

Le iniziative della Regione Emilia-Romagna per la divulgazione della conciliazione stragiudiziale

di *Francesca Paron*

Sommario

1. Premessa. – **2. L'approccio della Regione Emilia-Romagna.** – **3. La promozione della cultura della conciliazione nel contesto delle linee proposte dall'Unione europea.** – **4. L'accordo quadro sulla semplificazione e l'Intesa per la diffusione della conciliazione tra Regione Emilia-Romagna, UnionCamere regionale e Intercent-er.** – **5. Un nuovo impegno per le politiche di sostegno alla conciliazione.** – **6. Conclusioni.**

1. Premessa

L'amministrazione regionale, che ha tra le sue finalità lo sviluppo del territorio, il rafforzamento del sistema imprenditoriale entro e oltre i propri confini geografici, la crescita del benessere materiale e immateriale delle comunità locali, la coesione e l'integrazione del sistema istituzionale, la modernizzazione e la semplificazione della pubblica amministrazione, non può certamente trascurare, tra i suoi obiettivi generali, il tema dei diritti individuali e collettivi.

Se è vero che “la mancanza di effettività della giustizia equivale alla violazione del diritto fondamentale di ogni individuo ad ottenere in concreto giustizia”⁽¹⁾ allora è anche vero che nel nostro Paese – come si evince dalle relazioni che accompagnano l'apertura dell'anno giudiziario – la situazione appare alquanto critica.

Uno dei problemi più evidenti in tema di diritti è costituito dal fatto che spesso siamo di fronte a casi di giustizia ritardata

(1) Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

che – come alcuni esperti sostengono – è giustizia denegata: la lunghezza e la lentezza dei procedimenti giudiziari, determinata in gran parte dalla carenza di strutture e di personale, dalla inadeguata disponibilità di strumenti informatici, da un sistema normativo ridondante e poco organico, contribuisce a generare nei cittadini e nelle imprese un senso latente di sfiducia che spesso si tramuta nella rinuncia a perseguire la tutela dei propri diritti.

Da una indagine di UnionCamere nazionale condotta nel 2006 risulta che il 43,20% dei cittadini esprime fiducia nel sistema giudiziario. E il restante 66,80%? Se il costo medio delle spese del giudizio, sommato agli onorari dei legali, per una lite di 2.000 euro è pari – se non superiore – a circa 2.500 euro, come possiamo sorprenderci che i cittadini rinuncino a far valere i propri diritti?

Secondo rilevazioni ufficiali aggiornate al 2006, i cittadini e le imprese che fanno valere un diritto davanti al giudice devono attendere in media 887 giorni per una sentenza di primo grado, 808 giorni per l'appello e 912 per l'eventuale giudizio in Cassazione: un totale di 2607 giorni, pari a oltre 7 anni.

Nel periodo 2002-2006, il contenzioso per violazione del termine ragionevole del processo è costato allo Stato italiano circa 41 milioni di euro, di cui quasi 18 milioni soltanto nel 2006.

Se pensiamo poi al mondo delle imprese e dunque all'economia, il quadro appare, forse, ancora più critico. Molti studi recenti confermano che la crisi della giustizia penalizza le imprese italiane contribuendo a ridurre la loro competitività. Costi e tempi di recupero del credito si ripercuotono in modo determinante sulle imprese, specialmente su quelle di piccole dimensioni. Ma non solo. Da un Rapporto della Banca mondiale del 2008⁽²⁾ si evince che la lentezza dei processi costituisce uno dei principali ostacoli allo sviluppo produttivo dell'Italia in quanto genera incertezza negli scambi e demotiva gli investitori

(2) *Doing Business 2008*: <http://www.doingbusiness.org/economyrankings>.

stranieri: su 178 paesi analizzati l'Italia si posiziona al 156° posto.

2. *L'approccio della Regione Emilia-Romagna*

Che fare dunque? La Regione ha scelto la strada di sostenere la cultura della conciliazione, attraverso la valorizzazione delle esperienze di conciliazione avviate in questi anni dalle camere di commercio, dal Corecom, dalle associazioni dei consumatori. Ci si propone di accrescere la sensibilità degli ordini professionali, in primis degli avvocati e dei commercialisti, che mostrano interesse ad approfondire il tema delle ADR.

