

135  
25/03/09



# Comune di Montepulciano

Provincia di Siena

## REGOLAMENTO SPORTELLO DI CONCILIAZIONE E DI MEDIAZIONE SOCIALE

( approvato con deliberazione C.C. n. 17 del 02.03.2009 )

**COMUNE DI MONTEPULCIANO** N 35  
(Provincia di Siena)

Si certifica che il presente atto è stato  
in pubblicazione all'Albo Pretorio di que-  
sto Comune dal giorno 10-03-09  
al giorno 25-03-09  
senza/con reclami od opposizioni,  
Montepulciano, il \_\_\_\_\_



Il Messo Comunale  
di MONTEPULCIANO  
(Egri Fiorella)

## INDICE

### CHE COS'È LA CONCILIAZIONE

### REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

art. 1 - Ambito di applicazione

art. 2 - Avvio del procedimento

art. 3 - Il conciliatore

art. 4 - La Segreteria

art. 5 - L'incontro di conciliazione

art. 6 - Esito dell'incontro di conciliazione

art. 7 - Riservatezza

art. 8 - Inserimento preventivo nei contratti della clausola di conciliazione

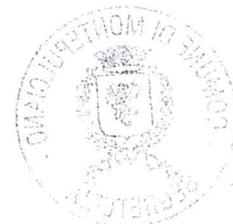
### NORME DI COMPORTAMENTO PER I CONCILIATORI

### TARIFFARIO DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Diritti di Segreteria

Spese di conciliazione

Il Messaggio Compulsivo  
di MONTBUCCIANO  
(Fiori Tiroli)



## **Breve introduzione alla conciliazione**

### **CHE COS'E' LA CONCILIAZIONE**

La Conciliazione è una procedura cooperativa di soluzione delle controversie condotta da un terzo imparziale e indipendente che aiuta le parti a confrontarsi e a costruire in modo attivo l'accordo.

Si tratta di un nuovo modo di concepire la giustizia che si basa sulla collaborazione dei soggetti coinvolti nella lite per addivenire ad un'amichevole composizione dei contrasti tra loro insorti, mettendo a confronto le diverse posizioni, nel rispetto più totale della riservatezza.

#### **Le principali caratteristiche della conciliazione sono:**

##### **- la volontarietà**

Le parti promuovono, accettano e partecipano alla conciliazione per propria decisione e sono libere di decidere se tentare la conciliazione o se invece rifiutare questa opportunità. Non sono costrette a raggiungere un accordo; se lo raggiungono concordano personalmente i suoi termini. La conciliazione non pregiudica la facoltà delle parti di ricorrere ad altra procedura, giudiziale o stragiudiziale, di risoluzione delle controversie.

##### **- la semplicità e l'informalità**

La procedura conciliativa è improntata ai principi dell'informalità e dell'oralità; le parti possono parteciparvi senza l'assistenza dei difensori.

La procedura è attivabile con la compilazione di un apposito modulo da trasmettere al servizio di conciliazione comunale, il quale successivamente ne curerà gli aspetti organizzativi.

##### **- la riservatezza**

I conciliatori ed i loro collaboratori (coloro che lavorano presso la segreteria di conciliazione) sono vincolati al riserbo e al segreto professionale, e quindi si impegnano a non divulgare le informazioni riguardanti i fatti e le circostanze oggetto della procedura. I conciliatori e le parti si impegnano a non utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di conciliazione. Le parti si astengono altresì dal chiamare il conciliatore, il personale di segreteria a testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di conciliazione.

##### **- rapidità ed economicità**

La conciliazione è il più veloce tra metodi stragiudiziali di soluzione delle controversie. I vantaggi sono immediatamente percepibili in relazione ai tempi ed ai costi della giustizia ordinaria: sono necessari circa 40/60 giorni dalla presentazione della domanda per arrivare all'accordo finale. In molti casi è sufficiente un solo incontro per raggiungere l'accordo. I costi sono contenuti, fissati e predeterminati nel tariffario della servizio di conciliazione.

# REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

## ART. 1 AMBITO DI APPLICAZIONE

Qualunque controversia, relativa a diritti disponibili, e quando il valore della stessa non superi €25.000, insorgente tra uno o più cittadini (residenti e non) e tra cittadini e l'amministrazione comunale, nei seguenti ambiti di interesse: **rapporti di vicinato (immissioni, atti emulativi, ecc.), turismo, ambiente, insidie e disconnessioni stradali del territorio comunale**, può essere risolta attraverso lo Sportello di Conciliazione e di Mediazione Sociale del Comune di Montepulciano.

