

Proposta di esternalizzazione dei servizi di Conciliazione per la Camera di Commercio di Ancona

BOZZA ESEMPIO

1. Premessa

IC Outsourcing nasce nel giugno 2006 con lo scopo di fornire servizi in outsourcing verso InfoCamere, le Società del Gruppo, le Camere di Commercio, loro unioni, aziende speciali, società partecipate raggiungendo e mantenendo un livello prezzo/prestazioni e un grado di affidabilità tra i più elevati del settore.

Sulla base di queste premesse la presente proposta riguarda progetti di esternalizzazione del servizio di conciliazione e nasce dall'esigenza riscontrata in alcune Camere di consolidare il servizio e le attività svolte nel corso di questi ultimi, promuovendo e sviluppando questa forma alternativa di risoluzione delle controversie tra imprese e tra imprese e cittadini.

A sostegno di questa forma alternativa di risoluzione delle controversie, si segnala la recente "Delibera del Garante per le telecomunicazioni n. 173/07/CONS" sulla possibilità del "consumatore" di rivolgersi alle Camere di Commercio per la "conciliazione" delle controversie tra operatori e utenti anche in casi di presenza delle commissioni CORECOM.

2. Gli aspetti normativi che inquadrano il tema della conciliazione nell'ambito camerale

La Legge 580 del 1993 ha attribuito alle Camere di Commercio il compito di offrire **servizi per la risoluzione alternativa delle controversie** che insorgono fra imprese e consumatori e fra imprese e imprese: la conciliazione e l'arbitrato.

Sul concetto di esternalizzazione

L'oggetto dell'esternalizzazione è dunque un servizio (strumentale) e la fonte che ne legittima la stessa esternalizzazione è rinvenuta nel c.d. codice dei contratti pubblici (d. lgs. 163/2006 e s.m.i.). L'ambito di applicazione di questo testo normativo – come, del resto, quello del previgente d. lgs. 157/95 – comprende infatti non solo l'appalto di servizi avente una specifica denominazione, ma anche l'appalto avente ad oggetto "altri servizi" (v. d. lgs. 163/2006, All. B, categoria 27). Si tratta, all'evidenza, di una categoria residuale di servizi esternalizzabili, nell'ambito della quale può ben essere ricompresa anche l'attività svolta dall'ufficio in oggetto.

Sul concetto di conciliazione

Delibera n. 173/07/CONS

Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni ed utenti.

Raccomandazione n. 2001/310/CE

Principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo.

Legge 31 Luglio 1997, n. 249

Istituzione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo: art. 1, comma 6, lettera a), punto 14 "la commissione per le infrastrutture e le reti interviene nelle controversie tra l'ente gestore del servizio di telecomunicazioni e gli utenti privati".

Legge 14 Novembre 1995, n. 485

Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell'Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità: art. 2, comma 20, lettera e) "Ciascuna Autorità può adottare, nell'ambito della procedura di conciliazione o di arbitrato, provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità dell'erogazione del servizio ovvero a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento da parte del soggetto esercente l'esercizio".

La normativa e le Camere di Commercio

La **legge 580 del 1993** ha attribuito alle Camere di Commercio il compito di offrire servizi per la risoluzione alternativa delle controversie che insorgono fra imprese e consumatori e fra imprese e imprese: la conciliazione e l'arbitrato.

- Controversie tra imprese e tra imprese (l. n. 580/1993 e d.lgs. e consumatori n. 206/2005)
- Controversie in materia di fornitura di servizi (l. n. 481/1995) di energia e gas
- Controversie in materia di subfornitura (l. n. 192/1998) nelle attività produttive
- Controversie in materia di turismo (l. n. 135/2001)
- Controversie in materia di telecomunicazioni (del. n. 182/02/cons)
- Controversie in materia societaria (d.lgs. n. 5/2003)
- Controversie in materia di franchising (l. n. 129/2004)
- Controversie in materia di patto di famiglia (l. n. 55/2006)
- Controversie in materia di tintolavanderia (l. n. 84/2006)

Delibera del Garante per le telecomunicazioni n. 173/07/CONS sulla possibilità del "consumatore" di rivolgersi alle Camere di Commercio per la "conciliazione" delle controversie tra operatori e utenti anche in casi di presenza del CORECOM.

