dati relativi al 2006 si apprende che solo il 34,4% delle seconde parti accetta di partecipare alla conciliazione, dando luogo a 3.215 conciliazioni sulle 9.236 domande pervenute alle Camere di Commercio stesse.

La percentuale di rifiuto di aderire al tentativo di conciliazione presso una Camera di Commercio, pronunciato dalla parte convenuta, supera il 60% dei casi e appare essere più alto, non solo rispetto alla mancata adesione che viene rilevata nelle conciliazioni presso i Corecom (dove si ferma al 13%) o presso le associazioni dei consumatori (8%), ma anche rispetto a quanto avviene nelle conciliazioni amministrative, dove è del 22%. Ulteriori ricerche<sup>20</sup> permetteranno di chiarire se il rifiuto derivi da una generale scarsa conoscenza dell'istituto della conciliazione, oppure se sia dovuto a caratteristiche specifiche della controversia (valore della lite e fondatezza della pretesa) o, ancora, alla rappresentazione della giustizia e/o della conciliazione.

Nel dettaglio, gli arbitrati gestiti dalle Camere di Commercio

---

<sup>20</sup> La Camera Arbitrale di Milano, tramite il proprio Centro Studi, ha commissionato all'Università degli Studi di Milano-Bicocca una ricerca, in merito alle ragioni della mancata adesione al tentativo di conciliazione.

non differiscono, per tipologia, nazionalità, materia oggetto della controversia o durata, dagli altri arbitrati amministrati dalle Camere Arbitrali italiane che operano al di fuori del circuito camerale. Solamente sotto un aspetto le procedure gestite dalle Camere di Commercio differiscono da quelle amministrare dalle altre Camere Arbitrali: il valore medio della controversia, che è notevolmente inferiore<sup>21</sup>.

Per quanto riguarda, invece, la conciliazione amministrata dalle Camere di Commercio, essa risulta assai simile a quella delle Camere di Conciliazione Amministrata, in quanto è offerta nella maggior parte dei casi<sup>22</sup> secondo un regolamento che le parti decidono di adottare, sulla base della loro autonomia contrattuale, per risolvere la controversia che le vede contrapposte. Tuttavia, i servizi di conciliazione delle Camere di Commercio differiscono da quelli offerti dai Centri di Conciliazione Amministrata sia per la loro natura pubblica, sia perché le Camere di Commercio sono state oggetto di un chiaro **favor legislatoris** volto a devolvere loro il maggior numero di

---

<sup>21</sup> A differenza di quanto accade nelle procedure della Camera Arbitrale di Milano, le quali sono le uniche a superare nel 2006 il valore medio dichiarato dagli studi legali, che come noto è risultato il più alto tra quelli rilevati nella ricerca.

<sup>22</sup> Salva l'ipotesi dell'obbligatorietà del tentativo legislativamente disciplinata.

controversie.

Il valore medio delle procedure è di circa € 28.600 e la durata media è pari a 57 giorni<sup>23</sup>. Il valore medio delle controversie appare conforme a quello fatto registrare dalla conciliazione amministrata al di fuori delle Camere di Commercio, dove si toccano i € 25.000. Tale dato conferma, ancora una volta, quanto già emerso da tutte le forme di conciliazione esaminate nella ricerca: il ricorso alla conciliazione si realizza per controversie di medio-basso valore economico.

## **7. Conclusioni e prospettive**

Il primo monitoraggio dei centri che offrono servizi ADR in Italia e dell'attività da essi realizzata, sia pure senza pretese di esaustività, permette di constatare una buona diffusione in Italia di tali strumenti, comunque superiore alle attese. Maggiormente diffusa appare soprattutto la conciliazione offerta da centri pubblici, a ciò deputati dalla legge, o da istituzioni pubbliche o private che utilizzano la conciliazione

---

<sup>23</sup> Anche per quanto riguarda la conciliazione, la Camera Arbitrale di Milano dichiara un valore assai superiore, pari a € 83.000, e una durata notevolmente inferiore delle procedure, pari a 34 giorni, che risultano essere rispettivamente il valore medio più alto e la durata media inferiore tra tutte le procedure di conciliazione rilevate nella ricerca.

per risolvere i loro reclami interni, sulla base di un protocollo di intesa con le associazioni di consumatori.

Se pure l'attività di tali centri non svolge alcun effetto deflativo nei confronti della giustizia ordinaria, i cui dati non sono ancora, paragonabili a quelli dei centri medesimi, tuttavia è evidente, dall'importanza via via crescente che stanno assumendo, che essi diano soluzione a una domanda di giustizia che rimarrebbe altrimenti senza risposta. Tali strumenti e soprattutto la conciliazione ricorrono nei casi di controversie tra parti italiane, promosse da un consumatore nei confronti di un'impresa e per valori contenuti.

Considerato che essi si sviluppano più efficacemente presso enti pubblici e a seguito di precisi interventi legislativi, è auspicabile che il nostro legislatore continui ad impegnarsi in questo settore, tenendo conto della domanda di giustizia delle imprese che non viene ancora raccolta.

## CAPITOLO I

### **1. Presentazione della ricerca: analisi del campione e dell'adesione**

La ricerca ha avuto inizio da una prima ricognizione dei centri di ADR presenti in Italia al di fuori del circuito delle Camere di Commercio. Fonte principale per la raccolta dei dati è stato il materiale raccolto direttamente dalla Camera Arbitrale di Milano e dal proprio Centro Studi. Al fine di stilare un elenco il più possibile completo, si è, inoltre, provveduto a un'integrazione con i dati provenienti dalla rassegna stampa, commissionata fin dai primi anni '90 all'Eco della Stampa, e da un'approfondita ricerca tramite Internet<sup>24</sup>.

L'elenco dei centri è stato costituito, in primo luogo, dai 107 *provider* che gestiscono procedure arbitrali, di conciliazione o di riassegnazione dei nomi a dominio, dal momento che non è stato possibile rinvenire alcun centro in Italia, al di fuori del circuito camerale, che offrisse un servizio di *Online Dispute*

---

<sup>24</sup> Autore e curatori sono ben consapevoli dei limiti dell'individuazione del campione, dei quali si scusano fin d'ora e s'impegnano a tenere conto di tutti i centri rimasti esclusi in eventuali edizioni successive.

*Resolution* (ODR)<sup>25</sup>. Al fine poi di fornire un quadro ancor più completo sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia, sono state aggiunte all'elenco alcune categorie di soggetti in grado, se non di offrire direttamente al pubblico un vero e proprio servizio di ADR, del quale non si aveva notizia, almeno di ricorrervi nell'ambito della loro attività di gestione del contenzioso, quali le associazioni di consumatori; le principali associazioni di *tour operator* e le compagnie telefoniche<sup>26</sup>.

Sebbene tale integrazione presentasse il rischio di duplicare i dati o di inserirne di non omogenei<sup>27</sup>, si è ritenuto, in ogni caso, opportuno procedere a interpellare tali centri per fornire un panorama il più possibile esaustivo della giustizia alternativa in Italia.

---

<sup>25</sup> Ovvero, più nel dettaglio: 39 Camere Arbitrali pubbliche, private, generiche o settoriali; 28 Centri di Conciliazione pubblici, privati, generici o settoriali; 21 Corecom, organi di consulenza regionale e di gestione delle procedure di conciliazione in materia di telecomunicazioni; 11 Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio; 5 banche che offrono i servizi di conciliazione; 3 associazioni di imprese di assicurazione che offrono servizi di conciliazione.

<sup>26</sup> Sono stati oggetto della presente indagine 31 associazioni di consumatori, 4 principali *tour operator* e 12 compagnie telefoniche.

<sup>27</sup> In quanto, ad esempio, le associazioni di consumatori erano firmatarie dei protocolli istitutivi delle conciliazioni paritetiche, mentre le imprese telefoniche aderivano spesso al tentativo obbligatorio presso i Corecom.

Le medesime preoccupazioni si sono presentate in tema di stima degli arbitrati *ad hoc*: proprio perché tipicamente non gestiti da una Camera Arbitrale, esulavano dall'oggetto della ricerca stessa, che consisteva piuttosto nel monitoraggio dei centri che offrono specificamente servizi di ADR. Inoltre, una vera e propria indagine in merito al numero di arbitrati *ad hoc* in Italia avrebbe richiesto un lavoro di ricerca separato. Tuttavia, non potendo escludere l'arbitrato *ad hoc* da una ricerca sulla giustizia alternativa in Italia, si è optato per sondare tale settore, pur consapevoli della non rappresentatività del campione, attraverso l'inserimento nell'elenco di quindici studi legali milanesi di grande rilevanza.

Stabiliti i criteri, è stato possibile creare un indirizzario comprendente complessivamente 169 soggetti, ai quali sono stati somministrati i questionari.

Dalla ricognizione dei soggetti operanti nell'ADR in Italia è emerso un primo dato - non atteso e del quale, tuttavia, occorre dare brevemente notizia - circa la sopravvivenza e l'effettiva operatività dei centri di ADR in Italia. Dato, questo, che ha evidentemente modificato anche il profilo della ricerca. In quanto, si deve segnalare come - a differenza di quanto

riguarda le Camere di Commercio - la maggior parte delle **Camere Arbitrali**, nate negli anni novanta con tanto di pubblicazione del regolamento, comunicati stampa promozionali e convegni di inaugurazione, o non ha mai gestito arbitrati o non esiste più o è confluita nei servizi delle locali Camere di Commercio. Le poche Camere Arbitrali che sopravvivono o svolgono attività di promozione e di sviluppo della cultura dell'ADR oppure operano in particolari e limitati settori merceologici (Camere Arbitrali settoriali) e, in ogni caso, non gestiscono se non pochi arbitrati, come avremo modo di esporre più avanti. L'aspetto che merita particolare attenzione, sul quale si ritornerà nei prossimi capitoli, è però il venire meno delle Camere Arbitrali nate presso gli ordini professionali, molte delle quali non sono in realtà mai neppure decollate o, comunque, hanno cessato di operare dopo un breve periodo di attività. Per quanto riguarda poi i **Servizi di conciliazione**, il panorama appare differente, in quanto quasi tutti quelli di cui si aveva notizia sono effettivamente ancora esistenti, anche se non tutti gestiscono conciliazioni. Tuttavia va rilevato che si tratta di centri creati in tempi assai più recenti. Lo stesso vale anche per i **Corecom**, i quali, pur segnalati dall'Autorità delle Telecomunicazioni, non sono tutti attivi, in quanto non tutti, nell'arco temporale di svolgimento

della ricerca - che si ricorda copre il periodo compreso tra il 2005 e il 2006 - hanno ricevuto le deleghe per operare (Campania, Bolzano, Molise, Sardegna, Sicilia e Puglia).

## **1.1 Analisi del campione e dell'adesione alla ricerca**

Verificando direttamente quali e quanti operatori di ADR esistano attualmente in Italia si ottiene già, in realtà, una prima rappresentazione della diffusione della giustizia alternativa nel Paese.

Sulla base del campione ridotto ai soli centri attivi verrà successivamente illustrata l'adesione alla ricerca.

### **1.1.1 Le Camere Arbitrali**

Il dato emerso nel corso della ricerca in merito allo sviluppo delle Camere Arbitrali si rivela interessante. Su 39 Camere Arbitrali della cui costituzione si è avuta notizia negli anni scorsi, il quadro appare molto variegato: 14 non esistono più o, comunque, risultano non rintracciabili<sup>28</sup>; 6 svolgono solo

---

<sup>28</sup> 1) Ancona - Collegio Arbitrale delle Marche; 2) Bari - Consulta arbitrale di Bari; 3) Brescia - Camera Arbitrale della Fondazione Bresciana per gli Studi economico-giuridici; 4) Busto Arsizio - Camera Arbitrale Alto

attività culturale e promozionale<sup>29</sup>; 1 è confluita nella Camera di Commercio locale<sup>30</sup>; solo 18 risultano attive<sup>31</sup>, la metà delle

---

Milane (creata da ordine professionale) 5) Milano - Anasin, Collegio Arbitrale di Informatica; 6) Milano - Camera Arbitrale Immobiliare; 7) Nuoro - Camera Arbitrale di Nuoro; 8) Roma - Camera Arbitrale Marittima; 9) Santarcangelo (Forlì) - Camera Arbitrale delle Romagne; 10) Saronno - Camera Arbitrale di Saronno (creata da ordine professionale); 11) Torino - Camera Arbitrale presso l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Torino (creata da ordine professionale); 12) Verbania - Camera Arbitrale di Verbania presso il Tribunale di Verbania (creata da ordine professionale); 13) Verona - Camera Arbitrale di Verona; 14) Vicenza - Camera Arbitrale presso l'Ordine degli Avvocati di Vicenza (creata da ordine professionale).

<sup>29</sup> 1) Bari - Associazione per l'Arbitrato (APA); 2) Bergamo - Associazione dei periti e degli esperti; 3) Ferrara - Camera Arbitrale di Ferrara presso ASSPI; 4) Genova - Mediterranean Maritime Arbitration; 5) Taranto - Associazione jonica per l'arbitrato (AJPA); 6) Trento - Servizio Arbitrale presso Ordine degli Avvocati di Trento.

<sup>30</sup> La Camera Arbitrale aesina a Jesi.

<sup>31</sup> Sono risultate operanti e attive nell'arbitrato : 1) Bologna - Camera Arbitrale della Associazione Granaria Emiliano Romagnola; 2) Bologna - Camera Arbitrale della Ceramica; 3) Bologna- Camera Arbitrale Europea degli Arbitri Giudiziali e degli Esperti d'Europa (CEASEE); 4) Genova - Camera Arbitrale del Caffé dell'Associazione Commercio Caffé, Droghe e Coloniali; 5) Genova - Camera Arbitrale del Commercio dei Cereali e dei Semi; 6) Milano - Camera Arbitrale dei Dottori Commercialisti; 7) Milano - Camera Arbitrale dell'Associazione Granaria; 8) Milano - Camera Arbitrale dell'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria; 9) Milano - Tribunale Arbitrale per l'Informatica, di Assintel, presso l'Unione del Commercio; 10) Milano - Corte Arbitrale Europea; 11) Rimini - Camera Arbitrale delle Romagne; 12) Roma - Associazione Italiana per l'Arbitrato (AIA); 13) Roma - Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici; 14) Roma - Camera Arbitrale dell'Ordine degli Ingegneri di Roma; 15) Roma - Camera Arbitrale di Roma e Provincia; 16) Roma - Camera Arbitrale Italiana; 17) Roma - Camera di Arbitrato per lo sport, del Coni; 18) Salerno - Associazione Nazionale per l'Arbitrato (ANPAR).

quali, sono Camere Arbitrali settoriali, merceologiche, ovvero quelle che svolgono una sorta di arbitrato irrituale di qualità<sup>32</sup>.

Interessante notare come quasi la metà (6 su 14) delle Camere Arbitrali che hanno cessato l'attività fossero state create dagli ordini professionali. Peraltro, solo 2 Camere Arbitrali di questa tipologia risultano attive<sup>33</sup> e non hanno aderito alla ricerca, talché non è possibile conoscerne l'attività. Dall'indagine è emerso che le Camere Arbitrali settoriali riescono a sopravvivere poiché ricevono direttamente gli arbitrati da parte dei membri delle associazioni che le hanno create, mentre ciò pare non verificarsi nelle Camere Arbitrali istituite dagli Ordini Professionali.

Per quanto riguarda l'adesione alla ricerca da parte dei centri risultati attivi, la risposta è stata la seguente: **7** hanno compilato i questionari e **1** ha rinviato ai dati apparsi sul sito.

---

<sup>32</sup> Tra le Camere Arbitrali settoriali hanno cessato di operare: 1) quella dell'Anasin, ovvero il Collegio Arbitrale dell'Informatica di Milano, 2) la Camera Arbitrale Marittima di Roma, 3) la Camera Arbitrale Immobiliare di Milano.

<sup>33</sup> Si tratta di quella presso l'Ordine degli Ingegneri di Roma e quella presso l'Ordine dei Commercialisti di Milano.

### 1.1.2 I Centri di Conciliazione Commerciale

Il campione originariamente individuato, comprendeva 28 operatori.

A differenza di quanto è emerso a proposito delle Camere Arbitrali, che risultano estinte o irraggiungibili in ben 14 casi su 39, delle 28 Camere di Conciliazione, individuate ai fini della presente ricerca, appaiono attive in 27<sup>34</sup>. Tuttavia, solo 20 hanno gestito procedure di conciliazione nel periodo considerato dal presente studio. Tra di esse, occorre distinguere tra le Camere di Conciliazione Amministrata<sup>35</sup> e i Centri di Conciliazione c.d. Paritetica<sup>36</sup>.

---

<sup>34</sup> Lo Sportello di Conciliazione dell'Agazia per le Erogazioni in Agricoltura (AGEA) risulta non rintracciabile.

<sup>35</sup> Che sono in tutto 12 e precisamente: 1) il Collegio dei Geometri della Provincia di Genova; 2) l'Associazione per lo sviluppo delle Agenzie di Conciliazione (ASAC) di Milano; 3) Bridge Mediation di Milano; 4) la Camera Arbitrale e di Conciliazione dei Dottori Commercialisti di Milano; 5) la Camera Mediazione delle Controversie di Monza; 6) Resolutia di Perugia; 7) ADR Center di Roma; 8) la Camera di Conciliazione per lo sport di Roma, presso il CONI; 9) il Centro per lo Studio della Negoziazione Applicata e della Conciliazione Mediata (CESNACOM) di Roma; 10) Concilia di Roma; 11) la Società Italiana per la Mediazione delle Controversie (SIMED) di Roma; 12) lo Sportello di Conciliazione dell'Ordine degli avvocati di Roma.

<sup>36</sup> Che sono, invece, 8 di cui alcune *public utilities*: 1) l'Acquedotto Pugliese di Bari, 2) l'Amgas di Bari, 3) le Poste di Roma, 4) la Società Autostrade di Roma, 5) l'Ordine dei medici chirurghi e degli odontoiatri di Pesaro (OMOP), 6) Accordia, presso l'Ordine Provinciale dei medici chirurghi e degli odontoiatri di Roma, 7) Tim di Roma e 8) Telecom di Roma.

Tale distinzione, dovuta al fatto che la conciliazione amministrata differisce profondamente da quella paritetica per presupposti, soggetti coinvolti e modalità di svolgimento, verrà riproposta anche nel presente studio, nel quale verranno approfonditi in sezioni separate i dati di ciascuna tipologia di conciliazione.

Anche per quanto riguarda le Camere di Conciliazione l'adesione alla ricerca è stata molto variegata. Tra le **20** Camere di Conciliazione risultate attive, la risposta è stata la seguente: **8** hanno compilato i questionari, **1** ha inviato dati aggregati non utilizzabili e **2** hanno rinviato al sito.

### **1.1.3 I Corecom**

I Corecom sono uffici di governo, garanzia e controllo sul sistema delle comunicazioni in ambito regionale e organi funzionali dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). Presso tali uffici è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione nel settore delle telecomunicazioni. Dalla verifica operata nel corso della presente ricerca, in merito al servizio di conciliazione offerto

da tali organismi, è emerso che complessivamente risultavano attivi, nel periodo 2005-2006, 14 servizi di conciliazione su 21 Corecom<sup>37</sup>.

Sui **14** Corecom risultati attivi: **8** hanno aderito alla ricerca, compilando i questionari del 2005 e del 2006, mentre **1** ha inviato la sola relazione del 2006.

#### **1.1.4 Le banche**

Da una prima indagine iniziale era risultato che, soprattutto a seguito dei recenti crack finanziari, alcune banche si fossero attivate per offrire, oltre al tradizionale l'Ombudsman bancario, servizi di conciliazione interni<sup>38</sup>.

Sui quattro soggetti individuati non è stato possibile rintracciare solo un servizio di conciliazione<sup>39</sup>, che, pur pubblicizzato sul sito, è risultato irreperibile.

---

<sup>37</sup> Nel dettaglio risultano attivi i seguenti uffici Corecom: 1) Abruzzo; 2) Basilicata; 3) Calabria; 4) Emilia-Romagna; 5) Friuli Venezia Giulia; 6) Lazio; 7) Liguria; 8) Lombardia; 9) Marche; 10) Piemonte; 11) Toscana; 12) Umbria; 13) Valle d'Aosta; 14) Veneto.

<sup>38</sup> 1) Milano - Banca Intesa; 2) Milano - Unicredit; 3) Siena - Monte dei Paschi; 4) Roma - Capitalia.

<sup>39</sup> Quello offerto da Capitalia.

Tra i **4** servizi di risoluzione delle controversie di provenienza bancaria (compreso l'Ombudsman bancario) che risultano, la partecipazione alla ricerca è stata la seguente: **1** ha fornito i dati ed **1** ha illustrato brevemente la propria attività in tale settore.

### **1.1.5 Le assicurazioni**

Anche il settore delle assicurazioni ha promosso alcune iniziative nel campo della conciliazione, si è quindi provveduto a contattare i due organismi rappresentativi (ISVAP e ANIA) e un'impresa assicuratrice che offre un servizio di risoluzione delle controversie.

L'ISVAP ha risposto all'iniziativa dichiarando di non svolgere attività di gestione di procedure arbitrali o conciliative, mentre gli altri due organismi hanno compilato i questionari.

### **1.1.6 Le società telefoniche**

Considerata l'obbligatorietà del tentativo di conciliazione presso i Corecom nel campo delle telecomunicazioni, è stato ritenuto opportuno contattare anche le società telefoniche per verificare se avessero attivato servizi interni di risoluzione delle controversie o se si limitassero ad aderire ai tentativi

promossi dai clienti presso i Corecom o presso le Camere di Commercio.

Anticipando gli approfondimenti successivi, data l'insufficiente adesione alla ricerca nulla si può affermare al riguardo.

Considerato il detto rifiuto di quasi tutte le società telefoniche ad aderire alla presente ricerca, i dati in possesso sono rimasti quelli tratti dalla rassegna stampa e da Internet, fonti dalle quali risulta che Tim e Telecom offrono servizi di conciliazione c.d. paritetica.

### **1.1.7 Le agenzie turistiche**

Dal momento che è attualmente in vigore una normativa specifica in materia turistica, che prevede, tra l'altro, la devoluzione delle controversie alla conciliazione, le agenzie di viaggio sembravano costituire dei soggetti potenzialmente interessanti per la ricerca. Tuttavia, considerata l'impossibilità di contattarle tutte direttamente a causa del loro numero assai elevato, sono state individuate le principali associazioni di *tour operator* rappresentative del settore. Da questo primo contatto è emerso che le associazioni non gestiscono procedure di conciliazione presso i loro uffici e le imprese aderenti a tali

associazioni non hanno fornito informazioni sulle conciliazioni svolte presso altri organismi.

### **1.1.8 Le associazioni di consumatori nazionali**

Infine, considerata l'esistenza di una normativa specifica in materia di conciliazione anche per i consumatori, sono state inserite nell'elenco dei centri da contattare sia le associazioni di consumatori nazionali, sia quelle lombarde.

Tra le associazioni di consumatori contattate, l'adesione è stata la seguente: tra i 19 organismi nazionali, hanno aderito, inviando i questionari, in 3; mentre tra le 12 sezioni lombarde hanno aderito in 4.

### **1.1.9 I Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio**

Sugli 8 Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio risultati attivi<sup>40</sup>, **2** hanno aderito al questionario e **1** ha rinviato ai dati del sito<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup> Più nel dettaglio: 1) Milano - Arbitronline presso lo Studio Abbatescianni; 2) Roma - Centro Risolutore dei Nomi a Dominio (CRDD); 3) Vicenza - Studio Bertelle; 4) Firenze - Studio Legale Bindi; 5) Roma - Ente Conduttore Limone, Sarzana & Di Minco; 6) Milano - MFSD S.r.l.; 7) Roma - Studio Legale Tonucci; 8) Ponsacco (Pisa) - Studio Turini.

### 1.1.10 Gli studi legali e l'arbitrato

Come già anticipato, per offrire un quadro il più possibile completo sulla giustizia alternativa e consapevoli del fatto che un'indagine approfondita sull'arbitrato *ad hoc* da un lato esulasse dal presente studio, diretto a monitorare i centri che amministrano procedure, e dall'altro richiedesse un lavoro a sé, considerato l'elevato numero di avvocati in Italia, è stato deciso di selezionare quindici studi legali milanesi di grande rilevanza che potessero essere coinvolti in arbitrati *ad hoc* o amministrati per svolgere una prima indagine di tipo esplorativo e non quantitativo.

Purtroppo, il numero assai limitato (in tutto quindici) e i criteri di scelta di tale campione (si tratta di studi legali di grandi dimensioni, con sede a Milano ma facenti parte di *network* più ampi) non permettono alcuna inferenza statistica sulla diffusione dell'arbitrato *ad hoc* in Italia, ma l'individuazione di qualche linea di tendenza che necessita però di ulteriori approfondimenti per essere confermata. Pur nella consapevolezza dei limiti del campione, si è tuttavia optato per

---

<sup>41</sup> Hanno aderito alla ricerca due Studi legali dei quali non si rendono noti i nomi per ragioni di riservatezza e il Centro Risolutore dei Nomi a Dominio (CRDD) che ha rinviato ai dati sul sito.

far confluire i dati relativi agli studi legali nella presente ricerca, in quanto sono emerse alcune interessanti indicazioni.

Sui 15 studi legali milanesi contattati per l'indagine sul loro coinvolgimento nell'arbitrato, amministrato o *ad hoc*, hanno compilato i questionari in 3<sup>42</sup>.

### **1.1.11 Conclusioni**

Riassumendo brevemente: sui 107 fornitori diretti di servizi di giustizia alternativa individuati all'inizio della presente ricerca, sono risultati attivi nel campo dell'ADR, nel periodo compreso tra il 2005 e il 2006, 66 organismi, attivi nel senso che oltre ad essere in funzione, non avevano dichiarato espressamente di non aver svolto alcuna procedura.

Nel dettaglio, risultano attive in Italia nel periodo compreso tra il 2005 e il 2006:

- 18 Camere Arbitrali (su 39 individuate all'inizio della ricerca);
- 20 Camere di Conciliazione (su 28);
- 8 Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio (su 11);
- 14 Corecom (su 21);

---

<sup>42</sup> Hanno aderito alla ricerca tre studi legali dei quali non si rendono noti i nomi per ragioni di riservatezza.

- 2 Assicurazioni (su 3);
- 4 Banche (su 5).

Inoltre, sono stati interpellati altri 58 soggetti che non hanno come oggetto sociale principale o esclusivo l'offerta di servizi di giustizia alternativa, ma che possono risultare fruitori dei servizi già esistenti o comunque predisporre anche di propri:

- 12 imprese telefoniche;
- 31 organismi nazionali e lombardi di consumatori;
- 15 studi legali milanesi.

Non sono state, invece, considerate nel presente studio le 4 associazioni di imprese turistiche individuate, in quanto hanno dichiarato di non svolgere servizi di ADR presso le loro sedi e di non poter fornire dati sulle procedure svolte dai loro associati.

Quindi dei 169 organismi individuati inizialmente solo 124 (pari al 72,9%) sono risultati attivi, suddivisi tra 66 centri che offrono in via principale o esclusiva servizi di ADR e 58 soggetti potenzialmente fruitori di servizi ADR, se non fornitori in proprio. La risposta ai questionari è stata di circa 38 questionari per ogni annata e quindi intorno al 30% di tale campione.

È evidente che si tratti di numeri troppo esigui per permettere delle inferenze di tipo statistico-quantitativo dei dati, tuttavia sono sufficienti per un'analisi di tipo qualitativo degli stessi che permetta di individuare delle possibili linee di tendenza.

## 1.2 I questionari

Per acquisire i dati utili per la ricerca sono stati predisposti 3 differenti questionari<sup>43</sup>: uno relativo all'arbitrato amministrato,

---

<sup>43</sup> Ogni questionario contenente circa 25 domande, per la maggior parte a risposta multipla, nelle quali si chiede al soggetto di inserire il numero assoluto di procedimenti gestiti dal proprio centro, che rientra in ognuna delle categorie indicate. Al fine di mantenere l'uniformità dei dati, le poche domande aperte sono state, invece, riservate ai casi in cui fosse necessaria una descrizione di aspetti particolari del servizio - come ad esempio le modalità di nomina dei risolutori o la possibilità di allegare il regolamento o il tariffario. I questionari prevedevano alcune aree comuni e alcune specifiche. Le aree comuni sono le seguenti:

- **la parte anagrafica:** per la descrizione il più analitica possibile del servizio;
- **il tipo di servizio offerto:** per verificare se venisse offerto dallo stesso centro più di uno strumento di risoluzione delle controversie;
- **la descrizione delle parti coinvolte nei procedimenti;**
- **le materie oggetto della disputa;**
- **i costi del procedimenti;**
- **le modalità di promozione del servizio;**
- **la rilevazione della qualità del servizio.**

La parte centrale dei questionari, relativa allo svolgimento del procedimento, è, ovviamente, strutturata in modo diverso a seconda del servizio oggetto di indagine (sia esso arbitrato amministrato, arbitrato svolto presso uno studio legale e conciliazione), genericamente essa prevede:

- **l'analisi della fonte dell'arbitrato o della conciliazione;**

uno alla conciliazione e uno relativo specificamente all'arbitrato svolto presso gli studi legali. Per monitorare l'attività dei Centri di Riassegnazione dei Nomi a Dominio sono stati utilizzati i questionari predisposti per l'arbitrato amministrato, dal momento che i centri contattati offrono un procedimento decisorio molto più simile all'arbitrato che alla conciliazione, anche se privo di valore giurisdizionale. Attraverso i questionari si intendeva poi acquisire dati relativi sia all'anno 2005 che all'anno 2006, al fine di potere avere, anche attraverso il raffronto tra i due periodi successivi, una rappresentazione più chiara e dinamica del fenomeno ADR in Italia e della sua progressiva evoluzione.

### **1.3 L'adesione alla ricerca**

Sono stati raccolti in tutto 77 questionari da dividere tra le due annate: 38 per il 2005 (pari al 30,6% dei 124 istituti attivi) e 39 per il 2006 (pari al 29,8% di essi).

- 
- **la descrizione delle procedure;**
  - **la composizione del tribunale arbitrale o dell'organo deputato alla conciliazione per numero di soggetti e modalità di nomina;**
  - **l'esito delle procedure;**
  - **la tipologia di coinvolgimento dello studio legale nell'arbitrato** (membro dello studio nominato arbitro o come difensore in procedimento di arbitrato o di impugnazione di lodi).

La maggior parte dei soggetti che hanno compilato il questionario per l'anno 2005, lo ha fatto anche per il 2006, anche se ciò non è avvenuto in tutti i casi. Talvolta i dati forniti da alcuni operatori sono risultati di difficile utilizzo.

## CAPITOLO II

### 2. L'arbitrato in Italia

#### PARTE PRIMA

##### 2.1 L'arbitrato amministrato

###### 2.1.1 Introduzione

Dopo aver proceduto, a una presentazione globale dei dati, il presente capitolo sarà dedicato a illustrare le peculiarità e le caratteristiche dell'arbitrato amministrato, così come appaiono dai questionari.

Dal momento che la risposta alla ricerca è stata buona, nel senso che hanno aderito alla ricerca, compilando i questionari, poco meno della metà dei centri arbitrali risultati attivi<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Si tratta di 7 centri sui 18 che sono risultati ancora attivi. Come già indicato, infatti, sull'originario gruppo di 39 Camere Arbitrali, tolte quelle che non hanno mai operato, o hanno gestito qualche arbitrato per poi cessare l'attività e quelle che svolgono solo attività promozionale e culturale, operano: 1) Bologna - Camera Arbitrale della Associazione Granaria Emiliano Romagnola; 2) Bologna - Camera Arbitrale della Ceramica; 3) Bologna - Camera Europea degli Arbitri Giudiziali e degli Esperti d'Europa (CEASEE); 4) Genova - Camera Arbitrale del Caffé dell'Associazione Commercio Caffé, Droghe e Coloniali; 5) Genova - Camera Arbitrale del Commercio dei Cereali e dei Semi; 6) Milano - Camera Arbitrale dell'Associazione Granaria; 7) Milano - Camera Arbitrale e di Conciliazione dei Dottori Commercialisti di Milano; 8) Milano -

(precisamente il 41,7%), le indicazioni che emergono dall'analisi dei dati permettono di compiere alcune interessanti osservazioni sulla diffusione dell'arbitrato in Italia.

In particolare, si anticipa fin d'ora che il panorama delle Camere Arbitrali italiane è molto influenzato dal fatto che non solo delle 18 risultate attive la metà sono settoriali o merceologiche, ma anche che, sulle 7 Camere Arbitrali che hanno aderito alla ricerca, ben 5 sono Camere Arbitrali settoriali.

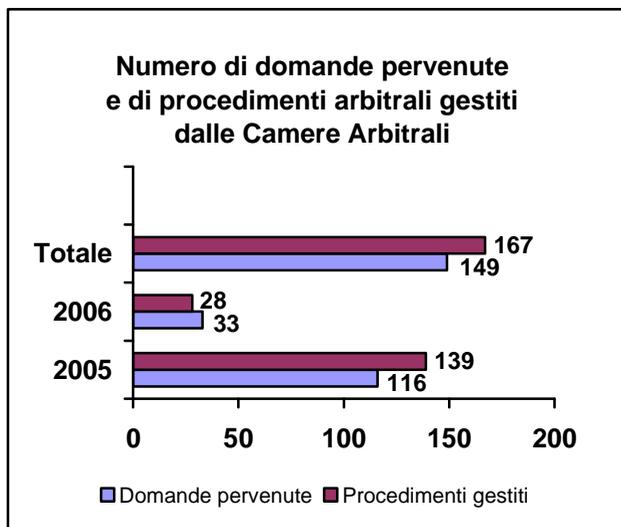
### **2.1.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti dalle Camere Arbitrali**

Le domande di arbitrato amministrato pervenute alle Camere Arbitrali che hanno aderito al monitoraggio sono state 116 nel

---

Camera Arbitrale dell'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria; 9) Milano - Collegio di Arbitrato per l'Informatica, di Assintel, presso l'Unione del Commercio di Milano; 10) Milano - Corte Arbitrale Europea; 11) Rimini - Camera Arbitrale delle Romagne; 12) Roma - Associazione Italiana per l'Arbitrato (AIA); 13) Roma - Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici; 14) Roma - Camera Arbitrale dell'Ordine degli Ingegneri di Roma; 15) Roma - Camera Arbitrale di Roma e Provincia; 16) Roma - Camera Arbitrale Italiana; 17) Roma - Camera di Arbitrato per lo sport del CONI; 18) Salerno - Associazione Nazionale per l'Arbitrato (ANPAR).

2005 e 33 nel 2006, mentre i procedimenti gestiti sono stati 139 nel 2005 e 28 nel 2006, per un totale di 149 domande e 167 procedimenti nei due anni.



Appare subito evidente che il ruolo svolto dalle Camere Arbitrali nell'ambito del movimento ADR, per quanto rilevato dalla presente ricerca, è assolutamente marginale, se si pensa che nel 2005 le domande di arbitrato pervenute alle Camere Arbitrali rappresentano solo l'1,9% del totale e nel 2006 addirittura lo 0,2%<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> Nel 2005, infatti, sulle 5.954 domande, relative agli strumenti ADR, le 116 gestite attraverso il ricorso alle Camere Arbitrali italiane rappresenta solo l'1,9%, nel 2006 sulle 12.284 totali le 33 domande costituiscono addirittura solo lo 0,2%.

Analogo discorso vale anche per i procedimenti: quelli gestiti dalle Camere Arbitrali rappresentano lo 0,6% nel 2005 e lo 0,1% nel 2006<sup>46</sup>.

Se poi si approfondisce ulteriormente il dato, separandolo da quello relativo alla Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici, istituita per legge e con una competenza sempre legislativamente indicata<sup>47</sup>, il ruolo svolto dalle Camere Arbitrali italiane risulta ancora più ridotto.

Da quanto precede, appare evidente il grande affanno delle Camere Arbitrali italiane, in quanto emerge che l'unica Camera Arbitrale che gestisca un centinaio di procedure è la Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici, la cui competenza è stabilita per legge<sup>48</sup>. La maggior parte delle altre Camere che sopravvivono sono Camere Arbitrali settoriali, quindi sono inserite in una compagine associativa all'interno della quale l'arbitrato da loro

---

<sup>46</sup> Sui 23.920 procedimenti totali rilevati nel 2005, i 139 dalle Camere Arbitrali rappresentano solo lo 0,6%, mentre sui 18.335 procedimenti totali rilevati nel 2006 quelli amministrati dalle Camere Arbitrali costituiscono lo 0,1%.

<sup>47</sup> Le competenze e le modalità di funzionamento della Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici erano disciplinate negli anni oggetto della ricerca dagli artt. 241, 242 e 243 del D. Lgs. 2006, n. 163, ora abrogata.

<sup>48</sup> Il dato si riferisce alle Camere Arbitrali esterne al circuito delle Camere di Commercio, tra le quali, invece, il numero di procedure gestite dalla Camera Arbitrale di Milano è pari a quello della Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici.

offerto rappresenta il primo *step* nella risoluzione dei conflitti tra gli associati e in ogni caso il numero medio di procedimenti da esse gestito è inferiore ai circa 7 all'anno. Infine, le Camere Arbitrali alle quali si accede per spontanea adesione al regolamento sono poche e gestiscono ancor meno procedure all'anno, in media 3.

### **2.1.3 La descrizione dei procedimenti**

Il 100%<sup>49</sup> dei procedimenti gestiti nel periodo 2005-2006 è risultato essere di natura nazionale, non riscontrandosi né arbitrati internazionali né *multiparty*. Ciò appare in contrasto con quanto dichiarato, invece, dagli studi legali, i quali gestiscono anche arbitrati di tipo internazionale<sup>50</sup>.

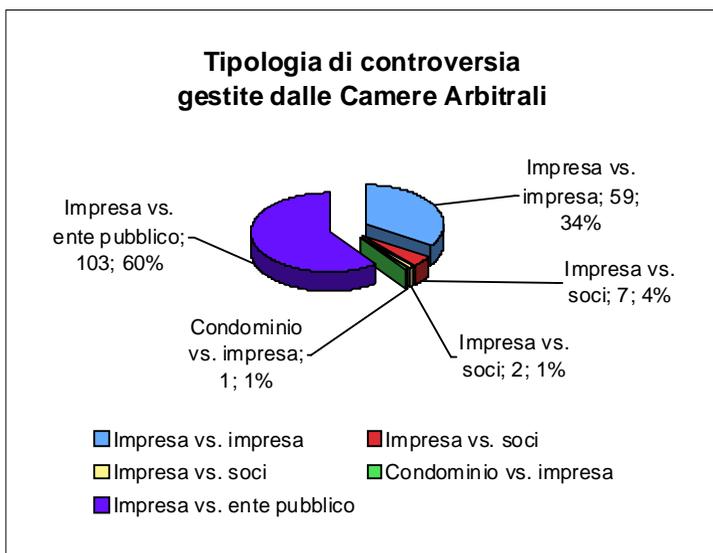
Considerato che il maggior numero delle procedure è stato gestito dalla Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici, la

---

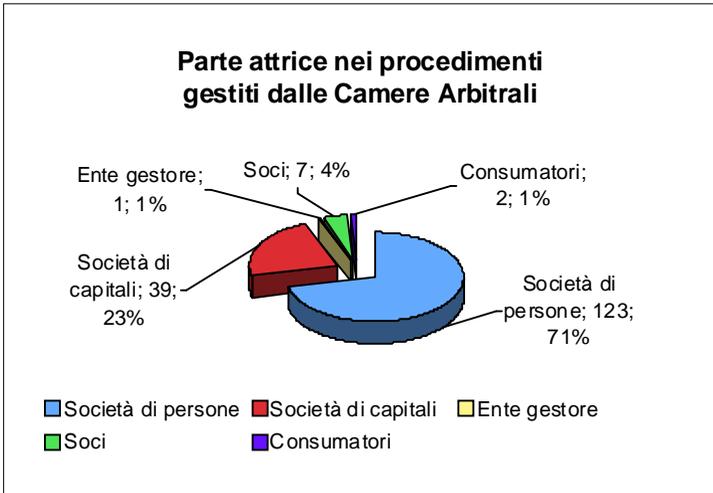
<sup>49</sup> Il numero di procedimenti gestiti sono stati 167 sui due anni, tuttavia i compilatori del questionario hanno risposto alle domande descrittive della loro attività per 172 procedimenti.