È importante sostenere la conciliazione proponendola come strumento capace di integrarsi con il sistema giudiziario, sulla base di una efficace ripartizione di ruoli e di competenze: non tanto quindi uno strumento alternativo quanto uno strumento che affianchi la giustizia ordinaria e contribuisca a facilitare l'accesso alla giustizia da parte di cittadini e imprese. È necessario, pertanto, avviare esperienze concrete a sostegno della conciliazione dando vita a forme permanenti di collaborazione tra enti che amministrano le procedure di conciliazione e tra questi e le istituzioni pubbliche per indirizzare insieme i comportamenti individuali e collettivi, per qualificare ulteriormente la conciliazione, per agevolare le condizioni di sviluppo e di competitività delle imprese.

E da ultimo, ma non meno importante, è rilevante per la Regione l'impegno nel favorire la cultura della pace sociale⁽³⁾ insistendo sulla necessità di superare un concetto assai

(3) Obiettivo posto in rilievo anche nel libro verde relativo ai modi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale del 19 aprile 2002 della Commissione europea: "È opportuno mettere particolarmente in risalto il ruolo dell'ADR come strumento al servizio della pace sociale. In effetti, nelle forme di ADR in cui i terzi non prendono alcuna decisione, le parti non si affrontano più, ma al contrario s'impegnano in un processo di riavvicinamento, e scelgono esse stesse il metodo di risoluzione del contenzioso svolgendo un ruolo più attivo in tale

diffuso, ma estremamente *dispendioso*: che il conflitto cioè, debba tradursi inevitabilmente in un dissidio inconciliabile, perché il bisogno percepito come irrinunciabile è quello di avere ragione, non quello di trovare una soluzione. Si tratta quindi di lavorare per sostenere e promuovere un approccio culturale nuovo. Si tratta di insistere sul concetto che in una lite le parti non debbano essere necessariamente nemiche ma possono essere avversarie e che utilizzando la conciliazione possono trovare una soluzione *amichevole* alle loro dispute. Le parti *avversarie* hanno così la possibilità di fare a meno persino dell'ordine imposto. La conciliazione offre alle parti un percorso che invita ad un'interazione diretta facilitata da un mediatore, il quale è sì privo di potere decisionale, ma è al contempo preparato a dare coerenza e ordine al loro rapporto ⁽⁴⁾ conflittuale.

La Regione ritiene che una pubblica amministrazione che vuole porsi concretamente in una dimensione innovativa nel rapporto con la comunità dei cittadini, con le imprese e le istituzioni, possa e debba assumersi il ruolo di facilitatore e promotore di iniziative tese a migliorare l'efficienza dell'intero sistema amministrativo. Iniziative che possono anche esulare dai consueti assetti di competenze legislativamente definite, ma che hanno il potere di definire una nuova qualità del vivere sociale.

Il tema della conciliazione stragiudiziale è, in questo senso, un'occasione emblematica per una amministrazione regionale, chiamata ad agire con efficacia nel dispiegare la propria capacità di governo: interpretare i bisogni emergenti dei cittadini, considerandoli il baricentro fondamentale del proprio agire.

processo per tentare di trovare da sole la soluzione che conviene loro di più. Questo approccio consensuale aumenta le possibilità per le parti di mantenere, una volta risolta la lite, le loro relazioni di natura commerciale o di altra natura”.

(4) Si veda il contributo di Giovanni Così dell'Università di Siena, pubblicato in questo fascicolo.

Questo è ciò che può davvero conferire una legittimità sostanzialmente nuova alla pubblica amministrazione.

Pur non avendo competenze né conferite né tantomeno proprie in materia di giustizia, la Regione interviene ed è intervenuta concretamente nel sostenere con azioni mirate e in momenti di difficoltà il sistema della giustizia, mediante l'attivazione di accordi interistituzionali. Ma non basta. La Regione è convinta che si possano ottenere i migliori risultati nell'ambito del tema dei diritti se si realizza un vero sistema integrato della giustizia – intesa come servizio ai cittadini – e una collaborazione costante con le istituzioni e i soggetti che in tale ambito operano.

3. La promozione della cultura della conciliazione nel contesto delle linee proposte dall'Unione europea

Il tema della conciliazione stragiudiziale comincia ad acquistare una dimensione importante nell'agenda della Regione Emilia-Romagna in occasione del progetto europeo “Promoting a wider culture on alternative dispute resolution in civil and commercial matters” avviato nel 2006 in collaborazione con la Regione Toscana, l'Associazione Infodroits dell'Aquitaine e la Comunitat Autònoma de València⁽⁵⁾.