3. Le attività dello sportello

Le attività ordinarie

- a. Sportello
- b. Descrizione del flusso delle attività nella gestione delle istanze di conciliazione
- c. L'organizzazione delle sedute di conciliazione
- d. Gestione delle sedute di conciliazione
- e. Redazione del verbale di "conciliazione"
- f. Tenuta a ruolo
- g. Contabilità
- h. Studi e ricerche

a. **Lo sportello**

Per ciò che riguarda le attività di sportello di conciliazione si propone un orario di operatività identico a quello vigente nella CCIAA di Ancona per gli altri servizi di sportello.

L'apertura al pubblico comprenderà le seguenti attività:

- assistenza di sportello al pubblico;
- ricezione e controllo delle istanze;
- rilascio della ricevuta di deposito atto;
- attività di assistenza telefonica svolta nell'arco dell'intera giornata lavorativa

Fermo restando che potranno essere considerate altre esigenze proposte dalla Camera di Commercio di Ancona.

b. **Descrizione del flusso delle attività nella gestione delle istanze di conciliazione**

Le attività presso lo sportello vengono svolte prevalentemente avvalendosi dei supporti classici di "office automation" e in relazione con gli altri servizi camerali come l'ufficio di protocollazione e di ragioneria.

Le pratiche vengono gestite in locale su supporti cartacei ed archiviate avvalendosi di supporti telematici. Tra le attività che vengono svolte per ogni richiesta di "conciliazione" si segnalano le più importanti:

- Invio e ricezione delle istanze al protocollo
- Registrazione delle istanze, protocollazione e formazione dei fascicoli
- Comunicazioni e relazioni con le società convenute mediante comunicazioni per mezzo della modulistica
- Spedizione delle istanze alle controparti e relativo monitoraggio
- Ricezione delle dichiarazioni di "mancata adesione"
- Gestione istanze incomplete

Per ciò che riguarda le assegnazioni delle istanze di conciliazione agli operatori dello sportello, verranno assegnate a ciascun operatore secondo un criterio quantitativo e/o di materia. A tutto questo si aggiungono la ricezione e gestione dei curricula di aspiranti conciliatori e il monitoraggio delle attività.

c. L'organizzazione delle sedute di conciliazione

Tra le attività dello sportello vi è anche quella di organizzare le sedute di conciliazione che comportano i seguenti passi:

- predisposizione dei calendari degli incontri
- invio delle proposte di nomina dei conciliatori al dirigente camerale per le approvazioni
- corrispondenza per le nomine dei “conciliatori”
- predisposizione ed invio comunicazione , lettere di convocazione delle parti .

d. Gestione delle sedute di conciliazione

Nel modello di sportello proposto è prevista anche la gestione delle sedute di conciliazione. Questa attività è a carico degli addetti e prevede le seguenti azioni negli orari in cui non vi è l'accesso del pubblico:

- disbrigo delle formalità di accoglienza delle parti
- predisposizione e redazione dei verbali, compresa la comunicazione ad Unioncamere
- fatturazione delle spese di conciliazione

e. Redazione del verbale di “conciliazione”

I verbali di conciliazione sono redatti in accordo tra le parti e coordinati dagli addetti dello sportello di conciliazione della Camera, che provvedono anche all'eventuale inoltro ad Unioncamere degli stessi per via telematica.

f. Tenuta a ruolo

Anche l'attività di tenuta a Ruolo che comprende l'aggiornamento dell'andamento delle procedure in atto è parte del modello di sportello proposto. L'attività si completa anche di un monitoraggio statistico degli esiti di conciliazione.

g. Contabilità

La contabilità è un aspetto importante nelle azioni degli addetti e prevede le seguenti azioni:

- prospetti, accettazione e verifica delle fatture dei “conciliatori”
- preparazione degli atti di liquidazione dei “conciliatori”
- registrazione degli atti a ruolo
- archiviazione degli atti di liquidazione
- coordinamento con ufficio economato e ragioneria
- preparazione dei prospetti dei crediti della Camera con le società convenute e i Comuni
- controllo delle fatturazioni e dei pagamenti tra le parti
- liquidazione compensi dei conciliatori