<sup>50</sup> Nonostante i procedimenti arbitrali vengano definiti come nazionali, di fatto nella descrizione delle procedure si dà atto che alcune parti siano straniere (con provenienza soltanto dai paesi Europei, così vengono segnalate: 3 parti austriache, 1 parte svizzera, 1 parte turca e 1 parte libanese) probabilmente perché è stato utilizzato solo il criterio della sede dell'arbitrato. La medesima peculiarità ricorre anche nei dati relativi agli studi legali.

suddivisione in base alla tipologia della controversia vede al primo posto le controversie tra un ente pubblico e un'impresa (pari al 59,8% del totale), seguono le controversie tra imprese (34%), che rappresentano la norma nell'arbitrato, e le controversie tra soci (4%), mentre quelle tra condominio e impresa o tra consumatore e impresa costituiscono una minima percentuale del totale (rispettivamente l'1% ciascuna)<sup>51</sup>.



<sup>51</sup> Le controversie, nel dettaglio, sono così suddivise: 103 tra impresa ed ente pubblico, 59 tra imprese, 2 tra consumatore e impresa, 7 tra impresa e soci, 1 tra condominio e impresa.



Per quanto riguarda la parte che promuove l'arbitrato, a differenza dell'immagine comunemente diffusa dell'arbitrato come strumento al quale ricorrono le grandi imprese, risulta che promuovono i procedimenti presso le Camere Arbitrali piuttosto le società di persone (pari al 70%) che le società di capitali (23%), seguono i soci (4%), i consumatori (2%) e gli enti di gestione (1%)<sup>52</sup>. Dal momento che dai questionari compilati dagli studi legali emerge, invece, che le società di

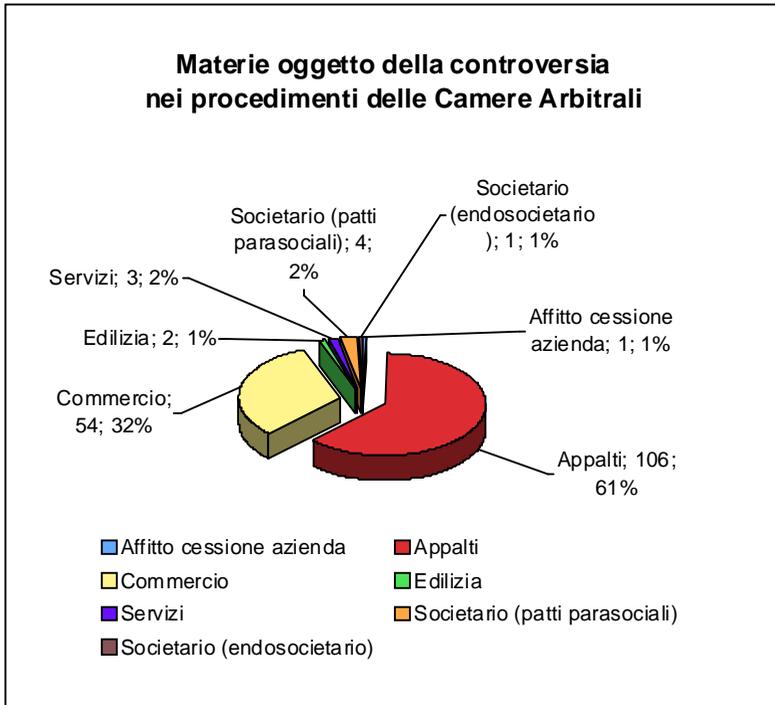
<sup>52</sup> Stupisce invece il dato relativo alla parte attrice, dal quale risulta che promuovono l'arbitrato presso le Camere Arbitrali le società di persone in 123 casi sui 172 indicati (71%), seguono le società di capitali in 39 casi (23%), i soci in 7 (4%), i consumatori in 2 (1%) e gli enti gestori in 1 sola situazione (1%).

capitali promuovono l'88% degli arbitrati gestiti dagli studi legali stessi, questo dato meriterebbe un approfondimento ulteriore per verificare se, come sembra risultare anche da altre indicazioni, le procedure di cui si occupano le Camere Arbitrali siano di minor valore economico e di minore complessità.

Questa intuizione sembrerebbe confermata anche dalle materie di cui si occupano le Camere Arbitrali; tra cui, tolti gli appalti, che rappresentano un'alta percentuale dovuta alla Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici, spiccano soprattutto le controversie relative al commercio (32%), che vedremo essere molto frequenti anche nel caso della conciliazione, mentre le tipiche materie dei grandi arbitrati commerciali sono presenti, ma in percentuali molto basse<sup>53</sup>: affitto, cessione e vendita d'azienda (1%), edilizia (2%), servizi (2%) e societario (1%).

---

<sup>53</sup> Le materie sono così indicate: affitto, cessione e vendita d'azienda 1 (1%), appalti 106 (61%), commercio 54 (32%), edilizia 2 (2%), servizi 3 (2%), 1 societario - patti parasociali (1%) e 1 societario - endosocietario (1%).



I procedimenti trovano origine sempre in clausole contrattuali e solo in 3 casi in statuti societari, mentre non è riportato alcun compromesso, confermando il dato di dominio pubblico sulla difficoltà a fare sottoscrivere un accordo in merito alla risoluzione della controversia tramite l'arbitrato quando è sorta la lite. Questa indicazione è ulteriormente corroborata da quanto emerge dagli studi legali, che riportano un solo caso di compromesso.

Tutti i procedimenti gestiti dalle Camere Arbitrali interpellate sono disciplinati da un regolamento arbitrale predisposto internamente.

Nessuna istituzione prevede la presenza del funzionario durante le udienze arbitrali e solo 3 prevedono il controllo formale del lodo da parte dell'istituzione.

Per quanto riguarda la nomina degli arbitri, 3 istituzioni su 7 (pari al 42%) hanno dichiarato di possedere una lista obbligatoria di arbitri all'interno della quale le parti possono scegliere l'arbitro. Una sola istituzione ha risposto positivamente alla domanda relativa alla richiesta della dichiarazione di conflitti di interesse da parte dell'arbitro e nessuna ha dichiarato l'intervento dell'istituzione nel confermare l'arbitro nominato dalle parti.

Sia la presenza di un funzionario in udienza, sia il controllo formale del lodo, da un lato, così come la dichiarazione di conflitti di interesse in capo agli arbitri e la conferma della nomina da parte dell'istituzione, dall'altro, rientrano in una prassi che sempre più di frequente le istituzioni arbitrali all'estero hanno introdotto per garantire il corretto svolgimento dei procedimenti. Le Camere Arbitrali interpellate sembrano prevedere solo alcuni di tali interventi, mentre si ricorda che la

Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano, in linea con altre grandi istituzioni, ha adottato tali misure<sup>54</sup> proprio nell'ottica di garantire la correttezza del procedimento da essa gestito, pur nel rispetto massimo delle professionalità e competenze degli arbitri.

Dall'esame dei dati emerge che il collegio arbitrale è ancora l'organo risolutore più diffuso (pari all'88%), mentre l'arbitro unico ricorre in pochissimi casi (pari all'11,9%)<sup>55</sup>.

La scelta netta operata a favore del collegio piuttosto che dell'arbitro unico, confermata anche da quanto emerge dagli studi legali, come verrà illustrato nella seconda parte del presente capitolo, sembra avvalorare l'ipotesi che le parti

---

<sup>54</sup> La Camera Arbitrale di Milano garantisce la presenza di un funzionario durante le udienze arbitrali e la Segreteria Generale, ai sensi dell'art. 34 ultimo comma del Regolamento, segnala al Tribunale Arbitrale, che richiama l'esame di una bozza del lodo prima della sua sottoscrizione, l'eventuale mancanza dei requisiti formali richiesti da questo articolo. Inoltre, la Camera Arbitrale prevede all'art. 19 del proprio regolamento arbitrale che, con la propria accettazione, gli arbitri trasmettano anche la dichiarazione di indipendenza. Qualora la dichiarazione risulti senza rilievi e le parti non abbiano trasmesso osservazioni la Segreteria Generale conferma l'arbitro nominato, mentre in ogni altro caso si pronuncia il Consiglio Arbitrale.

<sup>55</sup> Emerge ancora una netta preferenza per il collegio di tre arbitri, in 55 casi su 67 descritti, mentre in 8 procedimenti era stato nominato l'arbitro unico e in 4 è stato indicato che il collegio era composto altrimenti, ma senza specificare. Sommando i dati è possibile affermare che in 59 casi su 67 prevale il collegio arbitrale (pari all'88%), mentre l'arbitro unico in soli 8 casi su 67 (pari all'11,9%)

preferiscano il collegio perché tramite esso si esplica concretamente il loro potere e la loro libertà nell'individuare un organo giudicante con competenze specifiche e di propria fiducia, anche a scapito delle esigenze di velocità e di risparmio sui costi che tenderebbero a far prevalere la nomina di un arbitro unico.

Ugualmente degno di rilievo è il dato relativo a chi spetti la nomina: dall'esame dei questionari delle Camere Arbitrali stesse si apprende che esse nominano direttamente l'arbitro nel 41,7% dei casi e che partecipano alla nomina insieme alle parti nel 17,9% - c.d. "nomina mista" -, le parti nominano gli arbitri nel 38,8% e il Presidente del Tribunale nell'1,4%<sup>56</sup>.

Il ruolo svolto dalle Camere Arbitrali nella nomina degli arbitri è pari, se non di poco superiore, a quello svolto dalle parti stesse e tale dato risulta particolarmente interessante perché nei questionari degli studi legali, che pure riportano arbitrati amministrati e arbitrati *ad hoc* nei quali gli studi sono coinvolti, la percentuale di nomina degli arbitri da parte dell'istituzione arbitrale scende al 16,9%.

---

<sup>56</sup> Su 67 procedimenti descritti gli arbitri sono stati nominati dall'istituzione arbitrale in 28 casi (pari al 41,7%), mentre in 26 dalle parti (38,8%), in 1 solo dal Presidente del Tribunale (1,4%), e in 12 la nomina è stata mista (17,9%).

Per alcune istituzioni la sede dell'arbitrato coincide con la sede dell'istituzione stessa.

### **2.1.4 Natura, durata e valore dei procedimenti**

Dai questionari appare netta la prevalenza degli arbitrati rituali e di diritto, anche se circa un terzo di tutti i procedimenti sono in realtà irrituali<sup>57</sup>.

La presenza di un gruppo così consistente di arbitrati irrituali appare in contro tendenza rispetto alla generale riduzione di tale istituto, confermata anche dall'art. 808 *ter* del c.p.c. come di recente modificato, secondo cui le parti possono decidere che la controversia sia definita dagli arbitri mediante determinazione contrattuale solo per disposizione espressa per iscritto, altrimenti l'arbitrato verrà considerato rituale.

Tuttavia, il dato appare pienamente in linea con il fatto che le Camere Arbitrali di tipo settoriale e merceologico hanno sempre svolto arbitrati irrituali e, dal momento che tali Camere risultano costituire la parte più consistente del campione, la

---

<sup>57</sup> Da quanto emerso si può rilevare come gli arbitrati definiti di diritto siano stati 112, i rituali 115 (pari al 66,9%) e gli irrituali 57 (pari al 33,1%).

preferenza rilevata per questa tipologia di procedimento non stupisce.

La progressiva diminuzione della diffusione dell'arbitrato irrituale in Italia trova conferma in quanto emerge dagli studi legali presso i quali gli arbitrati irrituali rappresentano solo il 17,2%.

Come anticipato tutti i centri arbitrali offrono i loro servizi a pagamento, secondo tariffe che si trovano allegate ai regolamenti.

Inoltre, il valore medio dei procedimenti gestiti dalle Camere Arbitrali, pur essendo assai ragguardevole in termini assoluti e nettamente superiore a quello delle controversie per le quali si ricorre alla conciliazione, risulta però di gran lunga inferiore a quello dei procedimenti arbitrali gestiti dagli studi legali. Il valore medio dichiarato dagli studi legali per una procedura è di € 8.660.000, contro il valore medio dichiarato dalle Camere Arbitrali che si attesta sui € 1.318.211,16, quindi oltre 6 volte tanto, confermando che le Camere Arbitrali si trovano ad amministrare procedure di più ridotto valore economico.

La durata del procedimento è di 163 giorni, quasi un terzo rispetto a quella degli arbitrati gestiti presso gli studi legali, che si attesta sui 500 giorni; ciò potrebbe confermare l'ipotesi non solo della maggior complessità e valore delle controversie gestite presso gli studi legali, ma anche del maggior controllo sui tempi garantito dall'intervento di una Camera Arbitrale.

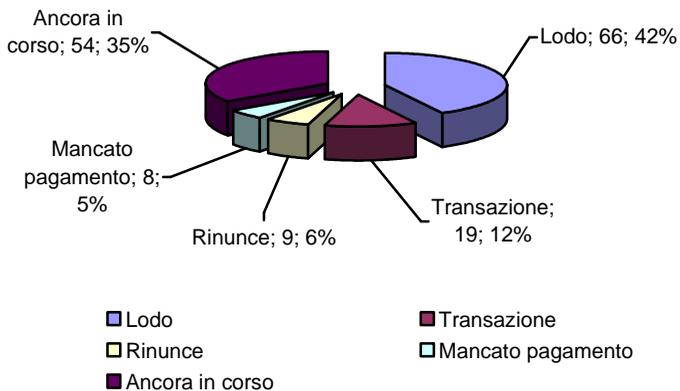
### **2.1.5 Esito dei procedimenti**

Per quanto riguarda l'esito<sup>58</sup> dei procedimenti, il primo dato da rilevare è che quasi la metà delle procedure si conclude con un lodo (pari al 42%). Contrariamente a quanto avviene sia nei procedimenti arbitrari *ad hoc*, sia nei giudizi ordinari in cui intervengono molto di frequente le transazioni, qui esse costituiscono solo il 12%. Le procedure ancora in corso al termine dell'anno rappresentano addirittura oltre un terzo del totale. Si possono ulteriormente annoverare le rinunce alla domanda (6%) e i mancati pagamenti dei depositi (5%).

---

<sup>58</sup> Su 172 procedimenti sono stati dichiarati emessi 66 lodi nel periodo di interesse (pari al 42%), 19 transazioni (12%), 9 rinunce alla domanda (6%), 8 mancati pagamenti dei depositi (5%) e 54 procedure ancora in corso (35%), per un totale di 156 procedure e non è dato sapere nulla dei rimanenti 16 altri.

### Esiti dei procedimenti gestiti dalle Camere Arbitrali



## **PARTE SECONDA**

### **2.2 L'arbitrato presso gli studi legali**

#### **2.2.1 Introduzione**

Nella seconda parte del presente capitolo verranno illustrate le peculiarità di quanto è emerso dagli studi legali milanesi che hanno aderito alla presente ricerca.

Come più volte anticipato, nonostante il campione fosse numericamente ridotto e non statisticamente rappresentativo<sup>59</sup>, le indicazioni chiare e per certi versi sorprendenti che sono emerse dall'analisi dei dati ottenuti hanno fatto propendere per la pubblicazione. Pur dovendo procedere con cautela, infatti, si può affermare che emerga una grande vitalità dell'arbitrato gestito presso gli studi legali e che le procedure nelle quali gli studi sono coinvolti siano differenti da quelle gestite presso le Camere Arbitrali per tipologia di parti coinvolte (maggior numero di società di capitali tra le parti attrici), valore economico della lite superiore, materia (soprattutto diritto societario, ma anche appalti, marchi e brevetti), maggior coinvolgimento delle parti nella nomina degli arbitri, presenza

---

<sup>59</sup> Sono stati selezionati solo 15 studi legali, tutti dell'area milanese e di grosse dimensioni, e l'adesione all'iniziativa è stata ancora più limitata.

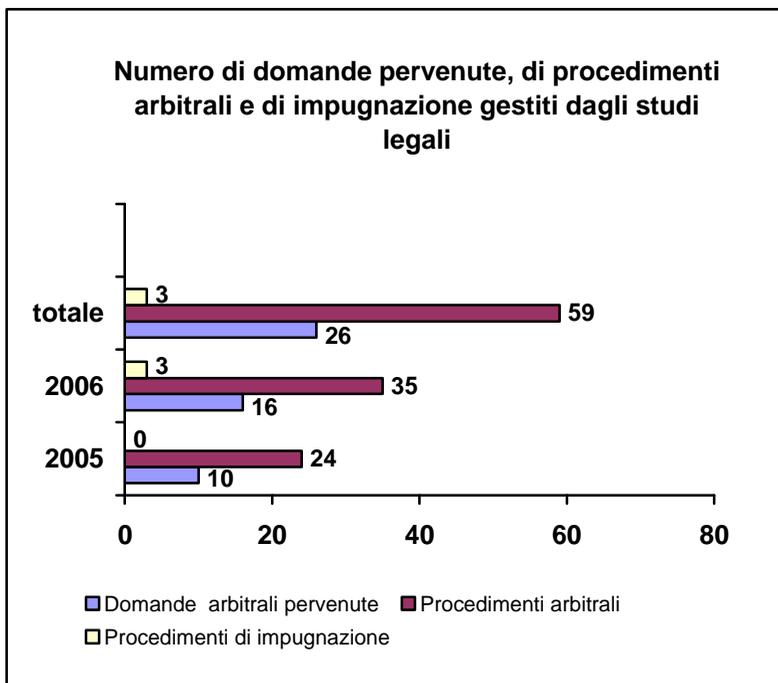
di controversie internazionali, minor ricorrenza di arbitrato irrituale, ma anche per la maggior durata (500 giorni contro i 163) e maggior presenza di transazioni. Occorre tuttavia ricordare che gli studi legali non si occupano solo di arbitrato *ad hoc*, ma seguono anche procedure di arbitrato amministrato.

### **2.2.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti presso gli studi legali**

Complessivamente gli studi legali, nel periodo di interesse che va dal 2005 al 2006, hanno ricevuto 26 domande di arbitrato, gestito 59 procedimenti arbitrali e iniziato e gestito 3 procedimenti di impugnazione dei lodi.

Trattando dei procedimenti arbitrali gestiti dagli studi legali, occorre distinguere se il componente dello studio è stato nominato arbitro oppure difensore in arbitrato o, ancora, difensore in procedimenti di impugnazione di lodi arbitrati. Nelle due annate di riferimento si apprende che complessivamente i membri dei 3 studi sono stati nominati arbitri ben 18 volte, difensori addirittura 87 volte (la nomina in questo caso si desume dalla procura e comprende le ipotesi in cui più avvocati siano stati nominati nella procura stessa per il medesimo procedimento) e 6 volte sono stati nominati

difensori in procedimenti di impugnazione di lodi (anche in questo caso secondo quanto emerge dalle procure).



Se da un lato il ruolo svolto dagli studi legali nel movimento ADR, per quanto rilevato dalla presente ricerca, potrebbe apparire marginale (basti pensare che le domande pervenute e i procedimenti gestiti dagli studi legali<sup>60</sup> rappresentano solo lo

<sup>60</sup> Nel 2005 sulle 5.954 domande, relative agli strumenti ADR, le 10 di cui si sono occupati gli studi legali rappresentano solo lo 0,1%, mentre nel 2006,

0,1% del totale delle domande pervenute e dei procedimenti gestiti in entrambi gli anni), dall'altro lato, se si tiene conto del numero di studi legali interpellati e del raffronto con le Camere Arbitrali, che, invece, sono state contattate tutte e hanno aderito in alta percentuale, si può ipotizzare una grande diffusione dell'arbitrato *ad hoc*.

Se, dunque, non è possibile trarre dei dati statisticamente significativi, tuttavia non può lasciare indifferenti il fatto che uno studio legale, selezionato in modo assolutamente casuale tra quelli interpellati, abbia gestito in media più arbitrati delle Camere Arbitrali che hanno aderito alla ricerca.

Uno studio legale ha ricevuto, infatti, in media 5 domande di arbitrato all'anno e partecipato al procedimento di 12 arbitrati, mentre le Camere Arbitrali che hanno aderito alla ricerca (le quali costituiscono, invece, un campione rappresentativo di tutte le Camere Arbitrali risultate attive in Italia) hanno

---

sulle 12.284, le 16 costituiscono ancora solo lo 0,1% del totale. Analogo discorso vale anche per i procedimenti: nel 2005, i 24 procedimenti arbitrali rappresentano lo 0,1% dei 23.920 procedimenti totali, così come nel 2006 i 35 procedimenti arbitrali rilevati continuano a costituire sempre e solo lo 0,1% dei 18.335 procedimenti totali.

ricevuto in media 6,5 domande, ma gestito meno della metà dei procedimenti, ovvero, 5,3 ciascuna.

Il raffronto, che appare a favore della maggiore vitalità dell'arbitrato presso gli studi legali, necessita ovviamente di futuri approfondimenti.

Come anticipato, gli studi legali sono coinvolti sia in arbitrati amministrati sia in arbitrati *ad hoc*, anche se questi ultimi prevalgono numericamente, rappresentando i due terzi di tutti i procedimenti<sup>61</sup>.

---

<sup>61</sup> Gli studi legali hanno dichiarato di essere stati coinvolti in un numero di procedimenti arbitrali complessivi pari a 24 nel 2005 e 35 nel 2006, suddivisi nel seguente modo: 14 arbitrati *ad hoc* e 10 arbitrati amministrati nel 2005 e 20 arbitrati *ad hoc* e 15 arbitrati amministrati nel 2006, confermando così la prevalenza degli arbitrati *ad hoc* su quelli amministrati. Il primo anno, infatti, gli arbitrati *ad hoc* sono il 58,6% mentre quelli amministrati il 41,6%, e percentuali simili si ritrovano anche nel 2006 dove gli arbitrati *ad hoc* rappresentano il 57,1% del totale e quelli amministrati il 42,8%.

Per quanto riguarda l'indicazione delle istituzioni arbitrali<sup>62</sup> presso le quali vengono amministrati gli arbitrati nei quali sono coinvolti gli studi legali interpellati, si può notare una prevalenza della Camera Arbitrale di Milano, essa ricorre infatti nel 64% dei casi, seguono la Camera di Commercio Internazionale di Parigi con il 16%, la Camera Arbitrale di Lugano, la Camera Arbitrale Svizzera e la Camera Arbitrale di Modena ciascuna rispettivamente con il 4%.

Il campione non consente di trarre delle conclusioni, ma dalle indicazioni che precedono ci si può domandare se il fatto che gli studi legali che hanno aderito alla ricerca riportino un buon numero di arbitrati amministrati, a fronte di una diffusione così limitata dell'arbitrato amministrato che è già stata messa in luce nel precedente capitolo, non dipenda forse dal fatto che si tratta di studi legali che operano nell'area in cui è presente una

---

<sup>62</sup> Nei questionari esaminati risulta, infatti, che nel 2005 su 10 arbitrati amministrati 8 sono stati gestiti dalla Camera Arbitrale di Milano, 1 dalla Camera Arbitrale di Lugano e 1 dalla Camera di Commercio Internazionale di Parigi, mentre nel 2006 su 15 arbitrati amministrati, 8 sono risultati sempre della Camera arbitrale di Milano, 3 della Camera di Commercio Internazionale di Parigi (ICC), 1 della Camera Arbitrale di Lugano, 1 della Camera Arbitrale Svizzera, 1 della Camera Arbitrale di Modena ed 1 non è stato specificato.

delle Camere Arbitrali più attive d'Italia, la Camera Arbitrale di Milano.

Infatti, osservando il numero dei procedimenti di tale istituzione, paragonabili solo a quelli della Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici - che operava però con competenze e presupposti totalmente differenti - si può ipotizzare che la Camera Arbitrale di Milano sia riuscita ad attrarre a sé alcuni degli arbitrati *ad hoc* che sarebbero stati svolti dagli studi legali della sua zona operativa, facendoli trasformare in arbitrati amministrati secondo il proprio regolamento.

### **2.2.3 La descrizione dei procedimenti gestiti presso gli studi legali**

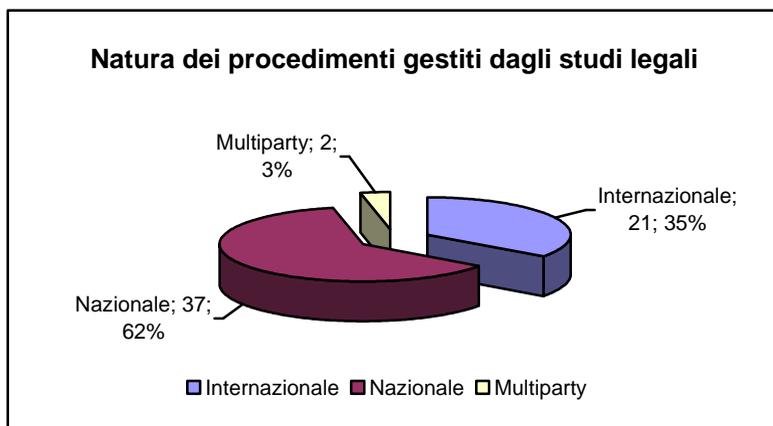
Sul numero totale di procedimenti gestiti dagli studi legali nel periodo di interesse compaiono, a differenza di quanto era avvenuto nelle Camere Arbitrali, le cui controversie erano tutte nazionali, alcuni procedimenti internazionali (pari al 35%) e alcuni *multiparty* (3%), con la conseguenza che i procedimenti nazionali rappresentano solo i due terzi (62%)<sup>63</sup>. Nel panorama dell'ADR emerso nella ricerca solo gli studi legali e pochi

---

<sup>63</sup> Sui 60 procedimenti descritti nei due anni 37 sono stati quelli nazionali ma 21 gli internazionali e 2 i *multiparty*,

Centri di Conciliazione con vocazione internazionale hanno dichiarato di gestire casi internazionali.

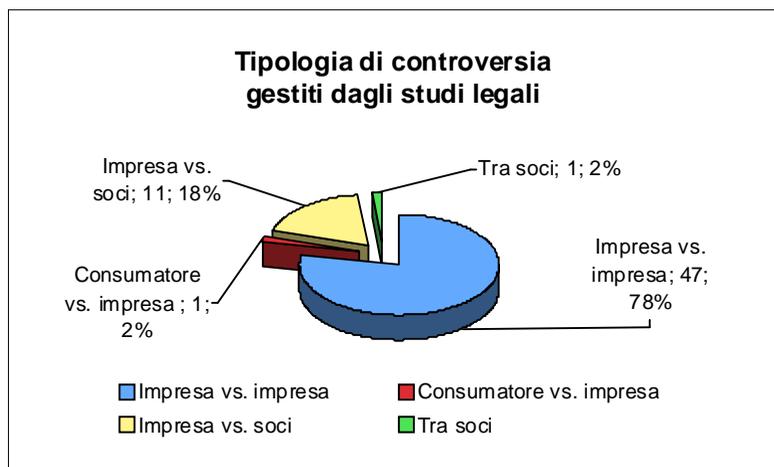
Trattandosi di controversie anche di natura internazionale, le parti non hanno più solo nazionalità italiana (pari all'80,6%), ma sono anche straniere (19,3%), anche se quasi tutte europee<sup>64</sup>. Di conseguenza anche la lingua utilizzata nei procedimenti è quasi sempre l'italiano, ma in 3 ipotesi viene dichiarato anche l'inglese.



Trattandosi di arbitrato, generalmente utilizzato per dirimere le controversie tra imprese, risulta assai scontato che la tipologia

<sup>64</sup> Sono state dichiarate 96 parti italiane (pari all'80,6%) e 23 straniere (19,3%), comprensive di molte zone europee: Lussemburgo, Svizzera, Inghilterra, Irlanda, Principato di Montecarlo, Germania e Olanda, mentre una sola parte è indicata come extraeuropea e per la precisione americana.

della lite riguarda quasi esclusivamente controversie tra imprese (pari al 78%) e solo poche controversie tra imprese e persone fisiche (18%), tra soci (2%) o tra consumatore e impresa (2%)<sup>65</sup>.



Questa indicazione è confermata dai dati volti a indagare quale parte promuova l'arbitrato, dai quali risulta che prevalgono nettamente le società di capitali (88%) e che solo in poche ipotesi (12%) sono le persone fisiche a instaurare il procedimento<sup>66</sup>. In questo i procedimenti arbitrali gestiti dagli studi legali si differenziano da quelli delle Camere Arbitrali,

<sup>65</sup> Su 60 procedimenti complessivi, 47 casi riguardano controversie tra imprese (pari al 78%), 11 controversie tra imprese e persone fisiche (18%), 1 tra soci (2%) e 1 tra consumatore e impresa (2%).

<sup>66</sup> In 53 casi su 60 le società di capitali sono parti attrici (pari all'88%) e in solo 7 ipotesi sono le persone fisiche a instaurare il procedimento (12%).

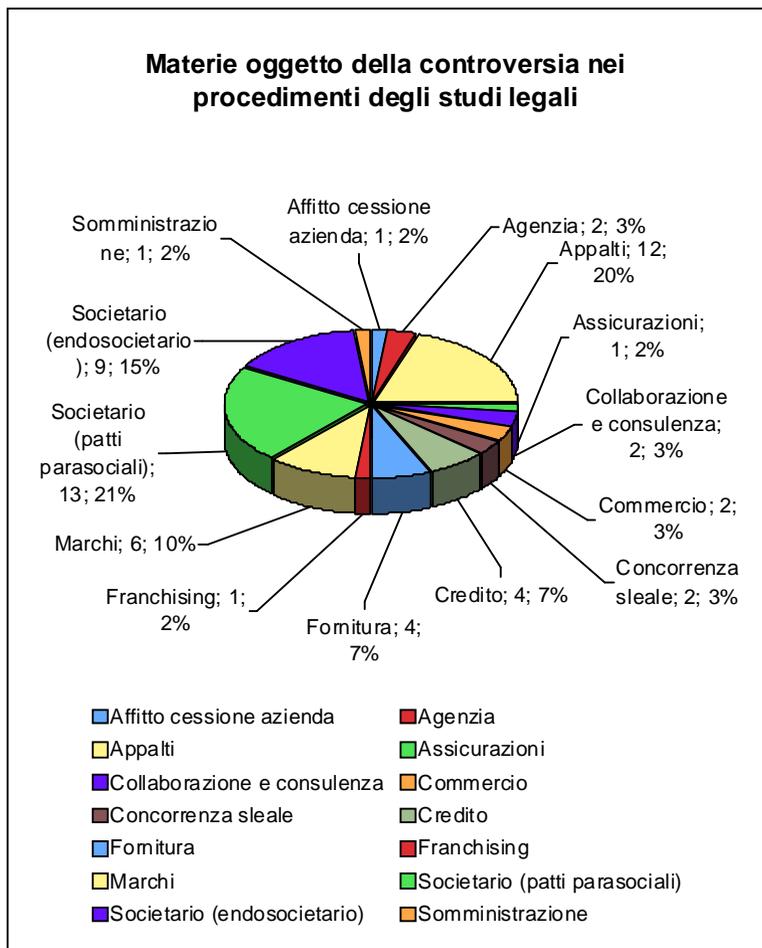
perché presso queste ultime le procedure sono promosse da società di persone nella maggioranza dei casi (72%), lasciando ipotizzare una minor complessità delle controversie.



Anche rispetto alle materie oggetto della controversia gli arbitrati in cui sono coinvolti gli studi legali interpellati appaiono differenti, perché riguardano tutte le controversie di tipo commerciale di una certa rilevanza: prevalgono il societario (36%), gli appalti (20%) e marchi e brevetti (10%), ma compaiono anche altre materie quali il credito (7%), l'agenzia (3%), le collaborazioni e consulenza (3%), la concorrenza sleale (3%) e il commercio (3%)<sup>67</sup>. Si ricorda che,

<sup>67</sup> Le materie oggetto della controversia sono quelle assai prevedibili per l'arbitrato, ma più varie rispetto a quanto rilevato nelle Camere Arbitrali: cessione di azienda 1 (2%), agenzia 2 (3%), appalti 12 (20%), assicurazioni 1 (2%), collaborazioni e consulenza 2 (3%), commercio 2 (3%),

invece, nel caso delle Camere Arbitrali le controversie più diffuse erano quelle relative al commercio.



concorrenza sleale 2 (3%), credito 4 (7%), fornitura 4 (7%), franchising 1 (2%), marchi e brevetti 6 (10%), societario - patti parasociali 13 (21%), societario - endosocietario 9 (15%), somministrazione 1 (2%).

In linea con quanto già emerso a proposito delle Camere Arbitrali, i procedimenti trovano origine nella quasi totalità dei casi in clausole contrattuali (95%), fonti residuali sono gli statuti societari (3,4%) e il compromesso (che costituisce solo l'1,6%)<sup>68</sup>.

Rispetto alla nomina degli arbitri, i dati confermano la preferenza per il collegio di tre arbitri già emersa in sede di arbitrato amministrato, infatti esso ricorre nell'83% dei procedimenti gestiti presso gli studi legali, mentre l'arbitro unico compare solo per il 16,9%<sup>69</sup> dei casi.

Sempre in merito alla nomina, risulta che nei procedimenti gestiti dagli studi legali le parti scelgono gli arbitri nella grande maggioranza dei casi, sia pure in forme diverse, o direttamente

---

<sup>68</sup> In ben 57 casi su 60 (95%), le procedure derivano da clausole contrattuali, tra le fonti compare anche 1 compromesso (che costituisce solo l'1,6%) e 2 statuti societari (3,4%).

<sup>69</sup> Sui 59 procedimenti descritti dagli studi legali, solo in 10 casi è stato nominato l'arbitro unico (pari al 16,9%) e nei rimanenti 49 (83%) un collegio di 3 arbitri. Il dato conferma la preferenza per il collegio di tre arbitri già emersa in sede di arbitrato amministrato dove le percentuali rilevate erano le seguenti in 59 casi su 67 prevaleva il collegio arbitrale (pari all'88%), mentre l'arbitro unico era scelto solo in soli 8 casi su 67 (pari all'11,9%).

loro stesse o tramite i due coarbitri o ancora insieme all'istituzione. Solo in poco meno di un procedimento su cinque, infatti, la nomina spetta esclusivamente all'istituzione arbitrale<sup>70</sup>. Emerge quindi che solo nel caso di arbitrato amministrato le parti hanno rinunciato completamente a procedere alla nomina degli arbitri, avvalorando l'ipotesi che si tratti di una prerogativa forte alla quale le parti non vogliono rinunciare. Considerato l'arco temporale sotto indagine nella presente ricerca, come noto 2005-2006, si rimanda a successivi approfondimenti per verificare l'applicazione concreta della legge sul diritto societario, che come noto prevede alcuni meccanismi di nomina rimessi a terzi soggetti.

Non tutti gli studi hanno indicato con precisione le sedi dell'arbitrato, laddove il questionario è stato compilato, si apprende che la sede non coincide con Milano, luogo dove si trova lo studio legale ed è o in Italia (e più precisamente a Milano, Genova, Bologna, Roma e Treviso), o all'estero (Francia, Parigi, New York, Lugano e Ginevra).

---

<sup>70</sup> Su 59 procedimenti, in 7 casi la nomina è stata svolta esclusivamente delle parti (11,9%), in 10 casi dall'istituzione arbitrale (16,9%), in 7 casi è stata mista, parti e istituzioni (11,9%) e in 35 dai due coarbitri (59,3%).

### **2.2.4 Natura, durata e valore dell'arbitrato presso gli studi legali**

In merito alla natura dell'arbitrato, risulta che gli arbitrati sono in maggioranza di diritto (pari all'86,2%) e rituali (pari all'82,8%)<sup>71</sup>. Gli irrituali si fermano al 17,2%, dato inferiore a quanto emerso nei procedimenti amministrati dove gli arbitrati irrituali rappresentano un terzo di tutti i procedimenti perché sono molto diffusi tra le Camere Arbitrali merceologiche.

La diffusione dell'arbitrato irrituale, sia pure fortemente ridimensionato, resta tuttavia consistente se si considera che risulta tale un arbitrato su cinque. Ciò anche perché la riforma dell'arbitrato del 2006, che prevede l'eccezionalità di tale istituto, risale proprio al periodo indagato e, presumibilmente, dispiegherà i suoi effetti in una fase successiva. Inoltre, si può spiegare la persistenza dell'arbitrato irrituale sia per il fatto che parte degli arbitrati nei quali sono coinvolti gli studi legali sono amministrati, sia sulla base della vocazione fortemente italiana anche dei procedimenti gestiti dagli studi legali, nonostante siano presenti maggiori gli elementi di internazionalità delle liti.

---

<sup>71</sup> La sezione relativa alla natura dell'arbitrato è stata compilata per 58 procedimenti, si rileva che gli arbitrati definiti come di diritto sono stati 50 (pari all'86,2%) e 8 quelli di equità (13,8%), mentre i rituali 48 (pari all'82,8%) e gli irrituali 10 (17,2%).

La durata del procedimento è la più alta registrata tra tutte le procedure ADR monitorate, in quanto arriva a circa 500 giorni, più del doppio rispetto a quanto comunicato dalle Camere Arbitrali (163 giorni). La maggiore durata dei procedimenti può essere spiegata sia con la maggior complessità derivante dalla materia e dal valore della controversia, sia con il ruolo di controllo del procedimento svolto dalle Camere Arbitrali.

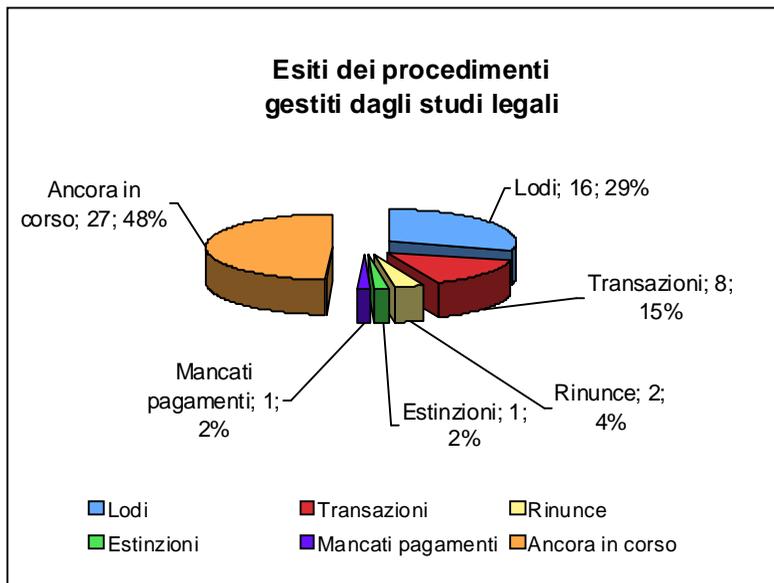
Il valore medio dei procedimenti è pari a € 8.660.000 e risulta oltre sei volte superiore al valore medio dichiarato dalle Camere Arbitrali (che si attesta sui € 1.318.211,16). Come già illustrato nella prima parte del presente capitolo, si potrebbe affermare che le controversie nelle quali sono coinvolti a vario titolo gli studi legali non siano esattamente coincidenti con quelle descritte dalle Camere Arbitrali e che le principali differenze riguardino soprattutto la maggiore presenza di società di capitali tra le parti attrici, il maggior valore economico, la presenza di controversie internazionali, la minor ricorrenza di arbitrato irrituale e la materia oggetto della controversia.

