



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA  
DI TORINO

# Mediazione civile e commerciale

*Istruzioni per l'uso*

GUIDE AI DIRITTI



CAMERA DI COMMERCIO  
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA  
DI TORINO

# **Mediazione civile e commerciale**

## ***Istruzioni per l'uso***

Aprile 2024

Il presente volume è stato realizzato nell'ambito della Convenzione tra la Camera di commercio industria e artigianato di Torino e il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Torino.

Tutti i diritti riservati. Vietata la riproduzione a terzi.

Coordinamento editoriale: Settore Regolazione del Mercato e Settore Comunicazione esterna e URP

## Indice

<b>Introduzione</b> .....	<b>4</b>
<b>Capitolo primo</b>	
<b>La mediazione civile introdotta dal d.lgs. n. 28 del 2010</b> .....	<b>6</b>
1.1. La mediazione civile è obbligatoria? .....	6
1.2 Quali diritti si possono far valere dinanzi al mediatore? .....	8
1.3. La procedura di mediazione .....	8
1.3.1 Come si individuano gli organismi competenti a cui presentare l'istanza di avvio di una mediazione? .....	8
1.3.2 Quanto dura complessivamente una procedura di mediazione?.....	9
1.3.3 Come si svolge la procedura di mediazione? .....	9
1.3.4 Le parti sono obbligate a partecipare all'incontro di mediazione accompagnate da un avvocato? .....	10
1.3.5 Le parti sono obbligate a partecipare personalmente all'incontro di mediazione? .....	10
1.3.6 Sono previste sanzioni in caso di mancata partecipazione alla mediazione? .....	11
1.3.7 Come si può concludere una procedura di mediazione? .....	11
1.4 Quale efficacia è riconosciuta all'accordo di conciliazione? .....	12
1.5. Quali sono i costi del servizio di mediazione? .....	12
1.5.1 Sono previsti casi di esenzione dalle spese di mediazione? .....	12
1.6 Sono previsti vantaggi fiscali in caso di ricorso alle procedure di mediazione? .....	13
<b>Capitolo secondo</b>	
<b>Altre tipologie di mediazione</b> .....	<b>14</b>
2.1 La mediazione in materia di consumo .....	14
2.2 La procedura introdotta dal d.lgs. n. 130 del 6 agosto 2015 .....	15
2.3 ADR di consumo presso le Autorità indipendenti .....	16
2.3.1 L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) .....	16
2.3.2 Il Servizio di conciliazione ARERA .....	17
2.3.3 La conciliazione presso i CO.RE.COM. ....	18
2.3.4 L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). ....	19
2.4 La piattaforma europea di risoluzione delle controversie online. ....	19

## Introduzione

Nella vita può capitare a tutti di essere coinvolti in conflitti che creano delle fratture in un rapporto. Quando, poi, si tratta di conflitti in cui una o entrambe le parti coinvolte sono delle imprese, non solo la frequenza di questi conflitti sale vertiginosamente, ma diventa prioritario, al tempo stesso, considerare la tempestività con la quale si risolve la controversia e la capacità delle parti di mantenere un buon rapporto anche dopo aver risolto il conflitto.

Eppure, nella cultura italiana, una certa visione del conflitto e la centralità degli organi giurisdizionali hanno progressivamente portato a far prevalere l'idea che la via preferenziale per la risoluzione delle controversie sia il ricorso all'autorità di un giudice che definisca, una volta per tutte, chi ha torto e chi ragione.

Anche la strada tracciata dal legislatore, fino a un certo momento storico, prevedeva come strumento principale di risoluzione delle controversie l'intervento di un giudice (terzo, imparziale ed equidistante dalle parti) che, in forza dell'autorità dello Stato, dopo aver accertato i fatti e applicato le pertinenti norme di diritto, ovvero (ma in casi eccezionali) l'equità, emetteva una sentenza.

La sentenza, dopo l'eventuale utilizzo dei mezzi di impugnazione, acquista quella che viene definita "autorità di giudicato", ossia l'immodificabilità di quanto accertato dal giudice.

In questo contesto, come l'esperienza quotidiana dimostra, dal processo escono una parte vincitrice e una parte soccombente o, al più, due parti entrambe parzialmente soccombenti. Tuttavia, quando un giudice decide quale sia la parte che ha ragione e la parte che ha torto, non è detto che la sua decisione soddisfi immediatamente l'interesse della parte vittoriosa.

Anzi, il più delle volte, la sentenza prevede che la parte soccombente svolga una certa attività a favore di quella vincitrice e quando quest'attività non viene spontaneamente realizzata, la parte vincitrice dovrà ricorrere, ancora una volta, al giudice per far eseguire coattivamente quanto ottenuto con la sentenza.

Ciò implica l'attivazione di un procedimento esecutivo i cui limiti, difficoltà e tempi sono universalmente noti.

Per questo motivo, in modo sempre crescente negli ultimi anni, l'idea che lo Stato detenga il monopolio della risoluzione delle controversie è stata progressivamente, e giustamente, smentita dal legislatore, che ha previsto incentivi sempre più articolati per favorire una risoluzione alternativa delle controversie.

Una risoluzione alternativa che, diversamente dalla risoluzione giudiziale, non è fondata sull'autorità dello Stato quanto, piuttosto, sulla volontà delle parti e sulla loro autonomia privata.