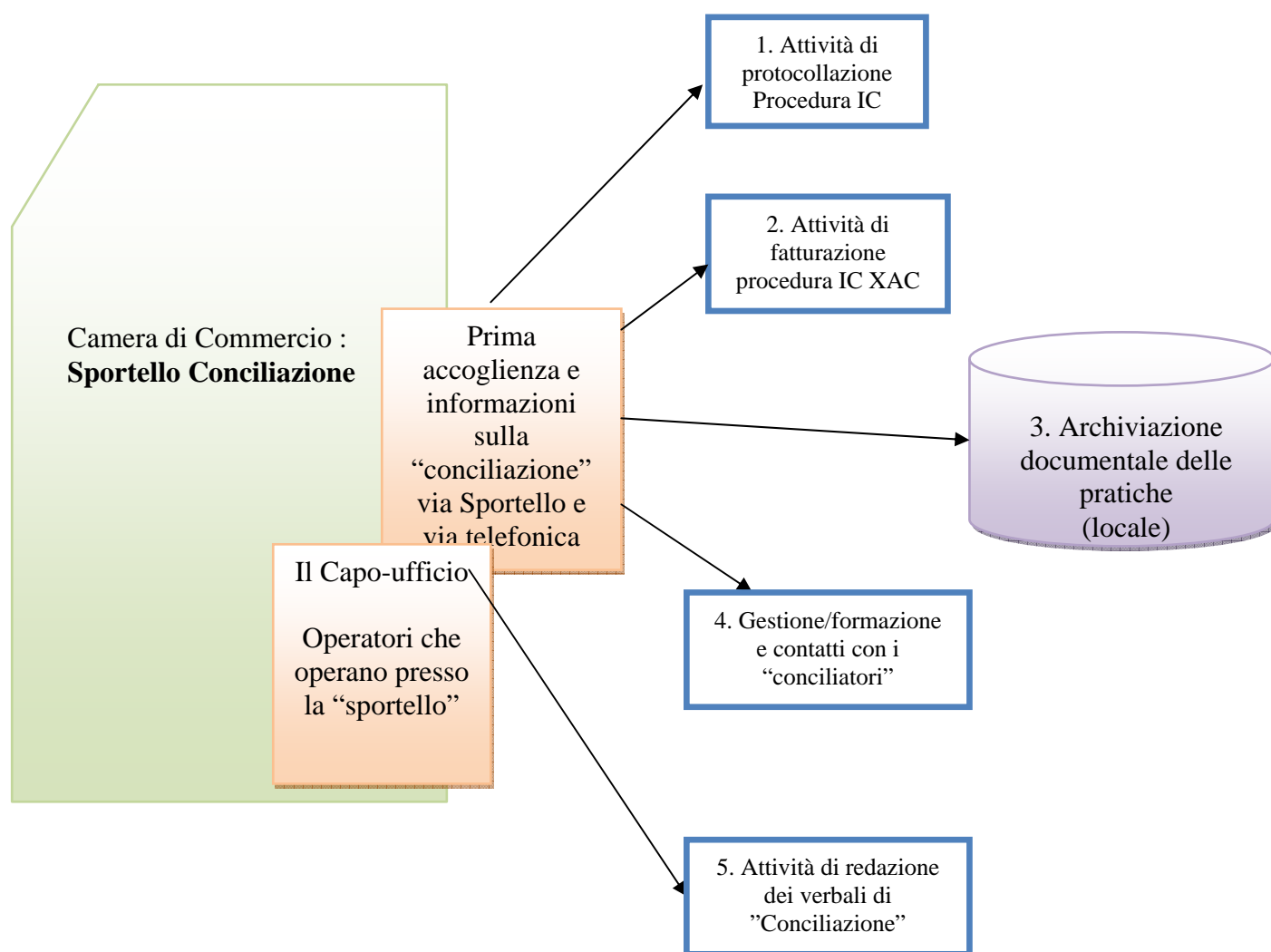
h. Studi e ricerche

Le attività connesse a studi e ricerche sono:

- redazione e aggiornamento dei testi presenti sul sito camerale
- raccolta ed aggiornamento della normativa
- raccolta e aggiornamento testi di interesse per la conciliazione