L'importanza di partecipare al progetto europeo è parsa subito evidente almeno per tre ordini principali di ragioni:

- da un lato, per intraprendere un percorso di approfondimento sostanziale, normativo e dottrinale, sul tema della conciliazione e del fenomeno del contenzioso, letto attraverso l'utilizzo della chiave che chiamiamo “accesso alla tutela dei diritti”;

- dall'altro per assumere un ruolo attivo nella promozione della cultura della conciliazione con l'audace obiettivo sia di

(5) Agreement n. JLS/2005 fpc/041-30-ce-0036399/00-39.

contribuire indirettamente al superamento della deflazione del contenzioso giudiziario di cui tutti i paesi europei hanno necessità, non da ultimo il nostro, sia di contribuire ad ampliare la conoscenza dei cittadini riguardo alla gamma di possibilità e strumenti per la risoluzione di eventuali liti;

– infine, per creare e consolidare un network con le realtà territoriali locali e con quelle europee che in tema di conciliazione, sia pure nell'ambito dei propri peculiari ordinamenti, sono attive e propositive e con le quali poter mantenere un efficace e reciproco confronto sulle esperienze sino ad ora intraprese e su quelle future.

Il progetto, conclusosi nel mese di aprile del 2007⁽⁶⁾, ha permesso di ricostruire un quadro esaustivo circa i contenuti e le specificità della normativa europea in tema di ADR (il libro verde della Commissione, le raccomandazioni, le convenzioni, le risoluzioni, le direttive del Parlamento europeo). Nel corso del progetto, inoltre, sono state realizzate approfondite analisi delle tre diverse legislazioni nazionali attinenti le forme alternative di risoluzione delle controversie, gli ambiti di applicazione e lo studio comparato dei tre sistemi (italiano, francese e spagnolo) dalla cui base si è poi giunti a realizzare la ricognizione degli ambiti di applicazione dei metodi di risoluzione alternativa delle controversie, ricostruendo l'effettività del ricorso alle ADR e le sue specificità.

4. *L'accordo quadro sulla semplificazione e l'Intesa per la diffusione della conciliazione tra Regione Emilia-Romagna, UnionCamere regionale e Intercent-er*

Nei diversi mesi di attività dedicati allo svolgimento del progetto, è emerso con evidenza che i metodi alternativi di risoluzione delle controversie costituiscono un tassello, tra i tanti,

(6) I risultati del progetto sono reperibili nel sito <http://www.adreurope.info>.

delle politiche di semplificazione ed è in questa prospettiva che la Giunta regionale inserisce il tema della conciliazione stragiudiziale nell'accordo quadro per la competitività del territorio, sottoscritto tra la Regione Emilia-Romagna e UnionCamere regionale nell'aprile del 2006. Come si evince chiaramente dal testo dell'accordo, esso "si inquadra nell'ambito delle politiche di semplificazione che la Regione pone al centro del programma di legislatura, prevedendone la realizzazione anche attraverso il Patto per lo sviluppo e il Documento di programmazione economico-finanziaria, con particolare riferimento alla semplificazione amministrativa per rafforzare la competitività delle imprese, la qualità del territorio e facilitare il rapporto tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione coniugando l'efficacia, l'efficienza e la semplicità delle procedure e degli strumenti" (7).

L'obiettivo è molto ben identificato: Regione e UnionCamere si impegnano ad individuare gli strumenti utili a concretizzare e a promuovere un'efficace collaborazione con gli operatori istituzionali della giustizia che agiscono sul territorio, con gli enti locali e, non da ultimo, con le associazioni di rappresentanza delle categorie economiche e dei consumatori.

Se l'accordo è un passo importante che testimonia dell'interesse dell'amministrazione verso la conciliazione, a poco più di un anno – nel giugno del 2007 – già incalza la seconda fase connotata da impegni puntuali, la cui articolazione è il chiaro frutto dell'esperienza e dei risultati ottenuti nel corso del progetto europeo conclusosi, come già ricordato, nell'aprile dello stesso anno. Viene sottoscritto, infatti, un Protocollo d'intesa tra Regione, UnionCamere Emilia-Romagna e Intercent-er nel cui ambito si delineano specifici percorsi di promozione e divulgazione dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie. Si attiva a tal fine il Comitato operativo per l'attuazione dell'intesa che predisporre un ricco programma di iniziative da

(7) Delibera della Giunta regionale prot. n. DAL/07/123002.

sviluppare nell'arco di ventiquattro mesi⁽⁸⁾. L'intersettorialità nella composizione del Comitato⁽⁹⁾ e la sua struttura snella garantiscono risultati di indubbia efficacia.

