

# TURISTA INSODDISFATTO?

## Clausola di mediazione

Per utilizzare la mediazione della Camera di Commercio di Ancona è possibile inserire nel contratto un'apposita clausola.

Di seguito se ne riporta un esempio; la Segreteria del Servizio di Mediazione è a disposizione per fornire assistenza nella redazione di clausole adeguate al caso specifico.

Esempio:

*“Tutte le controversie nascenti dal presente contratto saranno sottoposte a un tentativo di mediazione presso l'organismo di mediazione della Camera di Commercio di Ancona e risolte secondo il regolamento da questa adottato.”*

## Altri servizi per il settore turistico

La Camera di Commercio di Ancona sostiene lo sviluppo del sistema locale sui temi del turismo promuovendo iniziative finalizzate a **facilitare il dialogo tra turisti e operatori** economici, a favorire la conoscenza della **normativa** nazionale e comunitaria del settore e a fornire **soluzioni mirate** a rendere trasparenti e equilibrate le relazioni tra operatori turistici e clienti mediante la realizzazione di **contratti tipo**.

Contatta la Camera di Commercio di Ancona per trovare una soluzione al tuo problema!

[www.an.camcom.gov.it](http://www.an.camcom.gov.it)



## Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Ancona

Servizio di Mediazione, Commissione Contratti e Tutela del Consumatore

Piazza XXIV Maggio 1, 60124 Ancona  
Tel. 071 58 98 360  
[mediazione@an.camcom.it](mailto:mediazione@an.camcom.it)  
[regolazione.mercato@an.camcom.it](mailto:regolazione.mercato@an.camcom.it)



la Camera di Commercio di Ancona è registrata EMAS



guide  
DEL CONSUMATORE

# TURISTA INSODDISFATTO?

TROVA UNA SOLUZIONE  
SEMPLICE, ECONOMICA  
E VELOCE, CHIAMA  
IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE  
DELLA CAMERA DI COMMERCIO  
DI ANCONA

OPERATORI TURISTICI  
E LORO CLIENTI  
NE USCIRANNO  
ENTRAMBI SODDISFATTI





## La mediazione per le controversie turistiche

A volte, anche se i servizi turistici erogati sono di qualità, può capitare di dover affrontare lamentele e reclami da parte dei clienti e spesso è difficile trovare una soluzione tempestiva e soddisfacente. L'operatore turistico perderà un cliente che non si avvarrà più dei suoi servizi, né lo consiglierà ai propri amici e conoscenti. In queste ipotesi, è possibile utilizzare la **mediazione delle Camere di Commercio**.

La mediazione è un procedimento disciplinato dal d.lgs. n. 28 del 2010, con cui è possibile risolvere una lite civile o commerciale attraverso **l'aiuto di un mediatore**. Il mediatore è una figura *super partes*, con una specifica preparazione professionale, che ha il compito di **facilitare il dialogo e condurre la lite ad una soluzione amichevole**, soddisfacente e condivisa, costruita intorno alla collaborazione. Il mediatore **non è un giudice e non decide** la controversia **né emette provvedimenti vincolanti**. Aiuta le parti a lavorare insieme per trovare la migliore soluzione in grado di soddisfare tutti gli interessi in gioco.

### I vantaggi

La mediazione rappresenta un'opportunità importante

per il settore turistico:

- › perché è **veloce**: per la risoluzione della lite passano in media 50 giorni dall'invio della richiesta e nella maggior parte dei casi è sufficiente un solo incontro per trovare l'accordo tra le parti
- › perché è **conveniente**: le tariffe di mediazione sono predeterminate sulla base della legge e prevedono le spese di avvio stabilite in misura fissa e le spese di mediazione che variano secondo il valore della controversia
- › perché è **riservata e sicura**: garantisce il rispetto della privacy e la protezione delle informazioni scambiate
- › perché **facilita il mantenimento dei rapporti** economici, permettendo la continuazione delle relazioni commerciali, anche dopo aver risolto il problema.

## Il procedimento di mediazione

Per avviare una mediazione occorre presentare una domanda presso un organismo di mediazione **territorialmente competente per la controversia**. Il Servizio di Mediazione della Camera di Commercio di Ancona, competente per il relativo territorio, **è iscritto al n. 284 del Registro istituito presso il Ministero della Giustizia**.

L'Ente camerale ha pubblicato sul proprio sito [www.an.camcom.gov.it](http://www.an.camcom.gov.it) i moduli per la presentazione dell'istanza.

Nella domanda di mediazione, in ogni caso, devono essere indicati l'organismo, la controparte da invitare in mediazione, l'oggetto e le ragioni della pretesa. Il servizio si occuperà

di contattare l'altra parte e curerà tutti gli aspetti organizzativi, nominando un mediatore. Qualora la parte accetti di partecipare, presso la sede della Camera si svolgerà il **primo incontro** di mediazione, in cui il mediatore chiarirà le funzioni e le modalità di svolgimento della procedura, invitando le parti a pronunciarsi sulla possibilità di iniziare la mediazione.

Il primo incontro consente, quindi, di esaminare con il mediatore la possibilità che la mediazione, nel caso concreto, possa consentire di giungere a un accordo di conciliazione.

Una volta che le parti congiuntamente decidano di proseguire, il tentativo entra nel vivo e il mediatore potrà aiutarle a trovare una soluzione. Il mediatore avrà la possibilità di ascoltare le parti in **sessioni**

# TURISTA INSODDISFATTO?

**congiunte** e in **sessioni separate**. Quest'ultime sono di fondamentale importanza perchè quanto viene riferito da una parte al mediatore in quella sede, non potrà essere riferito all'altra parte senza il consenso della parte dichiarante e spesso le "informazioni strategiche" sono proprio quelle necessarie per poter giungere alla soluzione del problema.

Con il mediatore, le parti potranno quindi convergere su un assetto negoziale condiviso **senza che l'una sia necessariamente a conoscenza degli interessi dell'altra**. Al termine del procedimento di mediazione le parti potranno aver raggiunto o meno un accordo amichevole. Se le parti non trovano un accordo, l'incontro di mediazione termina e il verbale darà atto dell'esito negativo.

Quando invece viene raggiunto un accordo il mediatore redigerà un verbale di esito positivo a cui verrà allegato il testo dell'accordo raggiunto.

L'accordo eventualmente raggiunto sarà vincolante per le parti come un contratto. Se formalmente regolare e non contrario a norme imperative o all'ordine pubblico, può divenire titolo esecutivo grazie al procedimento di omologazione.

Qualora gli avvocati che abbiano assistito le parti sottoscrivano l'accordo, certificando che lo stesso non è contrario a norme imperative o di ordine pubblico, l'accordo è immediatamente utilizzabile come titolo esecutivo, senza necessità di ricorrere neppure all'omologazione da parte del Presidente del Tribunale.

Il procedimento ha una **durata non superiore a tre mesi**. Inoltre, secondo il D. lgs. n. 28/2010, chi si avvale della mediazione ha diritto a vantaggi fiscali.

## Conciliare a distanza

In caso di controversie relative al settore turistico è possibile utilizzare il Servizio di Mediazione on line, caratterizzato dal fatto che la procedura si svolge completamente in rete, in un ambiente virtuale garantito e riservato.

Il Servizio è disponibile all'indirizzo [www.conciliacamera.it](http://www.conciliacamera.it) Con Conciliacamera si può presentare una domanda di mediazione on line, consultare la documentazione, seguire l'iter della procedura e svolgere on line l'incontro di conciliazione.