



EDITORIALE

La giustizia deve funzionare

E' finalmente arrivato l'atteso giudizio della Consulta: la mediazione non sarà obbligatoria ma facoltativa.

Saranno rimasti delusi gli innumerevoli soggetti che nella procedura di mediazione - però nella forma obbligatoria e quindi imposta a "livello di massa" - avevano intravisto nuove opportunità di lavoro, sviluppo di nuovo business anche in agenzia, aggiunta di servizi consulenziali capaci di risolvere (o almeno contribuire a farlo), le lungaggini della giustizia. Perché il cittadino ha il diritto di giungere alla conclusione delle controversie in tempi ragionevoli, di fare affidamento su competenza e professionalità, senza attendere anni e anni sostenendo costi a volte inauditi. In questo contesto è forse apparsa naturale la levata di scudi della categoria degli avvocati, che nell'obbligatorietà della mediazione avevano, a detta di molti, individuato una minaccia alla loro funzione sociale (e al loro portafoglio). Ma ad avanzare perplessità non sono stati solo gli avvocati: molti infatti i dubbi degli operatori di settore su un impianto normativo carico di lacune, prima tra tutte quella della reale competenza degli organismi di mediazione.

E alla fine, dopo tanto discutere e scrivere di vantaggi o rischi per compagnie e consumatori, il risultato è che ad oggi la mediazione si è mostrata, a conti fatti, un fallimento. Che segnala, anche con la decisione della Consulta, quanto servano soluzioni diverse per rendere efficace la giustizia e garantire un sistema capace di funzionare a vantaggio dei cittadini.

Maria Rosa Alaggio,
direttore Insurance Magazine
e Insurance Trade
alaggio@insurancetrade.it

NORMATIVA

Il giudizio della Consulta sulla mediazione "obbligatoria"

La Corte Costituzionale, con comunicato del 24 ottobre scorso, ha anticipato di aver dichiarato la illegittimità costituzionale, per eccesso di delega legislativa, del D. Lgs. 04.03.2010 n. 28, nella parte in cui ha previsto il carattere obbligatorio della mediazione.

Premesso che per poter comprendere le ragioni che hanno portato la Corte a queste conclusioni, sarà necessario attendere che vengano rese pubbliche le motivazioni di tale decisione, ci permettiamo in questa sede alcune brevi considerazioni.

In primo luogo, era francamente prevedibile che, se la Corte Costituzionale si fosse attenuta al diritto, resistendo alle "pressioni" e alle "ingerenze" che una tale decisione avrebbe comportato, avrebbe dovuto dichiarare l'illegittimità costituzionale della predetta normativa. La Dottrina ha infatti ripetutamente messo in luce i vizi ed i difetti sia formali (art. 76 della Costituzione) che sostanziali (artt. 3, 24 e 111 della Costituzione) della normativa di cui al D. Lgs. n. 28/2010.

Circa la violazione dell'art. 76 della Costituzione, ci limitiamo a ricordare che il principio e il criterio direttivo della legge delega (art. 60 della Legge 18.06.2009 n. 69) a cui si sarebbe dovuto attenere il Governo era quello di prevedere che la mediazione, finalizzata alla conciliazione, avesse: *"per oggetto controversie su diritti disponibili, senza precludere l'accesso alla giustizia"*.

Tralasciando in questa sede la questione della "disponibilità" o meno di alcuni diritti rientranti nelle materie oggetto della mediazione, è evidente come nella Legge Delega non vi fosse alcuna traccia della cosiddetta "obbligatorietà", e cioè di quanto poi ha previsto l'art. 5 del D. Lgs. n. 28/2010, che ha imposto l'esperimento del procedimento di mediazione come "condizione di procedibilità" della domanda giudiziale" per numerose materie del contenzioso civile ("condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti, da responsabilità medica e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari"). *(continua a p.2)*



NEWS DA WWW.INSURANCETRADE.IT

In contatto con Genertellife anche via skype

Se le compagnie dirette si distinguono, oltre che per la convenienza, anche per le modalità "smart" con cui il cliente può accedere a prodotti e servizi offerti, **Genertellife** ha deciso di implementare ulteriormente questo aspetto attraverso l'apertura di nuovi spazi di assistenza.

Oltre al tradizionale canale telefonico, l'assicurazione on line ramo vita del gruppo Generali ha reso disponibile un servizio skype che permette di video-contattare i consulenti in modo facile, veloce e gratuito. Lo stesso servizio è disponibile anche tramite chat sul sito della compagnia, mentre scegliendo l'opzione "Richiamami", basta indicare gli orari a cui si preferisce essere contattati, per ricevere la telefonata di un esperto per una chiacchierata informativa sui prodotti vita, pensione, risparmio e investimento.