Vengono così introdotti anche nel nostro paese i metodi ADR, dal termine, di origine anglosassone "*ADR - Alternative Dispute Resolution*", che comprendono tutte le procedure di risoluzione alternativa delle controversie, ovvero tutte le tecniche e i procedimenti (ad esempio mediazione, negoziazione, arbitrato) di risoluzione delle

controversie, riguardanti diritti disponibili, alternativi rispetto al giudizio avviato innanzi agli organi giurisdizionali (Giudici di Pace, Tribunali, ecc.).

A differenza del processo civile, che è regolato dalle norme del codice di procedura civile, che non possono essere derogate dalle parti, ed è caratterizzato dall'intervento del giudice, il quale emette una decisione vincolante per le parti, alla quale queste non si possono sottrarre, gli ADR sono caratterizzati da ampia flessibilità e consentono alle parti, in accordo tra loro, di definire lo svolgimento della procedura alternativa di soluzione della controversia, adeguandosi al caso concreto. L'accordo di conciliazione eventualmente raggiunto dalle parti al termine della procedura ADR ha la natura di contratto, frutto della libera iniziativa delle parti.

Diversamente da quanto avviene nel processo civile, quindi, nell'accordo di conciliazione le parti possono tenere conto, oltre che delle regole giuridiche applicabili, anche di ogni altro elemento che ritengano utile e conveniente per la soluzione del conflitto.

In questa guida ci occuperemo di uno dei più importanti strumenti di risoluzione alternativa delle controversie: la mediazione civile.

La mediazione civile può essere definita come l'attività professionale svolta da un terzo imparziale finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia.

L'istituto è stato espressamente disciplinato dal decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, che lo ha reso condizione di procedibilità della domanda giudiziale nelle materie elencate dall'art. 5, co. 1 del d.lgs. 28/2010. Dichiarata parzialmente incostituzionale dalla Corte costituzionale, con sentenza n. 272 del 2012, tale disciplina è stata ripristinata dal decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 (decreto "del fare", convertito in legge 9 agosto 2013 n. 98), e definitivamente stabilizzata con il d.l. 24.04.2017 n. 50, convertito con l. 01.06.2017, n. 96.

La disciplina della mediazione civile è stata profondamente modificata nell'ambito della c.d. Riforma Cartabia, cioè dall'art. 7 del d.lgs. 149/2022, con entrata in vigore per alcuni aspetti al 28/02/2023 e per altri al 30/06/2023.

Successivamente due Decreti Ministeriali sono intervenuti a disciplinare le agevolazioni concesse a titolo di credito d'imposta, che hanno lo scopo di favorire l'accesso al procedimento di mediazione civile e commerciale, nonché l'accesso al patrocinio a spese dello Stato in mediazione (D.M. 1° agosto 2023). Infine, è stato adottato un nuovo decreto attuativo, che sostituisce quello del 2010 e contiene tra le altre cose la nuova regolamentazione delle indennità spettanti agli Organismi di mediazione (D.M. 24 ottobre 2023, n. 150).

## Capitolo I

### La mediazione civile introdotta dal d.lgs. n. 28 del 2010

La mediazione civile (che fa parte dei metodi ADR) può essere definita come l'attività svolta da una persona terza e imparziale, il cui fine è quello di accompagnare due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la soluzione di una controversia.

Il mediatore, che è un professionista appartenente ad uno degli Organismi di Mediazione iscritti nell'apposito Registro tenuto dal Ministero della Giustizia, ha il compito di aiutare le parti a riaprire un canale di comunicazione tra loro, alla ricerca di un comune accordo per superare la controversia che le divide.

Il mediatore, che deve essere terzo e imparziale rispetto alle parti ed ai loro interessi, non è un giudice. Quando l'accordo non è raggiunto, egli deve formulare una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno domanda concordemente.

Le parti restano libere di accettare oppure rifiutare la proposta, tuttavia, quando il provvedimento che definisce il giudizio corrisponde interamente al suo contenuto, il giudice ne può tenere conto nella liquidazione delle spese legali.

#### **1.1 La mediazione civile è obbligatoria?**

La mediazione è obbligatoria (cosiddetta "condizione di procedibilità" - art. 5 del d.lgs. n. 28 del 2010), ma solo nelle materie espressamente individuate dal legislatore.

In questi casi, dunque, la parte che intende agire in giudizio deve attivare un tentativo di mediazione, con l'assistenza di un avvocato, su cui grava l'onere di informare il proprio assistito sia della possibilità di procedere alla mediazione e delle relative agevolazioni fiscali, sia dei casi in cui il procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Il giudice, se rileva la mancata realizzazione del tentativo di mediazione prima dell'avvio del giudizio, ove possibile, invita le parti a ricorrere alla mediazione.

Secondo quanto disposto dall'art. 5, comma 1, del d.lgs. n. 28 del 2010, le materie per cui la mediazione civile è condizione di procedibilità sono:

- condominio
- diritti reali
- divisione
- successioni ereditarie
- patti di famiglia
- locazione
- comodato
- affitto di aziende
- risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria

- risarcimento del danno derivante da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità
- contratti assicurativi, bancari e finanziari
- associazione in partecipazione
- consorzio
- franchising
- opera
- rete
- somministrazione
- società di persone
- subfornitura.

In ogni altra materia, se la lite ha ad oggetto diritti disponibili, la mediazione potrà essere avviata dalle parti su base volontaria, sia prima che durante il processo.

L'art. 5 *quater* ha inoltre previsto la possibilità per il giudice di disporre, anche nel giudizio di appello, tenuto conto della natura e dello stato della causa, del comportamento delle parti e di ogni altra circostanza, l'esperimento del tentativo di mediazione (cosiddetta "*mediazione delegata o demandata*").