### **2.2.5 Esiti dei procedimenti gestiti presso gli studi legali**

L'esito delle procedure differisce rispetto a quanto emerso per le Camere Arbitrali; se presso di esse si poteva contare il 66% dei lodi, nei procedimenti presso gli studi legali essi scendono al 29% e crescono anche le transazioni, che raggiungono il 15%<sup>72</sup>. Risalta, inoltre, il dato relativo ai procedimenti ancora in corso alla fine dell'anno, che raggiungono appunto quasi la metà dei procedimenti (48%), confermando la maggior durata dei procedimenti *ad hoc* rispetto a quelli amministrati.

---

<sup>72</sup> Per quanto riguarda l'esito, il primo dato da rilevare è che non per tutti i 59 procedimenti gestiti nel periodo di interesse è stato dichiarato il risultato ma solo per 55, rispetto ai quali si apprende che i lodi emessi sono stati 16 (pari al 29%), 8 le transazioni (15%), 2 le rinunce alla domanda (4%), 1 l'estinzione (2%), 1 il mancato pagamento dei depositi (2%) e 27 erano le procedure ancora in corso (48%) al momento di compilazione dei questionari.



## CAPITOLO III

### **3. La riassegnazione dei nomi a dominio in italia**

#### **3.1 Introduzione**

Per quanto riguarda la riassegnazione dei nomi a dominio, è bene premettere che, considerata la scarsità sia del campione sia dell'adesione alla ricerca, i dati consentono di compiere un'analisi qualitativa e di individuare alcune linee di tendenza piuttosto che trarre inferenze di tipo statistico-quantitativo<sup>73</sup>.

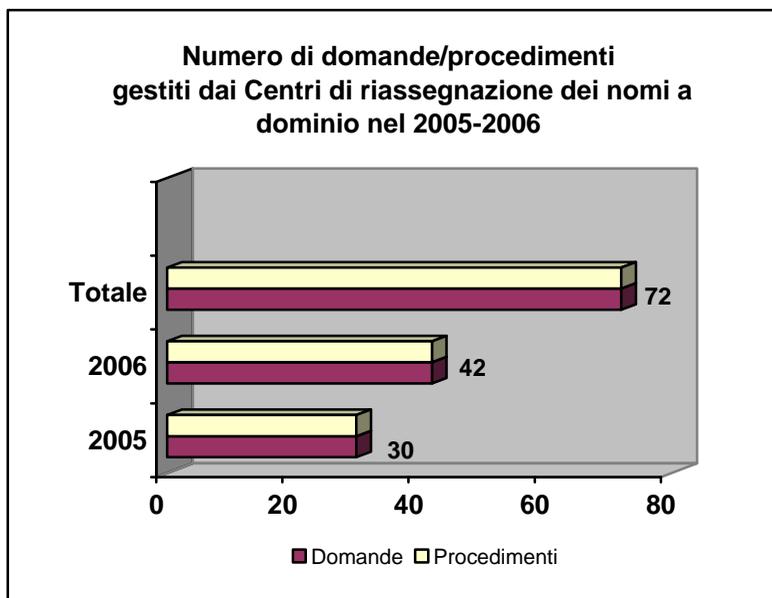
Si rammenta, infine, che ai Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio è stato somministrato lo stesso questionario utilizzato per l'arbitrato, in quanto la procedura da essi seguita è di tipo decisorio e come tale più vicina all'arbitrato che alla conciliazione, anche se, a differenza di questo, non ha natura giurisdizionale, in quanto non preclude il ricorso in tribunale da parte di chi ha presentato la domanda.

---

<sup>73</sup> Come già anticipato, il campione individuato, già numericamente ridotto, in quanto composto da soli 11 Centri, è andato assottigliandosi ulteriormente sia perché 1 Centro è risultato irreperibile, sia perché 2 non sono attivi. Hanno, invece, compilato i questionari due studi legali eroganti il servizio di riassegnazione dei nomi a dominio (v. nota 40), mentre il Centro Risoluzione Dispute Domini (CRDD) di Roma ha rinviato ai dati del proprio sito, che sono risultati assai uniformi con quelli richiesti e quindi è stato possibile farli confluire nella presente ricerca.

### 3.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti dai Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio

Complessivamente i Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio nel periodo di interesse, ovvero dal 2005 al 2006, hanno ricevuto 72 domande e gestito 72 procedimenti (di cui 30 nel 2005 e 42 nel 2006). Tutte le domande si sono trasformate in procedimenti gestiti nel corso dell'anno in cui sono state presentate.



Anche le procedure di riassegnazione dei nomi a dominio, come già l'arbitrato, costituiscono solo una minima percentuale delle procedure ADR rilevate dalla ricerca in Italia nel periodo 2005-2006<sup>74</sup>, rappresentando una percentuale che varia dallo 0,5% allo 0,1% sul totale delle domande e dei procedimenti ADR.

### **3.3 La descrizione dei procedimenti di riassegnazione dei nomi a dominio**

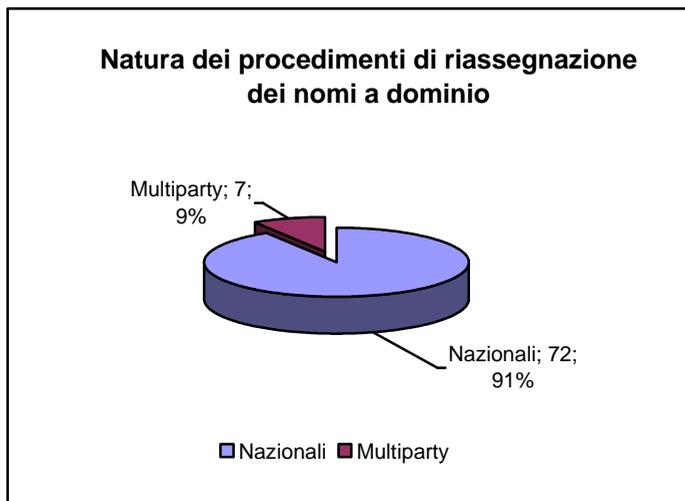
Tutte le procedure sono state definite come di tipo nazionale e solo il 9% risultano *multiparty*; non sono state indicate, invece, controversie internazionali, anche se, nella sezione relativa alla nazionalità delle parti, alcune sono registrate come straniere<sup>75</sup>. In ogni caso, tutti i centri hanno dichiarato di aver svolto le procedure in lingua italiana. La classificazione come italiane di tutte le controversie deriva dal fatto che si tratta di enti conduttori abilitati alla risoluzione delle controversie relative ai

---

<sup>74</sup> Nel 2005, sulle 5.954 domande ADR totali, le 30 di riassegnazione dei nomi a dominio rappresentano solo lo 0,5% e i 30 procedimenti sui 23.920 rilevati addirittura lo 0,1%, la stessa situazione si riproduce nel 2006, anno in cui su 12.284 domande di ADR totali, le 42 di riassegnazione dei nomi a dominio rappresentano lo 0,3% e i 42 procedimenti, sui 18.335, si attestano allo 0,2%.

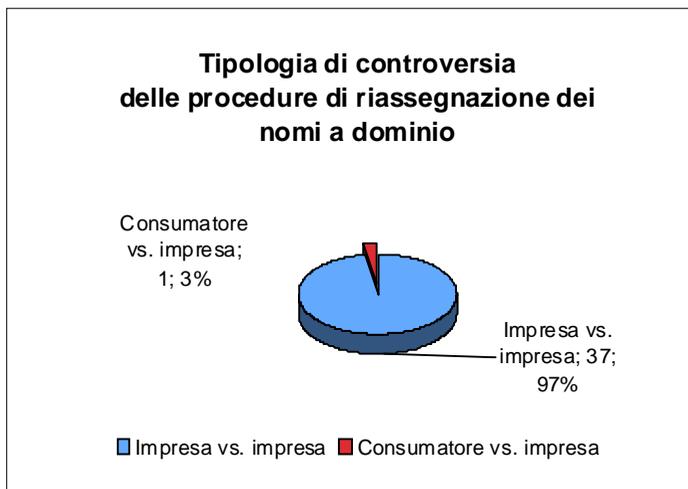
<sup>75</sup> Sono state indicate complessivamente 69 parti italiane e 7 straniere, di cui 1 americana e 6 lituane.

domini “.it” e che la procedura si svolge in Italia<sup>76</sup>. Tutti i 3 centri hanno, infatti, dichiarato che la loro competenza è limitata al territorio nazionale.



---

<sup>76</sup> Per quanto riguarda la competenza geografica, le procedure di riassegnazione possono avere a oggetto solamente nomi a dominio nel *country code* “.it”, relativo alla Repubblica italiana. Tuttavia, può attivare la procedura qualunque soggetto straniero che abbia la residenza o il domicilio in uno qualsiasi dei 27 Stati Membri dell’Unione Europea, mentre la parte resistente, che abbia abusivamente registrato un nome a dominio “.it”, può essere di qualsiasi nazionalità.



Per quanto riguarda la tipologia della controversia, nella quasi totalità dei casi il procedimento coinvolge due imprese (97,3%) e solo nel 2,7% dei casi un'impresa e un consumatore<sup>77</sup>.

Ugualmente, in tutti i procedimenti per i quali sono stati compilati i questionari le parti attrici sono risultate società di capitali.

La materia oggetto della controversia non pone alcun problema, in quanto si tratta sempre di casi di riassegnazione di nomi a dominio.

<sup>77</sup> Sui 38 procedimenti per i quali è stata compilata questa sezione, 37 risultano tra due imprese e 1 tra un'impresa e un consumatore.

La fonte dei procedimenti stessi è stata indicata da tutti i Centri come la disposizione legislativa e tutti i tre Centri dispongono di un regolamento che si applica alle procedure da essi gestite.

La fonte del procedimento, sia per il 2005 sia per il 2006, è stata indicata in una previsione legislativa, ovvero l'art. 22 del Codice di Proprietà Industriale (D.Lgs. 30/2005). Le procedure sono state decise in base agli art. 14 e ss. del Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD “.it” Vers. 4.0.

Dal 1° marzo 2007 il procedimento è regolato da:

- Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD “.it” Vers. 5  
(<http://www.nic.it/documenti/Regolamento5.0.pdf>);
- Regolamento per la risoluzione delle dispute nel ccTLD “.it” Versione 1.0  
(<http://www.nic.it/documenti/RegolamentoUDRP1.0.pdf>);
- Guidelines per la risoluzione delle dispute nel ccTLD “.it” Versione 1.0  
(<http://www.nic.it/documenti/GuidelineLegali1.0.pdf>);
- Modalità di accreditamento dei Prestatori del Servizio di risoluzione extragiudiziale delle dispute nell'ambito del ccTLD “.it”

(<http://www.nic.it/documenti/AccreditamentoPSRD1.0.pdf>).

Le procedure si svolgono a distanza e generalmente senza la presenza delle parti. Un solo Centro opera il controllo formale della decisione.

Per quanto riguarda la nomina del risolutore, è emerso che tutti i Centri hanno una lista obbligatoria nell'ambito della quale vengono selezionati i risolutori. In linea con i risultati dei questionari sulle Camere Arbitrali in merito al controllo del procedimento da parte dell'istituzione, anche nel caso dei Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio, due su tre richiedono la dichiarazione dei conflitti di interesse e uno conferma la nomina del risolutore effettuata dalla parte.

In tutti i procedimenti gestiti nel periodo 2005-2006 ha sempre operato un risolutore unico, il quale è sempre stato nominato dall'istituzione di riassegnazione dei nomi a dominio.

### **3.4 Natura, durata e valore dei procedimenti di riassegnazione dei nomi a dominio**

Per quanto riguarda la natura del procedimento si rilevano delle differenze nella compilazione: uno dei due Centri ha

qualificato le procedure come arbitrati rituali e l'altro come arbitrati di diritto, rispecchiando la diversità di opinioni al riguardo presente anche in dottrina e alla quale si rimanda per ogni opportuno approfondimento.

La durata media è, invece, assai uniforme e si attesta sui 35 giorni; si tratta della durata minore riscontrata nelle procedure ADR: non solo tra quelle arbitrali (rispettivamente 163 giorni per le Camere Arbitrali e 500 per gli studi legali), ma anche tra le forme di conciliazione (43 giorni per la conciliazione amministrata, 80 giorni per la paritetica, 58 per quella presso i Corecom e 65 per quella gestita dalle associazioni di consumatori).

Il valore medio delle controversie è stato indicato da una sola istituzione e precisamente pari a € 1.500. Si attesta quindi su un importo di molto inferiore a quello medio indicato dagli arbitrati (che superano sempre il milione di euro di valore), ma in genere superiore rispetto a quello indicato per le conciliazioni presso i Corecom o svolte con il coinvolgimento delle associazioni di consumatori.

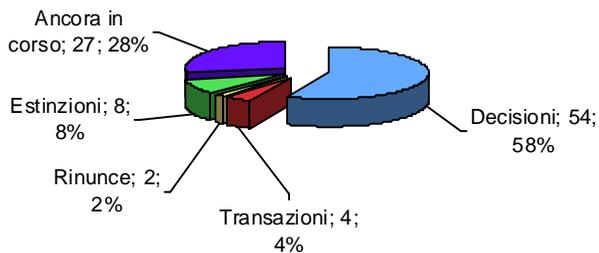
### **3.5 L'esito dei procedimenti di riassegnazione dei nomi a dominio**

Per quanto riguarda l'esito, le procedure si concludono con una decisione nel 58% dei casi, mentre le transazioni rappresentano solo il 4% e i procedimenti ancora in corso il 28%<sup>78</sup>. Questi dati, che confermano quelli già emersi dalle Camere Arbitrali e dagli studi legali, sembrano avvalorare l'ipotesi che la presenza di un'istituzione che controlla i tempi riduca il numero di procedimenti ancora in corso a fine anno e anche il numero di transazioni.

---

<sup>78</sup> I dati non riguardano tutti i 72 procedimenti gestiti e risultano così riferiti: nel periodo di interesse la decisione è stata emessa in ben 54 casi (rispetto soltanto ad alcuni dei quali è stato specificato che in 7 casi le domande sono state respinte mentre in 32 sono state accolte), 8 procedimenti sono stati estinti, 2 rinunciati e vi sono state 4 transazioni.

### Esiti dei procedimenti di riassegnazione dei nomi a dominio



■ Decisioni ■ Transazioni ■ Rinunce ■ Estinzioni ■ Ancora in corso

## CAPITOLO IV

### 4. La conciliazione in Italia

#### PARTE PRIMA

##### 4.1 La conciliazione amministrata in Italia

###### 4.1.1 Introduzione

Come già anticipato più volte, dal punto di vista numerico la conciliazione costituisce la parte maggiormente consistente di tutta la ricerca: se si sommano i dati relativi alle due annate, la preferenza per la conciliazione è schiacciante, in quanto essa costituisce il 98-99% di tutte le domande e dei procedimenti ADR svolti in Italia nel periodo di interesse, mentre arbitrato e riassegnazione dei nomi a dominio si fermano a percentuali minime<sup>79</sup>.

---

<sup>79</sup> Su 18.238 domande di ADR rilevate nelle due annate oggetto di indagine, ben 17.991 sono state di conciliazione (pari al 98,6%), 175 di arbitrato (pari all'0,9%) e 72 di riassegnazione dei nomi a dominio (pari allo 0,4%), mentre su 42.255 procedimenti gestiti sempre nel periodo 2005-2006, 41.957 sono stati di conciliazione (pari al 99,3%), 226 di arbitrato (0,5%) e 72 di riassegnazione dei nomi a dominio (0,2%), mantenendo le percentuali invariate.

Tuttavia, è stato anche anticipato che le domande pervenute e i procedimenti di conciliazione svolti negli anni oggetto della presente ricerca sono fortemente condizionati dai dati relativi alla conciliazione paritetica e ai Corecom, che rappresentano la stragrande maggioranza di tutti i procedimenti.

Passando a esaminare i dati è possibile osservare che le 17.991 domande di conciliazione rilevate nei due anni (rispettivamente 5.798 per il 2005 e 12.193 per il 2006) e i 41.957 procedimenti (anch'essi suddivisi tra i 23.727 del 2005 e i 18.230 del 2006) sono così costituiti:

TIPOLOGIA DI CONCILIAZIONE	DOMANDE			PROCEDIMENTI		
	2005	2006	TOTALE	2005	2006	TOTALE
Amministrata	53	73	126	42	57	99
Paritetica	205	470	675	18.758	8.277	27.035
Corecom	5.173	11.348	16.521	4.133	9.040	13.173
Associazioni di consumatori	367	302	669	794	856	1.650
<b>TOTALE</b>	<b>5.798</b>	<b>12.193</b>	<b>17.991</b>	<b>23.727</b>	<b>18.230</b>	<b>41.957</b>

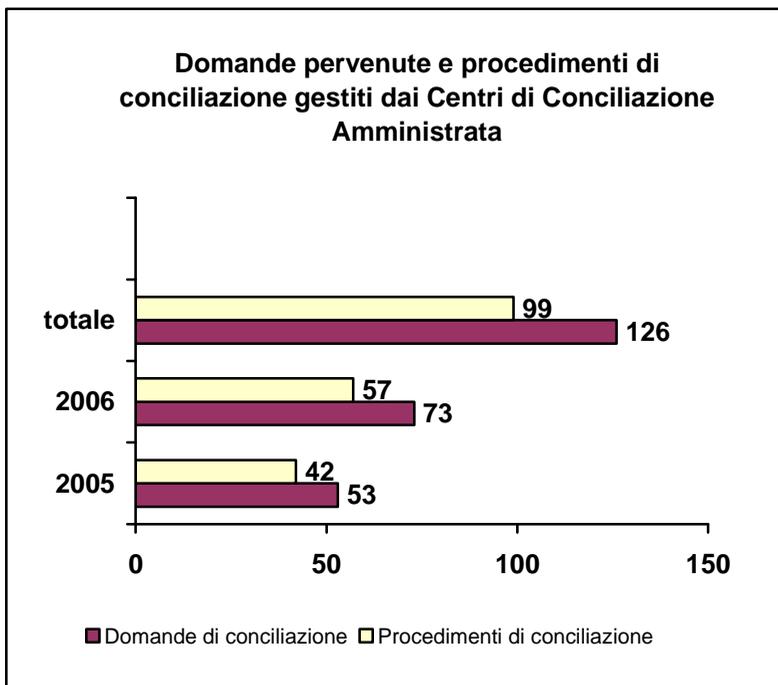
Considerata la profonda differenza nei dati, si è ritenuto opportuno esaminare i vari centri che offrono servizi di conciliazione in modo separato, dedicando a ciascuno una sezione specifica del presente capitolo. Si inizierà con l'analisi

della conciliazione amministrata, ovvero di quella offerta da organismi privati che predispongono un regolamento che le parti decidono volontariamente di adottare per la risoluzione della controversia tra loro insorta; seguirà l'analisi della conciliazione paritetica, della conciliazione presso i Corecom e di quella gestita dalle associazioni di consumatori.

#### **4.1.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti dalle Camere di Conciliazione Amministrata**

Hanno aderito al questionario 5 Centri di Conciliazione sui 12 risultati attivi, con un'adesione in termini percentuali del 41,6%.

Le Camere di Conciliazione Amministrata nel 2005 hanno ricevuto 53 domande e gestito 42 procedimenti, mentre nel 2006 le domande sono salite a 73 e i procedimenti a 57. L'incremento è stato quindi assai elevato e pari a poco più del 35% in entrambi i casi, anche se i numeri assoluti risultano contenuti.



Tuttavia, essi appaiono comunque in linea, sia pure con una minima preferenza per la conciliazione, con i procedimenti gestiti dalle Camere Arbitrali e dai Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio, dal momento che le tre tipologie di centri sono caratterizzate dal fatto che si tratti di servizi privati, offerti a pagamento, ai quali le parti si rivolgono per libera scelta, in

assenza di un obbligo di legge o di un precedente rapporto contrattuale<sup>80</sup>.

### **4.1.3 La descrizione dei procedimenti gestiti dalle Camere di Conciliazione Amministrata**

Sul numero totale dei procedimenti gestiti dalle Camere di Conciliazione Amministrata nel periodo di interesse compaiono, a differenza di quanto era avvenuto per le Camere Arbitrali, le cui controversie erano tutte nazionali, sono presenti alcuni procedimenti internazionali<sup>81</sup> gestiti da alcune Camere a vocazione internazionale, mentre non compare alcun

---

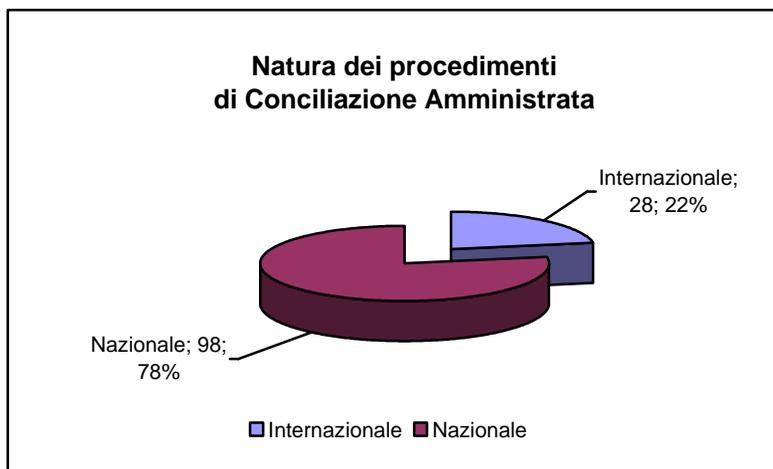
<sup>80</sup> Come indicato in precedenza, i Centri di Conciliazione Amministrata hanno gestito: 126 domande (53 nel 2005 e 73 nel 2006) e 99 procedimenti (di cui 42 nel 2005 e 57 nel 2006), contro le 149 domande pervenute alle Camere Arbitrali (di cui 116 nel 2005 e 33 nel 2006) e le 72 ai Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio (rispettivamente 30 e 42).

I procedimenti svolti presso le Camere di Conciliazione sono stati 99 (di cui 42 nel 2005 e 57 nel 2006) mentre quelli gestiti dalle Camere Arbitrali sono stati 167 (139 nel 2005 e 28 nel 2006) e quelli dei Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio 72 (rispettivamente 30 e 42).

Dall'esame dei dati appena citati si potrebbe affermare una prevalenza per l'arbitrato, anche se in realtà tolti i 103 procedimenti gestiti dalla Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici (che come già indicato rappresenta un'esperienza particolare visto che nasce da espressa previsione legislativa), il dato numerico torna a essere a favore della conciliazione: 68 domande di arbitrato (su due anni, tolte quelle della Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici), contro le 126 domande di conciliazione e 99 procedimenti di conciliazione contro i 63 di arbitrato amministrato (sempre tolti i procedimenti gestiti dalla Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici).

<sup>81</sup> Precisamente 28 su 126.

caso *multiparty*<sup>82</sup>. Gli stessi centri, a causa dell'internazionalità delle procedure da loro gestite, hanno indicato delle parti straniere, e lo svolgimento delle procedure anche in lingue diverse dall'italiano (inglese e francese), a differenza di tutti gli altri centri, che registrano solo soggetti provenienti dal nostro Paese e procedimenti svolti esclusivamente in italiano.



Per quanto riguarda la tipologia di controversia, contrariamente all'immagine tradizionale della conciliazione che rimanda soprattutto a controversie tra imprese e consumatori, nella

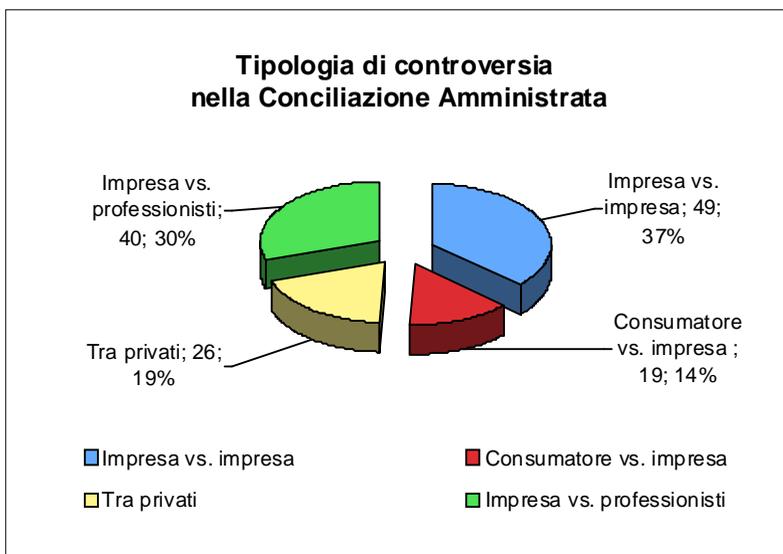
---

<sup>82</sup> Anche in questo caso i questionari presentano un'anomalia, in quanto la tipologia dei procedimenti è stata indicata facendo riferimento non ai procedimenti realmente gestiti nei due anni, ma alle domande pervenute. Infatti invece di 99, che costituiscono appunto i procedimenti gestiti negli anni 2005-2006, in realtà sono state indicate le tipologie delle controversie per 126 casi, numero che coincide con le domande dichiarate.

Conciliazione Amministrata tale tipo di procedimento rappresenta solo il 15% dei casi, mentre il maggior numero di controversie è costituito da quelle tra imprese (37%) e tra imprese e professionisti (30%)<sup>83</sup>. Questi dati rafforzano le similitudini individuate tra le Camere Arbitrali e di Conciliazione, in quanto la tipologia di controversia più ricorrente è proprio quella che si instaura tra le imprese o tra le imprese e i professionisti, piuttosto che quella tra un consumatore e l'impresa, come avviene nel caso delle rimanenti forme di conciliazione: la paritetica, quella gestita presso i Corecom o con l'intervento delle associazioni di consumatori.

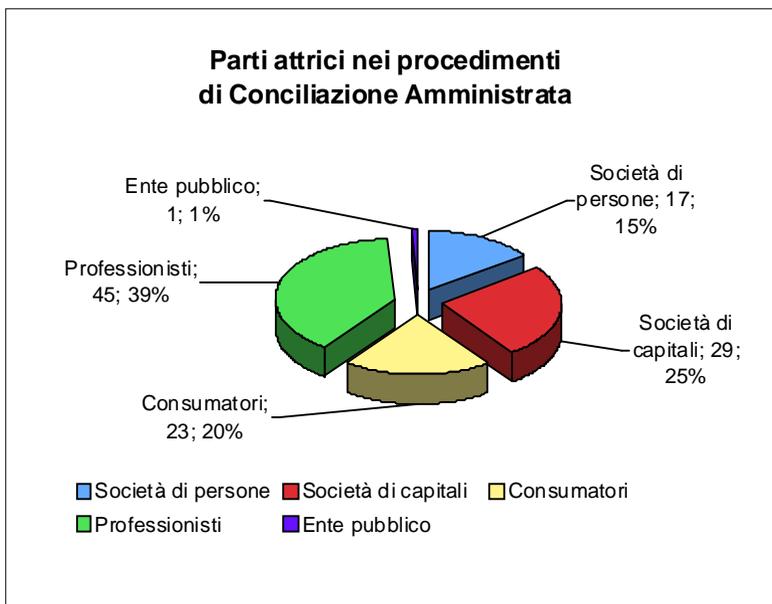
---

<sup>83</sup> In merito alla natura della controversia si osserva che i procedimenti descritti sono così suddivisi: 49 tra imprese (37%), 40 tra impresa e professionisti (30%), 19 tra impresa e consumatore (15%) e 26 tra privati (19%).

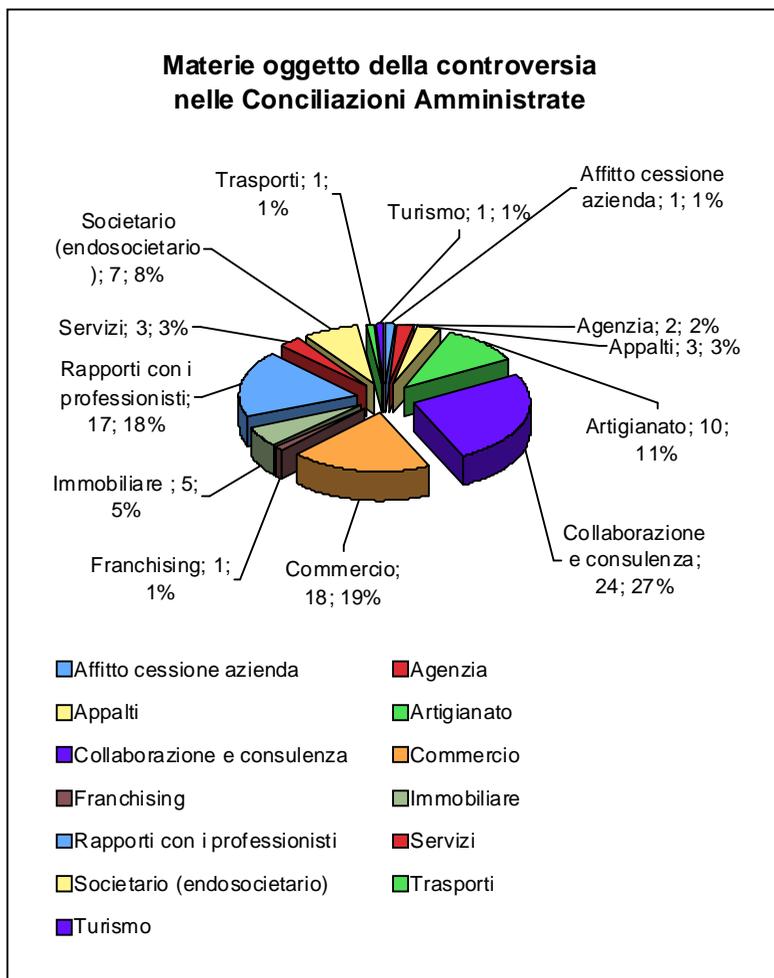


Le similitudini con le procedure gestite dalle Camere Arbitrali e di Riassegnazione dei nomi a dominio sono confermate dal fatto che la conciliazione amministrata venga promossa dalle società per il 40% dei casi e dai professionisti per il 39%. I consumatori attivano i procedimenti di conciliazione amministrata solo nel 20% dei casi, a differenza di quanto accade nelle conciliazioni paritetiche, presso i Corecom o presso le associazioni di consumatori, in cui essi rappresentano nella quasi totalità dei casi la parte attrice<sup>84</sup>.

<sup>84</sup> Le parti attrici sono in maggioranza società o professionisti: in 17 casi società di persone (15%), in 29 società di capitali (25%), in 45 professionisti (39%), in 23 consumatori (20%) e in 1 caso un ente pubblico (1%). Anche



questi dati sono stati compilati in modo non corretto, dal momento che la somma di tutti i procedimenti descritti (115) supera sia quello dei procedimenti dichiarati (99) sia delle domande ricevute (126).



Le materie oggetto della controversia a prima vista non si discostano molto da quelle individuate nell'arbitrato. Si ritrovano, per esempio, gli appalti, il societario, l'immobiliare,

oltre ad alcune materie specifiche quali l'artigianato, i trasporti, il turismo, ma soprattutto i rapporti con i professionisti<sup>85</sup>.

I procedimenti vengono promossi per iniziativa spontanea delle parti nel 75,5% dei casi e da clausole contrattuali nel 24,5%, confermando ulteriormente le similitudini con gli arbitrati amministrati<sup>86</sup>. Le parti, infatti, decidono di rivolgersi alle Camere Arbitrali o ai Centri di Conciliazione come libera manifestazione della loro autonomia privata e non, come nella conciliazione presso i Corecom, per un'espressa disciplina legislativa che renda obbligatorio il tentativo di conciliazione né per un precedente rapporto contrattuale con chi fornisca anche il servizio di risoluzione delle controversie, come nel caso della conciliazione paritetica.

A differenza della conciliazione paritetica, nella quale i conciliatori sono due (uno che rappresenta l'azienda e l'altro

---

<sup>85</sup> Più nel dettaglio le materie sono così suddivise: cessione di azienda 1, agenzia 2, appalti 3, artigianato 10, assicurazioni (selezionate senza indicare purtroppo il numero preciso), collaborazioni e consulenza 24, commercio 18, franchising 1, immobiliare 5, rapporti con i professionisti 17, servizi 3, societario (endosocietario) 7, trasporti 1, turismo 1. Questa parte è stata di nuovo compilata sulla base delle domande pervenute – ovvero su 101 casi complessivi.

<sup>86</sup> Precisamente: iniziativa spontanea in 74 casi (75,5%) e clausole contrattuali in 24 (24,6%).

che rappresenta il consumatore), nella conciliazione amministrata ricorre sempre il conciliatore unico<sup>87</sup>. Il conciliatore viene, per lo più, scelto all'interno di una lista obbligatoria e solo in rari casi le parti possono individuare il loro conciliatore liberamente.

La nomina del conciliatore spetta in genere alle parti nell'82,6% dei casi e solo in ipotesi residuali all'istituzione ADR (pari al 17,4%)<sup>88</sup>. Le informazioni che precedono confermano la somiglianza della conciliazione amministrata con l'arbitrato amministrato: in entrambi i casi le parti non rinunciano al loro potere di individuare il conciliatore, mentre nel caso della conciliazione presso i Corecom e della conciliazione paritetica prevale la nomina da parte dell'istituzione, dell'impresa e delle associazioni.

#### **4.1.4 Valore e durata delle controversie gestite dalle Camere di Conciliazione Amministrata**

---

<sup>87</sup> In tutte le 41 ipotesi per le quali è stata compilata questa parte.

<sup>88</sup> La nomina del conciliatore spetta alle parti in 76 ipotesi su 92 descritte (pari all'82,6%), mentre nelle 16 rimanenti essa è svolta dall'istituzione ADR (17,4%).

Il valore medio delle controversie rimesse alla conciliazione è assai contenuto: esso si attesta intorno ai € 25.000 per ciascun anno<sup>89</sup>.

Il valore medio delle conciliazioni amministrative è assai inferiore rispetto a quello delle procedure amministrative dalle Camere Arbitrali (oltre un milione di euro) e ancor di più rispetto a quello dei casi gestiti presso gli studi legali (poco meno di nove milioni di euro)<sup>90</sup>.

Rispetto però alle altre forme di conciliazione, le conciliazioni amministrative hanno un valore più elevato, perché in genere le procedure hanno un valore di € 300/500.

La durata media delle procedure è indicata in 43 giorni<sup>91</sup>, decisamente inferiore rispetto a quanto dichiarato dagli studi legali per gli arbitrati, per i quali la durata media è di circa 500 giorni, e comunque inferiore rispetto a quanto comunicato dalle camere arbitrali 163 giorni.

---

<sup>89</sup> Il valore medio delle procedure di conciliazione amministrata è pari a € 21.200 nel 2005 e € 28.175 nel 2006.

<sup>90</sup> Il valore medio dichiarato dagli studi legali per una procedura è di € 8.660.000, contro il valore medio dichiarato dalle Camere Arbitrali che si attesta sui € 1.318.211,16.

<sup>91</sup> Anche in questo caso alcuni compilatori hanno probabilmente indicato solo la durata dell'udienza di conciliazione e non di tutto il procedimento.

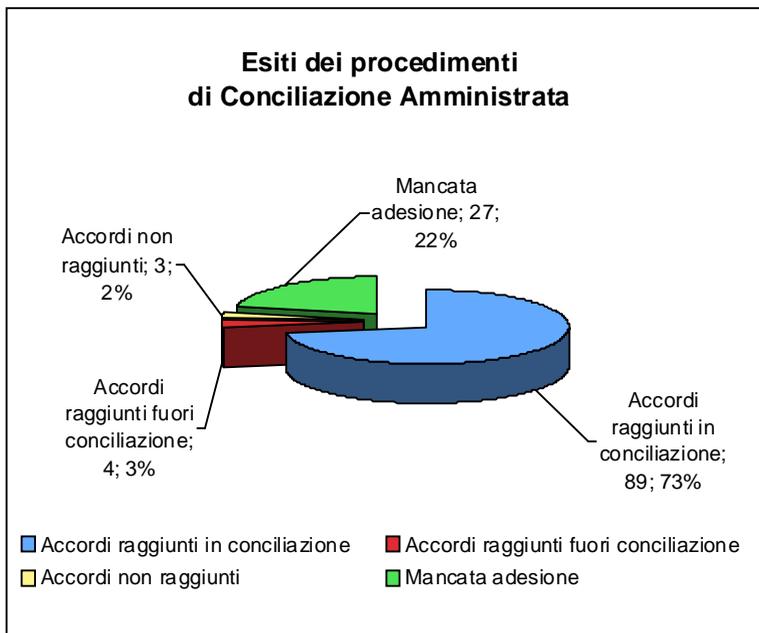
### **4.1.5 Esito dei procedimenti gestiti dalle Camere di Conciliazione Amministrata**

Per quanto riguarda l'esito<sup>92</sup>, risalta il dato relativo agli accordi raggiunti, che rappresenta ben il 73% del totale dei procedimenti, mentre solo nel 2% dei casi non è stato possibile trovare un accordo in conciliazione e nel 3% esso è stato raggiunto ma fuori dalla conciliazione.

Si sottolinea, inoltre, che il numero dei rifiuti ad aderire al tentativo di conciliazione è assai contenuto e pari al 22% dei casi, risultando inferiore alla media dei procedimenti di conciliazione/mediazione in generale, nel quale in genere il rifiuto raggiunge addirittura il 40-70% dei casi. I dati che precedono appaiono confermare pienamente quanto già noto: la conciliazione rappresenta un ottimo metodo di gestione delle controversie, con una percentuale di successo molto elevata quando si riesce a portare l'altra parte al tavolo delle trattative, ma questo purtroppo non si realizza in tutte le ipotesi.

---

<sup>92</sup> Si rammenta che questa sezione è stata compilata descrivendo il totale delle procedure gestite dalle Camere di Conciliazione, ovvero 126 procedimenti.



## **PARTE SECONDA**

### **4.2 La conciliazione paritetica in Italia**

#### **4.2.1 Introduzione**

La presente sezione è destinata all'approfondimento delle conciliazioni paritetiche, ovvero di quei procedimenti che prendono origine dai protocolli stipulati tra un'impresa, da un lato, e le associazioni di consumatori, dall'altro, e che si sviluppano attraverso il ricorso a una negoziazione tra i rappresentanti di ciascuna di esse.

Sul totale di 8 Centri di Conciliazione Paritetica risultati attivi in Italia nel periodo oggetto dell'indagine, hanno aderito alla ricerca sei Centri, pari al 75% del totale.

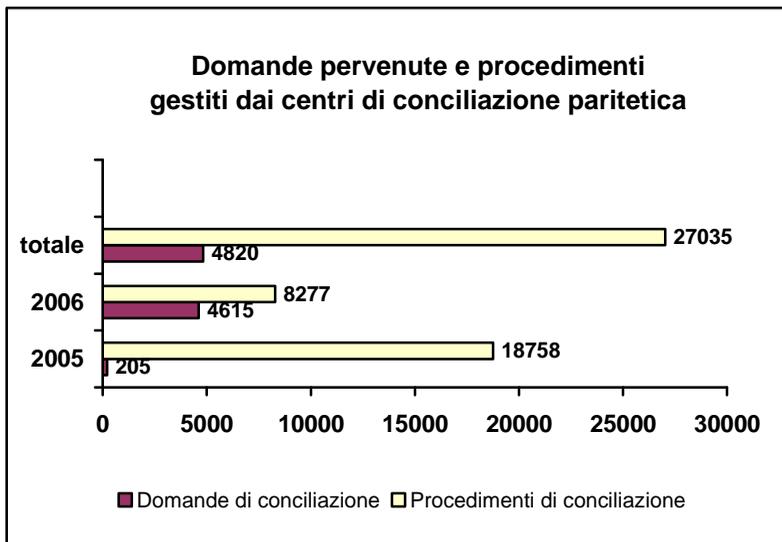
Prima di procedere all'esame dettagliato, occorre premettere che i dati relativi alle conciliazioni paritetiche sono molto variegati, in quanto alcuni Centri risultano svolgere un numero molto elevato di procedimenti rispetto agli altri.