La qualificazione della natura e del valore della controversia spetta alla parte che deposita la domanda.

Con riferimento ai procedimenti di conciliazione disciplinati dalla legge, il presente regolamento si applica in quanto compatibile.

## ART. 2 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO

La procedura di conciliazione si attiva attraverso il deposito di una richiesta scritta, congiunta o unilaterale, con l'utilizzo di appositi moduli o in carta libera, presso la Segreteria dello Sportello di Conciliazione del Comune. Nella richiesta andranno specificati tutti gli aspetti relativi alla natura della controversia.

La domanda di conciliazione può essere depositata anche nei confronti di più parti.

La Segreteria informa l'altra parte, con mezzo idoneo e nel più breve tempo possibile, invitandola a rispondere entro il termine di 20 giorni, decorso inutilmente il quale, la parte che ha depositato la domanda, può ritirarla e la Segreteria chiude il procedimento.

Se l'altra parte accetta di partecipare e invia la propria adesione, viene individuato un conciliatore e fissata la data dell'incontro.

## ART. 3 - IL CONCILIATORE

Il conciliatore non decide la controversia, ma aiuta le parti a trovare un accordo soddisfacente. Il conciliatore è individuato dalla Segreteria dello sportello di conciliazione del Comune tra i nominativi inseriti in un'apposita lista (Es. tenuta dalla CCIAA di Siena), formata sulla base di standard formativi Es. definiti dal Comune o dalla CCIAA), nel rispetto della normativa vigente. Il conciliatore, qualora se ne ravvisi l'opportunità, può essere individuato dalla Segreteria, con decisione motivata, anche in liste di altri organismi.

Il conciliatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge. Sono altresì incompatibili gli addetti al Servizio di conciliazione. Al momento dell'accettazione dell'incarico, il conciliatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità e aderire alle norme di comportamento.

Il conciliatore non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro.

La Segreteria può concordare con il conciliatore l'individuazione di un coadiutore che possa aiutarlo nell'esercizio della sua funzione, a condizione che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura.

Le parti possono richiedere alla Segreteria, in base a giustificati motivi, la sostituzione del conciliatore.

#### **ART. 4 - LA SEGRETERIA**

La Segreteria, le cui modalità di funzionamento possono essere disciplinate dall'Amministrazione Comunale, tramite il Sindaco o suo delegato, con atto interno conforme al proprio modello organizzativo, amministra il Servizio di conciliazione. Gli operatori della Segreteria devono essere imparziali e non entrare nel merito della controversia.

La Segreteria tiene un archivio cartaceo e/o informatico e prepara un fascicolo di ogni procedimento di conciliazione. La Segreteria accerta se le parti sono disponibili a partecipare all'incontro di conciliazione, nomina il conciliatore nel caso le parti non abbiano provveduto ai sensi dell'art. 3, predispone l'incontro relativo e provvede a tutte le comunicazioni necessarie, che vengono effettuate utilizzando mezzo idoneo. La Segreteria può chiudere il procedimento informando le parti:

- qualora la parte invitata a partecipare alla conciliazione rifiuti espressamente di aderire o, entro il termine di cui all'art. 2, non comunichi la propria adesione;
- in qualsiasi momento le parti dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il tentativo di conciliazione.

#### **ART. 5 - L'INCONTRO DI CONCILIAZIONE**

L'incontro di conciliazione si svolge presso gli uffici della Segreteria o presso altra sede idonea scelta dalle parti per singoli atti.

Il primo incontro di conciliazione si dovrà svolgere entro 30 giorni dal ricevimento dell'adesione dell'altra parte, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative del Servizio.

Le parti sono libere di farsi assistere da difensori, da rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria o da altre persone di fiducia, munite dai necessari poteri.

In ogni caso è necessario che ciascuna parte comunichi alla Segreteria con congruo anticipo chi sarà presente all'incontro.

Il conciliatore porta avanti l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti congiuntamente e separatamente. Solo in casi particolari, la Segreteria individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dal conciliatore, a condizione che tutte le parti siano d'accordo si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura.

Il conciliatore può fissare eventuali incontri successivi.

#### **ART. 6 - ESITO DELL'INCONTRO DI CONCILIAZIONE**

Il verbale di conciliazione è un documento sottoscritto dalle parti e dal conciliatore che dà atto dell'esito dell'incontro e, eventualmente, dell'impossibilità o del rifiuto di una parte di sottoscriverlo.