Se la mediazione non viene svolta nonostante l'ordine del giudice, questi chiude il processo dichiarando l'improcedibilità della domanda giudiziale.

### **1.2 Quali diritti si possono far valere dinanzi al mediatore?**

Il legislatore ha precisato che "chiunque" può ricorrere alla mediazione (art. 2, comma 1, del d.lgs. n. 28/2010): qualsiasi persona fisica (privato cittadino, consumatore, ecc.) o giuridica (società di persone, di capitali, associazioni, comitati, enti ecc.).

La mediazione può riguardare, però, solo le controversie relative a diritti disponibili, ovvero quei diritti per i quali l'ordinamento giuridico riconosce ai rispettivi titolari la più ampia facoltà di disporre (ad esempio i diritti di credito). Restano esclusi tutti i diritti indisponibili (ad esempio i diritti relativi agli status, alla personalità, alla cittadinanza, alla capacità delle persone).

### **1.3 La procedura di mediazione**

#### **1.3.1 Come si individuano gli organismi competenti a cui presentare l'istanza di avvio di una mediazione?**

La mediazione civile obbligatoria deve essere gestita da Organismi – pubblici o privati – iscritti presso il registro degli Organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia<sup>1</sup>. La domanda di mediazione deve essere presentata dinanzi ad un Organismo di mediazione accreditato, che abbia la propria sede principale o

---

<sup>1</sup> [www.mediazione.giustizia.it](http://www.mediazione.giustizia.it)

secondaria nel luogo del giudice territorialmente competente a decidere la controversia (art. 4 d.lgs. n. 28/2010).

Per determinare la competenza dell'Organismo di mediazione si deve prima identificare il giudice competente, secondo le norme del codice di procedura civile, e quindi fare riferimento all'ambito di competenza territoriale previsto per gli uffici giudiziari.

Nella mediazione condominiale, la domanda di mediazione deve essere presentata, a pena di inammissibilità, presso un Organismo di mediazione con sede nella circoscrizione del Tribunale in cui il condominio è situato (art. 71 *quater*, comma 2, disp. att. c.c.).

Resta fermo che le parti possono scegliere di non attenersi a tale regola, per mezzo di un accordo tra loro (anche tacito, desumibile dalla partecipazione delle parti in mediazione, così come chiarito dal Consiglio Nazionale Forense - CNF nella circolare n. 25 del 06/12/2013) e presentare la propria domanda ad un Organismo di mediazione diverso da quello determinato in base al criterio appena enunciato. La deroga è sempre ammessa, anche quando la competenza territoriale del giudice non è derogabile.

### **1.3.2 Quanto dura complessivamente una procedura di mediazione?**

Il procedimento di mediazione ha una durata massima stabilita dalla legge di tre mesi, trascorsi i quali il processo può iniziare o proseguire.

Se le parti coinvolte nella procedura di mediazione sono d'accordo, è comunque possibile proseguire oltre i tre mesi, previo accordo scritto (art. 6 d.lgs. n. 28/2010).

### **1.3.3 Come si svolge la procedura di mediazione?**

Le fasi tipiche di una procedura di mediazione sono, in sintesi, le seguenti:

1. la parte che vi ha interesse presenta la domanda presso l'Organismo di mediazione territorialmente competente, il quale designa un mediatore e fissa il primo incontro di mediazione, che deve tenersi non prima di venti e non oltre quaranta giorni dal deposito della domanda
2. la domanda, la designazione del mediatore, la sede, la data e ora dell'incontro sono comunicate alle parti dall'Organismo di mediazione
3. le parti devono partecipare alla procedura di mediazione obbligatoria e demandata con l'assistenza di un avvocato (in caso di mediazione facoltativa non è obbligatoria l'assistenza dell'avvocato, sebbene sia comunque consigliabile)
4. durante il primo incontro, il mediatore ha il compito di chiarire alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e si adopera affinché le parti raggiungano un accordo di conciliazione

5. al primo incontro di mediazione le parti possono discutere delle loro posizioni e formalizzare l'accordo raggiunto, in alternativa è possibile rinviare la mediazione ad incontri successivi
6. se al termine della procedura di mediazione le parti non raggiungono un accordo, le stesse possono chiedere al mediatore di formulare una proposta conciliativa che dovrà essere loro comunicata per iscritto e che le stesse saranno libere di accettare o respingere entro sette giorni dalla comunicazione
7. durante il procedimento di mediazione, il mediatore può avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali e le parti possono accordarsi sull'utilizzabilità dell'elaborato peritale nell'eventuale giudizio.

#### **1.3.4 Le parti sono obbligate a partecipare all'incontro di mediazione accompagnate da un avvocato?**

La legge prevede espressamente che *"nei casi previsti dall'articolo 5, comma 1, e quando la mediazione è demandata dal giudice, le parti sono assistite dai rispettivi avvocati"* (art. 8, comma 5, d.lgs. n. 28 del 2010).

Alla luce della previsione di legge sopra menzionata, l'obbligo si deve intendere riferito solo alla mediazione obbligatoria e a quella demandata, mentre, se la mediazione è facoltativa, ciascuna parte può scegliere se farsi assistere da un avvocato o meno.

L'assistenza dell'avvocato, inoltre, non è obbligatoria nella mediazione "di consumo", ossia nella mediazione che si svolge tra un consumatore ed un professionista, secondo quanto prevede il Codice del Consumo (d.lgs. n. 206 del 2005).