#### **4.2.2 La descrizione dei procedimenti di conciliazione paritetica**

Complessivamente, i Centri di Conciliazione Paritetica hanno ricevuto 675 domande (di cui 205 nel 2005 e 470 nel 2006) e gestito 27.035 (di cui 18.758 nel 2005 e 8.277 nel 2006), rappresentando rispettivamente solo il 3,7% delle domande, ma ben il 69,9% dei procedimenti ADR totali rilevati. Il grande divario tra domande e procedimenti dipende dal fatto che una banca ha gestito nel 2005 ben 18.588 procedure, le cui domande erano state presentate nell'anno precedente alla ricerca (ovvero il 2004), perché si trattava di controversie legate ai crack finanziari avvenuti in quegli anni. Si tratta, in ogni caso, di un numero di procedimenti degno di particolare attenzione, in quanto assai elevato in termini assoluti e, comunque, nettamente superiore rispetto a quanto dichiarato da tutti gli altri soggetti del campione.

I Corecom, che rappresentano gli altri centri presso i quali si svolge la maggior parte delle conciliazioni, nel periodo 2005-2006, hanno gestito un numero inferiore di procedimenti: le procedure di conciliazione paritetica sono state in tutto 27.035

contro le 13.173 (di cui 4.133 nel 2005 e 9.040 nel 2006) gestite dai Corecom<sup>93</sup>.



### 4.2.3 Descrizione dei procedimenti di conciliazione paritetica

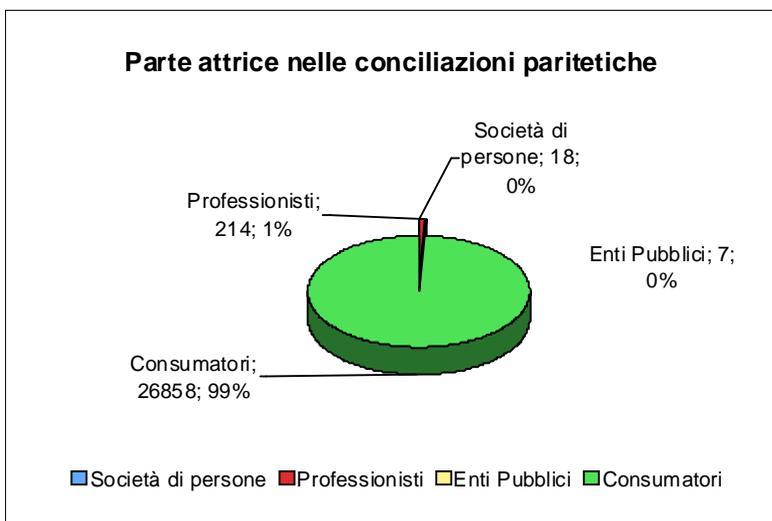
La nazionalità della controversia<sup>94</sup> è sempre definita come italiana, così come la nazionalità delle parti<sup>95</sup> coinvolte nei

<sup>93</sup> Le domande di conciliazione rivolte ai Corecom appaiono a prima vista superiori in quanto risultano essere 16.591 (di cui 5.173 nel 2005 e 11.348 nel 2006) contro le 675 della conciliazione paritetica, ma ciò dipende, ancora una volta dal fatto che le domande delle conciliazioni paritetiche sono state presentate nell'anno precedente ai due oggetti dell'indagine.

<sup>94</sup> Si precisa che questa sezione è stata compilata per 27.107 procedure contro le 27.035 totali, avendo alcuni probabilmente risposto sulla base del numero delle domande pervenute più che dei procedimenti gestiti.

procedimenti e italiana è anche la lingua nella quale si è svolta la procedura.

Ciò appare in linea sia con la tipologia di enti che offrono servizi di conciliazione paritetica, costituiti soprattutto da grandi imprese italiane, sia con quanto emerso dalla ricerca, in quanto le forme di ADR rilevate si sono svolte nella quasi totalità dei casi tra parti italiane, riportando procedimenti di natura internazionale solo gli studi legali e le Camere di Conciliazione Amministrata.



<sup>95</sup> Ciò vale anche per le controversie delle Camere Arbitrali, mentre i Centri di Conciliazione Amministrata e gli studi legali avevano dichiarato anche procedimenti internazionali (si rammenta per completezza che i Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio, pur avendo dichiarato la nazionalità di tutte le controversie, avevano poi indicato alcune controparti straniere).

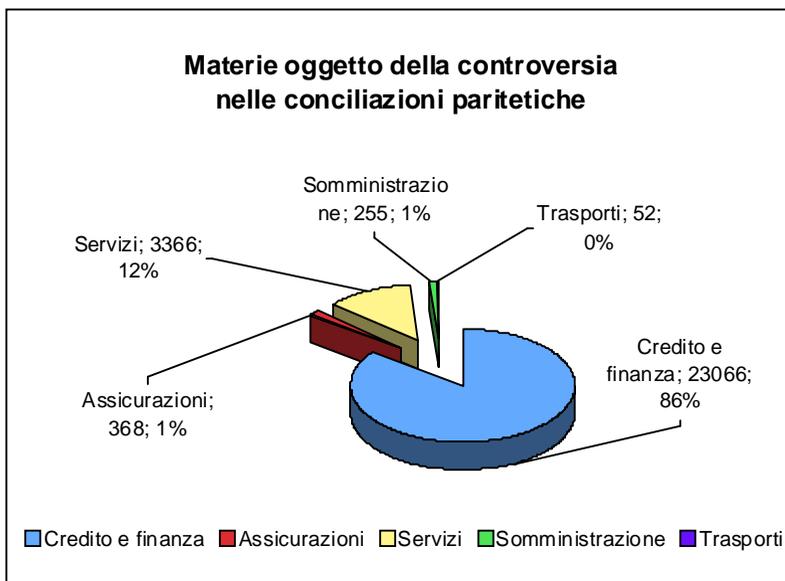
La tipologia di controversia nella conciliazione paritetica non pone alcun problema: tutte le 27.107 procedure descritte si sono svolte tra consumatori e impresa. Quanto appena anticipato si ripercuote necessariamente sulla parte attrice, che risulta coincidere nella quasi totalità dei casi (99%) con il consumatore, mentre il rimanente 1% è rappresentato dai professionisti<sup>96</sup>.

Le materie oggetto della controversia rispecchiano le attività dei differenti centri che offrono il servizio di conciliazione: credito e finanza costituiscono ben l'86% delle materie rilevate, i servizi il 12%, le assicurazioni l'1% e la somministrazione l'1%<sup>97</sup>.

---

<sup>96</sup> Tra le parti attrici i consumatori sono 26.858 e rappresentano il 99% dei casi, i professionisti 214 (1%), le società di persone 18 (0%) e gli enti pubblici 7 (0%).

<sup>97</sup> Le materie sono così suddivise: credito e finanza (23.066 su 27.107, pari all'86%), servizi (3366, pari al 12%), assicurazioni (368, pari all'1%), somministrazione (255, pari all'1%), trasporti per (52, pari allo 0%).



Considerato che la conciliazione paritetica si svolge tra l'impresa e il consumatore/cliente dell'impresa stessa, la maggioranza dei procedimenti sono stati promossi su iniziativa spontanea del consumatore (99,3%), anche se si rileva una piccola percentuale di procedure iniziate dalle associazioni di consumatori (0,7%)<sup>98</sup>.

Tutti i centri che hanno aderito alla ricerca possiedono un regolamento che disciplina le procedure e i costi dei

<sup>98</sup> Su tutti i 26.923 procedimenti per i quali questa sezione è stata compilata, 26.738 sono stati promossi su iniziativa spontanea del consumatore (99,3%) e 185 dalle associazioni di consumatori presso Poste Italiane (0,7%).

procedimenti sono sostenuti dall'azienda che offre il servizio, il quale risulta gratuito per i consumatori.

Per quanto attiene alla nomina del conciliatore, tutti i centri che hanno partecipato alla ricerca hanno dichiarato di avere una lista obbligatoria di conciliatori e uno solo ha indicato che le parti possono anche nominare un conciliatore al di fuori della propria lista.

La nomina risulta essere stata svolta in tutte le ipotesi dall'azienda<sup>99</sup> dall'azienda insieme all'associazione di consumatori e la conciliazione si svolge sempre tra un rappresentante dell'azienda e uno dell'associazione di consumatori, senza la presenza delle parti.

---

<sup>99</sup> Risulta, infatti, che in tutti i 26.784 casi per i quali è stata compilata la relativa domanda, la nomina sia stata effettuata da parte dell'azienda insieme alle associazioni dei consumatori, anche se al riguardo si rinvia ai singoli regolamenti per verificare il grado di intervento riconosciuto al consumatore.

È, inoltre, emerso che in tutti i 41 casi di cui si fornisce notizia hanno visto in azione un conciliatore unico.

#### **4.2.4 Valore e durata dei procedimenti di conciliazione paritetica**

Il valore medio delle controversie si attesta su €7.000 e come tale risulta assai inferiore rispetto al valore medio delle procedure di conciliazione amministrata (individuato in circa € 25.000) e di gran lunga inferiore ai valori medi delle controversie gestite dalle Camere Arbitrali (oltre il milione) e dagli studi legali (meno di nove milioni).

Il dato che precede sembra avvalorare l'ipotesi, già emersa dall'analisi dei dati delle conciliazioni amministrata, che la conciliazione venga in generale adottata per gestire le controversie di valore economico medio basso, comunque di gran lunga inferiore a quello delle liti risolte tramite arbitrato. Questo elemento risulta ancor più accentuato nel caso della conciliazione paritetica, nella quale si può ipotizzare che vi sia una *policy* aziendale secondo la quale essa venga adottata per risolvere le controversie di modico valore, sia per evitare le forti spese legali sia per favorire la fidelizzazione del cliente. Le controversie di valore economico più elevato, invece, sono gestite solo in parte attraverso l'arbitrato amministrato o la conciliazione amministrata e o tornano in tribunale o vengono risolte attraverso l'arbitrato *ad hoc*. Indagini più approfondite

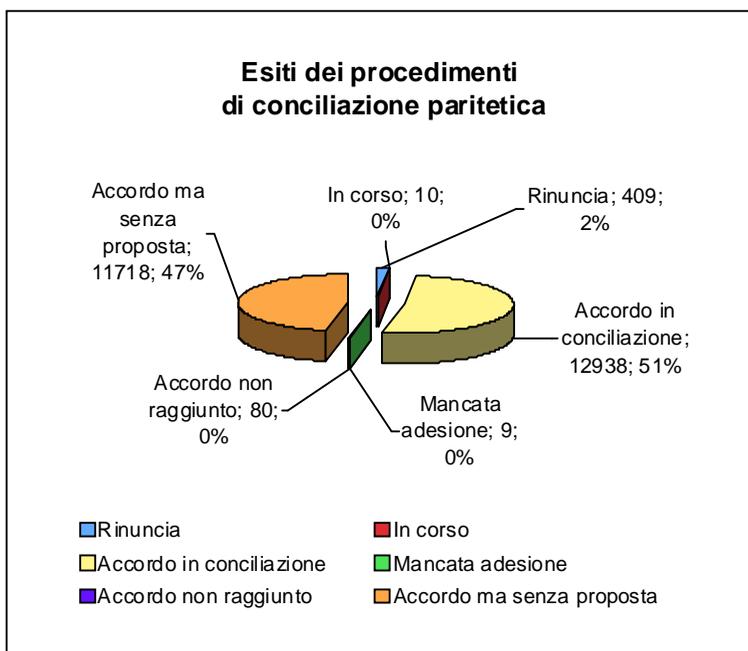
potrebbero permettere anche di capire se anche per i consumatori la scelta di adire le vie tradizionali nelle controversie di maggior valore nasca dalla preferenza verso forme di giustizia avvertite come maggiormente imparziali o sia una conseguenza della *policy* adottata dall'azienda che limita il valore delle controversie risolvibili attraverso la conciliazione paritetica.

La durata media dei procedimenti si attesta sugli 80 giorni. Tale durata, pure se assai breve, è quasi il doppio rispetto alla durata media dei procedimenti gestiti dalle Camere di Conciliazione Amministrata (43 giorni) e comunque più lunga dei procedimenti gestiti presso i Corecom (58 giorni).

#### **4.2.5 Esito dei procedimenti di conciliazione paritetica**

Per la conciliazione paritetica vale quanto già affermato per la conciliazione amministrata: in entrambi i casi la percentuale di accordi raggiunti è altissima; addirittura, su 25.164 procedimenti descritti, solo in 80 casi non si è raggiunto l'accordo (con una percentuale pari addirittura allo 0%).

Inoltre, rispetto alla conciliazione amministrata, nella quale entrambe le parti sulla base della loro autonomia contrattuale decidono di adottare la conciliazione stessa e quindi la parte convenuta può scegliere anche di non aderire al tentativo, nel caso della conciliazione paritetica il problema dell'adesione alla conciliazione non si pone, perché l'impresa contro la quale è promossa la procedura il consumatore è anche il soggetto che eroga il servizio di risoluzione della controversia stesso.



Tuttavia occorre analizzare con attenzione i dati relativi agli esiti delle procedure paritetiche, perché tale alta percentuale di successi comprende non solo gli accordi raggiunti in conciliazione con mutua soddisfazione delle parti, pari al 51% (12.938), ma anche 11.718 procedimenti, pari al 47%, nei quali i negoziatori hanno raggiunto l'accordo, ma il consumatore non ha ricevuto alcun rimborso. Tale situazione si è verificata nel caso di controversie tra banca e cliente nell'ipotesi dei noti crack finanziari, ovvero per investimenti successivamente falliti. In ben 11.718 situazioni il rappresentante della banca e il rappresentante del consumatore hanno sì raggiunto l'accordo, ma sul fatto che quei consumatori non rientrassero nelle categorie dei soggetti che potevano ricevere il rimborso<sup>100</sup>. Pur non entrando minimamente nel merito di tali decisioni, la presentazione dei dati in questi termini appare di difficile comprensione, in quanto affermare che si sia raggiunto un accordo in conciliazione significa che i soggetti hanno ottenuto un soddisfacimento, almeno parziale, delle proprie pretese, cosa che evidentemente non è risultata nel caso in cui l'accordo tra i rappresentanti non ha portato ad alcun rimborso.

---

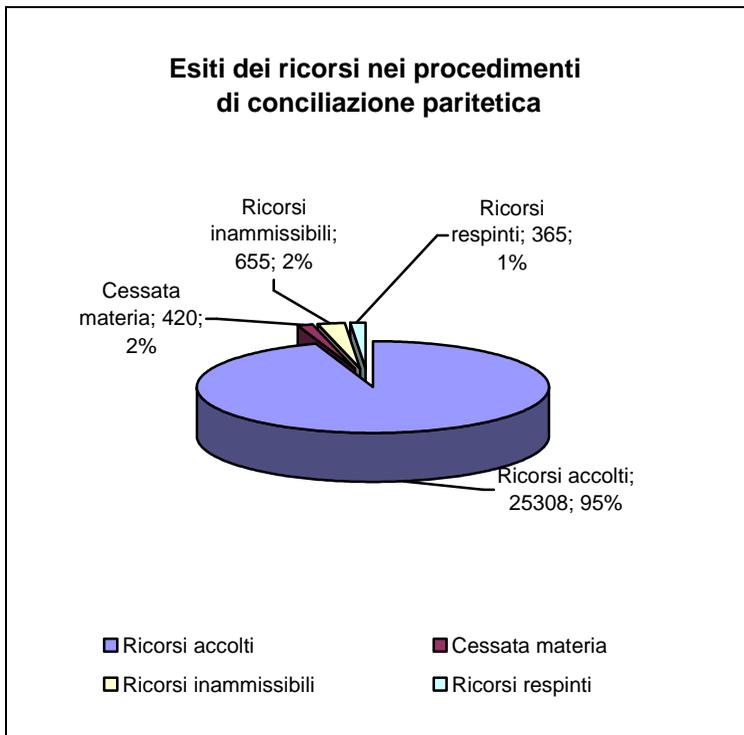
<sup>100</sup> Dai dati risulta che tale accordo non è stato raggiunto solo nel 9% dei casi.

Trattandosi, in sostanza, di procedure assimilabili a quelle gestite dagli uffici reclami, l'esito delle conciliazioni paritetiche può essere anche presentato sulla base del fatto che il ricorso del consumatore sia stato accolto o meno.

I centri interpellati al riguardo hanno risposto che i ricorsi appaiono essere stati accolti nella maggioranza dei casi, pari al 95%, mentre solo percentuali minime sono riservate ai ricorsi improcedibili/inammissibili (2%) o per i quali è stata dichiarata cessata la materia del contendere o che sono stati respinti (1%)<sup>101</sup>. Tuttavia, si rammenta che nel numero dei ricorsi accolti rientrano anche quelli in cui imprese e associazioni di consumatori hanno raggiunto un accordo in merito al fatto che il consumatore non meritasse rimborso.

---

<sup>101</sup> Dai dati risulta che su 26.748 procedimenti per i quali questa parte è stata compilata, 25.308 sono stati accolti (95%), per 420 di essi è cessata la materia del contendere (2%), 655 ricorsi sono stati dichiarati inammissibili o improcedibili (2%) e 365 respinti (1%).



## **PARTE TERZA**

### **4.3 La conciliazione presso i Corecom in Italia**

#### **4.3.1 Introduzione**

La terza tipologia di centri che offrono servizi di conciliazione è costituita dai Corecom, ovvero da uffici regionali che hanno ricevuto la delega a svolgere il tentativo di conciliazione da parte dell’Autorità delle Telecomunicazioni.

Considerata l’uniformità di diffusione dei Corecom sul territorio nazionale e delle modalità di erogazione della conciliazione, che trovano il fondamento nel regolamento approvato con la delibera dell’Autorità, si ritiene opportuno presentarne l’attività nel suo complesso, rinviando ad alcuni grafici l’illustrazione dei dettagli delle singole realtà regionali.

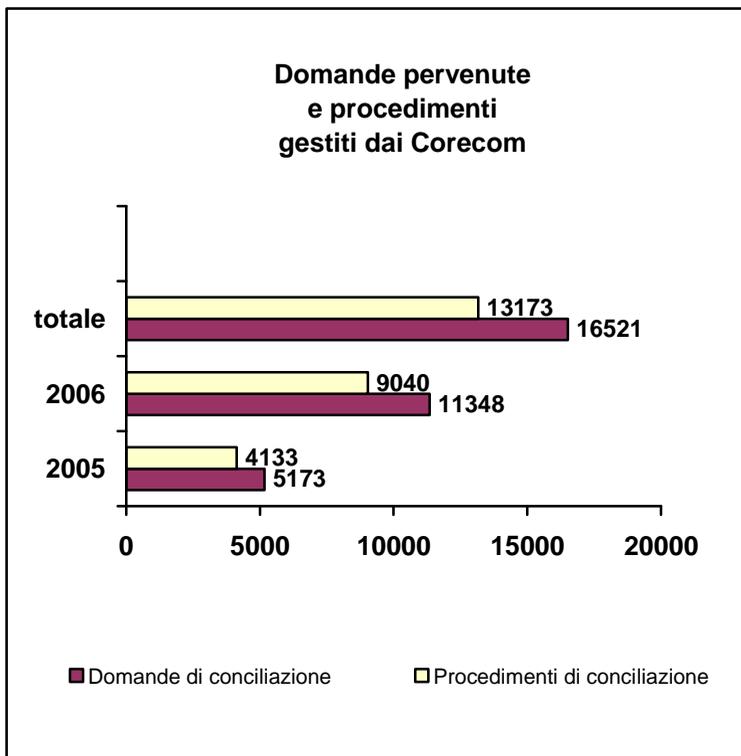
Occorre premettere che la compilazione dei questionari è stata parziale: pur avendo aderito in una buona percentuale (9 Corecom sui 14 risultati operativi nel periodo oggetto di indagine, pari al 64,2% del campione), i Corecom hanno, in molti casi, fornito i dati come organizzati nelle loro relazioni annuali, senza compilare tutte le sezioni dei questionari.

### **4.3.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti presso i Corecom**

Complessivamente, i Corecom hanno ricevuto 16.521 domande (di cui 5.173 nel 2005 e 11.348 nel 2006) e gestito 13.173 procedimenti (di cui 4.133 nel 2005 e 9.040 nel 2006), pari al 90,5% delle domande e al 31,1% dei procedimenti ADR totali rilevati.

I numeri sono molto consistenti, non solo in termini assoluti, ma anche relativi, dal momento che si individua una tendenza delle voci citate a crescere più del doppio ogni anno. Anche se tale andamento andrebbe verificato per vedere se si mantenga costante nel tempo o se, raggiunta una determinata soglia, invece, come più probabile, non tenda a stabilizzarsi.

Di fatto i Corecom sono gli unici centri ADR che abbiano presentato una crescita così netta in soli due anni (inferiore solo a quella dei Centri di Riassegnazione dei nomi a dominio, che però costituiscono solo una piccola parte del totale), anche se occorre precisare che di tutti i Centri di Conciliazione essi rappresentano gli unici per i quali la competenza non solo è stabilita per legge, ma è anche obbligatoria.



Le due tabelle che seguono riportano il numero di domande pervenute e dei procedimenti gestiti presso i singoli Corecom regionali:

<b>DOMANDE PERVENUTE</b>	<b>2005</b>	<b>%</b>	<b>2006</b>	<b>%</b>
Basilicata	309	6	471	4
Emilia Romagna	531	10	1.079	10
Friuli Venezia Giulia	450	9	821	7
Lazio	2.300	44	4.350	38
Liguria	297	6		
Lombardia			2.573	23
Marche	195	4		
Toscana	772	15	1.402	12
Veneto	319	6	652	6
<b>TOTALE</b>	<b>5173</b>		<b>11.348</b>	

<b>PROCEDIMENTI GESTITI</b>	<b>2005</b>	<b>%</b>	<b>2006</b>	<b>%</b>
Basilicata	268	6	281	3
Emilia Romagna	215	5	1.012	11
Friuli Venezia Giulia	406	10	752	8
Lazio	2.000	49	3.350	37
Liguria	201	5	500	6
Lombardia			1.198	13
Marche	165	4	364	4
Toscana	706	17	1.240	14
Veneto	172	4	343	4
<b>TOTALE</b>	<b>4.133</b>		<b>9.040</b>	

### **4.3.3 La descrizione dei procedimenti gestiti presso i Corecom**

L'incompleta compilazione dei questionari non permette di esaminare nel dettaglio le percentuali relative alla tipologia delle controversie, ovvero distinguere tra controversie

promosse dai consumatori e quelle promosse dai gestori. In generale si può affermare che oltre il 90% dei casi è promosso dall'utenza telefonica nei confronti dell'impresa di telefonia, ma occorre rilevare che emerge anche il fenomeno delle istanze presentate dalla stessa società telefonica nei confronti dell'utenza per morosità.

Ugualmente, non tutti i Corecom interpellati hanno compilato la parte relativa alla descrizione della tipologia di soggetti che propone la conciliazione, rispetto ai quali ci si limita a segnalare che compaiono anche alcune associazioni di consumatori (come già rilevato solo nel caso della conciliazione paritetica).

La nazionalità della controversia è sempre italiana, così come la nazionalità delle parti<sup>102</sup> e italiana è anche la lingua nella quale si sono svolte tutte le procedure.

La materia della controversia, tutta relativa al settore delle telecomunicazioni, non offre alcuna sorpresa: si tratta per lo più di casi relativi ad addebiti risultanti dal dettaglio delle chiamate in bolletta telefonica per numeri speciali mai

---

<sup>102</sup> Le parti per le quali è stata indicata la nazionalità sono 18.985.

effettuati; al mancato inserimento nell'elenco telefonico; a disservizi tecnici; al cambio di gestore non richiesto; ad attivazione/disattivazione non richiesta di servizi; a mancata o ritardata attivazione dei servizi richiesti; a morosità dell'utente; a problemi legati all'ADSL<sup>103</sup>.

Tutte le procedure derivano da previsione legislativa, nel dettaglio la normativa di interesse è la seguente:

- Legge 31 luglio 1997, n. 249 recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni”;
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità dei servizi di pubblica utilità”;
- Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni approvato con delibera 316/02/CONS, modificato con delibera 506/05/CONS e integrato dalla delibera 40/06/CONS;

---

<sup>103</sup> Questa sezione è stata compilata per 13.161 procedimenti, invece che per i 13.173 che risultano gestiti nei due anni d’interesse.

- Delibera dell’Autorità delle telecomunicazioni 182/02/CONS “Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti”;
- Delibera dell’Autorità delle telecomunicazioni 137/06/CONS “Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 182/02/CONS concernente l’adozione del Regolamento per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni ed utenti”.

Tutte le procedure svolte presso i Corecom sono disciplinate dal regolamento contenuto nelle delibere 182/02/CONS e 137/06/CONS, che viene riassunto brevemente di seguito.

Si tratta di un tentativo obbligatorio preventivo, che deve essere presentato presso il Corecom competente per territorio dagli utenti, siano essi singoli o associati, o da organismi di telecomunicazioni che lamentino la violazione di propri diritti o interessi protetti da un accordo di diritto privato o dalle norme di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell’Autorità delle telecomunicazioni.

Per individuare il Corecom competente occorre considerare il luogo in cui l'utenza telefonica è ubicata e, in caso di reti telefoniche mobili, il luogo in cui l'utente ha il domicilio.

La proposizione del ricorso sospende i termini per agire in sede giurisdizionale, che riprendono a decorrere dalla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

Il ricorso giurisdizionale non può essere proposto sino a quando non sia stato espletato il tentativo di conciliazione, da ultimare entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Il ricorrente deve presentare l'istanza, in cui occorre indicare sinteticamente, oltre alle generalità delle parti e al numero dell'utenza telefonica, i fatti che sono all'origine della controversia e i precedenti tentativi di composizione della stessa. Il Corecom, verificata l'ammissibilità della stessa, convoca le parti per l'esperimento del tentativo di conciliazione.

All'udienza le parti compaiono personalmente oppure a mezzo di persona munita di procura generale o speciale idonea a conciliare o transigere.

Ciò che è importante notare è come il responsabile del procedimento, o persona da lui delegata, inviti le parti a esporre le proprie ragioni, al fine di chiarire i punti di contrasto e di

individuare la soluzione reciprocamente accettabile, potendo anche raccomandare alle parti i termini di una soluzione.

Salvo diverso accordo tra le parti, tutte le informazioni e le dichiarazioni del tentativo di conciliazione non possono essere utilizzate in ulteriori procedimenti arbitrali o giudizi promossi davanti all'autorità giudiziaria.

Se la conciliazione ha esito positivo, il verbale di conciliazione, sottoscritto dal responsabile del procedimento e dalle parti, ha valore di titolo esecutivo. Se una delle parti non aderisce o non si raggiunge un accordo su tutti o parte dei punti controversi, il responsabile del procedimento, o il suo delegato, redige un verbale in cui si annota che la controversia è stata sottoposta al tentativo di conciliazione e si prende atto che non è stato raggiunto l'accordo. Nel processo verbale le parti possono indicare la soluzione, anche parziale, sulla quale concordano.

Gli utenti hanno la facoltà di esperire, in alternativa al tentativo presso i Corecom, anche un tentativo di conciliazione presso gli organismi non giurisdizionali di risoluzione delle controversie in materia di consumo che rispettino i principi della Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

Qualora il tentativo di conciliazione abbia avuto esito negativo, totale o parziale, le parti, congiuntamente o anche il solo utente, possono chiedere all'Autorità delle Telecomunicazioni

di definire la controversia ai sensi dell'art. 18 del D.P.R. n. 318/1997.

Per tutti i Corecom la competenza è regionale.

Per quanto riguarda la nomina del conciliatore, tornando ai questionari, in tutti i procedimenti descritti<sup>104</sup> l'organo di risoluzione della controversia è costituito da un conciliatore unico, che viene nominato dal Corecom<sup>105</sup>, per lo più tra le risorse interne degli uffici.

#### **4.3.4 Valore e durata dei procedimenti gestiti presso i Corecom**

Il valore medio delle procedure di conciliazione gestite dai Corecom è di poco inferiore ai € 400 (passando da un minimo di € 200 a un massimo di € 600). Tale valore appare perfettamente in linea con il valore medio delle conciliazioni gestite dalle associazioni di consumatori o dai Centri di Conciliazione Paritetiche (esclusi quelli che si occupano di questioni finanziarie), a sottolineare che le parti tendono a

---

<sup>104</sup> Per la precisione sono stati descritti 13.173 procedimenti.

<sup>105</sup> Questa sezione del questionario è stata compilata per 7.823 procedimenti.

ricorrere alla conciliazione in caso di controversie di modico valore, permettendo così l'accesso alla giustizia per una tipologia di controversie che altrimenti rimarrebbe senza tutela giuridica.

La durata media delle procedure è, invece, di circa 58 giorni, inferiore rispetto a quella richiesta dalle conciliazioni paritetiche (che si concludono in media in 80 giorni). Tuttavia la durata risulta essere superiore non solo a quella relativa alle conciliazioni amministrative (che si attestano sui 43 giorni), ma anche quasi il doppio di quanto previsto dal regolamento che disciplina la procedura stessa, secondo il quale il procedimento dovrebbe terminare in 30 giorni.

#### **4.3.5 Esito dei procedimenti gestiti presso i Corecom**

Per quanto riguarda l'esito, sul totale dei procedimenti risulta che la percentuale di accordi raggiunti in conciliazione tocchi il 37% dei casi totali e che la percentuale degli accordi non raggiunti durante l'incontro sia molto elevata, arrivando al 33%.

Si tratta di una novità per la conciliazione, nella quale - come già sottolineato - la maggior difficoltà consiste nel convincere la controparte ad aderire al tentativo (con adesioni in genere pari al 40%), mentre una volta che entrambe hanno deciso di ricorrere alla conciliazione il successo è quasi assicurato, con percentuali molto elevate (superiore in media al 70%). Basti pensare che nelle conciliazioni amministrative gli accordi raggiunti rappresentano ben il 73% del totale, i mancati accordi il 2% e la mancata adesione il 22%.

Nel caso della conciliazione paritetica, mentre il problema dell'adesione non si pone, in quanto la società convenuta dal consumatore ha predisposto il servizio e quindi partecipa sempre al tentativo di conciliazione, la percentuale di accordi raggiunti è pari al 51%, mentre l'accordo non raggiunto è pari allo 0% (anche se, come anticipato, vi è un 47% di accordo raggiunto senza rimborso).

Non è così nel caso dei Corecom, dove i dati sono come invertiti, in quanto la percentuale di insuccessi risulta assai consistente (pari al 33%), mentre la mancata adesione è molto bassa (si attesta sul 13%).

Ulteriori approfondimenti permetteranno di capire se ciò derivi dall'obbligatorietà del tentativo, che tradizionalmente

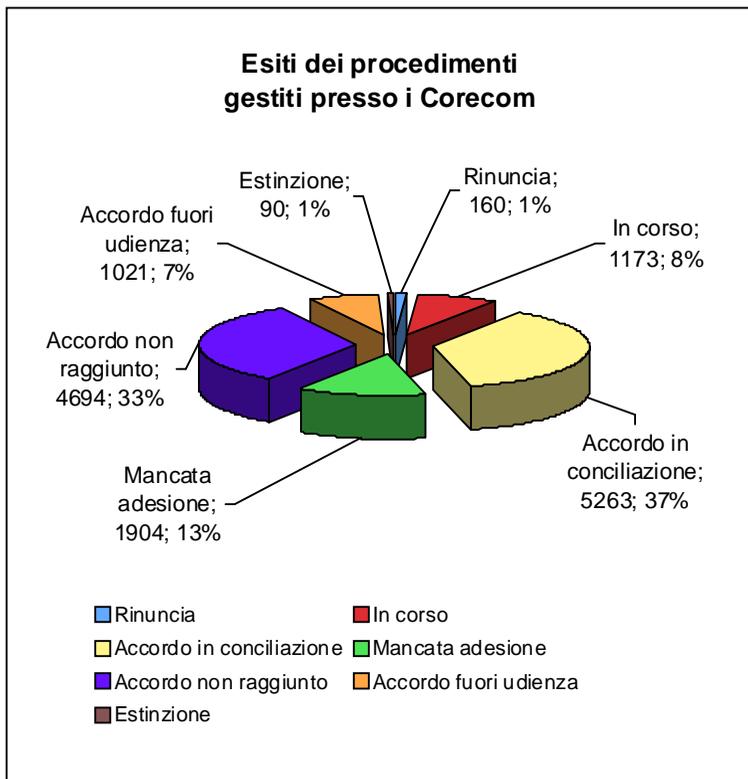
diminuisce il numero assoluto e percentuale di conciliazioni e accordi raggiunti, in quanto li trasforma in un mero obbligo burocratico destinato ad allungare i tempi, oppure se questo dipenda piuttosto dalle modalità concrete secondo le quali viene offerto il servizio (selezione, carico e formazione dei conciliatori o modalità di presentazione e gestione del servizio).

Inoltre, si segnala che compare solo tra i dati del Corecom, e con un 7%, la conciliazione fuori udienza, ovvero quella che si verifica grazie al solo contatto con le parti del centro di conciliazione, senza la necessità di fissare un incontro di conciliazione.

Tornando all'esito delle procedure, si possono rilevare oltre agli accordi raggiunti fuori dalla conciliazione, ma comunque grazie all'intervento del Corecom stesso, alcune limitate mancate adesioni (13%), le ancor più rare rinunce ed estinzioni (entrambe pari all'1%) e i procedimenti ancora in corso (8%)<sup>106</sup>.

---

<sup>106</sup> Nel dettaglio, il totale dei 14.305 procedimenti per i quali questa parte è stata compilata risulta così suddiviso: 5.623 accordi raggiunti in conciliazione (pari al 37%), 1.021 accordi raggiunti fuori conciliazione (7%), 4.694 accordi non raggiunti durante l'incontro (33%), 1.904 mancate adesioni (13%), 160 rinunce (1%), 90 estinzioni (1%) e 1.173 procedimenti ancora in corso (8%).



## PARTE QUARTA

### 4.4 Le associazioni di consumatori e la conciliazione

#### 4.4.1 Introduzione

La quarta e ultima tipologia di centri che offrono la conciliazione è costituita dalle associazioni di consumatori, rispetto alle quali, come già avvenuto per i Corecom, si intende offrire una panoramica generale dei dati, evidenziando le peculiarità dei singoli centri, quando rilevanti.

Prima di procedere, occorre ricordare che non si tratta di *provider* di servizi ADR, ovvero di centri deputati alla risoluzione delle controversie, ma di associazioni la cui attività è legislativamente regolamentata, che perseguono altre finalità e che ricorrono soprattutto alla conciliazione paritetica, nata grazie ai protocolli di intesa da loro stesse sottoscritti<sup>107</sup>.

Talvolta esse ricorrono anche a servizi di conciliazione esistenti presso soggetti terzi, quali soprattutto i Corecom e le Camere di commercio. Tuttavia, occorre subito premettere che le associazioni hanno compilato i questionari facendo

---

<sup>107</sup> Rispetto ai dati presentati nel capitolo relativo alla conciliazione paritetica, tuttavia, il rischio di sovrapposizione è minimo perché i protocolli citati con più frequenza sono quelli con le imprese, i cui dati sono già confluiti nelle statistiche.

riferimento esclusivamente alla conciliazione paritetica e non alle conciliazioni da esse promosse o inviate presso le Camere di Commercio (ex artt. 139 e ss. del Codice del consumo D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206) o i Corecom e, quindi, si rinvia a tali dati specifici<sup>108</sup>.

Considerato che la presentazione dei dati della presente ricerca è stata organizzata sulla base del soggetto che fornisce o usufruisce dei servizi ADR, pur trattandosi di conciliazione paritetica, l'attività delle associazioni di consumatori viene descritta in una sezione separata.

Infine, avendo aderito alla ricerca solo una percentuale abbastanza limitata delle associazioni nazionali (15,8%) e di quelle lombarde (25%), anche in questo caso si potranno individuare solo alcune linee di tendenza, senza pretendere alcuna esaustività.

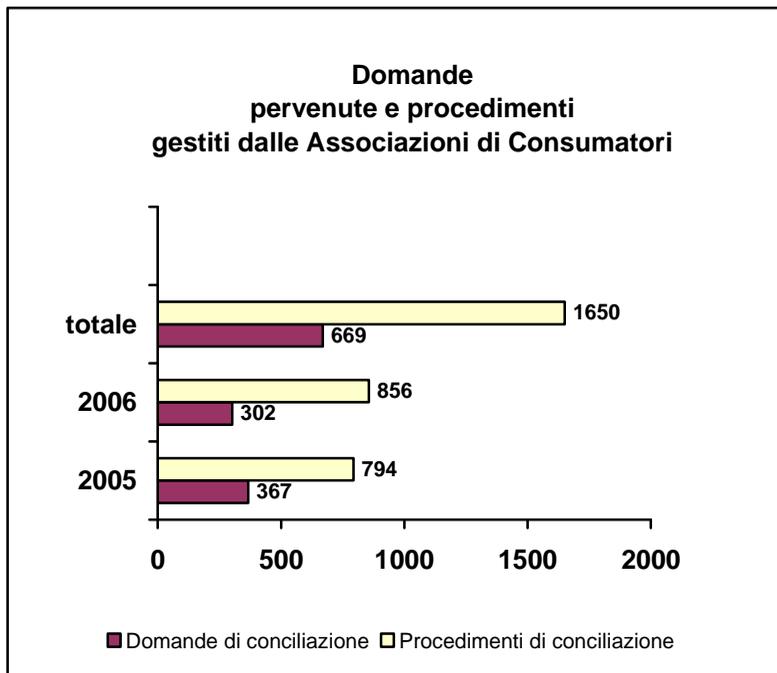
#### **4.4.2 Le domande pervenute e i procedimenti gestiti dalle associazioni di consumatori**

Complessivamente le associazioni di consumatori hanno ricevuto 669 domande (di cui 367 nel 2005 e 302 nel 2006) e

---

<sup>108</sup> Per quanto riguarda i Corecom, alcuni di essi hanno indicato il numero di conciliazioni promosse dalle associazioni e si rimanda alla sezione relativa.

gestito 1.650 procedimenti (di cui 794 nel 2005 e 856 nel 2006).



#### **4.4.3 La descrizione dei procedimenti gestiti dalle associazioni di consumatori**

Per quanto riguarda la nazionalità, la quasi totalità delle procedure descritte è definita come nazionale (pari al 98,7%) e

solo una minima percentuale è, invece, internazionale (1,3%)<sup>109</sup>.

La nazionalità delle parti è indicata come italiana nell'89,3% dei casi e nel rimanente 10,6% come straniera<sup>110</sup>, mentre la lingua del procedimento è sempre l'italiano.

Per quanto riguarda la tipologia della controversia, nella maggioranza dei casi sono coinvolti un consumatore e un'impresa (pari all'84%) ma anche un cittadino e l'amministrazione (11%). In casi molto limitati si incontrano controversie tra privati (4%)<sup>111</sup>. La parte attrice coincide nella quasi totalità delle procedure con il consumatore (98,5%) e in una percentuale minima essa è rappresentata dalle associazioni di consumatori (1,5% dei casi)<sup>112</sup>. Come già indicato, queste ultime risultano parti proponenti solo nella conciliazione a tutela dei consumatori, sia essa paritetica o presso i Corecom.