In caso di esito positivo della conciliazione, i termini dell'accordo sono recepiti: a) nel verbale, nei casi previsti dalla legge applicabile al procedimento; b) in un documento separato, sottoscritto dalle sole parti.

Tutti gli oneri fiscali derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

#### **ART. 7 - RISERVATEZZA**

Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato.

Parimenti, il conciliatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di conciliazione.

A tal fine, i soggetti, diversi dalle parti, presenti all'incontro di conciliazione, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione.

Le parti non possono utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di conciliazione. Le parti non possono chiamare il conciliatore, i funzionari e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di conciliazione.

## **ART. 8 - INSERIMENTO PREVENTIVO NEI CONTRATTI DELLA CLAUSOLA DI CONCILIAZIONE**

E' data la possibilità di inserire preventivamente la clausola di conciliazione dello Sportello di Conciliazione del Comune di Montepulciano da parte dei contraenti nelle convenzioni di diritti disponibili. I contraenti dovranno espressamente prevedere che, in caso di contestazioni sull'interpretazione e l'applicazione del contratto, tenderanno di dirimere la controversia rimettendosi alla procedura prevista nel presente Regolamento.

## **NORME DI COMPORTAMENTO PER I CONCILIATORI**

*Conformi al codice deontologico approvato dall'UIA (Unione Internazionale degli Avvocati) nella sessione del 2 aprile 2002*

1. Ai conciliatori saranno richiesti speciali obblighi di preparazione professionale. Il conciliatore deve essere formato adeguatamente e deve mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione in tecniche di composizione dei conflitti. Il conciliatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato. Il Presidente del Consiglio dell'Ordine è autorizzato a intraprendere diverse azioni contro il conciliatore iscritto nell'elenco previsto dal Regolamento di Conciliazione, che vanno dal richiamo alla rimozione, fino alla proibizione assoluta di svolgere future conciliazioni per coloro che si rendano responsabili delle violazioni più gravi.

2. Il conciliatore ha il dovere di ritirarsi dalla conciliazione nel caso in cui sorgano conflitti di interesse, e di garantire l'estrema confidenzialità su ogni informazione di cui siano venuti a conoscenza.

Il conciliatore deve comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza e imparzialità o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità. Il conciliatore deve sempre agire, e dare l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Il conciliatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, in seguito all'incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.

3. Il conciliatore deve assicurarsi che, prima dell'inizio dell'incontro di conciliazione, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato:

- le finalità e la natura del procedimento di conciliazione;
- il ruolo del conciliatore e delle parti;
- gli obblighi di riservatezza a carico del conciliatore e delle parti.

4. Il conciliatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza indipendentemente dall'importo e dalla tipologia della controversia.

5. Il conciliatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti.

6. Il conciliatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla conciliazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la conciliazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

Qualsiasi informazione confidata al conciliatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti senza il consenso della parte stessa e sempre salvo che riguardi fatti contrari alla legge.

### TARIFFARIO DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Valore della lite	Spesa per ciascuna parte
Fino a € 1.000,00	€ 40,00
da € 1.001,00 a € 5.000,00	€ 100,00
da € 5.001,00 a € 10.000,00	€ 200,00
da € 10.001,00 a € 25.000,00	€ 300,00

### Tariffario compenso conciliatore

Valore della lite	Compenso conciliatore
fino a € 1.000	€80
da € 1.001 a € 5.000	€200
da € 5.001 a € 10.000	€ 400
da € 10.001 a 25.000	€600

BOZZA COMUNICAZIONE DI ATTIVAZIONE PROCEDURA CONCILIATIVA

CARTA INTESTATA COMUNE

Egr. sig/Spett.le  
Via ... nr.  
città

Prot.  
Del  
Rif.

Oggetto: Domanda unilaterale di conciliazione promossa da..... nei confronti di.....  
In data ..... il sig/ la soc..... ha attivato nei confronti della S.V. una procedura conciliativa presso il Servizio di Conciliazione e di Mediazione Sociale del Comune di Montepulciano. Per quanto sopra, l'Ufficio scrivente, ai sensi del regolamento del servizio (scaricabile dal sito [www.](http://www.)), La invita ad aderire alla procedura **entro e non oltre 15gg. dal ricevimento della presente comunicazione.**

Diversamente si procederà all'archiviazione della pratica.

L'adesione alla procedura dovrà essere fatta per iscritto, utilizzando il modulo allegato, che potrà essere trasmesso, al Comune di Montepulciano, SERVIZIO DI CONCILIAZIONE E MEDIAZIONE SOCIALE, Via....., per posta o via fax.

