

Nel recupero dei piccoli crediti spesso la soluzione più efficace è la mediazione

DI **FRANCESCA CARAFA***

La mediazione civile è certamente una delle strade da percorrere per la risoluzione delle controversie in materia di recupero crediti, un settore in continua crescita nel nostro Paese. La mediazione è uno strumento di recupero crediti di natura stragiudiziale che consente di raggiungere un accordo informale e rapido tra le parti che ha valore di sentenza. Si tratta di un istituto ancora giovane, considerando che è stato introdotto con il decreto legislativo 28 del 2010. Come confermano i dati ministeriali le parti raggiungono mediamente un accordo la metà delle volte che si incontrano. Questo perché la mediazione, rispetto alle procedure giudiziarie lente e costose, è rapida, efficace e conveniente; crea uno spazio per un dialogo partecipativo fra le parti che sono in conflitto, favorendo la ripresa e il rafforzamento di una relazione positiva tra creditore e debitore.

In Italia le regioni dove si ricorre più frequentemente che altrove alla mediazione civile per risolvere le controversie sono Trentino Alto-Adige, Toscana, Lombardia, Abruzzo e Lazio. Si litiga soprattutto per i contratti bancari (specie in Lombardia e Veneto) e gli affitti, ma anche per il risarcimento danni da circolazione dei veicoli e il condominio. La negoziazione sembra funzionare di più in Sicilia, Piemonte, Puglia, Toscana, Emilia-Romagna, Abruzzo e Molise dove si arriva a un accordo dal 53 al 60% delle volte in cui le parti sono presenti davanti all'organismo di mediazione. Uno degli aspetti che agevolano il fenomeno della mediazione in Italia è la rapidità con cui si arriva a una risoluzione delle controversie. La negoziazione avviene alla presenza di un mediatore e di un professionista, che rappresenta il cliente, competenti rispetto alla materia del contendere. La controversia deve essere definita entro tre mesi e l'accordo raggiunto con l'assistenza dei legali non è impugnabile. Con il decreto ingiuntivo del Tribunale, invece, per recuperare un

credito possono passare tra 2 e 4 anni. Anche i costi sono molto ridotti. Le spese di segreteria si pagano una volta sola e ammontano ad appena 40 euro mentre le spese forensi vengono applicate nel momento in cui si instaura il procedimento.

Per non parlare dei vantaggi fiscali che consistono in un credito di imposta fino a 500 euro, nel caso in cui le parti raggiungano l'accordo. Non si paga imposta di registro sugli accordi raggiunti e riferiti a controversie con valore inferiore a 50 mila euro. Solitamente con importi fino a 5 mila euro l'accordo si raggiunge più facilmente, dal 50 al 60% dei casi. Tra 50 e 250 mila euro gli esiti positivi scendono al 37%. Oltre 250 mila non si arriva al 30%. La crescente esigenza di servizi specializzati di recupero crediti da parte di banche, società finanziarie, Confidi e imprese, richiede maggiore professionalità da parte degli operatori del settore per definire processi di gestione, improntati sull'efficacia della negoziazione. Per garantire efficienza su tutto il territorio nazionale è strategica una rete di agenti fidelizzati e selezionati per le loro capacità relazionali e negoziali.

È fondamentale per la professionalità di queste figure, che non sempre è adeguatamente valorizzata, il rispetto dei principi di responsabilità etica e sociale. Ulteriori garanzie per la credibilità delle imprese di questo settore possono essere le certificazioni, come la ISO 9001 e la SA 8000, uno standard basato sulle norme internazionali sui diritti umani e sulle leggi nazionali del lavoro. Anche la tecnologia riveste un ruolo importante nel processo di gestione dei crediti. Il software gestionale garantisce alti livelli di automazione, inoltre migliora la performance e l'affidabilità nella gestione dei grandi crediti. Può essere molto efficace una piattaforma che consenta una comunicazione multicanale automatizzata con gli utenti e una gestione di tutte le fasi di contatto. (riproduzione riservata)

**presidente e amministratore delegato di Gextra (gruppo Italfondario)*