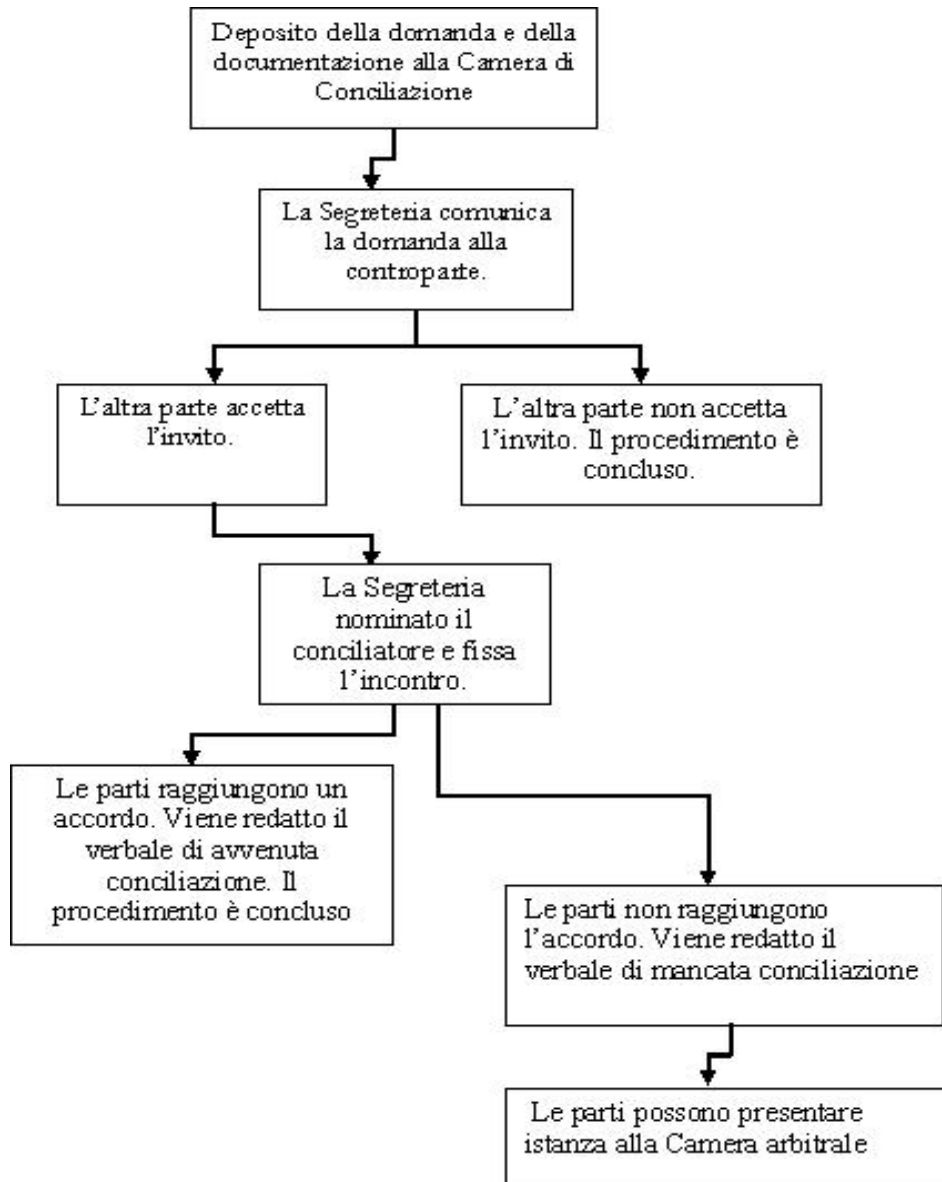
Lo sportello di conciliazione presso le Camere di Commercio

“gli operatori e gli strumenti di gestione pratiche”



La conciliazione

“il flusso previsto di una domanda”



Descrizione operativa di avvio di un procedimento standard di “conciliazione”

Al fine di comprendere e valutare il lavoro svolto dagli addetti dello sportello di seguito si presenta l'iter standard di una richiesta di avvio del procedimento di conciliazione:

- Viene presentata una domanda allo sportello, gli addetti la verificano e molto spesso richiedono integrazioni.

Viene contattata la controparte (via posta o via fax) per verificarne la disponibilità o meno di raggiungere un accordo.

- Se non c'è l'adesione l'ufficio comunica a tutte le parti la chiusura del procedimento.
- Se c'è l'adesione l'ufficio contatta le parti per fissare un'udienza presso la Camera di Commercio in accordo con il conciliatore .
- Il conciliatore deve preliminarmente firmare una dichiarazione di indipendenza nei confronti delle parti.
- A seguito dell'adesione della controparte gli addetti effettuano la richiesta di versamento delle spese di procedura. Il pagamento deve essere effettuato su un bollettino postale/bancario che l'utente consegnerà il giorno dell'incontro di conciliazione.

Gli operatori provvedono quindi alla fatturazione tramite la procedura Infocamere XAC.

Le spese di conciliazione devono essere corrisposte prima dell'inizio dell'incontro di conciliazione da ciascuna parte; in caso contrario, la Segreteria sospende il procedimento. Esse comprendono anche l'onorario del conciliatore e coprono l'intero procedimento di conciliazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti.

All'incontro partecipa anche un operatore dello sportello, con la verifica di un funzionario camerale.