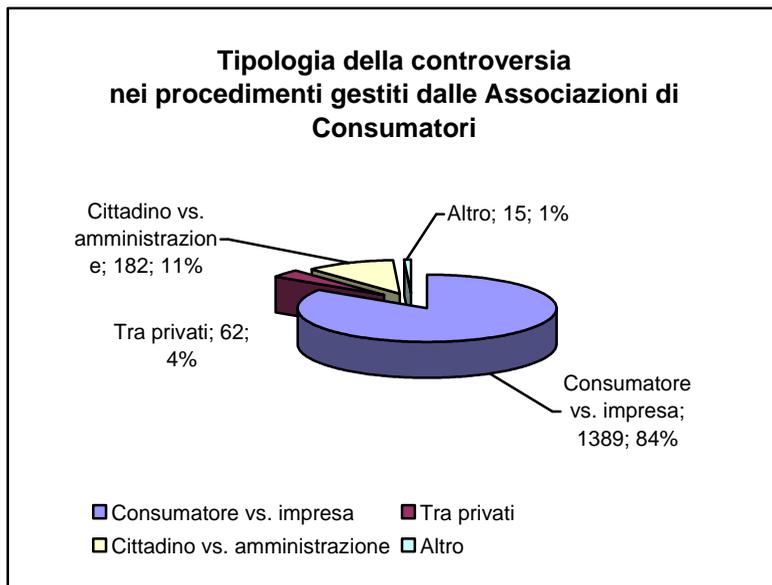
---

<sup>109</sup> Sul totale dei 1.650 procedimenti per i quali è stato compilata questa voce, 1.630 (pari al 98,7%) sono stati definiti come nazionali e solo 20 internazionali (pari all'1,3%).

<sup>110</sup> Sul totale di 3.010 parti descritte 2690 erano italiane (pari all'89,3%) e 320 straniere (pari al 10,6%).

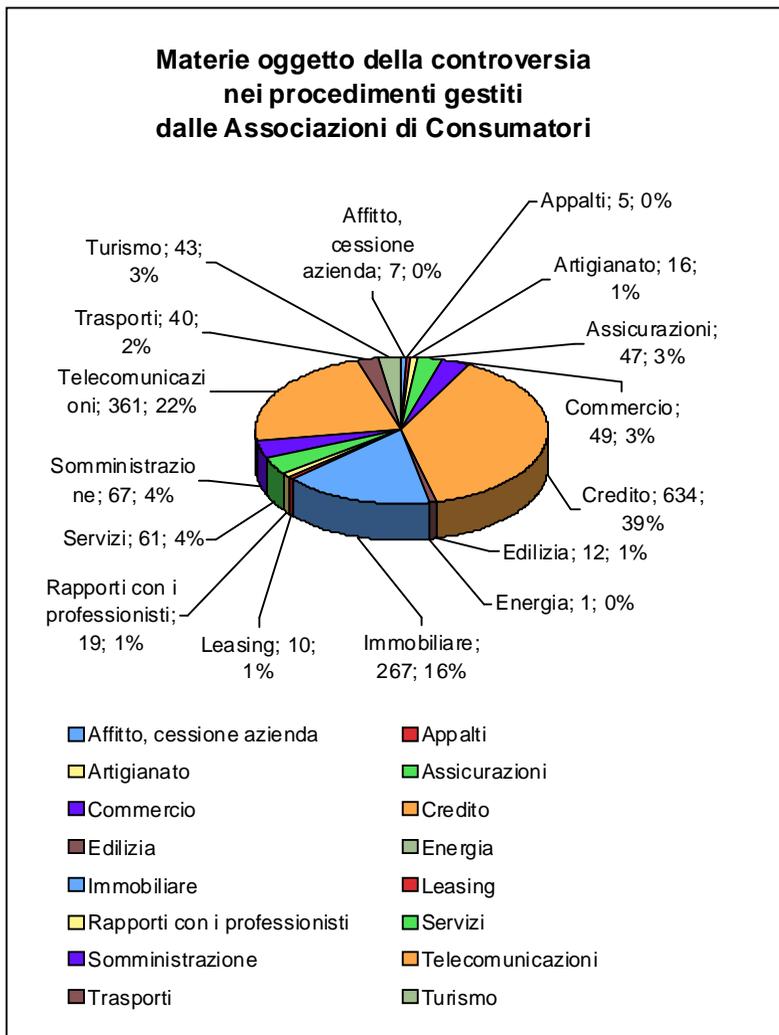
<sup>111</sup> Dai questionari si evince che, in merito alla tipologia della controversia, i procedimenti riguardano consumatore e impresa in 1.389 casi (pari all'84%); cittadino e amministrazione in 182 (pari all'11%); privati in 62 (4%); altro, senza specificazioni, in 15 casi (pari all'1%).

<sup>112</sup> I consumatori sono 1.624 (pari al 98,5%), mentre le associazioni sono 24 (pari all'1,5%).



La materia della controversia appare come la più varia tra tutte quelle esaminate: accanto ad alcune materie tipiche dell'arbitrato (come gli appalti, l'affitto o la cessione d'azienda e il *leasing*), vi sono altre materie tipiche della conciliazione amministrata (quali l'edilizia, l'immobiliare, il commercio, l'artigianato e i rapporti con i professionisti) e altre ancora legate alla conciliazione paritetica (credito, assicurazioni, somministrazioni e servizi)<sup>113</sup>.

<sup>113</sup> Più in dettaglio, sono state indicate le seguenti materie: 7 affitto, cessione d'azienda (0%), 5 appalti (0%), 16 artigianato (1%), 47 assicurazioni (3%), 88 commercio (3%), 634 credito (39%), 12 edilizia (1%), 1 energia (0%), 267 immobiliare (16%), 10 leasing, 19 rapporti con i



professionisti (1%), 7 servizi (4%), 67 somministrazioni (4%), 361 telecomunicazioni (22), 40 trasporti (2%) e 43 turismo (3%).

La conciliazione presso le associazioni di consumatori nella grande maggioranza dei casi trae origine dall'iniziativa spontanea del consumatore (90%), una percentuale molto più contenuta viene promossa sulla base di clausola contrattuale (5%) o di disciplina legislativa (4,8%) o su iniziativa dell'associazione stessa (0,1%)<sup>114</sup>.

I regolamenti maggiormente citati sono quelli delle telecomunicazioni (Telecom, Wind o Tre), delle banche (Banca Intesa, MPS, Unicredit o Bancoposta) e dei servizi (Poste Italiane).

Trattandosi per lo più di conciliazioni paritetiche, l'organo di conciliazione è nella grande maggioranza dei casi formato da un rappresentante dell'impresa e da un rappresentante dell'associazione dei consumatori (97%), quest'ultimo viene individuato congiuntamente dalle associazioni e dal consumatore secondo quanto stabilito nei protocolli d'intesa

---

<sup>114</sup> In merito alla fonte del procedimento i questionari sono così suddivisi: in 1.586 casi le procedure traggono origine dall'iniziativa spontanea (pari al 90%) in 91 da clausola contrattuale (pari al 5%), in 85 per previsione legislativa (pari al 4,8%) e solo in 2 casi per iniziativa dell'associazione dei consumatori (pari allo 0,1%).

(97,4%)<sup>115</sup>. Il conciliatore unico ricorre solo in rarissime ipotesi (rimanente 3%) e probabilmente coincide con i casi rimessi davanti ai Corecom.

Le associazioni, in genere, posseggono una lista obbligatoria all'interno della quale il consumatore può scegliere il proprio conciliatore, anche se alcune lasciano facoltà al consumatore di nominare il proprio conciliatore.

I costi delle procedure sono sostenuti in genere dalle aziende e, nel caso delle conciliazioni presso i Corecom, anche dall'ente pubblico.

#### **4.4.4 Valore e durata dei procedimenti gestiti dalle associazioni di consumatori**

Il valore medio di una controversia è di circa € 4656, approfondendo si appura però che, come già emerso a proposito delle altre forme di conciliazione, in genere il valore dichiarato è molto basso e si posiziona tra i € 200 e i € 500, mentre i valori più elevati sono ancora una volta dovuti

---

<sup>115</sup> Su 1.044 ipotesi ricorre il conciliatore unico in soli 31 casi (pari al 3%), mentre nei rimanenti 1013 si tratta dei due negoziatori (97%). La nomina spetta all'associazione e all'impresa in 1.017 casi (pari al 97,4%) e in 27 alla parte (pari al 2,6%).

all'associazione che si occupa di credito, finanza e assicurazioni, che alza notevolmente la media (dichiarando € 25.000).

La durata media delle procedure è, invece, di circa 65 giorni, confermando che la conciliazione è uno dei metodi più rapidi di risoluzione delle controversie: infatti, tutte le forme studiate nella presente ricerca vanno da un minimo di 43 giorni, per la conciliazione amministrata, a un massimo di 80 giorni, per quella paritetica, con un valore intermedio di circa 58 giorni per la conciliazione presso i Corecom.

#### **4.4.5 Esito dei procedimenti gestiti dalle associazioni di consumatori**

Rispetto agli esiti occorre rilevare che la percentuale totale di accordi raggiunti risulta essere molto alta, pari al 79%, così come assai limitata è la percentuale di accordi non raggiunti (13%) e di mancate adesioni, le quali risultano addirittura molto basse: 8%.

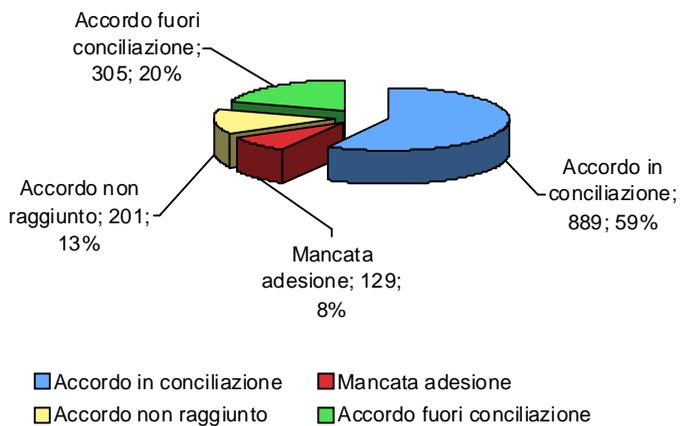
Rispetto ai dati provenienti dalle Camere di Conciliazione Amministrata, i dati relativi alla mancata adesione della controparte al tentativo di conciliazione risultano molto più

bassi; ciò si può spiegare sulla base del fatto che, trattandosi di conciliazioni attivate soprattutto sulla base di protocolli di intesa, le imprese che hanno siglato tali protocolli si sono impegnate anche a partecipare al tentativo<sup>116</sup>. In tutte le ipotesi in cui manca o una previsione legislativa che indirizzi verso la conciliazione obbligatoria o una clausola di conciliazione per la quale le parti si siano impegnate a scegliere una determinata istituzione presso la quale svolgere il tentativo di conciliazione o ancora un protocollo di intesa in base al quale impresa e associazioni di consumatori si accordino nel senso di cercare di risolvere alcune controversie attraverso un determinato servizio di conciliazione, l'adesione al tentativo appare assai più limitata.

---

<sup>116</sup> Per quanto riguarda i dati, essi sono stati compilati per un totale di 1.524 procedimenti e sono così suddivisi: 889 accordi raggiunti in conciliazione (pari al 58,3%), 305 accordi raggiunti fuori conciliazione (20%), 129 mancate adesioni (8,4%) e 201 accordi non raggiunti (13,1%).

### Esiti dei procedimenti gestiti dalle Associazioni di Consumatori



## CAPITOLO V

### **5. L'arbitrato e la conciliazione presso le Camere di Commercio italiane e la Camera Arbitrale di Milano in particolare**

#### **5.1 Introduzione**

La ricerca, presentata nelle pagine che precedono, è stata realizzata per esplorare il mondo dell'ADR al di fuori delle Camere di Commercio, la cui attività di regolazione del mercato è costantemente monitorata dall'Osservatorio di Unioncamere su base nazionale e dalle singole camere. Tuttavia, al fine di poter offrire un quadro il più possibile completo sulla giustizia alternativa in Italia, si è ritenuto opportuno presentare anche tali dati, raccolti non tramite questionario, come gli altri fin qui illustrati, ma dalle fonti dirette<sup>117</sup>.

---

<sup>117</sup> Rispettivamente il Rapporto 2006 e 2007 sul sistema camerale edito da Unioncamere e il sito della Camera Arbitrale di Milano [www.camera-arbitrale.com](http://www.camera-arbitrale.com)

## **5.2 Le Camere di Commercio italiane**

### **5.2.1 L'arbitrato amministrato dalle Camere di Commercio italiane**

Nel settore dell'arbitrato la rete delle Camere di Commercio, nel periodo 2005-2006, era costituita da 69 Camere Arbitrali, la maggior parte delle quali organizzate come ufficio camerale, 4 organizzate in Aziende speciali<sup>118</sup> e 16 sotto forma di associazioni con altre Camere Arbitrali oppure con le categorie e gli ordini professionali.

Il dato relativo al numero di procedimenti gestiti dalle Camere Arbitrali delle Camere di Commercio è notevole: nel periodo 1997-2006 esse hanno amministrato complessivamente 2.704 arbitrati, relativi a rapporti tra imprese e a rapporti tra imprese e consumatori. Il numero è rilevante se si tiene conto che dalla ricerca è emerso un grande affanno delle Camere Arbitrali al di fuori del mondo camerale, perché esse, fatta eccezione per la Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici che aveva una competenza legislativamente determinata<sup>119</sup>, faticano non solo a sopravvivere, ma anche a operare e, anche quando continuano a offrire i loro servizi, di solito si attestano su un numero di

---

<sup>118</sup> Bolzano, Como, Milano e Roma.

<sup>119</sup> Vedi nota 4 dell'Introduzione.

procedure che va dalle poche unità fino ad arrivare a un massimo di quindici.



I dati relativi alle annate oggetto di interesse confermano la prevalenza delle Camere di Commercio nel campo dell'arbitrato amministrato del nostro Paese, in quanto esse hanno gestito, nel 2005, 404 arbitrati, pari a poco meno di tre volte tutti gli arbitrati delle Camere Arbitrali che hanno aderito alla ricerca (che si rammenta erano 139).

Nel 2006, gli arbitrati amministrati dalle Camere di Commercio sono stati 421, un numero addirittura quindici volte superiore a quello dei procedimenti gestiti dalle altre Camere Arbitrali che hanno aderito alla ricerca, che si ricorda

era pari a 28 procedimenti totali<sup>120</sup>. L'attività delle Camere di Commercio appare notevole, non solo in termini assoluti, ma anche relativi, in quanto mostra una certa vitalità, risultando in crescita rispetto all'anno precedente (sia pure del 4,2%).

Dei 421 procedimenti amministrati dalle Camere di Commercio nel 2006, l'85% è relativo a controversie tra imprese e il 15% a controversie tra imprese e consumatori<sup>121</sup>.

Rispetto ai procedimenti descritti dalle Camere Arbitrali, non camerale, si registrano altre differenze: il valore medio delle domande di arbitrato amministrato dalle Camere di Commercio nel 2005 è risultato di € 216.000, mentre nel 2006 è stato di € 423.700<sup>122</sup>. Tale ammontare, sia pure quasi raddoppiato, appare

---

<sup>120</sup> Si rammenta al riguardo che, trattandosi di un primo rapporto sulla diffusione della giustizia alternativa in Italia, è risultato assai difficile individuare tutti i centri attivi in Italia, inoltre questi non sempre hanno aderito alla ricerca. In particolare, i dati dell'arbitrato amministrato al di fuori delle Camere di Commercio sono stati influenzati notevolmente dal fatto che la Camera Arbitrale dei Lavori Pubblici abbia inviato per tempo solo la relazione del 2005.

<sup>121</sup> Su 421 procedimenti, 358 (pari all'85%) sono relativi a controversie tra imprese e consumatori e 63 (pari al 15%) a controversie tra imprese e consumatori.

<sup>122</sup> Per quanto riguarda, in particolare il 2006, gli arbitrati tra le imprese, il valore medio è risultato di € 745.000 e la durata media di 132 giorni.

nettamente inferiore al valore medio sia degli arbitrati nei quali sono coinvolti gli studi legali (che si ricorda era risultato superiore agli 8 milioni di euro) sia di quelli gestiti dalle Camere Arbitrali (che si attestava intorno ad un milione di euro).

La durata dei procedimenti appare assai più breve di quella degli arbitrati gestiti presso gli studi legali: nel 2005 per concludere una procedura sono stati necessari 210 giorni, mentre nel 2006 essi erano scesi a 136. La durata media delle procedure gestite dalle Camere Arbitrali, sempre esterne al circuito camerale, è stata di circa 163 giorni, mentre quella dichiarata dagli studi legali di addirittura 500 giorni. Questi dati confermano il fatto che i tempi dei procedimenti delle Camere Arbitrali sono assai ridotti. Tale ottimizzazione dei tempi dimostra l'impegno profuso negli anni dalle Camere di Commercio nel miglioramento della procedura.

---

Mentre per gli arbitrati tra imprese e consumatori il valore medio è stato di € 102.381 e la durata media di 140 giorni.

Per quanto riguarda le materie oggetto dei procedimenti arbitrari anche per le Camere di Commercio risultano come più frequenti le materie tipiche dell'arbitrato: il societario, gli appalti, il commercio, l'immobiliare e il finanziario.

### **5.2.2 La conciliazione amministrata dalle Camere di Commercio italiane**

Anche nel settore della conciliazione, le Camere di Commercio possono vantare numeri assai lusinghieri in merito alle domande ricevute.

Nel 2005 con le loro 6.304 domande, le Camere di Commercio sono state al primo posto per domande ricevute; in tale anno, infatti, solo i Corecom hanno ricevuto un numero paragonabile di domande, ma comunque inferiore (si rammenta che in tale anno le domande ricevute erano state 5.173).

Nel 2006 le Camere di Commercio, con le loro 9.236 domande, risultano essere state superate solo dai Corecom, che ne contavano 13.173.

Per quanto riguarda il numero di procedimenti realmente gestiti, il dato delle Camere di Commercio è in parte

ridimensionato, perché le domande di conciliazione che si trasformano in procedimenti a seguito dell'adesione della parte convenuta sono poco più di un terzo (37,9% nel 2005 e 34,8% nel 2006). Così, nel 2005 sono stati gestiti 2.391 procedimenti di conciliazione e nel 2006 3.215. Se pure occorre ricordare che nella grande maggioranza dei casi le procedure di conciliazione che poi si svolgono in concreto si concludono con successo, in quanto viene raggiunto l'accordo tra le parti, tuttavia appare evidente come in poco più di due casi su tre le procedure vengono archiviate, in quanto la seconda parte non accetta di partecipare all'incontro (nell'oltre 60% dei casi). Per comprendere le ragioni del rifiuto di aderire al tentativo, la Camera Arbitrale di Milano, tramite il proprio Centro Studi e Documentazione ADR, ha commissionato un'ulteriore ricerca all'Università degli Studi Milano-Bicocca.

Anche nel settore della conciliazione, come già nel campo dell'arbitrato, tra il 2005 e il 2006 si è registrato un trend di crescita del numero delle domande, in questo caso assai consistente (pari al 32%).

Questi dati, relativi ai numeri assoluti e alla percentuale di crescita, appaiono particolarmente degni di attenzione se si pensa che la procedura presso le Camere di Commercio è nella maggior parte dei casi prevista come una facoltà per le parti e non nasce, se non in un numero assai ridotto di ipotesi, da un obbligo legislativamente determinato<sup>123</sup>, come nel caso, invece, della Conciliazione presso i Corecom. Inoltre, la conciliazione camerale non deriva da un rapporto contrattuale preesistente all'interno del quale le controversie vengono gestite da uffici interni, come nel caso della Conciliazione Paritetica.

La conciliazione offerta dalle Camere di Commercio appare quindi maggiormente assimilabile a quella delle Camere di Conciliazione Amministrata, con le quali condivide il fatto di offrire un regolamento di conciliazione che le parti possono adottare in base alla loro autonomia contrattuale per risolvere la controversia tra loro insorta. Tuttavia, le Camere di Commercio si distinguono dalle Camere di Conciliazione Amministrata perché sono enti pubblici territoriali e non associazioni private come queste ultime. Né, d'altra parte, si può dimenticare il *favor legislatoris* nei confronti delle Camere

---

<sup>123</sup> Nel caso della subfornitura.

di Commercio perché offrano i propri servizi di conciliazione in un sempre maggiore numero di casi.

Ci si limita a segnalare la distribuzione territoriale delle conciliazioni che pone in evidenza la forte concentrazione nel Sud-Isole delle conciliazioni amministrare nel 2006 dalle Camere di Commercio. Tale informazione potrebbe essere spiegata dal fatto che in tali zone manchino quasi totalmente centri di giustizia alternativa privata.

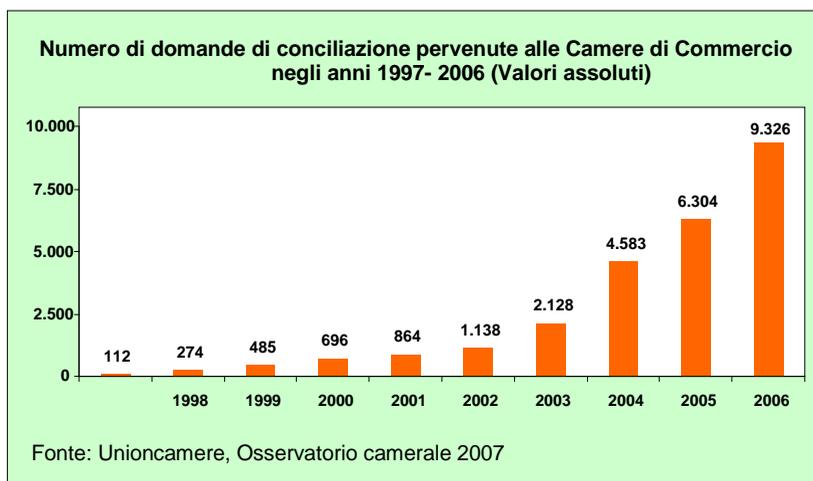
Le Camere di Commercio dal 1997 a oggi hanno registrato una continua e rilevante crescita nel numero di domande ricevute. Complessivamente nel periodo 1997-2006 hanno gestito 25.810 domande di conciliazione, di cui il 22% relative a controversie nascenti da rapporti tra imprese e il 78% per controversie in materia di consumo<sup>124</sup>. Rispetto ad altre forme di conciliazione studiate nella presente ricerca, nelle quali le controversie tra imprese e consumatore rappresentano la quasi totalità dei casi (basti pensare alle conciliazioni paritetiche e alla conciliazione presso i Corecom), le Camere di Commercio

---

<sup>124</sup> Delle 25.810 conciliazioni indicate, 5.579 (pari al 22%) sono relative a controversie nascenti da rapporti tra imprese e 19.831 (78%) riguardano controversie in materia di consumo.

si sono molto impegnate per promuovere la conciliazione anche presso le imprese, ottenendo buoni risultati in merito alla crescita di tale tipologia di controversia sul totale delle controversie gestite.

Nel 2006 le controversie tra imprese rappresentavano il 21% delle domande di conciliazione gestite dalle Camere di Commercio<sup>125</sup>.



Nel 2005 il valore medio delle domande di conciliazione pervenute alle Camere di Commercio è risultato pari a € 39.700 e la durata media dei procedimenti è stata di 55 giorni, mentre

<sup>125</sup> Nel 2006, su 9.326, 1.936 sono state relative a controversie nascenti da rapporti tra imprese (pari al 21%) e 7.390 (71%) relative a rapporti tra imprese e consumatori.

nel 2006 il valore medio è sceso leggermente al di sotto della metà (€ 17.513) e la durata media si è lievemente incrementata, raggiungendo 59 giorni<sup>126</sup>. Il valore medio delle controversie appare superiore solo a quanto avviene nella conciliazione amministrata al di fuori delle Camere di Commercio, dove si registrano i € 25.000, forse a causa del maggior numero di controversie tra imprese che, notoriamente, hanno un valore economico superiore. Ciò conferma, ancora una volta, il dato già emerso da tutte le forme di conciliazione esaminate nella ricerca, secondo cui il ricorso alla conciliazione si realizza per controversie di medio-basso valore economico. La durata media si colloca circa a metà della durata media delle procedure di conciliazione risultata nel presente studio.

Complessivamente le domande di conciliazione gestite dalle Camere di Commercio hanno riguardato sostanzialmente nel 60% dei casi contratti stipulati nell'ambito delle

---

<sup>126</sup> Nel 2006 per quanto riguarda le controversie relative a rapporti tra imprese, il valore medio è stato di € 28.206 e la durata media di 60 giorni; mentre per le controversie relative a rapporti tra imprese e consumatori il valore medio è risultato di € 6.820 e la durata media di 58 giorni.

telecomunicazioni<sup>127</sup>, dividendosi, per la parte rimanente, tra il commercio, gli appalti, l'immobiliare e il turismo.

L'elevata percentuale ricoperta dalla materia delle telecomunicazioni pone degli interrogativi sul fatto che la crescita costante e così elevata di procedure registrate negli anni dalle Camere di Commercio possa essere confermata anche quando tutti i Corecom, che si ricorda hanno una competenza obbligatoria per tale materia, legislativamente stabilita e offrono il servizio gratuitamente al consumatore, entreranno a pieno regime. Dalla ricerca è emerso, infatti, che non tutti i Corecom hanno ricevuto le deleghe da parte dell'Autorità delle Telecomunicazioni per operare in tale settore e, quindi, occorrerà verificare, quando tutti i Corecom diventeranno pienamente operativi, quante controversie in materia di telecomunicazioni continueranno ad essere gestite dalle Camere di Commercio, che hanno svolto un ruolo di

---

<sup>127</sup> Per quanto riguarda invece il settore delle telecomunicazioni risulta che nel 2006 sono state amministrate complessivamente 5.667 conciliazioni (circa il 64% del numero complessivo delle conciliazioni gestite) di cui 1.213 relative a rapporti tra imprese e 4.454 relative a rapporti tra imprese e consumatori. Il valore medio delle domande di conciliazione relative al settore delle telecomunicazioni è risultato di € 6.192, mentre la durata media di 64 giorni.

supplenza fino all'avvio del servizio di conciliazione presso i Corecom.

A un anno dall'entrata in vigore della riforma relativa al diritto societario, nel 2006, le Camere di Commercio hanno gestito circa 100 domande di conciliazione in tale materia. Considerata la peculiarità di tali casi, la durata media di una procedura in tale settore è stata di 61 giorni e il valore medio di € 430.922.

### **5.3 La Camera Arbitrale di Milano**

Di seguito verrà presentata l'attività della Camera Arbitrale di Milano, azienda speciale della Camera di Commercio di Milano, istituzione che ha commissionato e coordinato il presente studio ed è da anni impegnata a offrire servizi altamente professionali di giustizia alternativa (arbitrato inizialmente, al quale si sono aggiunti nel tempo la conciliazione e l'ODR).

#### **5.3.1 L'arbitrato amministrato dalla Camera Arbitrale di Milano**

Nel 2005 le domande di arbitrato ricevute dalla Camera Arbitrale di Milano sono state 99, mentre nel 2006 102, con un incremento presente seppure contenuto (+3%).

Le controversie, quanto a qualifica, risultano in entrambe le annate così suddivise: l'80% dei procedimenti è costituito da controversie di natura nazionale, mentre il 20% di natura internazionale. In entrambe le annate, la nazionalità delle parti ha visto nel 91% dei casi soggetti provenienti dall'Italia, e il rimanente 9% suddiviso tra Paesi UE, in maggioranza, e Paesi extra UE. Questi dati differenziano i casi di arbitrato

amministrato gestiti dalla Camera Arbitrale di Milano da quelli gestiti dalle Camere Arbitrali non inserite nel circuito camerale, nelle quali le controversie risultavano tutte di natura domestica.

Per quello che riguarda la tipologia delle parti: sono le società di capitali a prevalere, con circa il 70%, seguite dalle persone fisiche (oltre il 20%) e da altri soggetti in misura nettamente inferiore. Anche questo dato, ovvero il maggior ricorso all'arbitrato per le controversie che vedono protagoniste delle aziende, appare in linea con quanto già emerso dalla ricerca riguardo all'attività arbitrale degli studi legali.

A dimostrazione della grande autonomia riservata alle parti nei procedimenti instaurati presso la Camera Arbitrale, sul totale di arbitri nominati nei due anni di interesse, circa il 55% è stato nominato direttamente dalle parti, contro il 34% nominato direttamente dal Consiglio Arbitrale, l'organo tecnico interno a ciò deputato, e il 9% cooptato dagli altri arbitri. Si ricorda che in alcune ipotesi il Presidente della Camera di Commercio e della Camera Arbitrale hanno operato da mera autorità di nomina, limitandosi cioè a indicare il nominativo dell'arbitro, destinato a operare svincolato dal regolamento interno.

Prevalgono ancora (rispettivamente il 59% nel 2005 e il 66% dei casi nel 2006) i collegi arbitrali rispetto agli arbitri unici, che pure sono in continua crescita, alla luce del risparmio economico che implicano per le parti.

Sia il dato relativo alla nomina degli arbitri compiuta dalle parti sia quello relativo alla predominanza dei collegi arbitrali confermano le informazioni già ricevute dalle Camere Arbitrali, non appartenenti al circuito delle Camere di Commercio, nel corso della presente ricerca.

La sede dell'arbitrato è stata nella quasi totalità dei casi (circa il 90%) Milano e nella restante parte un'altra sede ubicata comunque sul territorio italiano<sup>128</sup>; nonostante ciò, il 20% della totalità dei casi è stato qualificato come arbitrato internazionale, in considerazione della presenza di elementi estranei all'ordinamento italiano.

La materia industriale insieme alla societaria e agli appalti rientra tra le materie più frequentemente oggetto di arbitrato,

---

<sup>128</sup> Una sola sede risulta essere stata fissata all'estero nell'anno 2005 e nessuna nel 2006.

sia pure con percentuali differenti in ciascuna annata.

Il valore medio degli arbitrati depositati nel corso del 2005 è stato pari a € 4.880.647 e nel 2006 è ulteriormente cresciuto per attestarsi sugli € 11.030.084,86. Questo dato risulta in netta controtendenza rispetto a quanto emerso dalle Camere di Commercio in generale (il valore medio delle controversie gestite presso di esse è poco meno di € 320.000), ma anche delle Camere Arbitrali al di fuori delle Camere di Commercio, per le quali il valore medio è un po' superiore al milione di euro. La Camera Arbitrale della Camera di Commercio di Milano è dunque l'unica che può essere confrontata, per valore medio di una procedura, con gli studi legali, dove questo parametro raggiunge gli oltre otto milioni di euro.

La durata dei procedimenti si avvicina a quella degli studi legali, in quanto nel 2005 è stata pari a 405 giorni, mentre nel 2006 è scesa a 351, differenziandosi così dalla durata delle procedure gestite in media dalle Camere Arbitrali delle Camere di Commercio (dove la durata è di 136 giorni), ma anche da quei centri al di fuori del mondo camerale (presso i quali una procedura dura in media 163 giorni). La maggior durata dei procedimenti si può forse spiegare con la maggior complessità

dei casi, documentata anche dal maggior valore economico dei procedimenti.

Per quanto riguarda l'esito dei procedimenti, in media i lodi concludono circa il 40% di essi, seguiti dalle transazioni che rappresentano il 35%. I procedimenti rinunciati costituiscono circa il 20% del totale delle procedure gestite ogni anno, mentre estinzioni e mancati pagamenti riguardano il rimanente 5% delle procedure.

L'importanza per le parti, per i loro difensori e per gli arbitri stessi di fare riferimento a un'istituzione arbitrale quale la Camera Arbitrale di Milano emerge chiaramente anche dal dato che indica che la totalità dei progetti di lodo (*draft*) sono stati sottoposti al controllo formale della Segreteria, che ha rilevato lacune relative a: mancata indicazione della liquidazione delle spese di arbitrato; mancata o insufficiente indicazione della sede di arbitrato; mancata indicazione della modalità o luogo di deliberazione; mancata indicazione della data o luogo di sottoscrizione del lodo.

### **5.3.2 La conciliazione amministrata dalla Camera Arbitrale di Milano**

Il numero di domande di conciliazione depositate presso la Camera Arbitrale di Milano nel corso del 2005 è stato di 263, mentre nel 2006 sono cresciute a 320 (+21,6%), indizio di un interesse crescente<sup>129</sup>.

Per quanto riguarda l'adesione al tentativo esso è stato del 26,2% nel 2005 e dell'11,5% nel 2006, risultando ancor inferiore a quella già contenuta rilevata negli stessi anni presso le Camere di Commercio (rispettivamente il 37,9% nel 2005 e il 34,8% nel 2006).

Per quanto riguarda, invece, la tipologia della controversia, nel 2005 si registra nel 56% dei casi il coinvolgimento di un'impresa e un consumatore (dato che scende al 32% nel 2006); nel 44% di due aziende (68% nel 2006). Tale dato mostra una maggior presenza di controversie tra imprese di quella rilevata presso le altre Camere di Commercio (dove esse

---

<sup>129</sup> Tutti i numeri che si presentano comprendono anche i casi gestiti presso la sede del Servizio di Conciliazione di Monza, operativo dal febbraio 2006, che nel dettaglio conta 56 domande e 8 incontri, di cui solo uno con esito negativo.

rappresentano il 22%), e inferiore anche a quanto verificato nelle Camere di Conciliazione Amministrata diverse dalle Camere di Commercio (dove rappresentano il 37% del totale).

La durata media delle procedure si conferma intorno ai 34 giorni, risultando inferiore non solo alla durata media delle conciliazioni gestite presso le altre Camere di Commercio (59 giorni), ma anche a quella dei procedimenti amministrati dalle Camere di Conciliazione extra-camerale (43 giorni.).

La conciliazione amministrata dalla Camera Arbitrale di Milano si distingue da tutte le altre conciliazioni fin qui esaminate in quanto il valore medio di entrambe le annate è di gran lunga il più alto (rispettivamente di € 128.000 nel 2006, dato triplicato rispetto ai € 38.000 del 2005). Come più volte indicato, il valore medio più alto delle controversie gestite attraverso la conciliazione è risultato essere quello delle Camere di Conciliazione Amministrata, esterna al circuito camerale, (€ 25.000), che appare, comunque, assai inferiore a quello delle controversie gestite dalla Camera Arbitrale di Milano.

Risulta nettamente superiore rispetto a tutti i dati fin qui

esaminati la percentuale di successi nei procedimenti gestiti ogni anno, ovvero di casi in cui le parti hanno raggiunto l'accordo. Si rileva, infatti, che si è passati da un 88,8% nel 2005 al 95% degli incontri svoltisi nel 2006. Solo in una minima percentuale (7% nel 2005 e 5% nel 2006), vi è un esito sfavorevole e le parti si alzano dal tavolo della conciliazione senza aver risolto la controversia che le separa.

Per quello che riguarda i settori oggetto delle domande depositate, le telecomunicazioni, seguite dal commercio, dai servizi e dal turismo, risultano essere quelli che riscuotono il maggior interesse da parte degli utenti, secondo quanto già emerso dai dati del circuito camerale.

Sempre riguardo alla conciliazione, dal 2005 è attivo l'*Italy-China Business Mediation Centre*, il Centro di conciliazione commerciale italo-cinese della Camera Arbitrale, che nel 2006 ha triplicato il numero di domande depositate (15 contro le 5 del 2005) e ha raddoppiato il valore medio delle stesse (€ 110.000 euro rispetto i € 54.000 di valore medio delle controversie gestite nel 2005).

Circa un quarto delle domande depositate<sup>130</sup> ha avuto un esito positivo in seguito a incontri che si sono svolti tutti a Pechino in lingua inglese. Risulta, anche in questo particolare settore della conciliazione, sempre elevato (37,5%) il numero dei casi che si sono risolti al di fuori degli ordinari percorsi conciliativi, concludendosi quindi positivamente grazie all'intervento dei funzionari del Servizio (conciliazione fuori udienza). Le mancate adesioni sono passate invece dal 60% delle domande presentate nel 2005 al 37,5% del 2006.

Tra i settori oggetto delle domande depositate, si segnalano il mancato pagamento di merci consegnate, la fornitura di merci non conformi a standard europei, la richiesta di scioglimento di *joint venture* e la contraffazione di marchio.

Da ultimo si sottolinea l'operatività del Progetto Conciliamo - [www.progettoconciliamo.it](http://www.progettoconciliamo.it) -, un'iniziativa avviata da alcuni soggetti istituzionali, tra cui la Camera Arbitrale, con il supporto della Corte di Appello di Milano, al fine di agevolare la conoscenza e l'utilizzo della conciliazione da parte di cittadini, imprese e professionisti.

Tale progetto è gestito da un comitato (CISCON – Comitato delle Istituzioni per lo sviluppo della Conciliazione) che ha

---

<sup>130</sup> Rispettivamente il 20% nel 2005 e il 25% nel 2006.

sede provvisoria presso il Servizio di conciliazione della Camera Arbitrale di Milano.

### **5.3.3 L'ODR presso la Camera Arbitrale di Milano**

Presso la Camera Arbitrale di Milano è inoltre attivo dal 2002 un servizio di risoluzione telematica delle liti, *Risolvionline*, che ha registrato nel corso del 2006 un incremento del numero di domande depositate, 31 contro le 23 del 2005 (+35%), con una netta prevalenza di controversie che hanno visto i consumatori nel ruolo di parti attrici.

Parallelamente, è cresciuto anche il valore medio delle domande: € 3.000 del 2006 rispetto ai € 2.500 del 2005.

Non è invece particolarmente elevato il numero degli incontri su web, uno, ma anche qui, come nella conciliazione tradizionale, si registrano in proporzione numerosi casi, cinque, di controversie risolte al di fuori del percorso tradizionale, grazie unicamente all'intervento dell'istituzione.

Il Servizio *Risolvionline* viene investito di controversie nate soprattutto dal commercio, dal turismo e dalle aste *on-line*.