Infine, nell'era degli smartphone, non poteva mancare la app Genertel per avere sempre a portata di mano l'intera proposta assicurativa della compagnia e per essere avvisati tramite notifica sulle polizze in scadenza, attivando il servizio dedicato "Reminder scadenza".



Seguici anche su Facebook alla pagina di Insurance Connect e su Twitter @insurancetrade



DAL CLAMORE MEDIATICO ALLE LACUNE DELLA NORMATIVA *(continua da p. 1)*

La verità, purtroppo, è che l'introduzione della mediazione in Italia è stata accompagnata (e continua ad esserlo anche nei primi commenti successivi alla decisione della Consulta) da una "propaganda" (soprattutto sui mass media non tecnici - organi di stampa e televisioni) che ha tentato (per evidenti interessi di carattere politico ed economico) di celare scientemente le gravi lacune della normativa ed i problemi sostanziali relativi alla sua applicazione. Alcuni esempi. In primo luogo, si è cercato di far passare il principio che la mediazione, così come è stata introdotta, sarebbe stata imposta dall'Unione Europea, quando invece la Direttiva Europea a cui viene fatto riferimento (2008/52/CEE), ed a cui è stata data attuazione dal Legislatore, riguardava le controversie transfrontaliere (e non quelle nazionali, a cui va detto, avrebbe potuto peraltro essere estesa), e non ne prevedeva la necessaria obbligatorietà. In sede europea, d'altro canto, le perplessità circa le modalità con cui lo Stato Italiano ha recepito la Direttiva 2008/52/CEE sono del resto già state manifestate dalla Commissione Europea nelle osservazioni presentate in data 04.04.2012 alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea nel procedimento C - 492/11.

In secondo luogo, la mediazione è stata resa applicabile, senza limiti di valore, a una serie di materie del tutto eterogenee tra loro, senza alcun discernimento, sul presupposto, del tutto errato, che alcune di queste fossero di "facile soluzione".

Tra queste, le controversie in materia di "responsabilità medica", che sono state oggetto della mediazione obbligatoria, perchè sarebbero state "più facilmente mediabili" e "caratterizzate da una complessità che può essere più facilmente dipanata in ambito stragiudiziale" (vedi Relazione illustrativa al D. Lgs. N.28/2010).

Sarebbe stato sufficiente rivolgersi a coloro che operavano nel settore per rendersi conto che la realtà era completamente differente. Così come l'introduzione della materia del risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti è stata quantomai opinabile (lo stesso Legislatore non lo aveva previsto nella redazione originaria del medesimo D. Lgs. n. 28/2010), dal momento che per questo settore esiste già un percorso di "mediazione obbligatoria", soggetto a controllo Isvap, e che, se non rispettato, comporta tra l'altro, la declaratoria di improponibilità della domanda giudiziale, ai sensi degli artt. 145, 148 e 149 del Cda.

UN PROCEDIMENTO POCO UTILIZZATO

Anche l'efficacia dell'istituto, così come è stato congegnato, si è peraltro rivelata essere sino a oggi deficitaria (circostanza anche questa passata sotto silenzio). I dati ufficiali dello stesso Ministero della Giustizia circa l'andamento delle mediazioni sono emblematici. La cosiddetta mediazione obbligatoria, (che anche nell'ambito della responsabilità professionale medica è in vigore, lo ricordiamo, dal marzo 2011, e quindi da oltre un anno e mezzo) è stata sino ad ora un fallimento. Solo il 17% delle procedure ha avuto un esito risolutivo della controversia (fonte Il Sole 24 Ore del 25.10.2012).

Del resto, nell'unica materia di rilevante entità ove un preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione era previsto a pena di improcedibilità della domanda (vedi artt. 410, 410 bis e 412 bis cpc) il Legislatore è intervenuto abolendolo, stante l'assoluta inefficacia e disapplicazione dell'istituto (Legge 04.11.2010 n. 183).

LA GIUSTIZIA COME UN DIRITTO DEL CITTADINO

Il tutto per non parlare dell'aspetto più importante, che è quello del rispetto dei diritti dei cittadini italiani, i quali hanno il diritto costituzionalmente garantito di accedere alla giustizia al fine di veder affermate le proprie ragioni (art. 24 della Costituzione) e pagano, tra l'altro, le imposte per garantire che il servizio giustizia venga erogato dallo Stato e non da organismi privati che debbono essere pagati, con dei costi che raggiungono degli importi assolutamente non indifferenti per le materie di non scarso valore (non corrisponde al vero, infatti, che la procedura di mediazione è gratuita, come falsamente è stato propagandato al momento di presentare l'istituto).

