

DIDACTICA & PARTNERS EUTEKNE

Progettazione e organizzazione di attività formative
in partnership con l'**Ordine di Catanzaro**

MEDIAZIONE CIVILE E TRIBUTARIA

Studio delle tecniche di mediazione civile
parimenti applicabili alla mediazione

UN INCONTRO PER ...

- conoscere gli aspetti comuni e le peculiarità dei due istituti
- applicare le tecniche più idonee per la gestione del conflitto in modo costruttivo
- creare nuove opportunità volte alla soluzione di controversie e recupero crediti in ambito commerciale

PROGRAMMA

- **I parte:** Inquadramento della disciplina
 - Nozione di mediazione civile: normativa, figure coinvolte, caratteristiche e peculiarità
 - Nozione di mediazione tributaria: normativa, figure coinvolte, caratteristiche e peculiarità
 - Confronto tra i principali aspetti che distinguono e/o accomunano i due istituti

PROGRAMMA

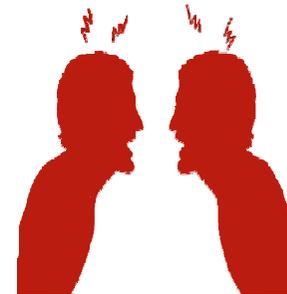
- **Il parte:** Tecniche di mediazione
 - Introduzione alla PNL
 - Le posizioni percettive
 - Le posizioni e gli interessi
 - Gli incontri separati
 - Il modellamento
 - La consapevolezza dei vantaggi
 - L'impatto su altre dinamiche e sfere

PROGRAMMA

- **III parte:** Considerazioni conclusive
 - Un nuovo punto di vista
 - La migliore soluzione del conflitto
 - L'approccio del buon mediatore

IL CONFLITTO E LA CONTROVERSIA

*I conflitti sono un'esperienza ineludibile nella vita
di ciascuno di noi ...*



Se volessimo dare una definizione sintetica di conflitto potremmo dire che il conflitto è una situazione in cui una persona percepisce una incompatibilità con uno o più persone o fattori che ostacolano la propria realizzazione in termini di pensieri, emozioni e comportamenti.

È fondamentale allora saper gestire il conflitto e le controversie che ne conseguono nel modo migliore è più efficiente possibile.

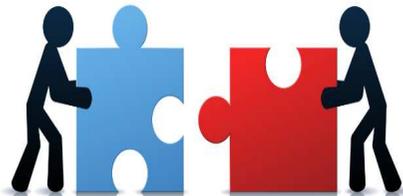
LA MEDIAZIONE

La mediazione costituisce un metodo di risoluzione delle controversie alternativo alla giurisdizione ordinaria.

In mediazione, le parti esperiscono un tentativo di conciliazione dei propri interessi e delle proprie posizioni finalizzato al raggiungimento di un accordo.

Essa rappresenta l'ultimo stadio possibile per poter decidere come risolvere una lite trovando un adeguato assetto negoziale estraneo alla soluzione in giudizio.

L'istituto della mediazione è stato dapprima impiegato in ambito civile e solo recentemente la sua portata è stata estesa al mondo tributario.



*Abbiamo, infatti, una importante distinzione tra:
la MEDIAZIONE CIVILE e la MEDIAZIONE TRIBUTARIA*

LA MEDIAZIONE CIVILE

La mediazione civile è un metodo di risoluzione dei conflitti volontario, facile e veloce dove un soggetto **TERZO IMPARZIALE, NEUTRALE ed INDIPENDENTE** svolge attività finalizzata al raggiungimento di un accordo tra le parti protagoniste di una controversia.

La mediazione civile prevede, quindi, la figura del **MEDIATORE**: professionista esperto che utilizzando specifiche tecniche aiuta le parti a trovare una soluzione al conflitto permettendo loro di dialogare e di comprendere i reciproci punti di vista al fine di trovare un accordo soddisfacente per tutti.



LA MEDIAZIONE CIVILE

Il procedimento di mediazione NON E' SOGGETTO ad alcuna FORMALITA' ed è protetto da norme che assicurano l'assoluta RISERVATEZZA rispetto alle dichiarazioni e alle informazioni emerse.

Nota: tali informazioni non possono essere utilizzate in sede processuale, salvo esplicito consenso delle parti, e il mediatore è tenuto al segreto professionale su di esse.

Il **mediatore** è ~~nominato non oltre quindici giorni dal deposito della~~ domanda presso **l'organismo di mediazione** e il procedimento di mediazione ha una durata non superiore a quattro mesi, trascorsi i quali il processo può iniziare o proseguire.

LA MEDIAZIONE CIVILE

Come funziona?

La mediazione si introduce con una semplice domanda all'organismo competente: Camere di Commercio o Organismi di mediazione.

NOVITA' è possibile avviare la mediazione civile anche per via telematica con il servizio ConciliaCamera (con una riduzione del costo di avvio).