## **Bibliografia**

### **a cura del Centro Studi e Documentazione ADR della Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale di Milano**

#### **ARBITRATO IN GENERALE (libri)**

##### ***1. Testi successivi alla legge 5 gennaio 1994, n. 25***

- Alpa, Guido (a cura di), *L'arbitrato, profili sostanziali*, UTET, 1999
- Antonioli, Marco, *Arbitrato e giurisdizione esclusiva*, Giuffrè, 2004
- Bernardini, Piero, *Il diritto dell'arbitrato*, Laterza, 1998
- Bernardini, Piero, *The Italian Law on Arbitration: Text and Notes*, Kluwer, 1998
- Bocchini, Ermanno, *L'arbitrato*, CEDAM, 2006
- Briguglio, Antonio - Fazzalari, Elio - Marengo, Roberto, *La nuova disciplina dell'arbitrato: Commentario*, Giuffrè, 1994
- Carpi, Federico (a cura di), *Arbitrato*, Zanichelli, 2001
- Cassano, Giuseppe - Nisati, Massimiliano, *Arbitrato e risoluzione alternativa delle controversie*, IPSOA, 2003
- Caterini, Enrico - Chiappetta, Giovanna, *L'arbitrato: fondamenti e tecniche*, Edizioni Scientifiche Italiane, 1995
- Cavallini, Cesare, *Profili dell'arbitrato rituale*, Giuffrè, 2005
- Cecchella, Claudio (a cura di), *L'arbitrato*, UTET, 2005
- Cendon, Paolo, *Arbitrato e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie*, UTET, 2004
- Compatangelo, Carlo - Galli Sergio, *Manuale pratico dell'arbitrato*, Maggioli, 2004
- Curti, Massimo, *L'arbitrato. Le novità della riforma. D.lgs. 20 febbraio 2006, n. 40*, IPSOA, 2006
- Curti, Massimo, *L'arbitrato irrituale*, UTET, 2005
- De Giorgi, Maurizio, *Il nuovo arbitrato, profili pratici*, Halley Editrice, 2007
- *Dizionario dell'arbitrato*, con prefazione di Natalino Irti, Giappichelli, 1997
- Fazzalari, Elio, *L'arbitrato*, UTET, 1997
- Giacobbe, Daniela - D'Alessandro, Elena, *L'arbitrato*, IPSOA, 1999

- La China, Sergio, *L'arbitrato. Il sistema e l'esperienza*, 2° ed., Giuffrè, 2004
- Mammone, Giovanni, *L'arbitrato*, Giuffrè, 2003
- Marinelli, Marino, *La natura dell'arbitrato irrituale, profili comparatistici e processuali*, Giappichelli, 2002
- Marino, Giuseppe (a cura di), *Profili fiscali dell'arbitrato*, Luiss Ed., 2002
- Marrella, Fabrizio - Mozzato, Andrea, *Alle origini dell'arbitrato commerciale internazionale*, CEDAM, 2001
- Mirabelli, Giuseppe - Giacobbe, Daniela, *Diritto dell'arbitrato: nozioni generali. Ristampa aggiornata alle leggi 25/1994 e 216/1995*, Jovene, 1997
- Montesano, Luigi - Arieta, Giovanni, *Diritto processuale civile: IV: i processi di diritto speciale, i procedimenti in camera di consiglio, l'arbitrato*, Giappichelli, 2000
- Perlinghieri, Piero, *Arbitrato e Costituzione*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2002
- Pistone, Giorgio, *L'arbitrato libero*, Edizioni Giuridiche Simone, 2004
- Punzi, Carmine, *Disegno sistematico sull'arbitrato*, CEDAM, 2000
- Rigetti, Enrico - Piotto, Alessandra, *L'arbitrato nella giurisprudenza italiana*, Giuffrè, 2005
- Rubino-Sammartano, Mauro, *Il diritto dell'arbitrato*, V ed., CEDAM, 2006
- Santi Di Paola, Nunzio, *Il nuovo processo di Cassazione e di arbitrato*, Maggioli, 2006
- Soldati, Nicola, *Arbitrato e risoluzione alternativa delle controversie commerciali*, IPSOA, 2005
- Stesuri, Aldo, *Profili di attualità dell'arbitrato*, Edizioni Simone, 2003
- Tagliata Polcini, Antonella, *Modelli arbitrali tra autonomia negoziale e funzione giurisdizionale*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2002
- Tarzia, Giuseppe - Luzzatto, Riccardo - Ricci, Edoardo, *Legge 5 gennaio 1994, N. 25*, collana "I libri de Le nuove leggi civili commentate", CEDAM, 1995
- Vaccarella, Romano - Verde, Giovanni (a cura di), *Dell'arbitrato*, UTET, 1997
- Vaccarella, Maria, *Arbitrato e giustizia amministrativa*, Giappichelli, 2004
- Verde, Giovanni (a cura di), *Diritto dell'arbitrato rituale*, 3° ed., Giappichelli, 2005

- Verde, Giovanni, *Lineamenti di diritto dell'arbitrato*, Giappichelli, 2004
- Vitolo, Rodolfo, *Introduzione al diritto dell'arbitrato*, Edizioni Scientifiche Italiane, 1997

## 2. Testi su materie specifiche

- Alpa, Guido - Galletto, Tomaso (a cura di), *Processo, arbitrato e conciliazione nelle controversie societarie, bancarie e del mercato finanziario. Commento al d. lgs. 17 gennaio 2003 n. 5*, Giuffrè, 2004
- Associazione Italiana fra gli Studiosi del Processo Amministrativo, *Arbitrato e pubblica amministrazione*, Giuffrè, 1999
- Battista, Luigi, *Le nuove conciliazioni e gli arbitrati nelle controversie di lavoro*, 2° ed., Il Sole 24 Ore, 2000
- Berlinguer, Aldo, *La compromettibilità per arbitri*, 2 vol., Giappichelli, 2000
- Bernardini, Piero, *L'arbitrato commerciale internazionale*, Giuffrè, 2000
- Bernini, Anna Maria, *Metodi alternativi di composizione delle liti nei servizi bancari e finanziari*, CEDAM, 1996
- Bianchi, Giorgio, *L'arbitrato nelle controversie societarie*, CEDAM, 2001
- Bonsignori, Angelo, *Arbitrati e fallimento*, CEDAM, 2000
- Borio, Gian Franco, *L'arbitrato commerciale internazionale*, Cosa&Come, 2003
- Borio, Gian Franco, *L'arbitrato nel diritto societario*, Pirola, 1994
- Bove, Mario, *La perizia arbitrale*, Giappichelli, 2001
- Briguglio, Antonio - Salvaneschi, Laura (a cura di), *Regolamento di arbitrato della Camera di Commercio Internazionale. Commentario*, Giuffrè, 2005
- Briguglio, Antonio, *L'arbitrato estero*, CEDAM, 1999
- Buonfiglio, Antonio - Ferrelli, Nino, *Arbitrato e conciliazione in agricoltura*, Giuffrè, 2003
- Buonfrate, Angelo - Leogrande, Antonello, *L'arbitrato negli appalti pubblici*, Giuffrè, 2001
- Caia, Giuseppe, *Arbitrato e pubblica amministrazione*, Giuffrè, 1999
- Consolo, Claudio, *Le impugnazioni delle sentenze e dei lodi*, CEDAM, 2006
- D'Agostini, Ornella, *L'arbitrato nelle controversie di lavoro. Agg.to al d.lgs. n. 40/2006*, Halley Editrice, 2006

- D'Angeli, Fiorella, *L'arbitrato convenzionale ed imposto, facoltativo ed inverso*, Giappichelli, 1996
- Danovi, Filippo, *La pregiudizialità nell'arbitrato irrituale*, CEDAM, 1999
- Dapas, Alessandra - Viola, Luigi, *L'arbitrato nel nuovo codice dei contratti pubblici, guida al giudizio arbitrale nei confronti della pubblica amministrazione*, Giuffrè, 2007
- Di Bartolomeo, Maria, *Microconflittualità e arbitrato obbligatorio*, Edizioni Scientifiche Italiane, 1996
- Falasca, Giampiero (a cura di), *Guida pratica. Certificazione, conciliazione, arbitrato nel rapporto di lavoro*, Il Sole24Ore, 2006
- Festi, Fiorenzo, *La clausola compromissoria*, Giuffrè, 2001
- Fondazione dei Dottori Commercialisti di Bologna, *Il procedimento arbitrale, Cosa e Come*, 2001
- Frignani, Aldo, *L'arbitrato commerciale internazionale*, CEDAM, 2004
- Giurdanella, Carmelo, *L'arbitrato e i ricorsi all'autorità di vigilanza dopo il codice dei contratti: gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie negli appalti pubblici. La nuova procedura paracontenziosa*, Simone-Esselibri, Napoli, 2007
- Loy, Gianni, *La nuova disciplina della conciliazione e dell'arbitrato*, CEDAM, 2000
- Pajardi, Piero - Levi, Guido, *L'impugnazione del lodo arbitrale nella giurisprudenza*, 2° ed., Giuffrè, 2000
- Perlingeri, Pietro, *Arbitrato e costituzione*, Edizioni Scientifiche Italiane, 2002
- Pizzoferrato, Alberto, *Giustizia privata del lavoro (conciliazione e arbitrato)*, CEDAM, 2003
- Riolo, Franco, *La banca e l'arbitrato*, Bancaria Editrice, 1995
- Salvaneschi, Laura, *L'arbitrato con pluralità di parti*, CEDAM, 1999
- Sirotti Gaudenzi, Andrea, *Guida al diritto dell'arbitrato. L'arbitrato nel codice di rito e nelle leggi speciali (controversie societarie, di lavoro, opere pubbliche) aggiornato con il d.lgs. 2 febbraio 2006, n. 40*, Il Sole24Ore, 2006
- Stesuri, Aldo, *Gli aspetti fiscali dell'arbitrato*, CEDAM, 1999
- Stesuri, Aldo, *Gli arbitri*, CEDAM, 2001
- Tartaglione, Luca, *Conciliazione e arbitrato nelle controversie di lavoro*, Il Sole 24 Ore, 2000
- Tasca, Giuseppe, *Le clausole arbitrali e gli accordi compromissori*, Fag, 2000

- Tenella Sillani, Chiara, *L'arbitrato di equità. Modelli, regole, prassi*, Giuffrè, 2006
- Vaccà, Cesare (a cura di), *Giustizia sportiva e arbitrato*, Giuffrè, 2006
- Vaccà, Cesare, *La giustizia non togata*, Christian Marinotti, 1998
- Vincre, Simonetta, *Arbitrato rituale e fallimento*, CEDAM, 1996
- Viola, Luigi, *L'arbitrato nei confronti della Pubblica Amministrazione*, La Tribuna, 2003

### 3. Codici e commentari

- Bartolini, Francesco - Delconte, Roberto Carlo, *Il codice dell'arbitrato*, VII ed., La Tribuna, 2006
- Bernardini, Piero - Giardina, Andrea, *Codice dell'arbitrato*, 2° ed., Giuffrè, 2000
- Bernini, Anna Maria - Soldati, Nicola, *Codice della conciliazione e dell'arbitrato*, Giuffrè, 2002
- Chiarloni, Sergio (Commentario diretto da), *Le recenti riforme del processo civile*, Zanichelli, 2007

### ARBITRATO IN GENERALE (articoli)

- Auletta, Ferruccio, *Intorno a una malintesa disposizione transitoria della legge di riforma dell'arbitrato (art. 27 comma 4 legge 5 gennaio 1994 n. 25)*, in "Rivista dell'arbitrato", 1996, 1, pp. 49-61
- Baldi, Serena, *L'arbitrato irrituale e il potere di verifica degli arbitri in merito all'esistenza, validità e portata della clausola compromissoria*, in "Rivista dell'arbitrato", 2003, 1, pp. 83-87
- Benatti, Francesco, *Arbitrato irrituale: deontologia ed etica*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 1999, 1, pp. 131-151
- Bertoldi, Valentina, *L'arbitrato come giudizio privato: profili sistematici e connessione per garanzia*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 2005, 1, pp. 289-319
- Boccagna, Salvatore, *L'arbitrato irrituale dopo la svolta negoziale della Cassazione*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 2004, 1, pp. 759-778
- Bove, Mauro, *Note in tema di arbitrato libero*, in "Rivista di diritto processuale", 1999, 3, pp. 688-744
- Bove, Mauro, *Rapporti tra arbitro e giudice statale*, in "Rivista dell'arbitrato", 1999, 3, pp. 409-423

- Bove, Mauro, *Arbitrato e litispendenza*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1998, 3, pp. 506-516
- Buonfrate, Angelo, *Il nuovo arbitrato dei contratti pubblici*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it), 14 febbraio 2007
- Carbone, Vincenzo, *Rapporti tra giudizio arbitrale e giudizio ordinario*, in “Corriere giuridico”, 1994, 3, pp. 1159-1178
- Carbone, Vincenzo, *Superata la distinzione tra arbitrato irrituale e rituale?*, in “Corriere giuridico”, 1994, 11, pp. 1328-1339
- Cavallini, Cesare, *Condanne speciali e arbitrato irrituale*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1996, 4, pp. 681-697
- Cecchella, Claudio, *Disciplina del processo dell’arbitrato*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1995, 2, pp. 213-236
- Chiarloni, Sergio, *Accesso alla giustizia e uscita dalla giustizia*, in “Documenti giustizia”, 1995, 1/2, pp. 23-54
- Consolo, Claudio, *Raccordi o antifone tra arbitrato e giudizio ordinario? Profili comparatistici e transnazionali*, in “Contratto e impresa”, 2004, pp. 595-639
- Consolo, Claudio - Marinelli, Marino, *La Cassazione e il “duplice volto” dell’arbitrato in Italia: l’exequatur come unico discrimine fra i due tipi di arbitrato? (I)*, in “Corriere giuridico”, 2003, 5, pp. 678-688
- Consolo, Claudio - Marinelli, Marino, *La Cassazione e il “duplice volto” dell’arbitrato in Italia: profili comparatistici e di circolazione dei lodi (II)*, in “Corriere giuridico”, 2003, 6, pp. 827-835
- Consolo, Claudio, *Litispendenza e connessione fra arbitrato e giudizio ordinario (evoluzioni e problemi irrisolti)*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1998, 4, pp. 659-679
- Corapi, Diego, *Perizia contrattuale e arbitrato. Clausola arbitrale e contratto a favore di terzi*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1995, 1, pp. 71-73
- Criscuolo, Fabrizio, *Arbitrato rituale ed arbitrato libero: tra funzione giurisdizionale ed autonomia privata*, in “Rivista dell’arbitrato”, 2003, 1, pp. 118-121
- Curti, Massimo, *Sulla natura dell’arbitrato: l’ultima posizione delle Sezioni Unite sulla teoria generale dell’arbitrato*, in “Il foro padano”, 2001, 2, pp. 257-282
- Curti, Massimo, *L’arbitrato irrituale quale modello sostanziale di risoluzione delle controversie*, in “Il foro padano”, 2000, 3/4, pp. 117-141
- D’Alessandro, Elena, *Ancora una volta la Suprema Corte nega la translatio iudicii nei rapporti fra giudice e arbitro*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1998, 3, pp. 495-499

- D'Alessandro, Elena, *Eccezione di patto compromissorio e vecchie questioni in materia di arbitrato rituale*, in "Rivista dell'arbitrato", 1997, 3, pp. 550-556
- De Nova, Giorgio, *Nullità del contratto e arbitrato irrituale*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 1991, 2, pp. 401-407
- De Nova, Giorgio, *Disciplina legale dell'arbitrato e autonomia privata*, in "Rivista dell'arbitrato", 2006, 3, pp. 423-432
- Fazzalari, Elio, *La distinzione fra arbitrato rituale ed irrituale: qualcosa si muove?*, in "Rivista dell'arbitrato", 1999, 2, pp. 256-258
- Fazzalari, Elio, *Fondamenti dell'arbitrato*, in "Rivista dell'arbitrato", 1995, 1, pp. 1-12
- Fazzalari, Elio, *Ancora in tema di arbitrato libero*, "Rivista dell'arbitrato", 1993, 4, pp. 682-684
- Fazzalari, Elio, *Arbitrato e arbitraggio*, in "Rivista dell'arbitrato", 1993, 4, pp. 583-587
- Fazzalari, Elio, *Contro l'arbitrato obbligatorio*, in "Rivista dell'arbitrato", 1993, 2, pp. 215-217
- Fazzalari, Elio, *Processo di arbitrato libero*, in "Rivista dell'arbitrato", 1993, 1, pp. 51-56
- Fornaciari, Michele, *Arbitrato come giudizio a quo: prospettive di una possibile ulteriore evoluzione*, in "Corriere giuridico", 2002, 8, pp. 1010-1019
- Gaja, Giorgio, *Natura dell'arbitrato rituale e Convenzione di New York*, in "Rivista dell'arbitrato", 2004, 3, pp. 411-415
- Galgano, Francesco, *Giudizio e contratto nella giurisprudenza sull'arbitrato irrituale*, in "Contratto e impresa", 1997, 3, pp. 885-889
- La China, Sergio, *L'arbitrato interno ed internazionale (Sentenze di un anno)*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 1988, 4, pp. 1387-1394; 1993, 1, pp. 357-366; 1994, 1, pp. 339-348; 1995, 2, pp. 709-716
- Luiso, Francesco P., *L'arbitrato irrituale nelle controversie di lavoro dopo la riforma del 1998*, in "Rivista dell'arbitrato", 1999, 1, pp. 31-46
- Luiso, Francesco P., *Ancora sui rapporti fra arbitri e giudice*, in "Rivista dell'arbitrato", 1997, 3, pp. 518-527
- Marengo, Roberto, *Ancora sulla distinzione tra arbitrato rituale e irrituale: derogabilità, da parte degli arbitri della espressa previsione delle parti*, in "Rivista dell'arbitrato", 1999, 3, pp. 529-532
- Marengo, Roberto, *Conseguenze della omissione dell'exceptio compromissi*, in "Rivista dell'arbitrato", 1994, 2, pp. 345-347

- Mirabelli, Giuseppe, *La capacità a compromettere in arbitri*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1994, 2, pp. 215-245
- Montesano, Luigi, *Aspetti problematici nella giurisprudenza della Cassazione sugli arbitrati liberi*, in “Rivista di diritto processuale”, 1995, 1, pp. 1-9
- Montesano, Luigi, *Magistrature-ordinarie e speciali-e arbitri nella giustizia civile secondo la Costituzione*, in “Rivista di diritto processuale”, 1996, 3, pp. 645-657
- Morera, Renzo, *Le difficoltà di accesso alla giustizia e le imprese minori: recenti tendenze della legislazione italiana*, in “ASA Bulletin”, 1994, 3/4, pp. 334-344
- Muroli, Raffaella, *La successione nella res litigiosa nell’arbitrato rituale interno e con profili di internazionalità: analisi retrospettiva dell’ultimo comma dell’art. 816-quinquies c.p.c.*, in “Rivista trimestrale di diritto e procedura civile”, 2007, 3, pp. 903-929
- Odorisio, Emanuele, *Solo la concorde volontà dei contraenti consente di evitare la giurisdizione statale*, in “Guida al diritto”, 1996, 21, pp. 102-103
- Punzi, Carmine, *L’arbitrato: fecondità e attualità dell’insegnamento di Salvatore Satta*, in “Rivista trimestrale di diritto e procedura civile”, 2003, 3, pp. 749-766
- Punzi, Carmine, *Conciliazione e arbitrato*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1992, 4, pp. 1028-1048
- Readelli, Lidia, *L’arbitrato irrituale tra contratto e processo*, in “I contratti”, 1997, 4, pp. 408-415
- Redaelli, Federico, *La perizia contrattuale*, in “I contratti”, 1995, 4, pp. 370-373
- Ricci, Edoardo F., *La Cassazione insiste sulla natura “negoziale” del lodo arbitrale. Nuovi spunti critici*, in “Rivista di diritto processuale”, 2002, 4, pp. 1239-1246
- Ricci, Edoardo F., *La crise de l’arbitrage jurisdictionnel en Italie*, in “Revue de l’arbitrage”, 2002, 4, pp. 857-881
- Rovelli, Luigi, *Arbitrato e figure affini (sulla natura dell’arbitrato irrituale)*, in “Rivista di diritto processuale”, 1994, 1, pp. 220-237
- Rovelli, Luigi, *L’arbitrato e il tentativo obbligatorio di conciliazione come modelli alternativi al processo civile*, in “Documenti giustizia”, 1998, 4/5, pp. 744-788
- Rubino-Sammartano, Mauro, *Fulmini sull’arbitrato obbligatorio (ovvero ancora della sfavor arbitratus)*, in “Il foro padano”, 1996, 3/4, I, pp. 263-268

- Rubino-Sammartano, Mauro, *Arbitrato irrituale come giudizio; ovvero del paradosso perfetto*, in “Il foro padano”, 1993, 1/2, I, pp. 23-25
- Rubino-Sammartano, Mauro, *Diritto arbitrale: movimento lento*, in “Il foro padano”, 1993, 1/2, II, pp. 23-30
- Ruffini, Giuseppe, *Sulla distinzione tra arbitrato "rituale" ed "irrituale"*, in “Rivista dell’arbitrato”, 2002, 4, pp. 750-757
- Sali, Rinaldo, *L’arbitrato per le nuove società. Dodici (piccoli) nodi applicativi e qualche proposta*, in Giur. It., 2005, 1, 442.
- Sali, Rinaldo, *La nuova clausola arbitrale societaria. Appunti su riforma societaria e arbitrato*, in Nuova Giurisprudenza Civile e Commerciale, 2004, 1, 114
- Sali, Rinaldo, *Mettere in rete la giustizia con l’arbitrato*, in Impresa & Stato, 1997, n.41
- Sali, Rinaldo, *Un nuovo modello amministrativo per la giustizia*, in Impresa & Stato, 1997, n.40
- Sandulli, Maria Alessandra, *Inadempimento degli obblighi contrattuali e competenza arbitrale*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1997, 2, pp. 418-422
- Stropparo, Alberto, *La rinuncia all’arbitrato irrituale d’appello configura un’ipotesi di acquiescenza al giudizio di annullabilità del lodo?*, in “Corriere giuridico”, 2004, 1, pp. 657-663
- Tarzia, Giuseppe - Commissione Ministero di Grazia e Giustizia, *Testo del disegno di legge delega-Relazione*, in “Rivista di diritto processuale”, 1996, 4, pp. 944-1029
- Vaccarella, Romano, *Sulla competenza esclusiva del collegio arbitrale a giudicare della propria competenza*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1997, 2, pp. 339-333
- Verde, Giovanni, *Pubblico e privato nel processo arbitrale*, in “Rivista dell’arbitrato”, 2002, 4, pp. 633-652
- Vigoriti, Vincenzo, *Note su arbitrato e tutela di interessi minori nell’esperienza italiana e comparativa*, in “Rivista dell’arbitrato”, 1998, 3, pp. 441-452
- Villa, Alberto, *Note sul rapporto tra arbitrato e giurisdizione amministrativa e sulla distinzione tra arbitrato rituale e irrituale*, in “Rivista dell’arbitrato”, 2001, 4, pp. 711-721
- Voiello, Andrea, *Per la qualificazione dell’arbitrato irrituale*, in “Rivista di diritto processuale”, 1997, 2, pp. 538- 564
- Walter, Gerhard, *L’arbitrato irrituale: osservazioni di uno straniero*, in “Rivista trimestrale di diritto e procedura civile”, 1994, 1, pp. 151-161

**L'ARBITRATO NELLA RECENTE RIFORMA (D. LGS. 40/2006)**

- AIA, *Osservazioni e raccomandazioni dell'A.I.A. in merito alla legge n. 80/2005 nella parte in cui delega il Governo a riformare la disciplina dell'arbitrato*, Roma, 30 giugno 2005
- Amandolagine, Vito, *Riforma dell'arbitrato e sistema giurisdizionale a confronto nella risoluzione delle controversie*, 2007, 2, pp. 61-77
- Auletta, Ferruccio, *Più certezza con l'uniformità degli arbitrati*, in "Italia Oggi", 19 maggio 2005
- Bandini, Andrea, *L'arbitrato amministrato nella legge di riforma*, in "I Contratti", 2007, 4, pp. 399-404
- Bernardini, Piero, *Ancora una riforma dell'arbitrato in Italia*, in "Diritto del commercio internazionale", 2006, 2, pp. 227-254
- Bove, Mauro, *Appunti sui lavori in corso in materia di arbitrato*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it), 14 ottobre 2005
- Canella, Maria Giulia, *Arbitrato irrituale e tutela cautelare in un recente provvedimento e dopo la l. 14 maggio 2005, n. 80*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 2005, 3, pp. 1013-1023
- Carrara, Cecilia, *Occasione perduta sull'arbitrato*, in "Il Sole 24 Ore", 4 settembre 2005
- Carpi, Federico, *Libertà e vincoli nella recente evoluzione dell'arbitrato*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it), 9 marzo 2006
- Carpi, Federico, *Libertà e vincoli nella recente evoluzione dell'arbitrato*, Giuffrè, Milano, 2006
- Carpi, Federico, *Un cantiere sempre aperto: la riforma del processo civile di cognizione nel decreto sulla competitività*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 2005, 3, pp. 801-814
- Cassano, Giuseppe-Nisati, Massimiliano, *La riforma dell'arbitrato: monografia ragionata sulla riforma del processo arbitrale*, Giuffrè, Milano, 2006
- Cecchella, Claudio, *Il nuovo processo arbitrale. Commento alle novità introdotte dal decreto legislativo 2 febbraio 2006, n. 40*, Il Sole24Ore, 2006
- Consolo, Claudio, *Il nuovo rito civile accende i motori*, in "Il Sole 24 Ore", 1 febbraio 2006
- Consolo, Claudio, *Deleghe processuali e partecipazione alla riforma della cassazione e dell'arbitrato*, in "Corriere giuridico", 2005, 9, pp. 1189-1194
- Consolo, Claudio, *I vincoli snaturano l'arbitrato irrituale*, in "Il Sole 24 Ore", 5 agosto 2005

- Cuomo Ulloa, Francesca, *La riforma dell'arbitrato e le nuove clausole compromissorie*, in "I Contratti", 2007, 6, pp. 605-611
- Curti, Massimo, *L'arbitrato. Le novità della riforma. D.lgs. 2 febbraio 2006, n. 40*, IPSOA, 2006
- Cutolo, Daniele-Esposito, Antonio, *The reform of the Italian arbitration law, the challenging of arbitrators and the setting of time limits*, in "Journal of international arbitration", 2007, 1, pp. 49-62
- De Giorgi, Maurizio, *Il nuovo arbitrato, profili pratici*, Halley Editrice, 2007
- De Tilla, Maurizio-Ferrelli, Nino, *Nuovo arbitrato, conciliazione e costituzione di camere arbitrali, con commento articolo per articolo del D.lgs. 2 febbraio 2006, n. 40*, Il Sole24Ore, 2006
- Fazzalari, Elio (a cura di), *La riforma della disciplina dell'arbitrato (l.n. 80/2005 e d.lgs. n. 40/2006)*, Giuffrè Editore, 2006
- Galletto, Tomaso, *Il nuovo rito arbitrale dopo il decreto legislativo 2 febbraio 2006 n.40*, in "Il Foro Padano", 2006, 1, pp. 15-30
- Gentili, Andrea, *Tutela cautelare anche negli arbitrati*, in "Guida al diritto", 2005, 22, pp. 82-87
- Ghirga, Maria Francesca, *Le nuove norme sui procedimenti cautelari*, in "Rivista di diritto processuale", 2005, 3, pp. 781-826
- Giallongo, Natale, *Accertamento tecnico preventivo e tutela cautelare nell'arbitrato irrituale dopo la legge n. 80 del 2005*, in "Giurisprudenza italiana", 2006, 1, pp. 214-225
- Lino, Vincenzo, *Cassazione e arbitrato commento organico al d.lgs. 2 febbraio 2006, n.40*, Esselibri-Simone, 2006
- Menchini, Sergio, *Arbitrato verso un modello unitario*, in "Guida al diritto", 2005, 22, pp. 30-32
- Morelli, Claudia, *Arbitrato senza sgambetti*, in "Italia Oggi", 7 luglio 2005
- Negri, Giovanni, *Arbitrati con lodo rafforzato*, in "Il Sole 24 Ore", 7 luglio 2005
- Nela, Pier Luca, *Procedimenti cautelari, possessori, di istruzione preventiva, di separazione, nel decreto sulla competitività*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it), 14 ottobre 2005
- Olivieri, Giuseppe Brevi, *Considerazioni sulle nuove norme del procedimento cautelare uniforme*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it), 15 giugno 2005
- Portento, Franco, *Breve introduzione alla riforma dell'arbitrato*, [www.altalex.com](http://www.altalex.com), 15 marzo 2006

- Punzi, Carmine, *Ancora sulla delega in tema di arbitrato: riaffermazione della natura privatistica dell'istituto*, in "Rivista di diritto processuale", 2005, 3, pp. 963-990
- Punzi, Carmine, *Luci ed ombre nella riforma dell'arbitrato*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 2007, 2, pp. 395-438
- Ricci, Edoardo F., *La delega sull'arbitrato*, in "Rivista di diritto processuale", 2005, 3, pp. 951-962
- Ricci, Gian Franco, *La convenzione di arbitrato e le materie arbitrabili nella riforma*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 2007, 3, pp. 759-777
- Ricci, Gian Franco, *Dalla «transigibilità» alla «disponibilità» del diritto. I nuovi orizzonti dell'arbitrato*, in "Rivista dell'arbitrato", 2006, 2, pp. 265-279
- Rubino-Sammartano, Mauro, *Prime osservazioni sulla seconda riforma dell'arbitrato*, in "Il Foro Padano", 2006, 1, pp. 2-14
- Santi Di Paola, Nunzio, *Il nuovo processo di cassazione e di arbitrato, raffronto tra vecchia e nuova normativa*, Maggioli Editore, 2006
- Sasson, Monique, *The Recent "Reform" of the Italian Civil Procedure Charter on Arbitration*, in "International Arbitration Law Review", 2007, 1, pp. 1-6
- Schlesinger, Piero, *Una via d'uscita da formalismi oggi ingiustificati*, in "Il Sole 24 Ore", 7 luglio 2005
- Soldati, Nicola, *Il ruolo degli arbitri alla luce della riforma dell'arbitrato*, in "I Contratti", 2007, 2, pp. 194-196
- Soldati, Nicola, *L'arbitrato societario alla luce della riforma*, in "I Contratti", 2007, 8/9, pp. 825-828
- Tampieri, Tiziana, *La nouvelle loi italienne de réforme de l'arbitrage*, in "Gazette du palais", 2006, 1, pp. 20-24
- Trimarchi, Pietro, *L'arbitrato torna in campo*, in "Il Sole 24 Ore", 25 febbraio 2006
- Verde, Giovanni, *L'arbitrato in materia di opere pubbliche alla luce dell'art. 5, comma 16-sexies l.n. 80/2005*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it), 8 luglio 2005
- Verde, Giovanni, *Note a prima lettura sulla legge di conversione n. 80 del 14 maggio 2005*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it), 26 maggio 2005

## ARBITRATO AMMINISTRATO

### 1. Libri e capitoli

- Azzali, Stefano, *Arbitrato amministrato*, in "Codice degli arbitrati, delle conciliazioni e di altre ADR", Buonfrate, Angelo - Giovannucci Orlandi, Chiara (a cura di), Utet, Torino, 2006, pp. 49-56
- Azzali, Stefano, *L'arbitrato amministrato e l'arbitrato ad hoc*, in Alpa, Guido (a cura di), "L'arbitrato: profili sostanziali", UTET, 1999
- Bernardini, Piero, *L'arbitrato commerciale internazionale*, Giuffrè, 2000
- Bernini, Enrico, *L'arbitrato amministrato*, in "L'arbitrato", Cecchella, Claudio (a cura di), capitolo VII, Giuffrè, 2005
- Briguglio, Antonio-Salvaneschi, Laura (a cura di), *Regolamento di arbitrato della Camera di Commercio Internazionale. Commentario*, Giuffrè, 2005
- Buonfrate, Angelo-Leogrande, Antonello, *L'arbitrato amministrato dalle Camere di commercio*, Giuffrè, 1998
- Caia, Giuseppe, *Arbitrati e modelli arbitrali nel diritto amministrativo*, Giuffrè, 1989
- Cusa, Emanuele, *Arbitrati amministrati ed imprese arbitrali*, in "AIDA Annali italiani del diritto d'autore, della cultura e dello spettacolo", Ubertazzi, Luigi Carlo (diretti da), Giuffrè, 2007
- De Tilla, Maurizio-Ferrelli, Nino, *Nuovo arbitrato, conciliazione e costituzione di camere arbitrali, con commento articolo per articolo del D.lgs. 2 febbraio 2006, n. 40*, Il Sole24Ore, 2006
- De Tilla, Maurizio-Ferrelli, Nino, *Come si costruisce una Camera arbitrale e si organizza il lavoro*, in "Nuovo arbitrato, conciliazione e costituzione di camere arbitrali, con commento articolo per articolo del D.lgs. 2 febbraio 2006, n. 40", Il Sole24Ore, 2006
- Ditta, Ettore, *Le procedure di arbitrato amministrato dalle Camere arbitrali immobiliari*, in Alpa, Guido (a cura di), "L'arbitrato: profili sostanziali", UTET, 1999
- Federici, Valeria-Manfredi, Veronica, *Camere di commercio dell'Unione Europea e risoluzione alternativa delle controversie commerciali*, Unioncamere, 1999
- Giogetti, Mariacarla, *Arbitrato amministrato interno ed internazionale*, in "Arbitrato e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie", Cendon, Paolo (a cura di), capitolo IV, UTET, 2004

- Guarnieri, Silvano, *Guida all'arbitrato: regolamento per l'arbitrato assistito, formulario, legislazione di riferimento, giurisprudenza*, Maggioli, 1997
- La China, Sergio, *L'arbitrato: il sistema e l'esperienza*, Giuffrè, 1999
- Nobili, Raffaele, *L'arbitrato delle associazioni commerciali*, CEDAM, 1957
- Polvani, Giovanni, *Arbitrato amministrato e camere arbitrali*, in Irti, Natalino (a cura di), "Dizionario dell'arbitrato", Giappichelli, 1997
- Sacchetto, Claudio (a cura di), *Gli obblighi tributari nell'arbitrato amministrato*, Milano, Camera arbitrale nazionale e internazionale, 1996
- Sali, Rinaldo, *Arbitrato amministrato* (voce), AA.VV., in *Digesto delle discipline privatistiche, sezione civile, aggiornamento*, Tomo I, Utet, Torino, 2007, pp. 67-77
- Sali, Rinaldo, *Arbitrato amministrato dalla Camera Arbitrale di Milano*, in "Codice degli arbitrati, delle conciliazioni e di altre ADR", Buonfrate, Angelo - Giovannucci Orlandi, Chiara, UTET, Torino, 2006, pp.
- Taramasso, Alberto, *La giurisprudenza arbitrale della CCI*, in Alpa, Guido (a cura di), "L'arbitrato: profili sostanziali", UTET, 1999
- Unioncamere, *L'arbitrato amministrato dalle Camere di commercio*, Roma, 1999

## 2. *Articoli*

- Azzali, Stefano, *Arbitrato "ad hoc" o amministrato: una scelta che segna la gestione del procedimento*, in "Guida al diritto. Dossier", 1995, 10, p. 6-6
- Azzali, Stefano, *Varato il regolamento semplificato Unioncamere: per le imprese arbitrato a portata di mano*, in "Guida al diritto", 1996, 51, p. 92
- Azzali, Stefano, *Arbitrato amministrato*, in "Codice degli arbitrati, delle conciliazioni e di altre ADR", Buonfrate, Angelo - Giovannucci Orlandi, Chiara (a cura di), UTET, Torino, 2006, pp. 49-56
- Bandini, Andrea, *L'arbitrato amministrato nella legge di riforma*, in "I Contratti", 2007, 4, pp. 399-404
- Battaglia, Salvatore, *La Camera di Conciliazione e Arbitrato per lo Sport istituita presso il CONI*, in "Rivista dell'arbitrato", 2004, 3, pp. 615-628

- Battistini, Paola, *Il sistema di riscossione degli onorari arbitrali nell'arbitrato amministrato della Camera arbitrale per i lavori pubblici*, in "Rivista dell'arbitrato", 2003, 4, pp. 875-897
- Bianchi, Marco, *Arbitrato: "condizioni" per l'uso*, in "Commercio internazionale", 1992, 13, pp. 761-764
- Caponi, Remo, *L'arbitrato amministrato dalle Camere di commercio in Italia*, in "Rivista dell'arbitrato", 2000, 4, pp. 663-697
- Cusa, Emanuele, *La società di arbitrato amministrato*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 2007, 3, pp. 779-810
- Curti, Massimo, *Arbitrati amministrati nelle borse merci e natura dell'arbitrato irrituale*, in "Il foro padano", 1999, 3/4, I, pp. 426-431
- Curti, Massimo, *Gli arbitrati amministrati nelle borse merci. Una forma di arbitrato obbligatorio?*, in "Rivista dell'arbitrato", 2000, 1, pp. 160-166
- Giovannini, Teresa, *Arbitres et institutions d'arbitrage: conflits d'intérêt*, in "Revue de droit des affaires internationaux/International Business Law Journal", 2002, 6, pp. 629-641
- Luiso, Francesco P., *La Camera arbitrale per i lavori pubblici*, in "Rivista dell'arbitrato", 2000, 3, pp. 411-424
- Luiso, Francesco P., *L'arbitrato amministrato nelle controversie con pluralità di parti*, in "Rivista dell'arbitrato", 2001, 4, pp. 605-618
- Mirabelli, Giuseppe, *Contratti nell'arbitrato: con l'arbitro, con l'istituzione arbitrale*, in "Rassegna dell'arbitrato", 1990, 1/2, pp. 3-31
- Prendini, Luca, *Questioni in tema di ricusazione nell'arbitrato amministrato*, in "Corriere giuridico", 2005, 6, pp. 842-849
- Recchia, Giorgio, *L'arbitrato istituzionalizzato nell'esperienza italiana*, in "Rivista dell'arbitrato", 1992, 1, pp. 165-186
- Ricci, Edoardo F., *Il nuovo Regolamento della Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale di Milano*, in "Rivista dell'arbitrato", 2003, 4, pp. 663-673
- Ricci, Edoardo F., *Note sull'arbitrato "amministrato"*, in "Rivista di diritto processuale", 2002, 1, pp. 1-20
- Sali, Rinaldo, *The New Arbitration Rules of the Arbitration Chamber of Milan*, in "Yearbook Commercial Arbitration", 2004, 349-355.
- Sali, Rinaldo, *Le nouveau règlement d'arbitrage de la Chambre Arbitrale nationale et internationale de Milan*, in Revue de l'arbitrage, 2004/1
- Sali, Rinaldo, *Nuovi regolamenti e tariffe della camera arbitrale*, in "I Contratti", 1996, 5

- Sali, Rinaldo, *La funzione dell'arbitrato e le camere di commercio*, in *Impresa & Stato*, 1994, 25
- Vigoriti, Vincenzo, *La decisione arbitrale come precedente*, in "Rivista dell'arbitrato", 1996, 1, pp. 33-41

## ADR IN GENERALE

- AAA-American Arbitration Association (a cura di), *ADR & the Law, Twenty-First Edition*, JP Juris, 2007
- AAA-American Arbitration Association, *ADR & the Law*, AAA, 2002
- Abascal, José Maria, *Barcelona Afterthoughts*, in "Journal of International Arbitration", 2003, 1, pp. 111-119
- Acland, Andrew, *From private mediation to public engagement*, in "Arbitration", 2007, 1, pp. 6-11
- Alexander, Nadja, *Global Trends in Mediation*, in World Arbitration and Mediation Report, 2003, 1, p. 14
- Alpa, Guido-Danovi, Remo (a cura di), *La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura*, Giuffrè, 2004
- Alpa, Guido, Un progetto per la giustizia "minore", in "Corriere Giuridico", 1992, 12, p. 1383
- Amissah, Austin, *The ACP-EEC Conciliation and Arbitration Rules*, in "Arbitration International", 1992, 2, p. 167
- Arielli, Emanuele-Scotto, Giovanni, *Conflitti e mediazione: introduzione a una teoria generale*, Bruno Mondadori, 2003
- Arnold, Manfred W., *The Society of Maritime Arbitrators, Inc. Recent Developments and Some Observations*, in "Bulletin of the Japan Shipping Exchange", 2003, 46, p. 32
- Auletta, Ferruccio, *Le misure di Alternative Dispute Resolution allo studio del Ministro di Grazia e Giustizia*, in "Contratto e Impresa", 1997, 3, p. 1257
- Auletta, Ferruccio, *L'interrogatorio delle parti e il tentativo di conciliazione nel nuovo modello di trattazione*, in "Documenti Giustizia", 1996, 3, p. 610
- Badò, Fabrizio-Caroleo, Francesco, *La Camera di conciliazione di Roma. Costituzione, evoluzione, esperienze e riflessioni*, in "Documenti Giustizia", 2000, 5, p. 817
- Barrington, Louise, *Mediating Across Cultures: Cultural Challenges for the International Mediator*, in "Asian Dispute Report", 2003, p. 201