Questi sono solo alcuni esempi. Siamo costretti, per motivi di spazio, a tralasciare altri problemi quali la imparzialità e la competenza degli organismi di mediazione (ad oggi vi sono in Italia 948 organismi di mediazione e 365 enti di formazione dei mediatori iscritti nei registri del Ministero!), la possibilità di sanzionare chi non si presenta alla procedura di mediazione sia sotto il profilo economico, che sotto quello delle conseguenze nel processo successivamente incardinato, la mancata previsione di una competenza territoriale, la previsione che il mediatore possa formulare una proposta "anche in assenza di richiesta concorde delle parti" o addirittura anche in assenza di una delle parti, ecc..

La verità è che la obbligatorietà della mediazione non rispondeva a una finalità di ampliamento della tutela dei diritti dei cittadini ma a un mero intento deflativo dell'accesso alla giurisdizione, con la contestuale creazione di nuovi posti di lavoro.

In pratica è stato creato un istituto che è privo di quelle che sono le caratteristiche essenziali della mediazione, come molto onestamente ammettono anche coloro che nella mediazione lavoravano prima del 2010, e cioè: la partecipazione volontaria da parte dei soggetti in lite ed il ruolo di mera assistenza del mediatore nei confronti delle parti.

In definitiva, se l'intenzione del Legislatore rimarrà quella di "privatizzare" la giustizia, non essendo in grado lo Stato italiano di gestire l'ordinamento giudiziario, stravolgendo i principi del nostro ordinamento, dovrà farlo quantomeno rispettando l'iter di formazione del relativo provvedimento legislativo che, si spera, la prossima volta tenga conto e rispetti i diritti costituzionali dei cittadini.



Studenti informati, assicurati consapevoli

Il progetto "Io & i rischi", promosso dal Forum Ania-Consumatori, ha coinvolto in un anno 4500 ragazzi in un percorso educativo sulle tematiche del rischio e il valore della mutualità

Rischio, prevenzione, mutualità. Tre parole chiave del mondo assicurativo, ma anche della vita di tutti i giorni e proprio per questo scelte come *fil rouge* di un progetto di educazione assicurativa che, mescolando aspetti ludici e contenuti informativi ha coinvolto 116 scuole, 215 classi, per un totale di 4500 studenti e 300 docenti. Il bilancio della prima edizione del percorso didattico "Io & i rischi", promosso dal **Forum Ania-Consumatori**, si è chiuso ieri con la premiazione delle dieci scuole vincitrici del concorso *Comunicazione antirischio* e uno spettacolo teatrale interattivo che ha coinvolto oltre trecento ragazzi degli istituti secondari di I grado di tutta Italia inscenando diverse casistiche di rischio in un singolare excursus dai mercanti a medievali a facebook.

"Questo progetto si è posto due obiettivi fondamentali - ha detto **Antonio Silvano Andriani**, presidente del Forum Ania-Consumatori - da un lato far conoscere ai giovani i concetti base legati alla prevenzione dei rischi e dall'altro diffondere una cultura della solidarietà nell'ottica di un cambiamento di mentalità collettivo che deve necessariamente partire dalle giovani generazioni".

E da questo intento e dalla volontà di instaurare un dialogo proficuo tra imprese di assicurazione e consumatori è nato il Forum che oltre ad Ania vede la partecipazione di Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Codacons, Lega consumatori, Movimento difesa del cittadino, Unione nazionale consumatori e Federconsumatori. Proprio in rappresentanza di quest'ultima associazione, il presidente della sezione lombarda Francesco Castellotti ha sottolineato il senso di un progetto che coinvolge i ragazzi in età scolare: "Informare ed educare questo pubblico significa fare cultura della prevenzione ovvero contribuire a rendere i cittadini del futuro consumatori attenti, responsabili e consapevoli".



L'importanza della mutualità

A questo progetto con le scuole hanno partecipato anche l'Associazione europea per l'educazione economica e l'Università Cattolica di Milano che ha realizzato una ricerca su un campione di 655 studenti da cui emerge che se la maggior parte dei ragazzi si dichiara interessato ad approfondire questi temi, le conoscenze di base sono ancora piuttosto lacunose. In particolare a fronte del fatto che tre studenti su quattro dimostrano di aver afferrato il concetto di rischio, solo il 31% ha compreso quello di mutualità. Insomma se la "formula antirischio" ideata dal progetto - costituita dall'acronimo Safe ovvero stop, analizza, focalizza, elabora - sembra essere aver attratto l'attenzione dei ragazzi, forse ne occorre un'altra capace di veicolare con altrettanta efficacia i vantaggi di affrontare tutti insieme i problemi e le difficoltà di ognuno.