In ogni caso le parti hanno sempre il diritto di partecipare alla procedura di mediazione assistite dal proprio avvocato, anche quando la mediazione è facoltativa o riguarda rapporti tra consumatori e professionisti. Rivolgersi ad un legale di fiducia è consigliabile per chi non dispone di adeguate conoscenze tecnico-giuridiche.

#### **1.3.5 Le parti sono obbligate a partecipare personalmente all'incontro di mediazione?**

Le parti devono partecipare personalmente alla procedura di mediazione. La partecipazione personale è importante affinché le parti ricomincino a comunicare e, quindi si raggiunga un accordo.

La riforma Cartabia ha modificato le regole esistenti in questo campo, consentendo alle parti di inviare in mediazione un rappresentante soltanto in presenza di giustificati motivi (ad esempio ragioni di salute). Il rappresentante, tuttavia, deve essere a conoscenza dei fatti di cui si discuterà in mediazione e deve essere munito dei poteri necessari per la composizione della controversia.

È bene ricordare che la parte, se si trova nell'impossibilità di partecipare fisicamente all'incontro, può domandare che la mediazione si svolga con collegamento da remoto, pertanto, ad esempio, il fatto che il soggetto si trovi all'estero potrebbe non essere considerato come un motivo valido per giustificare la mancata partecipazione.

In ogni caso la legge non esclude che il rappresentante della parte sia l'avvocato che l'assistente, ferma restando la necessità che sia a conoscenza dei fatti e sia munito del potere di conciliare.

I soggetti diversi dalle persone fisiche (società, enti, associazioni, ecc.) partecipano alla procedura di mediazione avvalendosi di rappresentanti o delegati a conoscenza dei fatti e muniti dei poteri necessari per la composizione della controversia.

Il d.lgs. 28/2010 non chiarisce le conseguenze della partecipazione di un rappresentante che non soddisfi i requisiti di cui sopra, tuttavia, vista la natura del procedimento di mediazione, è consigliata la presenza personale delle parti per garantirne il buon esito.

### **1.3.6 Sono previste sanzioni in caso di mancata partecipazione alla mediazione?**

La Riforma Cartabia del 2023 ha specificato quali sono le conseguenze processuali ed economiche della mancata partecipazione al procedimento di mediazione senza giustificato motivo.

Nella mediazione obbligatoria il giudice condanna la parte assente ingiustificata a pagare una somma di denaro allo Stato e anche a versare un'ulteriore somma all'avversario se questi ne fa richiesta e l'assente ha perso la causa.

Il giudice, inoltre, è tenuto a segnalare alla Corte dei conti di aver sanzionato un ente pubblico per l'assenza ingiustificata in mediazione.

È opportuno inoltre evidenziare che i giudici ritengono possibile configurarsi un'ipotesi di cosiddetta *responsabilità processuale aggravata*, con particolare riferimento all'art. 96, comma 3, c.p.c., che sarà applicabile qualora il giudice ritenga ravvisabile l'elemento soggettivo della mala fede in capo alla parte che, invece di partecipare alla mediazione, preferisca adire direttamente il Tribunale.

Va infine ricordato che l'ingiustificata assenza della parte tenuta ad avviare la mediazione può essere considerata come ostacolo all'avveramento della condizione di procedibilità di cui all'art. 5, d.lgs. n. 28 del 2010.

### **1.3.7 Come si può concludere una procedura di mediazione?**

La procedura di mediazione rientra nella piena disponibilità delle parti, che sono libere di interromperla in qualsiasi momento. In caso di esito positivo, le parti concludono la mediazione con un accordo, che viene allegato al verbale redatto dal mediatore.

Si ha esito negativo della mediazione se:

- una parte non si presenta
- una o tutte le parti scelgono di abbandonare il procedimento
- al termine della procedura le parti non riescono a raggiungere alcun accordo.

Nell'ipotesi in cui, al termine dell'incontro, le parti non riescano a raggiungere un accordo, le stesse possono chiedere al mediatore di formulare una proposta di conciliazione. Le parti sono libere di accettare o rifiutare la proposta.

Il giudice adito a seguito del fallimento del tentativo di mediazione può tenere conto del rifiuto della proposta ai fini della condanna alle spese di lite.

#### **1.4 Quale efficacia è riconosciuta all'accordo di conciliazione?**

Quando la procedura di mediazione si conclude positivamente, essa termina con un accordo di conciliazione sottoscritto dalle parti. Tale accordo ha natura di contratto ed è quindi vincolante per le parti (a norma dell'art. 1372 c.c. il contratto ha forza di legge tra le parti).

Se l'accordo è stato raggiunto con l'assistenza degli avvocati ed è stato sottoscritto anche da questi ultimi, il verbale costituisce titolo esecutivo (per l'espropriazione forzata, l'esecuzione in forma specifica e l'iscrizione di ipoteca giudiziale), senza necessità di omologazione da parte del Tribunale. In questo caso, sono gli stessi avvocati delle parti ad attestare e certificare la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico.

Se, al contrario, l'accordo è stato raggiunto dalle parti senza l'assistenza degli avvocati, il verbale acquisisce efficacia di titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale solo a seguito di omologazione, richiesta dalla parte che ne abbia interesse, del Presidente del Tribunale del circondario ove ha sede l'Organismo che ha amministrato la mediazione.

#### **1.5 Quali sono i costi del servizio di mediazione?**

Secondo quanto disposto dagli artt. 29-34 del D.M. 150 del 24/10/2023 le spese da sostenere per avviare o aderire ad una procedura di mediazione si dividono in "spese di avvio" e "spese di mediazione" (per il primo incontro e per gli incontri successivi). Dovranno inoltre essere rimborsate le spese vive sostenute dall'Organismo di mediazione (per la comunicazione del provvedimento di convocazione parti, il rilascio di copie, il rilascio di una firma digitale temporanea per la sottoscrizione del verbale).