Gli obiettivi del Protocollo d'intesa al quale si ispirano gli interventi progettati dal Comitato operativo si possono identificare nei seguenti punti:

- diffondere la cultura delle ADR e il ricorso alla conciliazione sia presso gli operatori sia presso l'intera comunità locale, intendendo con quest'ultima accezione i cittadini e le imprese;

- promuovere e sostenere iniziative permanenti di informazione e orientamento, per offrire risposte differenziate alla domanda di giustizia: adeguate al valore e alla natura degli interessi di volta in volta in gioco e orientate a soluzioni più efficaci, più rapide, più economiche e più semplici;

- integrare i soggetti a vario titolo coinvolti – o coinvolgibili – nella conciliazione creando network permanenti (camere di commercio, sportelli di conciliazione, associazioni, ordini professionali) per sviluppare un sistema di divulgazione delle ADR il più possibile diffuso, efficace e organico;

- qualificare la conciliazione garantendo competenze specializzate, anche per le controversie transfrontaliere;

- sperimentare la conciliazione introducendo le clausole conciliative nei contratti della pubblica amministrazione.

A pochi mesi dalla conclusione del Protocollo d'intesa, i risultati appaiono incoraggianti e rappresentano una ottima base per proseguire in futuro. Vediamo di seguito che cosa è stato realizzato.

(8) Il Comitato operativo per l'attuazione dell'intesa viene formalmente costituito nel novembre 2007.

(9) Prendono parte ai lavori del Comitato operativo dirigenti e funzionari della Direzione generale agli Affari istituzionali e legislativi, della Direzione generale alle Attività produttive, della Direzione generale all'Organizzazione del personale, della camera di commercio di Ferrara, oltreché di Intercent-er e UnionCamere Emilia-Romagna, questi ultimi cofirmatari del Protocollo di intesa.

L'obiettivo di inserire, a titolo sperimentale, clausole di conciliazione⁽¹⁰⁾ nelle convenzioni di Intercent-er⁽¹¹⁾ è stato raggiunto. Le convenzioni con clausole di conciliazione sono state in totale tredici e hanno riguardato varie categorie merceologiche e lotti di diversi importi, tutti di grandi dimensioni trattandosi di convenzioni per acquisti in forma aggregata volti al contenimento dei costi della pubblica amministrazione. Nell'ambito degli interventi proposti e avviati dal Comitato operativo è stata anche svolta un'indagine per verificare il grado di conoscenza e di ricorso alla conciliazione da parte degli enti locali della Regione e delle aziende sanitarie registrate ad Intercent-er. Sono stati coinvolti 937 punti ordinanti e i questionari sono stati compilati dall'11,21% del campione.

Per quanto riguarda le attività volte alla sensibilizzazione degli sportelli unici per le attività produttive (SUAP) sul tema della conciliazione, è stato assunto un importante impegno da parte del Servizio regionale⁽¹²⁾ competente della Direzione generale alle Attività produttive. L'attività è consistita inizialmente nella attivazione di tavoli specifici con i comuni, al fine di diffondere e aggregare interesse verso la conciliazione. Successivamente è stata realizzata una indagine che ha visto coinvolti 325 enti, con l'obiettivo di verificare la loro conoscenza

(10) Per coloro che fossero interessati a conoscere il testo della clausole di conciliazione, si riportano di seguito due diverse formulazioni adottate nelle convenzioni di Intercent-er: *a*) "Per tutte le controversie concernenti la presente Convenzione, che dovessero insorgere tra il fornitore e l'agenzia, le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione, prima di dare impulso a qualsiasi procedimento giudiziale, presso la CCIAA di Bologna ed in conformità al regolamento di conciliazione, che si richiama integralmente"; *b*) "Per tutte le controversie relative ai rapporti tra il fornitore e le aziende sanitarie contraenti, le parti si impegnano a ricorrere alla conciliazione, prima di dare impulso a qualsiasi procedimento giudiziale, presso la CCIAA territorialmente competente". Si veda <http://www.intercent.it>.

(11) Intercent-er è l'agenzia regionale di sviluppo dei mercati telematici alla quale è affidato il compito di promuovere e sostenere il processo di ottimizzazione degli acquisti e di gestire la piattaforma tecnologica predisposta dalla Regione Emilia-Romagna.