- Baruch Bush, Robert A.-Folger Joseph P., *The Promise of Mediation*, Jossey Bass, 1994
- Bedeschi, V., *Contributo ad una ricostruzione sistematica dell'istituto della conciliazione*, in Cendon, Paolo (a cura di), "Transazione, Arbitrato e Risoluzione Alternativa delle Controversie", UTET, 2006
- Bennett, Mark D.-Hermann, Michele S. G., *The Art of Mediation*, NITA, 1999
- Bernardini, Piero (a cura di), *La conciliazione. Modelli ed esperienze di composizione non conflittuale delle controversie*, EGEA, 2001
- Bernini, Giorgio, *La rivalutazione della conciliazione nell'arbitrato*, relazione al convegno "Negotiation & Mediation: negoziazione, rinegoziazione e conciliazione privata nel commercio internazionale", Roma, 23 ottobre 1995
- Bertrand, Edouard, *Arbitrage et médiation: l'impossible conciliation?*, in "Revue de Droit et des Affaires Internationales", 2001, 2, p. 133
- Besemer, Christoph, *Gestione dei conflitti e mediazione*, EGA, Torino, 1999
- Biavati, Paolo, *Conciliazione strutturata e politiche della giustizia*, in "Rivista trimestrale di diritto e procedura civile", 2005, 3, pp. 785-800
- Bisogni, Giacinto, *An Overview of ADR Experiences in Italy Concerning Consumer Disputes and Prospective Amendments*, relazione al convegno "Alternative Dispute Resolution Schemes Relating to Consumer Disputes in the European Union", Louvain-la Neuve, 16-18 dicembre 1998
- Blackburn, J. Walton-Bruce, Willa Marie, *Mediating Environmental Conflicts. Theory and practice*, Quorum Books, 1994
- Bleemer, Russ (ed.), *Mediation: Approaches and Insights*, CPR Institute for Dispute resolution, 2005
- Boivin, Richard, *International Arbitration and Conciliation: The ICC's Latest ADR Rules and Rules for Expertise*, in "International Arbitration Report", 2003, 3, p. 23
- Bonafé-Schmitt, Jean Pierre e altri, *Les médiations, la médiation*, Erès, 1999
- Bonavolontà, Luigi Matteo, *Formulario del nuovo arbitrato, ordinario e societario, rituale e irrituale, nazionale e internazionale e della conciliazione stragiudiziale*, Giuffrè, 2006
- Bouchard, Marco-Mierolo, Giovanni, *Offesa e riparazione, per una nuova giustizia attraverso la mediazione*, Bruno Mondadori, 2005
- Briggs, Richard, *Maritime cases suitable for mediation*, in "Diac journal", 2005, spec. ed., pp. 72-76

- Brown, Henry-Marriott, Arthur, *ADR Principles and Practice*, Sweet & Maxwell, 1999
- Bruni, Alessandro, *La conciliazione delle controversie: un metodo antico con un cuore moderno*, in “Mediaries”, 2005, 5, pp. 163-187
- Bucher, Eugene e altri, *Procedure Arbitrale: L'arbitre conciliateur*, in “Bulletin de l'Association Suisse de l'Arbitrage”, 1995, 3, p. 568
- Bucklow, Amanda, *The “everywhen” mediator: the virtues of inconsistency and paradox: the strengths, skills, attributes and behaviours of excellent and effective mediators*, in “Arbitration”, 2007, 1, pp. 40-51
- Buehring-Uhle, Christian-Scherer, Gabriele-Kirchhoff, Lars, *The Arbitrator as Mediator: Some Recent Empirical Insights*, in “Journal of International Arbitration”, 2003, 1, p. 81
- Bullock, Peter, *System integration Disputes-Are They Suitable for ADR?*, in “Asian Dispute Report”, 2001, p. 99
- Buonfiglio, Antonio - Ferrelli, Nino, *Arbitrato e conciliazione in agricoltura: guida alla camera nazionale arbitrale ed allo sportello di conciliazione istituiti presso AGEA*, Giuffrè, 2003
- Buonfrate, Angelo - Giovannucci Orlandi, Chiara, *Codice degli arbitrati, delle conciliazioni e di altre ADR*, UTET, 2006
- Buonfrate, Angelo - Leogrande, Antonello, *La giustizia alternativa in Italia tra ADR e conciliazione*, in “Rivista dell'Arbitrato”, 1999, 2, p. 375
- Buzzi, Isabella, *Introduzione alla conciliazione*, Giuffrè, 2003
- Buzzi, Isabella, *La figura del mediatore*, in “Mediaries”, 2003, 2, p. 45
- Cabras, Giovanni e altri, *Mediazione e conciliazione per le imprese*, Giappichelli, 2003
- Cafaro, Rosanna, *Le procedure arbitrali e di ADR : casi pratici, regolamenti e tariffe degli organismi arbitrali e delle società di ADR*, CEDAM, 2005
- Capponi, Bruno, *Giustizia civile: nuovi modelli verso L'Europa?*, in “Il Foro Italiano”, 1993, V, p. 216
- Capponi, Bruno, *La conciliazione in sede non contenziosa e stragiudiziale. I lavori della commissione Fazzalari*, in “Documenti Giustizia”, 1994, 5, p. 945
- Capponi, Bruno, *Una deflazione per la giustizia civile*, in Alpa, Guido-Danovi, Remo (a cura di), “La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura”, Giuffrè, 2004
- Carbone, Ferdinando, *Che fa, concilia?*, Edizioni Progetto Cultura, 2006

- Carrato, Aldo, *Le attività conciliative nel contenzioso civile*, 1993, Giuffrè
- Cassano, Franco-Zolo, Danilo, *L'alternativa mediterranea*, Feltrinelli, 2007
- Cassano, Giuseppe, *ADR (alternative dispute resolution)*, in Cendon, Paolo (a cura di) *Transazione, Arbitrato e Risoluzione Alternativa delle Controversie*, UTET, 2006
- Cassano, Giuseppe - Nisati, Massimiliano, *Arbitrato e risoluzione alternativa delle controversie*, IPSOA, 2003
- Cendon, Paolo (a cura di), *Transazione, arbitrato e risoluzione alternativa delle controversie*, UTET, 2006
- Cepani (Actes du colloque du 21 avril 2005), *La nouvelle loi sur la médiation*, Bruylant, 2005
- Certilman, Steven A., *Judges as mediators: retaining neutrality and avoiding the trap of social engineering*, in "Arbitration", 2007, 1, pp. 24-30
- Chan, Joseph S. H., *Should Lawyers Be Excluded from the Mediation Process?*, in "Asian Dispute Report", 2002, p. 165
- Chaykin, Arthur A., *Selecting the Right Mediator*, in "Dispute Resolution Journal", 1994, 3, p. 58
- Cheldelin, Sandra-Druckman, Daniel-Fast, Larissa (eds.), *Conflict: From Analysis to Intervention*, Continuum, 2003
- Chiarloni, Sergio, *Accesso alla giustizia e uscita dalla giustizia*, in "Documenti Giustizia", 1995, 1-2, p. 23
- Chiarloni, Sergio, *La conciliazione stragiudiziale come mezzo alternativo di risoluzione delle controversie*, in "Rivista di Diritto Processuale", 1996, 3, p. 694
- Chiarloni, Sergio, *La domanda di giustizia: deflazione e/o risposte differenziate?*, in Alpa, Guido-Danovi, Remo (a cura di), "La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura", Giuffrè, 2004
- Chiarloni, Sergio, *Nuovi modelli processuali*, in "Rivista di Diritto Civile", 1993, I, p. 269
- Chiarloni, Sergio, *Stato attuale e prospettive della conciliazione stragiudiziale*, in "Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile", 2000, 2, p. 447
- Chiarloni, Sergio, *Stato e prospettive dei meccanismi conciliativi*, in "Mediaries", 2006, 8, pp. 31-51
- Chouvier Bernard e altri, *Les processus psychiques de la médiation*, Dundod, 2002

- Ciccia, Antonio, *La conciliazione delle controversie: procedure, normative e modulistica*, Halley, 2005
- Cicogna, Michelangelo - Di Rago, Gianfranco - Giudice, Giovanni Nicola, *La conciliazione commerciale: manuale teorico-pratico*, Maggioli, 2004
- Civinini, Maria Giuliana, *Mediazione e giurisdizione*, in “Rivista trimestrale di diritto e procedura civile”, 2007, 4, pp. 1305-1312
- Coben, James R.-Thompson, Peter N., *Mediation litigation trends: 1999-2007*, in “World arbitration and mediation review”, 2007, 3, pp. 395-414
- Coben, James R.-Thompson, Peter N., *Mediation case law review part II: July-January 2006*, in “World arbitration and mediation review”, 2007, 3, pp. 415-437
- Coe, Jack J., *Some thoughts on teaching international ADR and the case for reality-based simulations*, in “Arbitration International”, 2006, 2, pp. 249-264
- Coe, Jack J., *From Anecdote to Data: Reflections on the Global Center's Barcelona Meeting*, in “Journal of International Arbitration”, 2003, 1, p. 11
- Cohen, Cynthia, *When Managers Mediate...Stuck in the Middle with You*, in “Dispute Resolution Journal”, 1999, 3, p. 65
- Coltri, Laurie S., *Conflict Diagnosis and Alternative Dispute Resolution*, Pearson Prentice Hall, 2004
- Comoglio, Luigi Paolo, *Mezzi alternativi di tutela e garanzie costituzionali*, in “Rivista di Diritto Processuale”, 2000, 2, p. 318
- Cornes, David, *Commercial mediation: the impact of the courts*, in “Arbitration”, 2007, 1, pp. 12-19
- Così, Giovanni-Foddai, Maria Antonietta (a cura di), *Lo spazio della mediazione: conflitto di diritti e confronto di interessi*, Giuffrè, 2003
- Costello, Edwards, *To Mediate or Not to Mediate...*, in “Alternative and Dispute Resolution Law Journal”, 1998, 1, p. 25
- Coulson, Robert, *La conciliacion, la mediacion y el mini-trial*, in “Butll Espanol”, 1990, p. 35
- Cox, Christopher J., *Getting a Successful Outcome Through Mediation*, in “Arbitration”, 2003, 1, p. 18
- Curti, Massimo, *Obbligatorietà e pregiudizialità delle clausole di conciliazione*, in “Il Foro Padano”, 1999, 2, p. 235
- Curti, Massimo, *Profili processuali delle clausole di conciliazione*, in “Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile”, 2000, 3, p. 1039
- D'Ambrumenil, Peter L., *What is Dispute Resolution*, LLP, 1999

- Da Silva Ribeiro, Caludio-Dourado Nogueira, Leandro Gadelha, *Mediacao, psicologia e hermeneutica*, in “Revista de arbitragem e mediacao”, 2006, 10, pp. 7-19
- De Bono, Edward, *Conflicts Vers la mediation constructive*, InterEditions, Paris, 1988
- De Briant, Vincent-Palau, Yves, *La médiation; définition, pratiques et perspectives*, Nathan, 1999
- De Callières, Francois, *De la manière de négocier avec le souverains*, Libraire Droz, 2002
- De Carlo, Eugenio, *L'accordo bonario nei lavori pubblici*, Halley Editrice, 2005
- De Nictolis, Rosanna, *La definizione precontenziosa delle controversie in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (la definizione precontenziosa delle liti relative alle procedure di affidamento, l'accordo bonario e la transazione)*, in De Nictolis, Rosanna, “Il nuovo contenzioso in materia di appalti pubblici”, Giuffrè, 2007
- De Palo, Giuseppe - D'Urso, Leonardo-Golann, Dwight, *Manuale del conciliatore professionista*, Giuffrè, 2004
- De Palo, Giuseppe - D'Urso, Leonardo (a cura di), *Risoluzione alternativa delle controversie commerciali*, Il Sole 24 Ore, 2001
- De Pascalis, Dario, *Sistemi di definizione precontenziosa ed altri meccanismi per decongestionare la giustizia civile*, in “Documenti Giustizia”, 1994, 9, p. 1620
- De Tilla, Maurizio - Ferrelli, Nino, *L'esperienza italiana*, in “Nuovo arbitrato, conciliazione e costituzione di camere arbitrali, con commento articolo per articolo del D.lgs. 2 febbraio 2006, n. 40”, Il Sole24Ore, 2006
- De Witt Wijnen, Otto L. O., *ADR, the Civil Law Approach*, in “Arbitration”, 1995, 1, p. 38
- Del Re, Ferdinando, *Dal giudice conciliatore alla conciliazione*, in “Impresa & Stato”, 1996, 34, p. 59
- Deli, Maria Beatrice, *Obbligatorietà e pregiudizialità del tentativo di composizione amichevole*, in “Rivista dell'Arbitrato”, 1997, 3, p. 613 (nota a lodo ICC n. 7934)
- Dendorfer, Renate-Lack, Jeremy, *The interaction between arbitration and mediation: vision vs. reality*, in “SchiedsVZ”, 2007, 4, pp. 195-206
- Denti, Vittorio, *Quale futuro per la giustizia minore?*, in Alpa, Guido-Danovi, Remo (a cura di), “La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura”, Giuffrè, 2004

- Di Rocco, Maurizio-Santi, Angelo, *La conciliazione: profili teorici ed analisi degli aspetti normativi e procedurali del metodo conciliativo*, Giuffrè, 2003
- Dundas, Hew R., *Negotiating in Good Faith: A Hypothetical or Substantive Concept?*, in “Asian Dispute Report”, 2002, p. 172
- Erasmo, Gabriello - Taldone, Luisa, *I metodi alternativi di risoluzione delle controversie: Alternative Dispute Resolution*, in Cendon, Paolo (a cura di), “I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale”, Vol. XXIII, “Arbitrato e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie”, collana “Il diritto privato nella giurisprudenza”, UTET, 2004
- Estoup, Pierre, *Les tendances récentes dans les systèmes de règlement des différends privés dans le monde*, relazione al convegno “Mutations économiques et arbitrage”, Tunisi, 26-27 aprile 1999
- Evans, Anthony, *Dispute Resolution 2020*, in “Arbitration and Dispute Resolution Law Journal”, 2001, 1, p. 30
- Falasca, Giampiero (a cura di), *Guida pratica. Certificazione, conciliazione, arbitrato nel rapporto di lavoro*, Il Sole24Ore, 2006
- Fava, Carlo Lodovico, *Brevi note sui recenti progetti legislativi all’esame del Parlamento*, in Alpa, Guido-Danovi, Remo (a cura di), “La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell’avvocatura”, Giuffrè, 2004
- Fava, P., *Adr procedures presso le authorities*, in Cendon, Paolo (a cura di), “Transazione, Arbitrato e Risoluzione Alternativa delle Controversie”, UTET, 2006
- Felstiner, L., *Influences of Social Organizations on Dispute Processing*, in “Law and Society Review”, Fall, 1974, 1, p. 63
- Fisher, Roger-Ury, William, *L’arte del negoziato*, Mondadori, 1995
- Fischer, Roger-Shapiro, Daniel, *Beyond Reason using emotions as you negotiate*, Random House Business Books, 2006
- Franklin, Kim, *Arbitration v. Alternatives*, in “Arbitration and Dispute Resolution Law Journal”, 2000, 2, p. 90
- Frediani, Paolo, *La conciliazione nella c.t.u.*, Cosa & Come, 2004
- Gabrielli, Enrico - Luiso, Francesco Paolo (a cura di), *I contratti di composizione delle liti*, Tomo I, Tomo II, UTET, 2005
- Gandolfi, Paola, *Filtri conciliativi e tutele alternative: la giustizia civile oltre l’emergenza*, in “Questione Giustizia”, 1995, 1, p. 141
- Garby, Thierry (ed.), *La gestion des conflits*, Economica, 2004

- Genton, Pierre M.-Vermeille, François, *Soft and Hard Dispute Resolution*, in “Revue de Droit des Affaires Internationales”, 1998, 2, p. 131
- Ghirga, Maria Francesca, *Conciliazione e mediazione alla luce dalla proposta di direttiva europea*, in “Rivista di diritto processuale”, 2006, 2, pp. 463-498
- Giacomelli, Sibilla (a cura di), *La via della conciliazione*, IPSOA, 2003
- Giallongo, Natale, *Responsabilità professionale medica (sanitaria) e strumenti alternativi di risoluzione delle controversie: contributo ad una riflessione*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it), ottobre 2004
- Gilardi, Gian Franco, *Conciliazione delle liti: un efficace antidoto contro una giustizia dai troppi processi*, in “Guida al Diritto”, 1995, 30, p. 8
- Ginat, Joseph, *Blood Revenge: family honor, mediation, and outcasting*, Sussex Academic Press, 1997
- Giovannucci Orlandi, Chiara, *Conciliazione non contenziosa*, in Buonfrate, Angelo - Giovannucci Orlandi, Chiara, “Codice degli arbitrati e di altre ADR”, UTET, 2006
- Goldberg, Stephen B. - Sander, Frank-Rogers, Nancy, *Dispute Resolution. Negotiation, Mediation and Other Process*, Aspen Law & Business, 1999
- Goldberg, Stephen B.-Sander, Frank E. A.-Rogers, Nancy H., *Dispute resolution*, 3rd ed., Aspen Law & Business, 1999
- Goldsmith, Jean Claude, *Les modes de règlement amiable des différends (RAD)-Means of Alternative Dispute Resolution*, in “Revue de Droit et Affaires Internationales”, 1996, 2, p. 221
- Goldsmith, Jean Claude, *Report by the Working Group on Means of Alternative Dispute Resolution ADR-Etude sur les modes des règlement alternatif/complémentaire des différends RAD rédigée par un groupe de travail*, in “American Review of International Arbitration”, 1993, 4, p. 413
- Goodman, Allan H., *Basic skills for the New Mediator*, Solomon Publications, 1994
- Griebel, Dieter, *Criteria for arbitrators and mediators in maritime matters*, in “Diac journal”, 2006, 1, pp. 49-53
- Grynbaum, Joseph, *Mediating a Powerful Dispute Effectively: A Case Study*, in “Asian Dispute Report”, 2001, p. 103
- Guillaume-Hofnung, Michèle, *La médiation*, PUF, 1995
- Hamilton, Steuart, *ICC Conciliation: A Glimpse into History*, in “ICC Bulletin, Special Supplement”, 2001, p. 23

- Hanna, Frank, *Conflict Resolution and Mediation in the Real World*, Merge Cosultants, 2003
- Hermann, Gerold, *Conciliation as a New Method of Dispute Settlement*, in “New Trend in the Development of International Commercial Arbitration and the Role of Arbitral and Other Institutions”, ICCA Congress Series, 1, 1983, p. 145
- Hill, Richard-Jeanne, Norma, *Establishing and Defining Mediator Qualifications*, in “World Arbitration and Mediation Report”, 1997, 10, p. 226
- Hill, Richard, *Enforceability of a Mediation Clause*, in “Arbitration”, 1997, 4, p. 302
- Hill, Richard, *The Theoretical Basis of Mediation and Other Forms of ADR: Why They Work*, in “Arbitration International”, 1998, 2, p. 173
- Hill, Richards, *Common Points and Differences Among Different Types of Mediation*, in “Arbitration and Dispute Resolution Law Journal”, 2000, 2, p. 95
- Hoellering, Michael, *Comments on the Growing Inter-Action of Arbitration and Mediation*, in “International Dispute Resolution: Towards an International Arbitration Culture”, ICCA Congress Series, 8, p. 121
- Hollands, David E., *Conciliation or Mediation of Construction Contract Disputes*, in “Arbitration”, 1989, 3, p. 208
- van Houtte, Hans, *ADR Discussed*, in “ICC Bulletin”, 1996, 1, p. 76
- Howard, London “Max”, *La negoziazione in un guscio di noce*, in “Mediaries”, 2003, 1, p. 109
- Hunter, Martin, *International Commercial Dispute Resolution: the Challenge of Twenty-First Century*, in “Arbitration International”, 2000, 4, p. 379
- Hunyadi, Mark, *La vertu du conflit, pour une morale de la mediation*, Les Editions du Cerf, Paris, 1995
- ISDACI (a cura di), *Un significativo accordo per lo sviluppo della pratica conciliativa*, in “I Contratti”, 2002, 8-9, p. 859
- ISDACI (a cura di), *Responsabilità medica e conciliazione: una iniziativa dell’Ordine dei medici di Roma*, in “I Contratti”, 2007, 10, pp. 933-935
- Jarrosson, Charles, *La sanction du non-respect d’une clause instituant un préliminaire obligatoire de conciliation ou de médiation, note sous Cass. Civ. 2°, 6 juillet 2000: Cass. Civ. 1er, 23 janvier et 6 mars 2001*, in “Revue de l’arbitrage”, 2001, 4, p.749

- Javits, Joshua M., *The Mother of All Mediations*, in “World Arbitration and Mediation Report”, 2000, 12, p. 334
- Jefferys-Duden, Karin, *Mediatori efficaci*, La Meridiana, 2001
- Jovett, Richard H.P., *DIAC maritime dispute resolution conference-Dubai 2005*, in “Diac journal”, 2005, spec. ed., pp. 77-82
- Julini, Mauro, *Se il conflitto è di molti*, Esperta Edizioni, 2005
- Kallipetis, Michel, *The European Directive scuppered?*, in “Arbitration”, 2007, 1, pp. 60-63
- Kauffman, Nancy-Davis, Barbara, *What Type of Mediation Do You Need*, in “Dispute Resolution Journal”, 1998, 2, p. 18
- Kovach, Kimberlee, *Mediation: Principles and Practice*, 3rd ed., Thomson West, 2004
- La China, Sergio, *Riflessioni in libertà su ADR, Arbitrato, Conciliazione*, in “Studi in onore di Luigi Montesano”, CEDAM, 1997, II, p. 165
- Lagarde, Xavier, *L’efficacité des clauses de conciliation ou de médiation*, in “Revue de l’Arbitrage”, 2000, 3, p. 377
- Langeland, Erik, *The Viability of Conciliation in International Dispute Resolution*, in “Dispute Resolution Journal”, 1995, 3, p. 34
- Lascoux, Jean-Louis, *Pratique de la médiation: une méthode alternative à la résolution des conflits*, ESF, 2001
- Leiss, Myrto, *Empirische Erkenntnisse zur Mediation im Wirtschaftsrecht*, in “SchiedsVZ”, 2007, 3, pp. 139-144
- Lionnet, Klaus, *Arbitration and Mediation-Alternatives or Opposites*, in “Journal of International Arbitration”, 1987, 1, p. 69
- Luiso, Francesco P., *La conciliazione nel quadro della tutela dei diritti*, www.judicium.it, dicembre 2003
- Luiso, Francesco P., *Magistratura togata, magistratura onoraria, “altra” giustizia*, www.judicium.it, gennaio 2005
- Mack, Kathy, *Court Referral to ADR: Criteria and Research*, Nadrac, 2003
- Marinari, Marcello, *Il ruolo delle Corti Statali nella risoluzione delle controversie tra privati*, relazione al convegno “European Business Mediation Congress”, CPR Institute, The Hague, Netherlands, 21-22 ottobre 2004
- Martello, Maria, *Mediatori professionali o professionisti mediatori*, in “Mediaries”, 2004, 4, pp. 41-52
- Mason, Paul E., *Visualizing a settlement-videoconferencing to resolve international commercial disputes*, in “Revista brasileira de arbitragem”, 2006, 11, pp. 91-98

- Massa, Teresa - Bisogni, Giacinto, *L'accesso alla giustizia e i mezzi di risoluzione alternativa delle controversie*, in "Documenti Giustizia", 2000, 5, p. 803
- Massa, Teresa, "ADR": *dentro e fuori processo*, in "Questione Giustizia", 1994, 2-3, p. 508
- Mayer, Bernard S., *Beyond Neutrality: Confronting the Crisis in Conflict Resolution*, Jossey-Bass, 2004
- Mayer, Bernard S., *The dynamics of conflict resolution*, Jossey Bass, 2000
- Merkin, Robert (ed.), *Mediation: Binding Effect of Settlements Following Mediation; Binding Effect of ADR Agreements*, in "Arbitration Law Monthly", 2003, 1, p. 8
- Milanova, Alice, *Le règlement des différends dans le cadre de l'ALENA: les atours discrets d'une hégémonie*, in "Journal du droit international", 2003, 1, p. 88
- Milburn, Philip, *La médiation: expériences et compétences*, La Découverte, 2002
- Mills, Christopher, *Mediation of maritime and international trade disputes getting started*, in "Diac journal", 2006, 1, pp. 36-42
- Mironi, Mordehai, *From mediation to settlement and from settlement to final offer arbitration: an analysis of transnational business dispute mediation*, in "Arbitration", 2007, 1, pp. 52-59
- Mnookin, Robert-Peppet, Scott R.-Tulumello, Andrew S., *Beyond Winning Negotiating to create value in deals and disputes*, Belknap Press of Harvard University Press, 2000
- *Modèles de médiateurs et médiateur-modèle. Actes du colloque des 13 et 18 décembre 1998*, Paris, Essec 1999
- Monroy, Michel-Fournier, Anne, *Figures du conflit. Une analyse systémique des situations conflictuelles*, PUF, 1997
- Moore, Christopher W., *The Mediation Process-Practical Strategies for Resolving Conflict*, 2nd ed., Jossey-Bass, 1996
- Morineau, Jacqueline, *Lo spirito della mediazione*, Franco Angeli, 2000
- Mosca, Carlo, *Mediazione*, in Cendon, Paolo (a cura di), "I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale", Vol. XXIII "Arbitrato e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie", collana "Il diritto privato nella giurisprudenza", UTET, 2004
- Munoz Lopez, José Adgardo, *Alternative dispute resolution for e-commerce*, in "The Vindbona journal of international commercial law and arbitration", 2006, 1, pp. 53-66

- Naijar, Ibrahim, *Les modes alternatifs de règlement des conflits: arbitrage et médiation*, relazione al convegno “Mutations économiques et arbitrage”, Tunisi, 26-27 aprile 1999
- Naimark, Richard W., *What We Don't Know About Arbitration and Conciliation: Setting the Table for an Exploration*, in “Journal of International Arbitration”, 2003, 1, p. 7
- Nariman, Fali S., *Mediation and the Arbitrators*, in “ICC Bulletin Special Supplement”, 1999, p. 43
- Nase, Vernon, *ADR and International Aviation Disputes Between States* in “World Arbitration and Mediation Report”, 2003, 10, p. 283.
- Naughton, Philip, *The role of arbitrators and arbitration institutions in the use of alternatives for the settlement of disputes*, in “Arbitration”, 2007,1, pp. 31-38.
- Neill, Brian, *Mediation and its future prospects*, in “Arbitration”, 2007, 1, pp. 2-5
- Nela, Pier Luca, *Tecniche della mediazione delle liti*, in “Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile”, 2003, 3, p. 1017
- Nicosia, Paolo - Merinelli, Damiano - Bruni, Alessandro (a cura di), *Mediazione e conciliazione. Ambiti applicativi e modalità di svolgimento di una nuova professione*, Plus, 2004
- Nicosia, Paolo - Ruggiero, Antonio, *Manuale del conciliatore*, ETAS, 2000
- Nicosia, Paolo, *Come gestire i conflitti e vincere... insieme*, Paoline, 2004
- Oghigian, Haig, *The Flexibility of Commercial Mediation: A Case Example*, in “International Arbitration Report”, 2003, 4, p. 29; in “Asian Dispute Report”, 2003, 3, p. 58
- Oghigian, Haig, *The Mediation/Arbitration Hybrid*, in “Journal of International Arbitration”, 2003, 1, p. 75
- Orrego Vicina, Francisco, *International Dispute Settlement in an Evolving Global Society*, Cambridge Press, 2004
- Parker, Diana, *Where is the “me” in mediation?*, in “Alternative Dispute Resolution Law Journal”, 1993, 2, p. 85
- Pastor, Pierre-Bréard, Richard, *Gestion des conflits*, 2. ed., Liaisons, 2004
- Pekar Lempereur, Alain-Baumann, Beatrice, *Modèles de médiateurs et médiateur-modèle*, Iréné, 1999
- Peter, James T., *Med-Arb in International Arbitration*, in “American Review of International Arbitration”, 1997, 1, p. 83

- Petrillo, Chiara, *Brevi considerazioni sulla tutela degli interessi collettivi*, www.judicium.it, giugno 2004
- Picker, Bennett G., *Mediation Practice Guide: A Handbook for Resolving Business Disputes*, 2nd ed., ABA, 2003
- Pisapia, Gianvittorio - Antonucci, Daniela (a cura di), *La sfida della mediazione*, CEDAM, 1997
- Pollack, Craig *The role of mediation advocate: a user's guide to mediation*, in "Arbitration", 2007, 1, pp. 20-23
- Pryles, Michael, *Multi-Tiered Dispute Resolution Clause*, in "Journal of International Arbitration", 2001, 2
- Punzi, Carmine, *Conciliazione e arbitrato*, in "Rivista di Diritto Processuale", 1992, 4, p. 1028
- Quinto Bassi, Ernesto (a cura di), *La Conciliazione Clausole Contrattuali*, Consiglio Nazionale del Notariato, Roma, 2007
- Resta, Eligio, *Il linguaggio del mediatore e il linguaggio del giudice*, in "Mediaries", 2003, 1, p. 97
- Rhoades, Rufus v.-Kolkey, Daniel M.-Chenrich, Richard, *Practitioner's Handbook on International Arbitration and Mediation*, Juris, 2003
- Richbell, David, *Evaluative Mediation*, in "Arbitration", 2007, 1, pp. 38-39
- Roberts, Marian, *Developing the craft of mediation, Reflections on theory and practice*, Jessica Kingsley Publishers, 2007
- Roebuck, Derek, *Cultural Differences and Mediation: An introduction*, in "Asian Dispute Report", 2001, p. 135
- Roebuck, Derek, *The myth of modern mediation*, in "Arbitration", 2007, 1, pp. 105-116
- Rovelli, Luigi, *L'arbitrato e il tentativo obbligatorio di conciliazione come modelli alternativi al processo civile*, in "Documenti Giustizia", 1998, 4-5, p. 744
- Rumati, Rino, *La negoziazione*, Raffaello Cortina Editore, 2001
- Sali, Rinaldo, - Lovato, Valeria, *Il conflitto ambientale: caratteristiche*, in "Impresa& Stato", 2006, n.74
- Salpius, Eugen, *The Decision to Settle*, in "Arbitration", 2003, 3, p. 155
- Salzer, Jacques, *Possibilités et limites du savoir-etre/sovoir-faire en médiation: avant, pendant et après une crise*, relazione per il corso "Tecniche di conciliazione/mediazione: uniformità e varietà di stili nel trattamento dei conflitti", Milano, 30-31 marzo 2000
- Sanders, Pieter, *ADR in Civil Law Countries*, in "Arbitration", 1995, 1, p. 35

- Sandulli, Piero, *Lo sportello di conciliazione del Comune di Roma*, in “Documenti Giustizia”, 1996, 6, p. 1231
- Scaparro, Fulvio (a cura di), *Il coraggio di mediare*, Guerini, 2001
- Schelleberg, James A., *Conflict Resolution: Theory, Research, and Practice*, State University of New York Press, 1996
- Schneebalg, Avi - Galton, Eric, *Le role du conseil en médiation civile et commerciale*, Kluwer, 2002
- Schneebalg Avi - Galton Eric, *Avvocati e consulenti delle parti in conciliazione. Manuale per organizzare e condurre gli incontri*, Giuffrè, 2005
- Schneider, Michael E., *Combining Arbitration with Conciliation*, in “International Dispute Resolution: Towards an International Arbitration Culture”, ICCA Congress Series, 8, 1998, p. 57
- Schwartz, Eric A., *International Conciliation and the ICC*, in “ICC Bulletin”, 1994, 2, p. 5
- Sekolec, Jernej, *International Dispute Resolution: Areas Where Further Research May Be Useful*, in “Journal of International Arbitration”, 2003, 1, p. 35
- Shane, Michael B., *The Difference Between Mediation and Conciliation*, in “Dispute Resolution Journal”, 1995, 3, p. 31
- Shapiro, David, *Pushing the Envelope: Selective Techniques in Tough Mediations*, in “Arbitration and Dispute Resolution Law Journal”, 2000, 2, p. 117
- Silvestri, Elisabetta, *Osservazione in tema di strumenti alternativi per la risoluzione delle controversie*, in “Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile”, 1999, 1, p. 321
- Simon, Barry, *I'm Trained! What Do I Do Now?*, in “Asian Dispute Report”, 2003, p. 25
- Six, Jean-Francois - Mussaud, Véronique, *Médiation*, Seuil, 2002
- Six, Jean-Francois, *Dynamique de la médiation*, Descleé de Brouwer, 1995
- Six, Jean-Francois, *Le temps des médiateurs*, Seuil, 2001
- Soldati, Nicola, *La conciliazione*, Il Sole 24 Ore, 2007
- Soo, Gary, *Working Through Unworkable Mediation*, in “Arbitration”, 2000, 3, 207
- Spencer, David - Brogan, Michael, *Mediation law and practice*, Cambridge University Press, 2006
- Stimec, Arnaud, *La Médiation en entreprise: faciliter le dialogue, gérer les conflits, favoriser la coopération*, Dunod, 2004

- Street, Laurence, *Mediation*, in “American Review of International Arbitration”, 1994, 149
- Street, Laurence, *The Language of Alternative Dispute Resolution*, in “Arbitration and Dispute Resolution Law Journal”, 1992, 3, p. 144
- Strube, Friedrich, *Difference between arbitration and mediation in the maritime industry*, in “Diac journal”, 2006, 2, pp. 28-35
- Susskind, Lawrence-Cruikshank, Jeffrey, *Breaking the Impasse: Consensual Approaches to Resolving Public Disputes*, Basic Books, 1987
- Tampieri, Tiziana, *Soluzione delle controversie: arbitrato, mediazione e conciliazione*, in Tampieri, Tiziana, “La vendita di opere d’arte, fra tutela e mercato”, Clueb, 2006
- Taruffo, Michele, *Adeguamenti delle tecniche di composizione dei conflitti di interesse*, in “Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile”, 1999, 3, p. 779
- Timsit, Jean, *La médiation: une alternative à la justice et non une justice alternative*, in “Gazette du Palais”, 2001, 121, n. 318-319, p. 53
- Timsit, Jean, *Mediation: An Alternative to Judgment, Not an Alternative Judgment* in “Arbitration”, 2003, 3, p. 159
- Tricomi, Irene, *La semplificazione della fase decisionale punta sulla composizione monocratica*, in “Guida al Diritto”, 1997, p. 51
- Uff, John, *Dispute Resolution in the 21st Century: Barriers or Bridges*, in “Arbitration”, 2001, 1, p. 4
- Uzqueda, Ana - Frediani, Paolo, *La conciliazione*, 2001
- Uzqueda, Ana, *Il ruolo degli avvocati nella conciliazione*, in Alpa, Guido-Danovi, Remo (a cura di), “La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell’avvocatura”, Giuffrè, 2004
- Vaccà, Cesare, *Attività di proposizione legislativa e arbitrato e conciliazione*, in “I Contratti”, 2000, 8-9, p. 858
- Vaccà, Cesare, *Il negoziato: finalizzazione, esperienze e prospettive*, in “I Contratti”, 1994, 5, p. 613
- Vaccà, Cesare, *La conciliazione nel disegno di legge di iniziativa governativa in materia di accesso alla giustizia civile*, in “I Contratti”, 2001, 2, p. 209
- Vaccà, Cesare, *La giustizia non togata: alle radici della composizione dei conflitti fra conciliazione, arbitrato e giurisdizioni speciali*, Christian Marinotti, 1998
- Vaccà, Cesare, *Legislatore e conciliazione: recenti sviluppi*, in “I Contratti”, 1998, 3, p. 321

- Valerini, Fabio, *Giustizia sportiva, Camera di Conciliazione e Arbitrato per lo Sport, giurisdizione statale: quale giudice per gli sportivi? Riflessioni a margine del decreto legge 19 agosto 2003, n. 220*, [www.judicium.it](http://www.judicium.it), aprile 2004
- Verbist, Herman, *The Different ICC Proceedings for Settlement of Disputes*, in “Rivista dell’Arbitrato”, 1994, 3, p. 445
- Verde, Giovanni, *La conciliazione come “filtro” nelle controversie agrarie*, in “Rivista di Diritto Processuale”, 1994, 3, p. 671
- Warren, Paul L., *The Commercial Mediator’s Handbook*, CMA, 2001
- Warren, Paul L., *The Commercial Mediator’s Handbook*, Commercial Mediation Association, 2001
- Watkins, Michael, *Breakthrough Business Negotiation*, Jossey-Bass, 2002
- Willis, Tony, *Mediation: Big Bang, steady state or black hole?*, in “Arbitration”, 2006, 4, pp. 339-347
- Winslade, John-Monk, Gerald, *Narrative Mediation: A New Approach to Conflict Resolution*, Jossey-Bass, 2001
- Wolrich, Peter A., *ICC ADR Rules: The Latest Addition to ICC’s Dispute Resolution Services*, in “ICC Bulletin, Special Supplement”, 2001, 7
- Wright, Walter A., *Cultural Issues in Mediation: A Practical Guide to Individualist and Collectivist Paradigms*, in “Asian Dispute Review”, 2000, 1, p. 28

## TECNICHE DI COMUNICAZIONE

- Fineman, Stephen, *Understanding Emotion at Work*, SAGE, 2003
- Fineman, Stephen (edited by), *Emotion in Organizations*, SAGE, 2000
- Damasio, Antonio R., *Emozione e coscienza*, Adelphi, 2000
- Damasio, Antonio R., *L’errore di Cartesio. Emozione, ragione e cervello umano*, Adelphi, 1995
- Goleman, Daniel, *Intelligenza emotiva. Che cos’è, perchè può renderci felici*, Rizzoli, 2005
- Goleman, Daniel, *Intelligenza sociale*, Rizzoli, 2006
- Madonik, Barbara G., *I Hear What You Say, But What Are You Telling Me?: The Strategic Use of Nonverbal Communication in Mediation*, Jossey-Bass, 2001

- Motterlini, Matteo, *Economia emotiva. Che cosa si nasconde dietro i nostri conti quotidiani*, Rizzoli, 2006
- Kets de Vries, Manfred F.R. and Miller, Danny, *L'organizzazione nevrotica. Una diagnosi in profondità dei disturbi e delle patologie del comportamento organizzativo*, Raffaello Cortina, 1992
- Oliverio, Alberto, *La mente. Istruzioni per l'uso*, Rizzoli, 2004
- Gallucci, Francesco, *Marketing emozionale*, Egea, 2006
- Testa, Annamaria, *Farsi capire. Comunicare con efficacia e creatività nel lavoro e nella vita*, Rizzoli, 2000
- Tiberi, Emilio, *Il primato delle emozioni*, Giuffrè 1988
- Rossi, Guido, *Il gioco delle regole*, Adelphi, 2006
- Rizzolatti, Giacomo - Sinigaglia, Corrado, *So quel che fai. Il cervello che agisce e i neuroni specchio*, Raffaello Cortina, 2006

## **ALCUNI AMBITI DI APPLICAZIONE DELLA CONCILIAZIONE / MEDIAZIONE**

### ***CONCILIAZIONE PRESSO LE CAMERE DI COMMERCIO***

- Achilli, V., *Spunti ricostruttivi di una disciplina unitaria della conciliazione amministrata*, in Cendon, Paolo (a cura di), "Transazione, Arbitrato e Risoluzione Alternativa delle Controversie", UTET, 2006
- Azzali, Stefano - Caruso, Silvia, *Il servizio di conciliazione della Camera Arbitrale di Milano*, in Alpa, Guido-Danovi, Remo (a cura di), "La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura", Giuffrè, 2004
- Azzali, Stefano - Caruso, Silvia, *The Mediation Service of the Chamber of Arbitration of Milan*, in "Tijdschrift voor Mediation", 2003, 3, p. 54
- Azzali, Stefano - Giudice, Giovanni Nicola, *Le service de conciliation de la Chambre Arbitrale de Milan*, in "Gazette du Palais", n. 318/19, 2001, p. 39
- Azzali, Stefano, *L'esperienza della Camera Arbitrale di Milano in materia di Alternative Dispute Resolution (ADR)*, in "Documenti Giustizia", 2000, 5, p. 829
- Federici, Valeria (a cura di), *Conciliazione: prospettive a confronto*, Unioncamere Lombardia-II Sole 24 Ore, 2004
- Ferrante, Mauro, *I regolamenti di arbitrato e conciliazione (Adr) della CCI*, in Buonfrate, Angelo-Giovannucci Orlandi, Chiara, "Codice degli arbitrati e di altre ADR", UTET, 2006