L'importo dovuto è proporzionato al valore della controversia e, per quanto riguarda gli Organismi di mediazione pubblici (Organismi delle Camere di Commercio e Organismi dei Consigli degli Ordini degli Avvocati), è stato predeterminato dal D.M. 150 del 24/10/2023 (Tabella Allegato A).

Gli organismi privati, nel rispetto di quanto previsto dal decreto ministeriale, possono prevedere importi diversi, che devono però essere approvati dal responsabile del registro.

L'importo dovuto deve essere versato dall'istante al momento del deposito della domanda di mediazione e dalla parte chiamata al momento della sua adesione al procedimento.

Laddove il procedimento di mediazione si concluda al primo incontro senza accordo sono dovute solo le spese di avvio, le spese di mediazione per il primo incontro e il rimborso delle spese vive. Qualora si raggiunga l'accordo viene riconosciuta una maggiorazione, mentre se la mediazione consta di più incontri saranno dovute ulteriori spese di mediazione.

Si consiglia di visionare sempre il regolamento e le tabelle adottate dall'Organismo di mediazione per verificare il costo che si dovrà sostenere.

#### **1.5.1 Sono previsti casi di esenzione dalle spese di mediazione?**

Le spese di mediazione, se la mediazione è obbligatoria, non sono dovute da chi si trova nelle condizioni reddituali per accedere al patrocinio a spese dello Stato. Può essere ammesso al patrocinio chi è titolare di un reddito imponibile ai fini Irpef risultante dall'ultima dichiarazione non superiore ad un importo aggiornato annualmente dal Ministero della Giustizia (per l'anno 2023 è pari ad euro 12.838,01).

Chi si trova in queste condizioni reddituali, se la mediazione è obbligatoria "per materia" o è demandata dal giudice, può anche accedere al patrocinio a spese dello Stato, venendo così esonerato dal sostenere l'onere dell'assistenza legale in mediazione (sia che la mediazione si concluda con un accordo, sia che fallisca).

#### **1.6 Sono previsti vantaggi fiscali in caso di ricorso alle procedure di mediazione?**

Il Legislatore, per favorire lo sviluppo di questo metodo alternativo di risoluzione delle controversie, ha previsto alcune agevolazioni fiscali per coloro che prendono parte a una procedura di mediazione.

In particolare:

- tutti gli atti, documenti e provvedimenti relativi al procedimento di mediazione sono esenti dall'imposta di bollo e da ogni spesa, tassa o diritto di qualsiasi specie e natura
- il verbale di accordo è esente dall'imposta di registro entro il limite di valore di 100.000,00 euro, altrimenti l'imposta è dovuta per la parte eccedente
- in caso di successo della mediazione, alle parti è riconosciuto un credito d'imposta commisurato alle indennità corrisposte all'organismo, fino a un limite di 600,00 euro
- in caso di mediazione obbligatoria o demandata dal giudice, alle parti spetta inoltre un credito d'imposta commisurato al compenso corrisposto al proprio avvocato per l'assistenza nella procedura di mediazione, nei limiti dei parametri forensi e fino ad euro 600,00
- tali crediti di imposta sono utilizzabili dalle parti nel limite di euro 600,00 complessivi per ciascuna procedura di mediazione
- in caso di insuccesso della mediazione, i crediti d'imposta sono ridotti della metà.

Va precisato, per completezza di informazione, che l'agevolazione del credito d'imposta viene gestita direttamente dall'Amministrazione finanziaria competente, che ne disciplina le modalità di richiesta.

### **1.7 La mediazione telematica**

Nell'ottica di agevolare l'accesso alla mediazione, la Riforma Cartabia nel 2023 ha introdotto l'art. 8-bis del d.lgs. n. 28/2010, il quale contempla la possibilità che la mediazione si svolga secondo modalità telematiche.

Gli incontri si possono svolgere con collegamento audiovisivo da remoto, per cui non è necessario che le parti e nemmeno che la parte e il proprio difensore si trovino nel medesimo luogo.

La modalità online può essere utilizzata per una fase della procedura (ad esempio svolgimento di un singolo incontro di mediazione) oppure per l'intero procedimento.

Ciascuna parte può optare per la mediazione da remoto o in presenza presso la sede dell'Organismo, tuttavia è necessario precisare che, laddove la mediazione si svolga con modalità telematiche, l'eventuale accordo va sottoscritto esclusivamente con firma digitale. Dunque, sia l'avvocato che la parte devono essere dotati di un proprio dispositivo di firma.

Maggiori informazioni in merito all'accesso ed alle modalità di utilizzo del servizio, ivi compreso l'acquisto di firma digitale temporanea, possono essere richieste ai singoli Organismi di mediazione.

### **1.8 La mediazione presso le Camere di commercio**

Le Camere di commercio vantano un'esperienza ultradecennale nel settore delle ADR e, in particolare, della mediazione.

I primi organismi di mediazione camerale sono stati infatti istituiti alla fine degli anni novanta del secolo scorso e, all'indomani dell'entrata in vigore del d.lgs. n. 28/2010, hanno consentito di offrire all'utenza servizi diffusi sul territorio nazionale con l'ausilio di mediatori già esperti.