(12) Servizio Sportelli unici per le attività produttive, semplificazione amministrativa per le imprese e consulenza giuridica.

della conciliazione e sondare la loro opinione sull'utilità della conciliazione. L'indagine ha altresì cercato di definire esigenze e tipologie formative. Dai primi risultati emersi⁽¹³⁾, il 25% del campione ha risposto ai questionari. Di questi il 42% considera la conciliazione come utile strumento per la risoluzione delle controversie e ritiene che le imprese se ne potrebbero molto avvantaggiare. Il 17% degli intervistati afferma di conoscere la conciliazione, il 25% solo in parte e il 58% non ne è affatto a conoscenza. Gli operatori degli SUAP esprimono grande interesse circa la possibilità di costituire un punto informativo per i loro utenti e si dichiarano disponibili ad assumere il ruolo di sportello che informa sulla conciliazione. Per far ciò con la dovuta qualificazione gli intervistati (66%) richiedono la predisposizione di un percorso formativo a loro dedicato che li ponga nelle migliori condizioni di operare contribuendo alla divulgazione della conciliazione.

Riguardo alla terza linea di attività del Comitato operativo che attiene alla formazione e divulgazione della conciliazione, i risultati paiono molto interessanti. È stato progettato a cura della Direzione generale all'Organizzazione un percorso formativo rivolto a tutti i dipendenti della Regione, di Intercenter, ai dipendenti dei servizi di conciliazione delle camere di commercio, agli addetti degli sportelli unici per le attività produttive. Tale progetto ha lo scopo di sensibilizzare i cittadini-dipendenti regionali sull'opportunità di scegliere, quando possibile, la procedura conciliativa. L'obiettivo dei seminari consiste nel coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso una innovativa modalità di intervento: si prevede infatti un segmento di formazione tradizionale, integrata da una parte di formazione esperienziale di tipo teatrale. Attraverso tale progetto verranno coinvolte circa 1.800 persone. In aggiunta a tale percorso – il cui principale scopo è la sensibilizzazione alla

(13) Al momento della redazione del presente contributo il rapporto finale è in fase di elaborazione conclusiva. I dati qui presentati sono pertanto parziali e di orientamento generale.

cultura conciliativa – è previsto un percorso più strutturato da un punto di vista tecnico-giuridico rivolto ai dipendenti che si occupano di contratti e a coloro che sono chiamati ad affiancare le parti nelle procedure conciliative.

Sempre in tema di formazione sono state progettate e in corso di avvio azioni rivolte agli addetti dei servizi di conciliazione delle camere di commercio, ai quali si aggiungeranno una ventina di funzionari comunali addetti agli sportelli unici per le attività produttive. Tale iniziativa prevista dal Comitato operativo per l'attuazione dell'intesa è stata organizzata con il diretto contributo di UnionCamere regionale, così da integrarsi con iniziative seminariali di informazione e approfondimento svoltesi nei mesi di febbraio e ottobre 2008 volti all'approfondimento della conciliazione e dei servizi offerti dalle camere di commercio e dal Corecom Emilia-Romagna.

5. *Un nuovo impegno per le politiche di sostegno alla conciliazione*

Un'ulteriore linea di intervento è costituita dalla progettazione di interventi di comunicazione istituzionale che ha un triplice scopo: sensibilizzare, divulgare e diffondere una cultura della conciliazione. La progettazione che sostiene questi obiettivi presenta una struttura molto complessa che spazia da interventi volti alla individuazione della fenomenologia della litigiosità nel nostro tempo e nel nostro territorio (e per tale scopo è stata avviata una indagine demoscopica su un campione rappresentativo della popolazione emiliano-romagnola); alla costruzione di un network istituzionale tra attori strategici (avvocati, enti pubblici, imprese, camere di commercio, ordini professionali) che stimoli la *institutional capacity building*⁽¹⁴⁾ allo scopo di

(14) Con la locuzione *institutional capacity building* spesso usata nelle scienze politiche si intende, come noto, la costruzione della capacità istituzionale di promuovere lo Stato di diritto e migliorare la governance. Il rafforzamento delle

rafforzare la governance multi-livello sulla conciliazione/mediazione; alla organizzazione di campagne di sensibilizzazione e informazione rivolte ad un pubblico allargato anche in collaborazione con gli enti locali; alla realizzazione di uno sportello regionale di orientamento sui diritti.