Avviata la mediazione, il mediatore organizza alcuni incontri per la risoluzione amichevole della controversia. I possibili esiti:

Se viene raggiunto l'accordo questo viene omologato dal giudice e diventa esecutivo

In caso di mancato accordo il mediatore può fare una proposta di risoluzione della lite che le parti possono accettare o meno.

LA MEDIAZIONE TRIBUTARIA

La mediazione tributaria è uno strumento deflattivo del contenzioso tributario obbligatorio per tutti gli atti notificati a partire dall'1 aprile 2012 ed aventi ad oggetto l'accertamento di somme non superiori ad Euro 20.000.



Potremmo affermare che la mediazione tributaria, seppur ne differisca per importanti e fondamentali aspetti, sia nata ispirandosi all'istituto della mediazione civile:

- rappresenta anch'essa l'ultima possibilità di risoluzione di una controversia (in questo caso con l'Amministrazione Finanziaria) prima di ricorrere al giudizio,
- consente alle parti di raggiungere un accordo che potrebbe portare ad una soluzione migliorativa rispetto all'esito in giudizio (anche solo in termini di dispendio di tempo e di lungaggini burocratiche).

LA MEDIAZIONE TRIBUTARIA

Il primo presupposto per l'applicazione della mediazione tributaria obbligatoria si identifica con la **contestazione**, da parte del contribuente, di un **vizio imputabile all'operato dell'Agenzia delle Entrate e di altri enti**.

La procedura si avvia mediante la presentazione del **ricorso/reclamo** a mezzo ufficiale giudiziario, consegna diretta all'ufficio dell'Agenzia o a raccomandata A/R in plico.

A questo punto l'UFFICIO VALUTA la PROPOSTA verificando la sussistenza dei requisiti di ricevibilità e procedibilità e la fondatezza dei motivi per i quali si richiede l'annullamento totale o parziale dell'atto.

LA MEDIAZIONE TRIBUTARIA

Possibili esiti del procedimento di mediazione:

Il reclamo viene totalmente o parzialmente accolto e l'atto totalmente o parzialmente annullato

L'ufficio può formulare una proposta di mediazione che contempri il pagamento del tributo, ma l'abbattimento delle sanzioni al 35%

La controversia può essere mediata, per accoglimento della proposta di mediazione del contribuente o di quella proveniente eventualmente dall'Ufficio per l'intero importo rideterminato.

L'ufficio può respingere il reclamo in maniera esplicita oppure lasciando spirare il termine di 90 giorni dalla presentazione della domanda, senza prendere alcuna decisione (silenzio rigetto)

MEDIAZIONE CIVILE E TRIBUTARIA A CONFRONTO

MEDIAZIONE CIVILE:

- Il mediatore civile è un soggetto terzo e imparziale neutrale e indipendente.
- La mediazione civile è una procedura completamente slegata dall'eventuale successivo ricorso al giudizio.
- È una procedura volontaria e facoltativa.

MEDIAZIONE TRIBUTARIA:

- Non esiste la figura del mediatore. Il procedimento si svolge direttamente con i rappresentanti dell'ufficio legale dell'ente.
- La mediazione è strettamente connessa alla presentazione del reclamo e presuppone l'obbligo di aver già predisposto il ricorso.
- Per controversie di valore non superiore a 20.000 Euro è obbligatoria.

ELEMENTI DI PROGRAMMAZIONE NEURO LINGUISTICA

La PNL nacque nei primi anni settanta da lavoro di Richard Bandler, John Grinder e Frank Pucelik presso la University of California a Santa Cruz.

Nella visione della PNL «ogni individuo ha un'esperienza del mondo e si crea un modello della realtà che ha sperimentato con i propri sistemi rappresentazionali e con i propri canali sensoriali dal medesimo utilizzati per codificare, organizzare e per attribuire significato a quel che percepisce della realtà».

Gli elementi di PNL rappresentati nelle seguenti tecniche si ritiene possano validamente entrare a far parte della «scatola degli attrezzi» del BUON MEDIATORE.

TECNICHE DI MEDIAZIONE

Esistono diverse tecniche applicabili affinché l'esito del tentativo di mediazione sia favorevole, ciò sia in ambito civile che in ambito tributario.

La vera INNOVAZIONE SOCIALE sta nell'abbandonare la convinzione secondo la quale i limiti oggettivi insiti nella mediazione tributaria costituiscano impedimento all'utilizzo delle tecniche di mediazione civile: detti limiti potrebbero infatti trasformarsi in opportunità.

Il mutamento del focus ben potrà portare ad una vera e propria rivoluzione all'interno della mediazione

POSIZIONI PERCETTIVE E INTERESSI

Una interessante applicazione della PNL (Nuovo codice) è la cosiddetta «**tripla descrizione**»: tale tecnica si rivela molto utile nella gestione del conflitto perché aiuta a comprendere meglio le ragioni delle parti.

Questa applicazione passa attraverso l'analisi di tre posizioni percettive che un individuo può assumere per valutare una medesima situazione.