Per quanto riguarda il territorio piemontese, le procedure di mediazione vengono gestite da ADR Piemonte, organismo di mediazione a cui partecipano tutte le Camere di commercio della regione, con sportelli locali in ciascuna provincia del Piemonte.

Per Torino e provincia è possibile depositare le domande di mediazione presso la sede torinese di ADR Piemonte, rivolgendosi direttamente alla Segreteria, situata a Torino, in via Pomba 23, tel. 011 566 9205, e-mail [info@adrpiemonte.it](mailto:info@adrpiemonte.it), PEC [adrpiemonte@legalmail.it](mailto:adrpiemonte@legalmail.it), sito web: [www.pie.camcom.it/arbitrato-e-mediazione/mediazione-adr-piemonte](http://www.pie.camcom.it/arbitrato-e-mediazione/mediazione-adr-piemonte).

## Capitolo II

### Altre tipologie di mediazione

#### 2.1 La mediazione in materia di consumo

Per le controversie in materia di consumo esiste una disciplina specifica, che è frutto del recepimento degli interventi europei in questo settore.

In particolare, nel 2013 il Legislatore Europeo ha adottato la Direttiva 2013/11/UE, che si applica a tutte le "procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumatori residenti nell'Unione" (art.2.1 della Direttiva). L'obiettivo perseguito è quello di offrire ai consumatori un insieme di strumenti di risoluzione alternativa delle controversie nei confronti degli operatori professionali.

L'ambito di applicazione della Direttiva 2013/11/UE comprende le seguenti controversie (art. 2):

- concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi (dove per «contratto di vendita» si intende qualsiasi contratto in base al quale il professionista trasferisce o si impegna a trasferire la proprietà di beni al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo, inclusi i contratti che hanno come oggetto sia beni che servizi; mentre per «contratto di servizi» si intende qualsiasi contratto diverso da un contratto di vendita in base al quale il professionista fornisce o si impegna a fornire un servizio al consumatore e il consumatore ne paga o si impegna a pagarne il prezzo)
- tra consumatori residenti nell'Unione e professionisti stabiliti nell'Unione
- in ambito nazionale (quando il consumatore risiede nello stesso Stato membro in cui è stabilito il professionista) o transfrontaliere (quando il consumatore risiede in uno Stato membro diverso rispetto a quello in cui è stabilito il professionista)
- gestite da un organismo ADR "che propone o impone una soluzione o riunisce le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole".

La Direttiva non trova invece applicazione nei seguenti casi, relativi a:

- gestione interna dei reclami dei consumatori gestiti dal professionista
- controversie fra professionisti
- tentativi messi in atto da un giudice al fine di giungere a una composizione della controversia nel corso di un procedimento giudiziario riguardante la controversia stessa

- procedure avviate da un professionista nei confronti di un consumatore (connotandosi dunque la Direttiva come uno strumento prettamente "consumeristico")
- servizi di assistenza sanitaria
- organismi pubblici di istruzione superiore o di formazione continua.

In Italia l'attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, nazionali e transfrontaliere, è stata affidata al d.lgs. n. 130 del 6 agosto 2015, che interviene nello specifico ambito delle obbligazioni derivanti da contratti di vendita o di servizi, tra professionisti stabiliti nell'Unione Europea e consumatori residenti nell'Unione.

## **2.2 La procedura introdotta dal d.lgs. n. 130 del 6 agosto 2015**

Il d.lgs. n. 130 del 6 agosto 2015 ha istituito un'apposita procedura di soluzione stragiudiziale delle controversie, pur precisando che il consumatore non perde il diritto di agire in giudizio, indipendentemente dall'esito di tale procedura (art. 141, comma 10, Cod. consumo e s.m.i.).

Lo stesso decreto è, inoltre, intervenuto anche sulla disciplina introdotta con il Regolamento Europeo n. 524 del 21/05/2013 (art. 2, comma 1, d.lgs. n. 130 del 2015), che ha istituito il sistema europeo online per la risoluzione stragiudiziale delle controversie, introducendo un'espressa disciplina per la risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di consumo, anche in via telematica, nei rapporti intercorrenti tra il soggetto consumatore ed il professionista.

Per poter operare in questo ambito, gli Organismi ADR devono iscriversi in particolari elenchi, istituiti presso le autorità competenti, in conformità alle rispettive aree di competenza istituzionale.

Tali Autorità sono, in particolare:

- il Ministero della Giustizia e quello dello Sviluppo economico (mediazione in materia di consumo)
- la CONSOB (controversie tra investitori e intermediari in ambito di violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza)
- l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
- l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM)
- la Banca d'Italia.

Le procedure che ricadono in questa disciplina devono essere gratuite (o comunque prevedere costi "minimi" a carico dei consumatori) e devono uniformarsi ai principi fondamentali di indipendenza, imparzialità, trasparenza, efficacia, rapidità, equità. La durata massima del procedimento è fissata in novanta giorni decorrenti dalla data di ricevimento, da parte dell'organismo ADR, della domanda completa, e può essere prorogata di novanta giorni, ma solo per ipotesi di controversie particolarmente complesse.

Il consumatore è libero di partecipare a queste procedure senza l'assistenza dell'avvocato e può interromperle in qualunque momento, anche senza fornire particolari motivazioni.

### **2.3 ADR di consumo presso le Autorità indipendenti**

Come già anticipato nel paragrafo precedente, ogni Autorità pubblica che opera nella materia del consumo è chiamata ad attivare, presso di sé, una specifica procedura di soluzione stragiudiziale delle controversie sorte con i consumatori.