Si tratta di un impegno significativo per il quale la Regione Emilia-Romagna ha deciso di presentare un proprio progetto alla Commissione europea-Direzione generale Giustizia, sicurezza e libertà che ha aperto un bando su un programma specifico denominato “Giustizia civile 2007-2013”. La proposta è stata ammessa al finanziamento e le attività si sono avviate nel mese di gennaio 2009 in *partnership* con l’Associazione Infodroits della Regione Aquitaine e con la Diputació de Barcelona⁽¹⁵⁾. A questo progetto hanno aderito in qualità di soci sostenitori: l’ordine degli avvocati di Ferrara, UnionCamere Emilia-Romagna, l’agenzia regionale per lo sviluppo dei mercati telematici Intercent-er, la Regione Piemonte, la camera di commercio di Firenze, Confindustria Emilia-Romagna, la Provincia di Bologna.

Da questo progetto ci attendiamo risultati importanti. Innanzitutto una crescita significativa del ricorso a procedure di mediazione da parte di cittadini e imprese per controversie sia nazionali che transnazionali; un rafforzamento del diritto ad una giustizia ragionevolmente efficiente per cittadini e imprese sul territorio europeo; una capacità delle istituzioni di fare rete

capacità istituzionali è fondamentale per facilitare lo sviluppo e la promozione della sostenibilità a lungo termine attraverso la responsabilizzazione degli attori locali. “Institutional and administrative capacity” refers to a set of characteristics of public organisations related to the performance and the success of public policies. The concept of “capacity” concerns the attention to the development of strategies and competences to maximise the opportunities for programme effectiveness” di K. HANF in:http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docgener/evaluation/evalsed/downloads/sb1_institutional_capacity.doc.

(15) Agreement JLS/CJ/2007-1/24-30-CE/02225620069, European Commission Directorate General Justice, Freedom and Security Directorate C: Civil justice, rights and citizenship Unit C4: Financial support for justice, rights and citizenship. Specific Programme “Civil Justice 2007-2013”.

orientando e promuovendo con azioni organiche e concertate le procedure di conciliazione/mediazione; un rafforzamento del network europeo multi-livello sui temi della mediazione/conciliazione; ed infine un aumento della qualità del sistema giudiziale in parallelo ad un miglioramento dell'efficienza degli enti pubblici.

6. Conclusioni

Le Regioni possono avere un ruolo importante nel sostegno della conciliazione e delle altre forme di risoluzione alternativa delle controversie. Si tratta, da un lato, di puntare ad una crescita diffusa della cultura delle ADR e, dall'altro, alla creazione stabile di un sistema a rete di orientamento rivolto ai cittadini, che sia in grado di facilitare le loro scelte in rapporto alle caratteristiche delle controversie che di volta in volta dovranno affrontare.

La conciliazione stragiudiziale rappresenta uno strumento di crescente rilevanza sul quale, non a caso, anche recenti proposte legislative hanno iniziato ad investire fortemente. La conciliazione va certamente considerata uno strumento di prevenzione del contenzioso giudiziale e può aprire nuove prospettive anche per lo sviluppo professionale degli avvocati analogamente a quanto avvenuto, ad esempio, negli Stati Uniti d'America.

È di fondamentale importanza lavorare insieme perché i migliori risultati si potranno ottenere solo se si realizzerà un vero sistema integrato della giustizia. La conciliazione stragiudiziale deve e può rappresentare sempre più un sollievo al carico giudiziario, consentendo in via indiretta ai tribunali di migliorare le proprie *performances*.

Tra le varie leve che la Regione può attivare vi è appunto il sostegno alla conciliazione proprio nell'ottica di contribuire al miglioramento generale, concreto ed immediato, del sistema giudiziario anche attraverso la stretta collaborazione con gli ordini degli avvocati. Ciò può contribuire a determinare due

risultati importanti: l'efficienza del sistema e la piena tutela dei diritti dei cittadini.

Con il progetto europeo la Regione coglie l'opportunità di potenziare ulteriormente la diffusione degli strumenti esistenti per la gestione stragiudiziale delle controversie e di rafforzare le attività dei servizi sul territorio (Corecom, camere di commercio, ecc.): la molteplicità delle diverse "agenzie" di conciliazione accompagnata non raramente da scarsa comunicazione e promozione determina l'effetto di ingenerare fra cittadini e imprese una certa confusione. È necessario quindi impegnarsi attraverso la messa in campo di azioni integrate, coordinate e permanenti.