Diana Pastarini



Antonio Silvano Andriani, presidente Forum Ania-Consumatori



COMUNICAZIONE

Malintesi e conflitti

Paul Watzlawick (psicologo e filosofo austriaco naturalizzato statunitense, eminente esponente della Scuola di Palo Alto, nonché seguace del costruttivismo) si presentò a un istituto di ricerca psichiatrica per un posto di assistente. Seguite il colloquio che ebbe con la segretaria addetta agli appuntamenti.

P: Buona sera, ho appuntamento con il dott. M., il mio nome è (vhat - sla - vick)

S: Ma io non ho mai detto che lo sia.

P: (piuttosto sorpreso ed irritato) Ma io invece le dico che lo è.

S: (sconcertata) Ma allora perché mi ha detto che non lo era?

P: Ma io le ho detto che lo era.

A questo punto la segretaria decide che debba trattarsi del nuovo paziente psicotico che il dott. M. stava aspettando.

L'equivoco nasce dal fatto che invece di capire "il mio nome è Watzlawick" la segretaria aveva capito "il mio nome non è slavo (slavic)" ed era vero che lei non avesse mai detto una cosa simile.

Questo episodio tratto da *Un'arancia per due* di Renata Borgato (ed. Franco Angeli) ci fa capire molto bene come in uno scambio così breve, svoltosi in un contesto piuttosto insolito, avesse suscitato nei due interlocutori aspettative e ipotesi non attinenti alla realtà.

Il circolo vizioso che si era creato, alimentato dai malintesi, aveva per ognuno dei partecipanti alla conversazione portato a una errata interpretazione della realtà. L'incomprensione derivava da forti pregiudizi e da una superficialissima valutazione del colloquio stesso. Il malinteso, conseguenza di un fraintendimento, molto spesso porta a una complessa situazione di conflitto.

Noi tutti quotidianamente, per fretta, per pregiudizi o per pigrizia siamo portati a dare giudizi su situazioni che in realtà sono ben differenti da quello che abbiamo compreso. Poche parole basterebbero per trovare la giusta quadra di quanto ci viene detto.

*Leonardo Alberti, trainer scuola di Palo Alto,
consulente di direzione strategica in ambito assicurativo,
docente vendite e management*

MERCATO

Imprese, la frequenza dei mancati pagamenti cresce del 25%

Peggiorano anche gli indicatori dell'export, ma i primi segnali di ripresa sono attesi per l'inizio del 2013

Il consueto *report* trimestrale di **Euler Hermes** sull'andamento dei pagamenti delle imprese italiane segnala al termine dei primi nove mesi del 2012 una significativa crescita della frequenza, l'indicatore del numero dei mancati pagamenti, mentre la severità, ovvero l'analisi degli importi medi, resta invariata.

Le ragioni di questo trend negativo sono imputabili, spiega **Andrea Misticoni**, direttore centrale di Euler Hermes Italia - ad una serie di fattori come "il forte rallentamento dei consumi privati, la stretta finanziaria in essere e la relativa crisi di liquidità" che stanno alimentando sul mercato interno la crescita dei debiti non onorati tra le imprese.

Anche sul fronte export, che aveva fatto registrare un buon andamento lo scorso anno e ancora nei primi mesi di quello in corso, si rilevano segnali di deterioramento per entrambi gli indici (frequenza +5% e severità +9%).

Tra i settori più colpiti troviamo l'agroalimentare, sia a causa dell'inefficienza della catena distributiva sia per l'aumento dei costi per le imprese agricole, mentre nella filiera della pelle soffre in particolare il segmento delle calzature e il comparto delle costruzioni - in assenza di investimenti pubblici nelle infrastrutture - si conferma uno di quelli con le performance peggiori.

Questi gli aspetti negativi, ma alcuni segnali di miglioramento per il mondo imprenditoriale "potrebbero cominciare ad intravedersi già agli inizi del 2013 - sottolinea Misticoni - anche se i principali indicatori economici del paese torneranno ad essere positivi solo a partire dal 2014". Per dare nuovo slancio all'economia e far fronte all'esigenza di liquidità delle imprese, secondo Misticoni, oltre agli interventi governativi, "bisognerà attuare e verificare l'impatto della Direttiva Europea sui termini di pagamento che diventerà obbligatoria da marzo del prossimo anno e smobilizzare quanto prima gli oltre 90 miliardi di crediti vantati dalle imprese che lavorano a stretto contatto con gli enti pubblici".

D.P.