In caso di accettazione, verrà nominato un Conciliatore e fissato un incontro presso i locali del Comune per l'esperimento di un tentativo di risoluzione stragiudiziale del conflitto che potrebbe insorgere o essere già insorto tra le parti.

Per ogni ulteriore chiarimento, siamo a completa disposizione ai seguenti recapiti:.....

Distinti saluti

Il responsabile

# COMUNE DI MONTEPULCIANO

## SPORTELLO DI CONCILIAZIONE E DI MEDIAZIONE SOCIALE

### ACCETTAZIONE DELLA PROCEDURA CONCILIATIVA

#### PERSONA FISICA O GIURIDICA CHE ACCETTA LA CONCILIAZIONE

\_\_\_\_\_ (nome o ragione sociale)  
\_\_\_\_\_ (Sede)  
\_\_\_\_\_ (telefono e fax)  
\_\_\_\_\_ (codice fiscale e partita IVA)

#### EVENTUALE RAPPRESENTANTE O CONSULENTE DELLA PERSONA FISICA O GIURIDICA CHE ACCETTA LA PROCEDURA

(Allegare eventuale mandato a conciliare)

\_\_\_\_\_ (cognome e nome)  
\_\_\_\_\_ (via, città, provincia e c.a.p.)  
\_\_\_\_\_ (telefono e fax)  
\_\_\_\_\_ (codice fiscale e partita IVA)

#### PERSONA FISICA O GIURIDICA CHE HA ATTIVATO LA CONCILIAZIONE

\_\_\_\_\_ (nome o ragione sociale)  
\_\_\_\_\_ (Sede)  
\_\_\_\_\_ (telefono e fax)  
\_\_\_\_\_ (codice fiscale e partita IVA)

#### ESPOSIZIONE DEI FATTI

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(LUOGO E DATA) \_\_\_\_\_

**FIRMA** \_\_\_\_\_

#### TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il \_\_\_\_\_ sottoscritto.....residente/domiciliato  
in.....via.....  
.....nel trasmettere i propri dati al Comune di Montepulciano, esprime il consenso affinché i propri dati personali possano essere trattati dalla stessa limitatamente a quanto necessario per la presente procedura. Il /la sottoscritto/a si dichiara inoltre, all'atto del conferimento dei dati, debitamente informato di quanto previsto all'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003, ivi compresi i diritti che gli derivano ai sensi dell'art. 7 dello stesso decreto legislativo in relazione al trattamento dei dati, al quale espressamente acconsente, nel rispetto della legge sopra richiamata, per gli scopi indicati, ed affinché gli stessi possano essere oggetto di comunicazione ai soggetti e per le finalità dichiarati.

Montepulciano \_\_\_\_\_

Firma

# COMUNE DI MONTEPULCIANO

## SPORTELLO DI CONCILIAZIONE E DI MEDIAZIONE SOCIALE

### DOMANDA UNILATERALE DI AVVIO DELLA PROCEDURA CONCILIATIVA PERSONA FISICA O GIURIDICA CHE PROMUOVE L'ATTIVAZIONE

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(nome o ragione sociale)  
(Sede)  
(telefono e fax)  
(codice fiscale e partita IVA)

### EVENTUALE CONSULENTE DELLA PERSONA FISICA O GIURIDICA CHE PROMUOVE LA PROCEDURA:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(cognome e nome)  
(via, città, provincia e c.a.p.)  
(telefono e fax)

### PERSONA FISICA O GIURIDICA CHE RICEVE LA DOMANDA DI CONCILIAZIONE

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(nome o ragione sociale)  
(Sede)

### ESPOSIZIONE DEI FATTI E SPECIFICAZIONE DELLE RICHIESTE

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lì \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

### TRATTAMENTO DATI PERSONALI

il sottoscritto.....residente/domiciliato  
in.....via.....  
.....nel trasmettere i propri dati al Comune di Montepulciano, esprime il  
consenso affinché i propri dati personali possano essere trattati dalla stessa limitatamente a quanto necessario per la presente procedura. Il /la  
sottoscritto/a si dichiara inoltre, all'atto del conferimento dei dati, debitamente informato di quanto previsto all'art. 13 del D.lgs. n. 196/2003, ivi  
compresi i diritti che gli derivano ai sensi dell'art. 7 dello stesso decreto legislativo in relazione al trattamento dei dati, al quale espressamente  
acconsente, nel rispetto della legge sopra richiamata, per gli scopi indicati, ed affinché gli stessi possano essere oggetto di comunicazione ai  
soggetti e per le finalità dichiarati.

Montepulciano \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_