Le procedure devono essere gratuite (o comunque prevedere costi "minimi") e possono essere svolte solo da Organismi di mediazione iscritti negli appositi elenchi istituiti presso le stesse Autorità. Queste ultime sono tenute a dare ampia pubblicità delle procedure stragiudiziali attivate e delle modalità con cui i singoli consumatori possono accedervi, anche attraverso la pubblicazione di tutte le informazioni necessarie sui propri siti istituzionali.

Si riportano, di seguito, le informazioni pubblicate dalle singole Autorità, i *link* a cui si rinvia per ulteriori approfondimenti e, ove disponibili, quelli di accesso al servizio di conciliazione.

#### **2.3.1 L'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**

Dal 9 gennaio 2017 è operativo l'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF), previsto dal d.lgs. n. 130/2015 in attuazione della Direttiva comunitaria 2013/11/UE. Il nuovo organismo è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie attivo presso la CONSOB (Commissione nazionale per le società e la Borsa), che ne ha definito la regolamentazione e ne supporta l'operatività attraverso un proprio Ufficio (Ufficio di segreteria tecnica dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie).

L'ACF fornisce ai risparmiatori che hanno presentato senza successo reclami agli intermediari finanziari di cui sono clienti uno strumento alternativo per risolvere le controversie, senza dover adire la via giudiziaria.

L'attività è totalmente gratuita per i risparmiatori e i ricorsi vengono valutati e decisi entro sei mesi dalla presentazione. Se l'ACF accerta la fondatezza delle ragioni dei risparmiatori, nella propria decisione definisce i risarcimenti da pagare a carico degli intermediari.

L'ACF offre la possibilità di presentare il ricorso online. Dopo la registrazione è fornito accesso ad un'area riservata e la piattaforma informatica guida gli utenti, passo dopo passo, nell'inserimento di tutte le informazioni necessarie, avvertendoli di eventuali inesattezze e incompletezze e indicando i documenti da caricare.

Attraverso questo strumento si possono risolvere controversie insorte fra gli investitori *retail* (ovvero i risparmiatori – anche imprese, società o altri enti – che non possiedono particolari competenze in tale ambito e che, per questo motivo, si differenziano dagli investitori cosiddetti "qualificati" o "professionali" (come banche e compagnie di assicurazioni) e gli intermediari (ovvero i soggetti attraverso i quali i risparmiatori effettuano i propri investimenti finanziari) per la violazione da parte degli intermediari degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza nell'esercizio delle proprie attività (parte II del Testo Unico Finanziario), ovvero

quando prestano servizi di investimento e di gestione collettiva del risparmio. Sono incluse le controversie transfrontaliere<sup>2</sup>.



Per ulteriori informazioni: [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it)

### 2.3.2 Il Servizio di conciliazione ARERA

È un servizio che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) mette a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e di gas e dei *prosumer* (produttori e consumatori di energia elettrica) per tentare di risolvere eventuali controversie insorte con il proprio operatore.

Il Servizio Conciliazione è stato istituito per mettere a disposizione dei clienti finali di energia elettrica e gas una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con gli operatori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione ed energia, che aiuta le parti a trovare un accordo. Il Servizio Conciliazione è disponibile anche per i *prosumer* (produttori e consumatori di energia elettrica) per le eventuali controversie con gli operatori e il gestore dei servizi energetici (GSE).

Tutti gli operatori, venditori o distributori, ad eccezione del fornitore di ultima istanza gas (FUI), sono tenuti a prender parte al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità. Il GSE è tenuto a partecipare alle procedure attivate dal *prosumer* se attinenti allo scambio sul posto o al ritiro dedicato.

Per le controversie tra clienti di energia elettrica e gas ed imprese è indispensabile, dopo aver inoltrato un reclamo all'operatore, tentare la conciliazione. Il tentativo di conciliazione è infatti condizione di procedibilità da soddisfare per potersi rivolgere al giudice.

Il tentativo di conciliazione si può svolgere anzitutto davanti al Servizio Conciliazione ARERA. Se il tentativo termina con un accordo, quest'ultimo costituisce titolo esecutivo, cioè se non viene rispettato consente di ricorrere immediatamente all'autorità giudiziaria intraprendendo l'esecuzione forzata.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è gratuito e si svolge online, in conformità con la normativa europea sull'energia e sulla risoluzione alternativa delle controversie. Il Servizio Conciliazione è iscritto negli elenchi ADR e ODR europei in materia di consumo.

Attraverso questo strumento si possono risolvere, tra l'altro, le seguenti controversie:

- fatture non corrette
- ritardi nelle operazioni di cambio fornitore

---

<sup>2</sup> I servizi di investimento sono le attività offerte dagli intermediari al fine di investire i risparmi del cliente in strumenti finanziari (più comunemente "titoli"). Si distinguono in: negoziazione per conto proprio; esecuzione di ordini per conto dei clienti; ricezione e trasmissione di ordini; sottoscrizione e/o collocamento; gestione di portafogli; consulenza in materia di investimenti. Il servizio di gestione collettiva del risparmio è offerto da soggetti appositamente autorizzati, che investono le somme raccolte da più clienti in titoli secondo una predeterminata politica di investimento (es.: fondi comuni di investimento mobiliare).

- sospensioni della fornitura non giustificate
- altri disservizi.

In alternativa al Servizio Conciliazione, nei settori dell'energia è possibile svolgere il tentativo obbligatorio di conciliazione presso gli organismi iscritti nell'elenco ADR dell'Autorità (per i clienti domestici), tra cui organismi che offrono procedure di negoziazione paritetica realizzate sulla base di accordi fra operatori e Associazioni dei consumatori, e presso le Camere di Commercio che hanno aderito alla convenzione sottoscritta dall'Autorità con Unioncamere.