Se non viene raggiunto un accordo tra le parti se ne prende atto in un verbale negativo e l'ufficio deve gestire le liquidazioni dei compensi ai conciliatori .

Se invece si raggiunge l'accordo viene attivata la procedura per il pagamento delle spese del servizio di conciliazione attingendo ai fondi del Ministero delle Attività Produttive che prevedono il rimborso fino al 31 dicembre 2008.

Alcuni parametri di valutazione sulle attività dello sportello di conciliazione

Analizzando i volumi relativi alle richieste di risoluzione in ambito della Conciliazione, si sono rapportati i dati delle conciliazioni gestite nel corso del 2007 con la presenza di imprese attive sul territorio a livello nazionale. Si è ottenuto pertanto per ciascuna Camera un indice di valutazione dell'efficacia dello sportello stesso.

Da questa analisi sono emerse alcune indicazioni interessanti rispetto alle variegate situazioni locali. Si è notato che nelle Regioni in cui non sono delegati per la materia i CORECOM i volumi di “procedimenti” gestiti dalle Camere di Commercio sono più elevati. Poiché l'Autorità Garante per

le Telecomunicazioni ha delegato le Camere di Commercio a risolvere le controversie tra i “gestori” delle reti e servizi telefonici e gli utenti.

Analizzando questi dati (numero di conciliazioni svolte e numero di imprese) è emerso che la CCIAA di Ancona con il suo centinaio di conciliazioni gestite nel 2007 ha raggiunto un indice pari al 0,2, indice che la pone in una situazione mediana rispetto alle altre esperienze camerali.

Ed è sul miglioramento di questi indici e dati che viene proposto il ***servizio in OUTSOURCING***.

L’obiettivo dell’iniziativa è quello di offrire alla Camera di Commercio di Ancona un “servizio” che consolidi e sviluppi la presenza camerale sul fronte della CONCILIAZIONE, contribuendo in modo sostanziale ad alleggerire le procedure ordinarie nella gestione delle controversie.

Sulla base di una statistica a livello nazionale si potrà usare il valore 0,5 dell’indice “conciliazioni gestite/imprese attive” come un parametro “virtuoso” dell’efficacia ed efficienza del servizio di “conciliazione” e proporre come obiettivo il raggiungimento di circa 210 conciliazioni gestite in un anno.

Si propone pertanto di consolidare il servizio erogato dalla Camera di Commercio offrendolo in “outsourcing” con personale specializzato, motivato ed inserito nel contesto di “rete” nazionale per i servizi di “conciliazione”.

I costi

La promozione

L’offerta di esternalizzazione del servizio di Conciliazione prevede anche un **pacchetto promozionale**; tale proposta si basa su una suddivisione in quattro tipologie di offerta differenti di seguito presentate.

Per motivi di semplificazione ed omogeneizzazione dell’offerta, si sono suddivise le Camere di Commercio in quattro fasce dimensionali individuate in base al numero di imprese attive ed al totale delle conciliazioni gestite nell’ultimo anno, individuando quattro fasce a cui applicare le seguenti tariffe:

fascia	Costo sportello in €	Costo pacchetto promozione in €
Pacchetto fascia A	fino a 45.000	6.000
Pacchetto fascia B	da 45.000 a 65.000	8.000
Pacchetto fascia C	da 65.000 a 85.000	10.000
Pacchetto fascia D	da 85.000 a 105.00	12.000

Pacchetto fascia A prezzo **6.000 €** comprendente:
500 Manifesti
2.500 Brochure e cartelline
1 Totem informativo
1 Workshop

Pacchetto fascia B prezzo **8.000 €** comprendente:

500 Manifesti

2.500 Brochure e cartelline

1 Totem informativo

1 Workshop

1 Realizzazione di spot televisivo per tv locali (adattamento a ciò che è stato realizzato a livello nazionale)

Pacchetto fascia C prezzo **10.000 €** comprendente:

500 Manifesti

3.000 Brochure e cartelline

4 Totem informativo

1 Workshop

1 Realizzazione di spot televisivo per tv locali (adattamento a ciò che è stato realizzato a livello nazionale)

Pacchetto fascia D prezzo **12.000 €** comprendente:

1.000 Manifesti

5.000 Brochure e cartelline

4 Totem informativi presso Comune, Asl, Provincia, Tribunale

1 Workshop

1 Realizzazione di spot televisivo per tv locali (adattamento a ciò che è stato realizzato a livello nazionale)

4. Le caratteristiche del personale impiegato nella conciliazione

Per ciò che riguarda i **conciliatori** il contenuto delle loro attività è quello di aiutare le parti a trovare un accordo, persone quindi preparate con conoscenze in materie giuridiche e tecniche di “mediazione dei conflitti”

Per i **funzionari camerali** che gestiscono le attività degli sportelli di conciliazione occorre sempre una preparazione in materie giuridiche, ma anche una grande flessibilità nello svolgere anche lavori di segreteria (archiviazione e trattamento dei documenti con i relativi strumenti di “office automation”, ma anche lavori più umili quali fare fotocopie).