- Mezzacapo, Salvatore, *Anche dopo il mancato tentativo di conciliazione è possibile richiedere un provvedimento d'urgenza*, in "Guida al Diritto", 1999, 34, p. 73
- Minervini, Enrico, *Le camere di commercio e la conciliazione*, in Alpa, Guido - Danovi, Remo (a cura di), "La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura", Giuffrè, 2004
- Minervini, Enrico, *La conciliazione amministrata dalle camere di commercio*, in Gabrielli, Enrico - Luiso, Francesco Paolo (a cura di), "I contratti di composizione delle liti", Tomo I, UTET, 2005
- Quinto, Mario, *Camere di commercio e conciliazione delle controversie tra imprese e consumatori*, serie "Profili della riforma", Unioncamere, 1997
- Quinto, Mario, *Come prepararsi alla conciliazione-I quattro presupposti fondamentali*, relazione al seminario "Le Camere di Commercio e le funzioni di giustizia alternativa: la conciliazione", Roma, 25-26 marzo 1998
- Ruffolo, Ugo, *Studio sull'art. 2 comma 4 della legge n. 580, 1993 e proposte di attuazione*, serie "Profili della riforma", Unioncamere, 1994
- Sali, Rinaldo, - Caruso, Silvia, *Conciliazione: un ponte tra Italia e Cina*, in "Impresa & Stato", 2006, n.75
- Taruffo, Michele, *La composizione della lite: la conciliazione*, in "Autodisciplina, conciliazione, arbitrato: il Progetto Giustizia della Camera di Commercio di Milano", atti della giornata di studio, Milano, 7 febbraio 1997, p. 25
- Unioncamere (a cura di), *Le Camere arbitrali e di conciliazione*, atti del seminario "Le attività di regolazione del mercato: il contributo delle Camere di commercio", serie "Profili della riforma", Unioncamere, 1998
- Uzqueda, Ana, *Conciliazione amministrata*, in Buonfrate, Angelo - Giovannucci Orlandi, Chiara, "Codice degli arbitrati, delle conciliazioni e di altre ADR", UTET, 2006

### **SUBFORNITURA**

- Alpa, Guido - Clarizia, Angelo (a cura di), *La subfornitura*, Giuffrè, Milano, 1999
- Barbuto, Mario, *La risoluzione delle controversie in materia di subfornitura*, relazione al convegno "La nuova legge sulla subfornitura", Milano, 3 dicembre 1998

- Bortolotti, Fabio, *Le novità introdotte dalla l. 192/98 nel contratto di subfornitura*, relazione al convegno “La nuova legge sulla subfornitura”, Milano, 3 dicembre 1998
- Cicogna, Michelangelo, *Subfornitura e ADR: un primo bilancio*, in “I Contratti”, 2000, 3, p. 317
- Cuomo Ulloa, Francesca, *Conciliazione e arbitrato nelle controversie di subfornitura*, in Buonfrate, Angelo-Giovannucci Orlandi, Chiara, “Codice degli arbitrati e di altre ADR”, UTET, 2006
- De Nova, Giorgio, *La subfornitura*, IPSOA, 1998
- Ferrara, Eufemia, *La conciliazione nella subfornitura industriale*, in Soldati, Nicola, “La Conciliazione”, Il Sole 24 Ore, 2007
- Franceschelli, Vincenzo, *La subfornitura*, Giuffrè, 1999
- Larosa, Valerio, *La conciliazione e l'arbitrato nei contratti di subfornitura*, in Cendon, Paolo (a cura di), “I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale”, Vol. XXIII “Arbitrato e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie”, collana “Il diritto privato nella giurisprudenza”, UTET, 2004

### **CONSUMATORI**

- Alpa, Guido, *I contratti dei consumatori* in “I contratti in generale: aggiornamento 1991-1998”, UTET, 1999, p. 465
- Alpa, Guido, *La legge sui diritti dei consumatori* in “Corriere Giuridico”, 1998, 9, p. 997
- Alpa, Guido, *Riti alternativi e tecniche di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Diritto Civile*, relazione al convegno “Riti alternativi e tecniche di risoluzione stragiudiziale delle controversie”, Genova, 13-13 aprile 1997
- Alpa, Guido, *Le ADR dalla tutela dei consumatori alla amministrazione efficiente della giustizia civile*, in Alpa, Guido-Danovi, Remo (a cura di), “La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura”, Giuffrè, 2004
- Alpa, Guido, *Il diritto dei consumatori*, Laterza, 1995
- Armone, Giovanni M., *Tecniche alternative di risoluzione delle controversie: procedure di conciliazione e arbitrato*, in “Annuario dei diritti del consumatore”, 1993
- Barelli, Giovanni, *EEJ-Net: la rete europea per la risoluzione on line delle controversie*, in “I Contratti”, 2001, 7, p. 742
- Bartolini, Anna, *Guida ai diritti del consumatore*, D'Anselmi, 1999
- Bartolomucci, Perfrancesco, *Arbitrato e conciliazione nelle controversie del consumo, pulitintorie e turismo*, in Buonfrate, Angelo-

- Giovannucci Orlandi, Chiara, “Codice degli arbitrati e di altre ADR”, UTET, 2006
- Battaglia Ott, Rosa, *I diritti dei consumatori*, Finanze e Lavoro, 1999
  - Calliano, Oreste, *Conciliazione e arbitrato nelle controversie di consumo*, relazione al “Corso diritto europeo del Consumo”, Milano, 9-11 luglio 1997
  - Capponi, Bruno, *Il tentativo di conciliazione obbligatorio in funzione deflativa del contenzioso infortunistico. Una prospettiva de jure condendo*, in “Documenti Giustizia”, 1996, 7, p. 1485
  - Caspani, Valeria, *I consumatori e la giustizia. Conciliazione e arbitrato: l'evoluzione europea e l'esperienza nazionale*, La Tribuna, 2002
  - Chiarloni, Sergio, *Appunti sulle tecniche di tutela collettiva dei consumatori*, in “Rivista trimestrale di diritto e procedura civile”, 2005, 2, pp. 385-408
  - Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti, *Il consumatore, soggetto emergente tra Stato e mercato*, Franco Angeli, 2000
  - Costantino, Giorgio, *La tutela dei risparmiatori: i nuovi orizzonti della tutela collettiva*, [www.judicium.it](http://www.judicium.it), febbraio 2005
  - Dreatta, Ugo-Parisi, Nicoletta-Rinoldi, Dino (a cura di), *Clausole abusive e contratti conclusi dai consumatori: l'incidenza della disciplina degli articoli 1469-bis ss. Cod. civ. Individuazione ed analisi proposte per l'eliminazione*, Camera di Commercio di Milano, 2001
  - Fraticelli, Antonio, *Forme “convenzionali” di soluzione alternativa: il caso SIP-Associazioni dei Consumatori*, in “Quaderni dell'Avvocatura”, 1993, 1, p. 172
  - Giorgetti, Mariacarla, *ADR e conciliazione nei servizi bancari e finanziari*, in Cendon, Paolo (a cura di), “I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale”, Vol. XXIII “Arbitrato e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie”, collana “Il diritto privato nella giurisprudenza”, UTET, 2004
  - Hippel von, Elke, *Les moyens judiciaires et parajudiciaires de la protection des consommateurs vue sous l'angle du droit comparé*, in Alpa, Guido - Danovi, Remo (a cura di), “La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura”, Giuffrè, 2004
  - ISDACI (a cura di), *La clausola di conciliazione nei contratti dei consumatori tra vessatorietà e garanzia di accesso alla giustizia*, in “I Contratti”, 2003, 1, p. 101
  - Iurilli, Cristiano-Casale, Francesco, *La tutela giuridica del consumatore*, Adiconsum, 2000

- Maschio, Francesca (a cura di), *Il diritto della nuova economia: e-business, copyright, diritto dei consumatori*, CEDAM, 2002
- Poddighe, Elena, *I contratti con i consumatori*, Giuffrè, 2000
- Sacchetti, Eugenio, *Sulla nuova forma di trattativa tra le parti le tante incognite di una conciliazione anomala*, in “Guida al Diritto”, 2001, 31, p. 102
- Sacchetti, Eugenio, *Azione giudiziaria e la legittimazione processuale: ecco le nuove armi delle associazioni di difesa*, in “Guida al Diritto”, 1998, 33, p. 63
- Sciolti, Rossella, *La normativa comunitaria e la protezione del consumatore: un incentivo alla soluzione non giudiziale delle controversie?*, in “Quaderni dell'Avvocatura”, 1993, p. 142
- Smitz, Bob, *Cross-Border Litigation Via ADR Schemes*, relazione al convegno “Alternative Dispute Resolution Schemes Relating to Consumer Disputes in the European Union”, Louvain-la-Neuve, 16-18 dicembre 1998
- Spallanzani, Ivano, *Artigiani e costi della giustizia*, in “Impresa & Stato”, 1996, 34, p. 65
- Tripodi, Enzo Maria, *La tutela dei consumatori* in Tripodi, Enzo Maria-Santoro, Francesco - Misseneo, Sebastiano, “Manuale di commercio elettronico”, Giuffrè, 2000, p. 279
- Vaccà, Cesare, *Controversie di consumo: le linee guida comunitarie*, in “I Contratti”, 1998, 5, p. 535
- Vaccà, Cesare, *Diritti dei consumatori: la conciliazione nella disciplina in itinere*, in I Contratti, 1998, 2, p. 211
- Vaccà, Cesare, *La conciliazione nel quadro comunitario e nazionale quale strumento di tutela dei consumatori*, in Soldati, Nicola, “La Conciliazione”, Il Sole 24 Ore, 2007
- Vecchi, Daniele, *I mezzi di risoluzione delle controversie*, in Maschio, Francesca (a cura di), “Il diritto della nuova economia: E-business, copyright, diritto dei consumatori”, CEDAM, 2002

### **COMMERCIO INTERNAZIONALE**

- Berger, Peter Klaus, *Private dispute resolution in international Business, Negotiation, Mediation, Arbitration Volume I*, Kluwer Law International, 2006
- Bor, Harris, *ADR possibilities in investor-state disputes*, in “Arbitration”, 2007, 1, pp. 90-104

- Buehring-Uhle, Christian, *Arbitration and Mediation in International Business*, Kluwer, 1996
- Burton, Steven J., *Combining Conciliation with Arbitration of International Commercial Disputes*, estratto da “Hasting International and Comparative Law Review”, 1995, 4, p. 637
- Cicogna, Michelangelo-Walker, Sarah, *La conciliazione come strumento di risoluzione di controversie commerciali internazionali*, in “I Contratti”, 2003, 10, p. 965
- CMAP (ed.), *La mediation dans les conflits commerciaux internationaux. Actes du colloque soutenu par la Comissionne européenne, 20 octobre 1999*, CMAP, 2001
- Connerty, Anthony, *The Role of ADR in the Resolution of International Disputes*, in “Arbitration International”, 1996,1, p. 47
- Connerty, Anthony, *Can ADR Assist in an International Context?*, relazione al convegno “International Commercial Disputes: New Solutions?”, Brussels, 24-25 October 1995
- Corapi, Diego Voce, *Mediazione nel commercio internazionale*, in “Enciclopedia Giuridica Treccani”, vol. XIX
- Eisemann, Frédéric, *Conciliation as a Means of Settlement of International Business Disputes: The UNCITRAL Rules as Compared with the ICC System*, in “The Art of Arbitration”, Kluwer, 1982, p. 121
- Hager, Michael L.-Pritchard, Robert, *Lawyers as Deal Mediators: the Value of Neutrality in International Business Negotiation*, in “International Business Lawyer”, 2000, 9, p. 404
- Mironi, Mordehai, *From mediation to settlement and from settlement to final offer arbitration: an analysis of transnational business dispute mediation*, in “Arbitration”, 2007, 1, pp. 52-59
- Mnookin, Robert, *Why Negotiation Fail: An Exploration of Barriers to the Resolution of Conflict*, relazione al convegno “Negotiation & Mediation: negoziazione, rinegoziazione e conciliazione privata nel commercio internazionale”, Roma, 23 ottobre 1995
- Pardolesi, Roberto, *Analisi economica della negoziazione*, relazione al convegno “Negotiation & Mediation: negoziazione, rinegoziazione e conciliazione privata nel commercio internazionale”, Roma, 23 ottobre 1995
- Pribetic, Antonin I., *The “third option”: international commercial mediation*, in “World arbitration & mediation review”, 2007, 4, pp. 563-588
- Quinto, Mario, *Il livello attuale della negoziazione in Italia*, relazione al convegno “Negotiation & Mediation: negoziazione, rinegoziazione e

conciliazione privata nel commercio internazionale”, Roma, 23 ottobre 1995

- Sanders, Pieter, UNCITRAL’s model law on international commercial conciliation, in “Arbitration international”, 2007, 1, 105-142
- Wang, Margaret, *Are Alternative Dispute Resolution Methods Superior to Litigation in Resolving Disputes in International Commerce?*, in “Arbitration International”, 2000, 2, p. 189
- Walde, Thomas W., *Efficient management of transnational disputes: mutual gain by mediation or joint loss in litigation*, in “Arbitration International”, 2006, 2, pp. 205-232

### **CONCILIAZIONE E RIFORMA SOCIETARIA**

- AIA-Associazione Italiana per l’Arbitrato (a cura di), *Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie*, atti del convegno, Roma, 7 novembre 2002
- Alpa, Guido, *Aspetti della nuova disciplina alla luce delle fonti comunitarie e della tutela del consumatore*, relazione al convegno “Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie”, Roma, 7 Novembre 2002
- Alpa, Guido-Galletto, Tomaso (a cura di), *Processo, arbitrato e conciliazione nelle controversie societarie, bancarie e del mercato finanziario. Commento al d. lgs. 17 gennaio 2003 n. 5*, Giuffrè, 2004
- Arieta, Giovanni-De Santis, Francesco, *La conciliazione stragiudiziale*, in “Diritto processuale societario”, CEDAM, 2004, p. 705
- Azzali, Stefano, *Arbitrato e conciliazione societaria: l’opinione*, in “Diritto e Pratica delle Società”, 2004
- Bartolomucci, Pierfrancesco, *La conciliazione stragiudiziale nella riforma del diritto societario*, in Alpa, Guido-Danovi, Remo (a cura di), “La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell’avvocatura”, Giuffrè, 2004
- Borghesi, Domenico, *La conciliazione in materia societaria*, in “Rivista dell’Arbitrato”, 2004, 2, p. 225
- Briguglio, Antonio, *Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie*, relazione al convegno “Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie”, Roma, 7 Novembre 2002
- Buonfrate, Angelo, *La conciliazione amministrata per la risoluzione alternativa delle controversie societarie*, in “Giurisprudenza italiana”, 2005, 7, pp. 1551-1555

- Buonfrate, Angelo, *Conciliazione nelle controversie del patto di famiglia*, in Buonfrate, Angelo-Giovannucci Orlandi, Chiara, “Codice degli arbitrati e di altre ADR”, UTET, 2006
- Caponi, Remo, *La conciliazione stragiudiziale come metodo di ADR*, in “Il Foro Italiano”, 2003, V, p. 165
- Costantino, Giorgio, *Conciliazioni efficaci con tempi e costi ridotti*, in “Guida al Diritto – Dossier”, 2003, 4, p. 146
- Cuomo Ulloa, Francesca, *La nuova conciliazione societaria*, in “Rivista Trimestrale di Diritto e Procedura Civile”, 2004, 3, p. 1035
- Cutolo, Daniele, *La conciliazione stragiudiziale societaria*, in “Rivista dell’arbitrato”, 2006, 4, p. 764
- De Santis, Francesco, *La conciliazione in materia societaria. Fondamenti negoziali, contrafforti pubblicitici e riflessi sul processo ordinario*, in “Giurisprudenza Italiana”, 2004, p. 449
- De Tilla, Maurizio-Ferrelli, Nino, *La conciliazione in materia di diritto societario*, in “Nuovo arbitrato, conciliazione e costituzione di camere arbitrali, con commento articolo per articolo del D.lgs. 2 febbraio 2006, n. 40”, Il Sole24Ore, 2006
- Galletto, Tommaso, *La conciliazione stragiudiziale del nuovo diritto societario*, in “Il Foro Padano”, 2003, 3-4, II, p. 149
- Ghirga, Maria Francesca, *Gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie nel quadro della riforma del diritto societario*, www.judicium.it, febbraio 2004
- Giovannucci Orlandi, Chiara, *Primi spunti sulla conciliazione extragiudiziale nelle controversie societarie*, relazione al convegno “Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie”, Roma, 7 Novembre 2002
- Giovannucci Orlandi, Chiara, *Conciliazione societaria*, in Buonfrate, Angelo-Giovannucci Orlandi, Chiara, “Codice degli arbitrati e di altre ADR”, UTET, 2006
- Landi, Massimo, *Conciliazione extragiudiziale in materia di diritto societario*, relazione al convegno “Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie”, Roma, 7 Novembre 2002
- Landier, Hubert-Labbé, Daniel, *Prévenir et gérer les conflits sociaux dans l’entreprise*, Editions Liaisons, 2002
- Linguiti, Alberto, *Strumenti endosocietari di risoluzione delle situazioni di stallo*, in Cendon, Paolo (a cura di), “I nuovi contratti nella prassi civile e commerciale”, Vol. XXIII “Arbitrato e sistemi alternativi di risoluzione delle controversie”, collana “Il diritto privato nella giurisprudenza”, UTET, 2004

- Luiso, Francesco P., *Il futuro della conciliazione: la conciliazione del diritto societario e nella riforma del codice di procedura civile*, in Giacomelli, Sibilla (a cura di), "La via della conciliazione", IPSOA, 2003
- Maccanico, Antonio, *Conciliazione ed arbitrato nelle controversie societarie*, relazione al convegno "Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie", Roma, 7 Novembre 2002
- Miccolis, Giuseppe, *Arbitrato e conciliazione nella riforma del processo societario*, in [www.judicium.it](http://www.judicium.it), giugno 2003
- Minervini, Enrico, *La conciliazione stragiudiziale delle controversie in materia societaria*, in "Speciale riforma delle società", in "Le Società", 2003, 5, p. 657
- Negrini, Luca, *Della conciliazione stragiudiziale (Artt. 38)*, in "Il nuovo processo societario, d.lgs. 17 gennaio 2003, n. 5 e agli artt. 2378, 2409 e 2471 c.c. (con successive modifiche e integrazioni fino al d.lgs. 6 febbraio 2004, n. 37)", Zanichelli, 2004, p. 1043
- Rescigno, Pietro, *Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie. Presentazione della problematica*, relazione al convegno "Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie", Roma, 7 Novembre 2002
- Rosauer, Giulio, *La conciliazione stragiudiziale nello schema di decreto legislativo sui procedimenti in materia di diritto societario, finanziario e in materia bancaria e creditizia*, relazione al convegno "Conciliazione e arbitrato nelle controversie societarie", Roma, 7 Novembre 2002
- Rossi, Guido, *Il conflitto epidemico*, Adelphi, 2003
- Sari Chérifa, *La médiation interne à l'entreprise*, Gualino, 2001
- Soldati, Nicola, *Il decreto attuativo degli organismi di conciliazione nel nuovo processo societario*, in "I Contratti", 2004, 11, p. 1074
- Soldati, Nicola, *La conciliazione: ambito e modalità di applicazione*, relazione al convegno "Controversie in materia societaria prospettive di riforma", Treviso, 21 marzo 2003
- Soldati, Nicola, *Arbitrato e conciliazione nella riforma del processo societario*, in "I Contratti", 2003, 318
- Soldati, Nicola, *La conciliazione stragiudiziale nel processo societario, nei contratti di franchising e nei patti di famiglia*, in Soldati, Nicola "La Conciliazione", Il Sole 24 ORE, 2007
- Stesuri, Aldo, *La conciliazione nelle controversie societarie*, Giappichelli, 2005

- Uzqueda, Ana, *Regolamenti di attuazione per la disciplina della conciliazione societaria*, in Buonfrate, Angelo-Giovannucci Orlandi, Chiara, “Codice degli arbitrati e di altre ADR”, UTET, 2006
- Vincenti, Marco, *Gli organismi di conciliazione in materia societaria*, [www.latribuna.it](http://www.latribuna.it), luglio 2004

**ONLINE DISPUTE RESOLUTION****Libri**

- AA.VV, *Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nella Società dell'Informazione. Internet per la gestione della conflittualità nel mercato virtuale*-Collana "Diritto ed economia delle nuove tecnologie", Daniele Minotti (a cura di), Nyberg, 2006
- Azzali, Stefano - Zoppini, Andrea (a cura di), *Commercio elettronico, autodisciplina e risoluzione extragiudiziale delle controversie*, IPSOA, 2004
- Azzali, Stefano - Regazzoni, Roberta, *Composizione extragiudiziale delle controversie e strumenti di ADR*, in Rossello, Carlo - Finocchiaro, Giusella - Tosi, Emilio (a cura di), "Commercio elettronico, documento informatico e firma digitale: la nuova disciplina", Giappichelli, 2003, pp.. 161-183
- Benigni, Francesco - Franzini, Fulvio (a cura di), *Composizione delle controversie commerciali con le procedure "ADR". Opportunità per le imprese*, Giuffrè, 2004
- Camardi, Carmelita (a cura di), *Metodi on line di risoluzione delle controversie. Arbitrato telematico e ODR: atti convegno Venezia 10 ottobre 2003*, CEDAM, 2006
- Cassano, Giuseppe, *La mediazione e la conciliazione on line*, in Cendon, Paolo (a cura di), "Transazione arbitrato e risoluzione alternativa delle controversie", UTET, 2006
- Giudice, Giovanni Nicola, *Conciliazione online*, in Buonfrate, Angelo - Giovannucci Orlandi, Chiara "Codice degli arbitrati delle conciliazioni e di altre ADR", UTET, 2006
- Katsh, Ethan and Rifkin, Janet, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Jossey-Bass, 2001
- Kaufmann-Kohler, Gabrielle - Schultz, Thomas, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Kluwer, 2004
- Maggipinto, Andrea (a cura di), *Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nella Società dell'Informazione. Internet per la gestione della conflittualità nel mercato virtuale*, Nyberg, 2006
- Mancaleoni, Anna Maria - Zoppini, Andrea, *La formazione del contratto elettronico e le ADR in rete*, in Azzali, Stefano-Zoppini, Andrea (a cura di), "Commercio Elettronico, autodisciplina e risoluzione extragiudiziale delle controversie", IPSOA, 2004
- Marucci, Cristiana, *La conciliazione nel mondo virtuale di internet*, in Soldati, Nicola, "La Conciliazione", Il Sole 24 Ore, 2007

- Pascuzzi, Giovanni, *Metodi alternativi di risoluzione delle controversie*, in “Il diritto dell’era digitale”, Il Mulino, 2002, p. 197
- Pierani, Marco - Ruggiero, Enrico, *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie online*, Giuffrè, 2002
- Rossello, Carlo, *Commercio elettronico, la governance di Internet, tra diritto statale, autodisciplina, soft law e lex mercatoria*, Giuffrè, Milano, 2006
- Rule, Colin, *Online Dispute Resolution for Business: For E-Commerce, B2B, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*, Jossey-Bass, 2002
- Sali, Rinaldo, *Online Dispute Resolution: New Model for E-consumers and E-companies*, in Hilty-Gilgen (a cura di), “Sustainability in the information society”, Metropolis Verlag, 2001
- Sali, Rinaldo, *RisolviOnline della Camera Arbitrale di Milano: il modello e la procedura*, in Pierani, Marco - Ruggiero, Enrico, “I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie online”, Giuffrè, 2002
- Sali, Rinaldo, *ODR: la risoluzione online delle controversie*, in Azzali, Stefano - Zoppini, Andrea (a cura di), “Commercio Elettronico, autodisciplina e risoluzione extragiudiziale delle controversie”, IPSOA, 2004
- Sarzana di Sant’Ippolito, Fulvio, *I problemi di giurisdizione e di soluzione delle controversie mediante conciliazione ed arbitrato*, in Tripodi, Enzo Maria - Santoro, Francesco - Misseneo, Sebastiano “Manuale di commercio elettronico”, Giuffrè, 2000, p. 555
- Schultz, Thomas, *Réguler le commerce électronique par la résolution des litiges en ligne*, Bruylant and LGDJ 2005
- Schultz, Thomas, *Information Technology and Arbitration: A Practitioner's Guide*, Kluwer 2006 (in corso di pubblicazione)
- Ury, William -. Brett, J.M. - Goldberg, S.B., *Getting Disputes Resolved: Designing Systems to Cut the Costs of Conflict*, Jossey-Bass Publishers, 1988
- Vecchi, Daniele, *I mezzi di risoluzione delle controversie*, in Maschio, Francesca (a cura di), “Il diritto della nuova economia: E-business, copyright, diritto dei consumatori”, CEDAM, 2002
- Zeleznikow, John-Lodder, Arno R. (eds.), *Second international ODR workshop (odrworkshop.info)*, Wolf Legal Publishers, 2005

**Reports**

- American Bar Association Task Force on Ecommerce and ADR, *Addressing Disputes in Electronic Commerce: Final Report and Recommendations, of The American Bar Association's Task Force on Electronic Commerce and Dispute Resolution*, November 2002. Available at: [www.law.washington/docs/FinalReport102802.pdf](http://www.law.washington/docs/FinalReport102802.pdf)
- American Bar Association Task Force on Ecommerce and ADR, *Recommended Best Practices for Online Dispute Resolution Service Providers*, November 2002. Available at: [www.law.washington/docs/BestPracticesFinal102802.pdf](http://www.law.washington/docs/BestPracticesFinal102802.pdf)
- Center for Law, Commerce & Technology (2000), *Online Alternative Dispute Resolution: An Issues Primer*, Prepared for the National Association of Attorneys General. Center for Law, Commerce & Technology at the University of Washington School of Law. Available at: [www.law.washington.edu.lct/publications.html#odr](http://www.law.washington.edu.lct/publications.html#odr)
- Choi, Daewon, *Online Dispute Resolution: Issues and Future Directions*, relazione al convegno "Forum on Online Dispute Resolution", Ginevra, 6-7 giugno 2002
- Commission of the European Communities, *GREEN PAPER on alternative dispute resolution in civil and commercial law*, Brussels, April 2002. Available [http://europa.eu.int/eur-lex/en/gpr/2002/com20-02\\_0196.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/en/gpr/2002/com20-02_0196.pdf)
- Commission of the European Union, *Communication from the Commission on "widening consumer access to alternative dispute resolution*, COM(2001) 161 Final, April 4, 2001. Available at: [http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/pdf/2001/com2001\\_0161en01.pdf](http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/pdf/2001/com2001_0161en01.pdf)
- Consumers International, *Disputes in Cyberspace 2002. Update of online dispute resolution for consumers in cross-border disputes-an international survey*, November 2002. Available at: [http://cin-international.eval.poptel.org.uk/document\\_store/Doc247.pdf](http://cin-international.eval.poptel.org.uk/document_store/Doc247.pdf)
- De Castro, Ignacio, *Online Arbitration of Disputes*, relazione al convegno "Forum on Online Dispute Resolution", Ginevra, 6-7 giugno 2002
- Donohue, Michael, *Resolving E-Commerce Disputes Online: Asking the Right Questions about ADR*, relazione al convegno "Forum on Online Dispute Resolution", Ginevra, 6-7 giugno 2002
- Electronic Commerce Legal Issues Platform II,"Chapter 8: Dispute Resolution Services for ISP's, *Legal Issues of Electronic Commerce-A Practical Guide for SMEs Brochure*, The European Community,

- Information Society Technologies IST 1999-12278, November 27. Available at: [www.eclip.org/documentsII/ecommerce\\_SME.pdf](http://www.eclip.org/documentsII/ecommerce_SME.pdf)
- Global Business Dialogue on Electronic Commerce, *Alternative Dispute Resolution*, September 2000. Available at: [www.consumerconfidence.gbde.org/adrmiami2000.pdf](http://www.consumerconfidence.gbde.org/adrmiami2000.pdf)
  - Global Business Dialogue on Electronic Commerce, *Consumer Confidence: Alternative Dispute Resolution*, September 2001. Available at: [www.consumerconfidence.gbde.org/adrtokyo2001.pdf](http://www.consumerconfidence.gbde.org/adrtokyo2001.pdf)
  - Graham, Ross, *Online Dispute Resolution: The UK Experience and Contribution*, relazione al convegno “Forum on Online Dispute Resolution”, Ginevra, 6-7 giugno 2002
  - Katsh, Ethan, *Adding Trust Systems to Transaction Systems: The Role of Online Dispute Resolution*, relazione al convegno “Forum on Online Dispute Resolution”, Ginevra, 6-7 giugno 2002
  - National Alternative Dispute Resolution Advisory Council, *Submission on ADR in e-Commerce*, NADRAC, Barton, Australian Capital Territory, 2001. Available at: [www.nadrac.gov.au/www/rwpat-tach.nsf/viewasattachmentsPersonal/B192776D0DA3916ECA256B84000F3590/\\$file/Ecommerce.pdf](http://www.nadrac.gov.au/www/rwpat-tach.nsf/viewasattachmentsPersonal/B192776D0DA3916ECA256B84000F3590/$file/Ecommerce.pdf)
  - National Alternative Dispute Resolution Advisory Council, *Online ADR: Background Paper*, NADRAC, Barton, Australian Capital Territory, January 2001. Available at: [www.nadrac.gov.au/~www/~disputeresolutionHome.nsf/Web+Pages/954039C8FD1147B6CA256B4C0004A6AB?OpenDocument](http://www.nadrac.gov.au/~www/~disputeresolutionHome.nsf/Web+Pages/954039C8FD1147B6CA256B4C0004A6AB?OpenDocument)
  - National Alternative Dispute Resolution Advisory Council, *Dispute Resolution and Information Technology: Principles for Good Practice (Draft)*, NADRAC, Barton, Australian Capital Territory, March 2002. Available at: [www.nadrac.gov.au/adr/DisputeResolutionInformation-Technology.htm](http://www.nadrac.gov.au/adr/DisputeResolutionInformation-Technology.htm)
  - Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), *Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce*, December 1999. Available at: [www.oecd.org/-pdf/M00000000/M00000363.pdf](http://www.oecd.org/-pdf/M00000000/M00000363.pdf)
  - Sali, Rinaldo, *The RisolviOnline Experience: An ODR Approach For Consumers and Companies*, relazione al convegno “Online Dispute Resolution (ODR): Technology as the “Fourth Party””. Papers and Proceedings of the 2003 United Nations Forum on ODR”, in [www.odr.info/unece2003/index.htm](http://www.odr.info/unece2003/index.htm)
  - Schultz, Thomas - Kaufmann-Kohler, Gabrielle - Langer, Dirk - Bonnet, Vincent, *Online Dispute Resolution: The State of the Art and*

*the Issues*, E-Com Research Project of the University of Geneva, December 2001. Available at: [www.online-adr.org/reports/TheBlueBook-2001.pdf](http://www.online-adr.org/reports/TheBlueBook-2001.pdf)

- Schultz, Thomas, *Online Dispute Resolution: An Overview and Selected Issues*, relazione al convegno “Forum on Online Dispute Resolution”, Ginevra, 6-7 giugno 2002
- United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business (UN/CEFACT), *Draft Recommendation on Online Alternative Dispute Resolution (ODR)*, December 2002. Draft 10. Available at: [www.unece.org/cefact/wg/lwg/download/011g14r10.pdf](http://www.unece.org/cefact/wg/lwg/download/011g14r10.pdf)
- World Intellectual Property Organization (WIPO), *Chapter IV: The Role of Private International Law and Alternative Dispute Resolution*, in “Intellectual Property on the Internet: A Survey of Issues”, Geneva 2002. Available at: <http://ecommerce.wipo.int/survey/html/4.html>
- Working Group on Electronic Commerce and Consumers, *Principles of Consumer Protection for Electronic Commerce: A Canadian Framework*, 2003. Available at: <http://strategis.ic.gc.ca/SSG/ca01185e.html#preamble>
- Working Group on Electronic Commerce and Consumers, *Canadian Code of Practice for Consumer Protection in Electronic Commerce*, 2003. Available at: <http://strategis.ic.gc.ca/pics/ca/consumerprotection-03.pdf>

#### **Articoli e ulteriori risorse**

- Benyekhlef, K., Gélinas, F., *Online Dispute Resolution*. Available at: Lex Electronica, vol.10 n°2 (Été/Summer 2005), [http://www.lex-electronica.org/articles/v10-2/Benyekhlef\\_Gelinas.pdf](http://www.lex-electronica.org/articles/v10-2/Benyekhlef_Gelinas.pdf).
- Bonnet, V., Boudaoud, K. - Gagnebin-M, Harms J. – Schultz, T., (2002) *Online Dispute Resolution Systems as Web Services*, Proceedings WWW2002-The Eleventh International World Wide Web Conference-Alternate Track CFP: Web Engineering, Honolulu, Hawaii, conference on 7-11, May, 2002. Available at: [www.hpovua.org/PUBLICATIONS/PROCEEDINGS/9\\_HPOVUAWS/Paper\\_4\\_2.pdf](http://www.hpovua.org/PUBLICATIONS/PROCEEDINGS/9_HPOVUAWS/Paper_4_2.pdf)
- Bonnet, V., Boudaoud - K., Gagnebin - M. Harms J.-Schultz, T., (2002) *Electronic Communication Issues Related to Online Dispute Resolution Systems*, Proceedings of Hewlett-Packard OpenView University Association Workshop, held on videoconference, June 11-12 2002. Available at: [www.online-adr.org/publications.htm](http://www.online-adr.org/publications.htm)
- Caprioli, Eric A., *Arbitrage et médiation dans le commerce électronique*, in “Revue de l’Arbitrage”, 1999, 2, p. 225

- Cassano, Giuseppe, *Le nuove forme di Alternative Dispute Resolution (ADR) nell'era di Internet*, in "Giurisprudenza italiana", 2005, 4, pp. 883-891
- De Tilla, Maurizio - Ferrelli, Nino, *I possibili servizi di conciliazione on line*, in "Nuovo arbitrato, conciliazione e costituzione di camere arbitrali, con commento articolo per articolo del D.lgs. 2 febbraio 2006, n. 40", Il Sole24Ore, 2006
- Donahey, Scott N., *Current Developments in Online Dispute Resolution*, in Journal of International Arbitration, 1999, 4, p. 115
- Draetta, Ugo, *Internet et commerce électronique*, in "Droit international des affaires" Bruylant, 2003
- Femenia, Nora, *ODR and the Global Management of Customers Complaints: How could ODR Techniques Be Responsive to Different Social and Cultural Environments?*, Paper presented at the Joint Conference of the OECD, HCOPI, ICC, The Hague, Holland, December 12, 2000. Available at: [www.mediate.com/articles/-femenia.cfm](http://www.mediate.com/articles/-femenia.cfm)
- Heiskanen, Veijo, *Dispute Resolution in International Electronic Commerce*, in "Journal of Commercial Arbitration", 1999, 3, p. 29
- Hörnle, Julia, *Online Dispute Resolution-The Emperor's New Clothes: Benefits and Pitfalls of Online Dispute Resolution and its Application to Commercial Arbitration*, (2002) 17th BIELTA Annual Conference Amsterdam, 2002. Available at [www.bileta.ac.uk/02papers/hornle.htm](http://www.bileta.ac.uk/02papers/hornle.htm)
- Hörnle, Julia, *Online Dispute Resolution in Business to Consumer E-commerce Transactions*, (2003) ADR Online Monthly, January 2003. Available [www.ombuds.org](http://www.ombuds.org)
- Katsh, M. Ethan, *Dispute Resolution in Cyberspace*, (1996) 28 in "Connecticut Law Review", 953. Available at: [www.umass.edu/legal/articles/uconn.html](http://www.umass.edu/legal/articles/uconn.html)
- Katsh, Ethan, *Online Dispute Resolution: The Next Phase*, (2002) 7(2) in "Lex Electronica", Spring 2002. Available at: [www.lex-electronica.org/articles/v7-2/katsh.htm](http://www.lex-electronica.org/articles/v7-2/katsh.htm)
- Katsh, Ethan, *Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace*, in "Lex Electronica", vol.10 n°3, Hiver/Winter 2006. Available at: <http://www.lex-electronica.org/-articles/v10-3/katsh.htm>
- Krivis, Jeffrey, *Mediating in Cyberspace*, in "Arbitration and Dispute Resolution Law Journal", 1998, 1, p. 19

- Mason, Paul E., *Visualizing a settlement-videoconferencing to resolve international commercial disputes*, in “Revista brasileira de arbitragem”, 2006, 11, pp. 91-98
- Mirèze, Philippe, *Where Is Everyone Going with Online Dispute Resolution (ODR)?*, in “Revue de Droit des Affaires Internationales”, 2002, 2, p. 167
- Munoz Lopez, Josè Adgardo, *Alternative dispute resolution for e-commerce*, in “The Vindbona journal of international commercial law and arbitration”, 2006, 1, pp. 53-66
- Sali, Rinaldo, *La conciliazione taglia i costi. Per le liti online c'è il mediatore virtuale*, in “Il Sole 24 Ore”, 12 marzo 2001
- Schneider, Michael E. - Kuner, Christopher, *Dispute Resolution in International Electronic Commerce*, in “Journal of International Arbitration”, 1997, 3, p. 5
- Schultz, Thomas, *Online Dispute Resolution: An Overview and Selected Issues*, United Nations Economic Commission for Europe Forum on Online Dispute Resolution, Geneva, 6-7 June 2002. Draft. Available at: [http://www.online-adr.org/SCHULTZ\\_ODR\\_UNECE\\_DRAFT\\_site.pdf](http://www.online-adr.org/SCHULTZ_ODR_UNECE_DRAFT_site.pdf)
- Schultz, T.-Bonnet, V. - Boudaoud, K.-Kaufmann-Kohler, G.-Harms, J.-Langer, D., *Electronic Communication Issues Related to Online Dispute Resolution Systems*, Proceedings of 2002, the Eleventh International World Wide Web Conference, Honolulu, 7-11 May 2002. Available at: [www.2002.org/CDROM/alternate/676/index.html](http://www.2002.org/CDROM/alternate/676/index.html)
- Schultz, Thomas, *The Architecture of ODR Systems as Their Best Promoter*, (2002) 2 in “World Arbitration Newsletter”, June 2002. Available at: [www.e-arbitration-t.com/papersadr/woa\\_02.pdf](http://www.e-arbitration-t.com/papersadr/woa_02.pdf)
- Schultz, Thomas, *Online Arbitration: Binding or Non-Binding?*, (2002) in “ADROnline Monthly”, November 2002. Available at: [www.ombuds.org/center/adr2002-11-schultz.html](http://www.ombuds.org/center/adr2002-11-schultz.html)
- Sirotti Gaudenzi, Andrea, *Internet e soluzione alternativa delle controversie*, in “Guida al diritto dell'arbitrato. L'arbitrato nel codice di rito e nelle leggi speciali (controversie societarie, di lavoro, opere pubbliche)”, Il Sole24Ore, 2006
- Swaroop, Abhijeet-Singh, Smarika, *Online Dispute Resolution and Consumer Disputes*, in “Asian Dispute Review”, 2007, January, pp. 38-42

La presente ricerca è stata realizzata dalla Dott.ssa Vincenza Bonsignore con il coordinamento del Centro Studi e Documentazione ADR (Responsabile Dott.ssa Valeria Lovato) della Camera Arbitrale Nazionale e Internazionale di Milano.

[www.camera-arbitrale.com](http://www.camera-arbitrale.com)  
[www.centrostudiadr.com](http://www.centrostudiadr.com)



**CAMERA  
DI COMMERCIO  
MILANO**

---