Dal 1° luglio 2018, anche gli utenti del servizio idrico integrato possono utilizzare il Servizio Conciliazione per tentare di risolvere le controversie insorte con il proprio gestore. Per questo settore, in via transitoria, il tentativo di conciliazione avviene su base volontaria, ossia non costituisce una tappa necessaria per agire in giudizio. In alternativa, l'utente può utilizzare le procedure di conciliazione volontaria disponibili, anche su base locale, presso il proprio gestore. Per conoscere queste procedure è possibile consultare il sito web del gestore e/o dell'ente di governo dell'ambito (EGA)<sup>3</sup>.



Per ulteriori informazioni: [www.arera.it](http://www.arera.it)

Per accedere al servizio: [www.sportelloperilconsumatore.it](http://www.sportelloperilconsumatore.it)

### **2.3.3 La conciliazione presso i CO.RE.COM.**

Nelle controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra utenti ed operatori è obbligatorio effettuare un tentativo di conciliazione, prima di rivolgersi alla giustizia ordinaria.

La conciliazione è uno strumento gratuito di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori delle comunicazioni (servizi di telefonia mobile e fissa, operatori internet, telefonia pubblica, servizi di televisione a pagamento) basato su una procedura nel corso della quale, alla presenza di un soggetto neutrale (il conciliatore), le parti cercano di trovare una soluzione amichevole alla controversia.

Il tentativo di conciliazione va proposto al Comitato Regionale per le Comunicazioni (CO.RE.COM) territorialmente competente, che agisce su delega di funzioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM).

Ai sensi dell'articolo 4 del Regolamento di procedura per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, il CO.RE.COM territorialmente competente è quello del luogo in cui è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale ovvero, negli altri casi, al domicilio indicato al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, la residenza o la sede legale dell'utenza.

Attraverso questo strumento si possono risolvere, tra l'altro, le controversie in materia di:

- passaggio ad altro operatore in *number portability*, sia fissa che mobile

---

<sup>3</sup> Gli EGA sono gli organismi, individuati dalle Regioni per ciascun Ambito Territoriale Ottimale (ATO), a cui è attribuita l'organizzazione del servizio idrico integrato. L'ATO, ai sensi della normativa vigente, rappresenta l'unità territoriale di organizzazione del servizio idrico per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, sostenibilità ambientale. Per ulteriori approfondimenti: [www.arera.it/atlante-per-il-consumatore](http://www.arera.it/atlante-per-il-consumatore).

- allacciamento della linea
- attivazione di un servizio
- minaccia di sospensione per morosità in caso di somme contestate
- corretta fatturazione da parte dell'operatore.



Per ulteriori informazioni: [www.agcom.it](http://www.agcom.it)  
Per accedere al servizio: [www.conciliaweb.agcom.it](http://www.conciliaweb.agcom.it)

#### **2.3.4 L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra i clienti e le banche o gli altri intermediari finanziari. Si tratta di un organismo indipendente e imparziale, articolato sul territorio nei Collegi di Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino.

L'ABF decide secondo diritto, su ricorso del cliente, chi ha torto e chi ha ragione in tempi rapidi e con costi di accesso minimi. Si può ricorrere all'ABF solo dopo aver inviato senza successo un reclamo scritto all'intermediario. L'attività di segreteria tecnica dell'Arbitro è svolta da apposite strutture istituite presso le Sedi della Banca d'Italia di Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino.

Se la decisione dell'ABF è ritenuta non soddisfacente, il cliente, l'intermediario o entrambi possono comunque rivolgersi al giudice.

Attraverso questo strumento si possono risolvere tutte le controversie che riguardano i servizi bancari e finanziari, quali ad esempio i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- fino a 200.000,00 euro, se si chiede una somma di denaro;
- senza limiti di importo, se si chiede soltanto di accertare diritti, obblighi e facoltà (ad esempio in caso di mancata consegna della documentazione di trasparenza).



Per ulteriori informazioni e approfondimenti consulta la Guida ai diritti: [L'Arbitro bancario e finanziario \(ABF\). L'ADR in materia di servizi bancari e finanziari](#)  
Per accedere al servizio: [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

#### **2.4 La piattaforma europea di risoluzione delle controversie online**

Con il Regolamento europeo n. 524 del 2013, relativo alle controversie online dei consumatori, è stata creata una piattaforma ODR (*Online Dispute Resolution*) per la soluzione online delle controversie, disponibile da febbraio 2016.

La piattaforma online è multilingue ed è finalizzata a servire da unico punto di raccolta, a livello europeo, di reclami presentati da consumatori e/o professionisti in materia di acquisti online.

Il reclamante compila un modulo online e lo inoltra alla piattaforma ODR. Il soggetto interessato riceve il reclamo e, dopo aver individuato l'Organismo di risoluzione

alternativa delle controversie da coinvolgere (per esempio uno di quelli istituiti presso le Camere di commercio), la documentazione depositata viene automaticamente trasmessa dalla piattaforma online all'Organismo prescelto, il quale deve comunicare alle parti la propria accettazione a trattare il reclamo.

Ogni Organismo ha il proprio regolamento che disciplina la procedura per il trattamento dei reclami, anche se, in ogni caso, la conclusione della procedura deve avvenire entro novanta giorni dalla ricezione.



Per informazioni e accesso al servizio: [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)

Camera di commercio di Torino