Altro importante requisito deve essere quello di grande equilibrio e cautela nei confronti dei “conciliatori” dimostrando trasparenza e rigore. Occorre tenere presente che devono intrattenere rapporti con professionisti ed imprenditori.

5. Definizione degli “steps” da seguire per l’avvio e messa in opera del progetto

- ELENCO DELLE ATTIVITÀ

1. Accettazione con atto formale (delibera) del progetto di esternalizzazione da parte della Camera di Commercio
2. Presentazione del progetto al personale camerale
3. Individuazione delle risorse dedicate alla gestione operativa dello sportello:
 - Accettazione delle domande di conciliazione
 - protocollazione dei documenti
 - digitalizzazione e archiviazione delle domande
 - memorizzazione delle informazioni nel database documentale
 - eventuale fatturazione
4. Formazione delle risorse dedicate:
 - utilizzo del software “PRODIGHI” di Infocamere dedicato alla gestione del protocollo
 - ricerca di tutti i documenti protocollati in entrata, compresi gli allegati convertiti in formato digitale
 - gestione del protocollo in uscita
 - utilizzo della procedura XAC per la fatturazione
5. Start-up fasi operative del progetto di esternalizzazione:
 - Incarico alle risorse dedicate alla gestione operativa dello sportello di conciliazione

6. Gli atti per avviare il progetto

DEFINIZIONE DEGLI ATTI FORMALI E INFORMALI UTILI ALLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

Atti Formali: Delibera relativa all’approvazione del progetto

Atti Informali: Riunioni di presentazione del progetto a tutti gli uffici camerali.

Riunioni di monitoraggio andamento progetto con funzione di feedback sul raggiungimento degli obiettivi del progetto. Tali incontri saranno programmati con tempistiche ben precise, in riferimento alla data di startup del progetto.

7. Valutazione dei risultati e procedure di monitoraggio del servizio

Il progetto prevede un’attività di monitoraggio continuo sul buon funzionamento del servizio di conciliazione:

- da parte del responsabile del progetto di IC Outsourcing
- da parte di tutti i responsabili di ufficio camerali che verificheranno la correttezza e completezza delle informazioni e delle domande di conciliazione avviate
- controllo e valutazione delle procedure e dei regolamenti
 1. tempi impiegati mediamente per ricercare le informazioni
 2. tempi impiegati per avvio delle pratiche
 3. numero di pratiche avviate
 4. numero di pratiche andate a buon fine
 5. importi considerati nella conciliazione
 6. efficienza delle risorse impiegate

Tra le attività di monitoraggio rientrano anche le riunioni rivolte ai responsabili di ufficio camerali che in tale ambito esporranno le loro considerazioni sul servizio di conciliazione.

La cadenza di tali incontri potrebbe essere così definita (dopo lo start-up del progetto):

(10 a) 1° riunione dopo 3 settimane dallo start-up

(10 b) 2° riunione dopo 6 settimane dallo start-up

(10 c) 3° riunione dopo 10 settimane dallo start-up

altre riunioni potranno essere programmate a fronte di particolari necessità o problemi segnalati.

PROCEDURE DI MONITORAGGIO DELLE ATTIVITÀ DI PROGETTO:

· Alla fine di ogni attività saranno programmate delle riunioni tra i referenti del progetto e le entità interessate per valutare il corretto svolgimento e conclusione dell'attività stessa (valutazione degli obiettivi raggiunti in ogni fase).

· Dopo lo start-up del progetto saranno programmate delle riunioni con i responsabili di ufficio camerali al fine di valutare il corretto funzionamento del servizio.

Controllo tempistiche: a cura dei responsabili di progetto.

Nel progetto sarà prevista l'introduzione di eventuali procedure correttive a fronte di nuove necessità che possano emergere durante il monitoraggio delle attività

E' prevista l'introduzione di feedback in ogni attività al fine di valutarne al meglio i risultati: riunioni programmate a fine di ogni attività tra i responsabili di progetto e le entità coinvolte .