**Prima posizione
percettiva:**

situazione percepita
dall'individuo stesso.
Ciò che l'individuo
sperimenta con i
propri sensi.

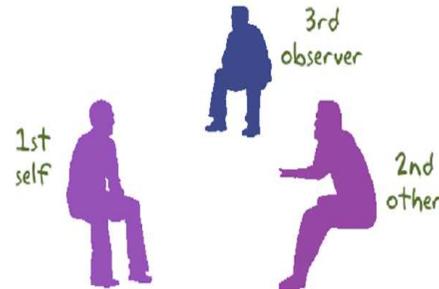
**Seconda posizione
percettiva:**

è la posizione dell'altra
persona. Si tratta di
mettersi nei panni
dell'altra persona.

**Terza posizione
percettiva:**

è la posizione
dell'osservatore terzo
che guarda la scena
dall'esterno senza
essere coinvolto.

POSIZIONI PERCETTIVE E INTERESSI



È fondamentale che il buon consulente sia in grado di **passare rapidamente da una posizione percettiva all'altra** essendo a lui delegato il compito di calarsi con empatia nell'approfondita conoscenza del proprio interlocutore, per poi passare, quando necessario, con imperio e razionalità nella veste del terzo.

Questo tipo di approccio consente di avvicinarsi ai **reali interessi delle parti** i quali, sovente, possono essere **diversi rispetto alle posizioni assunte**: il buon mediatore dovrà trovare una via che possa condurre i contendenti dalle posizioni inizialmente rilevate, verso l'espressione dei veri e propri interessi.

INCONTRI SEPARATI

La possibilità di tenere degli **incontri separati** rappresenta una grande opportunità in **mediazione civile**: in questa sede, infatti, il mediatore ha la possibilità di acquisire preziose informazioni che (per riservatezza o contesto) erano state omesse durante la discussione al tavolo della mediazione.

In **mediazione tributaria**, non essendovi la figura del mediatore, la possibilità di incontro separato si configura quando il consulente ha modo di parlare separatamente con il proprio cliente o separatamente con l'Amministrazione Finanziaria.



MODELLAMENTO

Per **modellamento** si intende l'approccio, la comprensione e la consapevolezza, valida in mediazione tributaria, che tutto il lavoro svolto in fase di mediazione non sarà mai vano.



Questo non solo per la possibilità di riutilizzare gli elementi emersi nel corso di un successivo eventuale giudizio, ma anche perché (e questo anche in mediazione civile) si ha la possibilità di approfondire i diversi punti di vista nonché i reali interessi dell'altra parte.

CONSAPEVOLEZZA DEI VANTAGGI

Consapevolezza dei vantaggi connessi al buon esito di una mediazione:

il buon mediatore o il buon consulente dovrà saper proporre e fare comprendere alle parti quali siano gli effettivi vantaggi connessi ad una soluzione di mediazione sia in termini di tempo che in termini di maggiore efficienza.

Ad esempio in mediazione tributaria il buon consulente dovrà fare riferimento al risparmio economico, alla possibilità di accedere ad una compensazione fiscale, alle omesse segnalazioni a enti di controllo, alla certezza della pena e alla possibilità di utilizzare la medesima soluzione per altre eventuali controversie.

IMPATTO SU ALTRE DINAMICHE E SFERE

L'esistenza di un conflitto ha sicuramente un impatto anche su altre dinamiche e sfere della vita del soggetto che si trova coinvolto.

Il buon consulente/mediatore deve essere consapevole anche delle diverse reazioni che un soggetto può avere quando si trova ad essere il protagonista di una controversia.

Proprio per questo non è possibile dare a controversie similari la medesima soluzione: ognuno necessiterà di una **SOLUZIONE SU MISURA**.



IMPATTO SU ALTRE DINAMICHE E SFERE

La mediazione concede una importante possibilità alle parti: LA POSSIBILITA' DI COMPIERE DELLE SCELTE.

Nonostante questa possibilità sia dai più considerata razionalmente un privilegio, spesso l'onere e la responsabilità di decidere autonomamente può allontanare le parti dalla volontà di concludere un accordo in mediazione.

In questo caso infatti, le conseguenze delle decisioni assunte ricadrebbero direttamente sullo stesso soggetto il quale, spesso, non si ritiene sufficientemente pronto o preparato.

→ Il consiglio per il buon mediatore è quello di analizzare sempre il soggetto che sia ha di fronte e la sua indole: se più decisa o meno.

UN NUOVO PUNTO DI VISTA

Citazioni tratte dal Film l'Attimo Fuggente:

«Sono salito sulla cattedra per ricordare a me stesso che dobbiamo sempre guardare le cose da angolazioni diverse»

«E' proprio quando credete di sapere qualcosa che dovete guardarla da un'altra prospettiva, anche se può sembrarvi sciocco o assurdo, ci dovete provare. Non affogatevi nella pigrizia mentale. Guardatevi intorno! Osate cambiare. Cercate nuove strade»