



REGOLAMENTO DI PROCEDURA

(Revisione E del 28/09/2015)

Revisione E del 28/09/2015

Il regolamento di procedura è redatto in conformità all'art 7 del D.M. n. 180/2010 e adeguato alle previsioni di cui all'art 84 del D.L. n. 69/2013 convertito in L. n. 98/2013 e al D.Intern. n. 139/2014 pubblicato in GURI n. 221 del 23/9/2014, che ha modificato il D.M. n. 180/2010, con la specifica indicazione, ove eventualmente previsto, delle procedure telematiche che si intendono utilizzare al fine di garantire la sicurezza delle comunicazione ed il rispetto della riservatezza.

Per eventuali aggiornamenti del Regolamento e della tabella delle indennità vigenti al momento dello svolgimento della mediazione consultare il nostro sito www.soluzioneimmediata.com

Indice

- Art. 1 - Ambito di applicazione del Regolamento
- Art. 2 - Avvio del procedimento di Mediazione
- Art. 3 - Luogo della Mediazione
- Art. 4 - Obblighi di riservatezza
- Art. 5 - Nomina del Mediatore
- Art. 6 - Indipendenza, imparzialità e sostituzione del mediatore
- Art. 7 - Svolgimento della mediazione e poteri del mediatore
- Art. 8 - Accesso alla documentazione e conservazione
- Art. 9 - Presenza delle parti e loro rappresentanza
- Art. 10 - Conclusione della mediazione
- Art. 11 - Mancato accordo e mancata comparizione
- Art. 12 - Criteri di determinazione dell'Indennità
- Art. 13 - Responsabilità delle parti
- Art. 14 - Mediazione ON LINE

Allegato (A) criteri di determinazione delle spese di mediazione

Allegato (B) Codice Etico

Allegato (C) Scheda di valutazione del Servizio di mediazione

Articolo 1

AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

1. Il presente regolamento si applica alla procedura di MEDIAZIONE a fini della conciliazione civile e commerciale, attività svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con la formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa.
2. Il Regolamento si applica alle mediazioni amministrative dall'organismo di mediazione in relazione a controversie nazionali. Le controversie internazionali possono essere soggette ad altro regolamento.
3. Per i procedimenti di mediazione espressamente disciplinati da disposizioni di legge, il presente regolamento si applica in quanto compatibile.
4. In caso di sospensione o cancellazione dal registro, i procedimenti di mediazione in corso proseguono presso l'organismo scelto dalle parti entro 15 giorni dalla data di sospensione o cancellazione. In mancanza, l'organismo è scelto dal Presidente del Tribunale del luogo in cui la procedura è in corso.

Articolo 2

AVVIO DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

1. La parte che intende avviare un procedimento di mediazione può farlo depositando un'istanza presso una delle sedi dell'organismo regolarmente accreditata al Ministero di Giustizia, oppure presso una delle sedi legate all'Organismo da protocolli d'intesa, e anche non nel luogo del giudice territorialmente competente. Le sedi disponibili sono pubblicate *online* sul sito internet www.soluzioneimmediata.com e all'albo del Ministero di Giustizia. La relativa modulistica è stata predisposta sia in formato elettronico *online* e pubblicata sul sito internet www.soluzioneimmediata.com, sia in formato cartaceo da richiedere presso la segreteria dell'organismo o da ritirare presso una delle sedi comunicate ed accreditare presso il Ministero di Giustizia.
2. L'istanza di mediazione va proposta per iscritto, alla cortese attenzione dell'Amministratore e/o del Coordinatore & Case

Manager, sul modello predisposto e pubblicato e scaricabile sul sito internet www.soluzioneimmediata.com, presentandolo secondo le seguenti modalità: direttamente in originale presso la sede dell'Organismo oppure presso le sedi distaccate o affiliate ovvero a mezzo posta ovvero per via telefonica ovvero per via fax ovvero per via telematica (vedi sezione mediazione online).

3. La domanda deve comunque contenere:
 - a. Il nome dell'Organismo di mediazione (Soluzione ImMediata srl);
 - b. Località riferita al tribunale territorialmente competente;
 - c. Nome, dati identificativi e recapiti delle parti dei loro avvocati e dei loro eventuali rappresentanti e/o consulenti presso cui effettuare le dovute comunicazioni;
 - d. L'oggetto della lite;
 - e. Le ragioni della pretesa;
 - f. Il valore della controversia individuato secondo i criteri stabiliti dal codice di procedura civile. Per le liti di valore indeterminato, indeterminabile ovvero in caso di notevole divergenza tra le parti, l'organismo decide il valore di riferimento, secondo i criteri previsti dalla normativa vigente, e lo comunica alle parti.
4. L'Organismo, ricevuta l'istanza, comunica agli interessati, nei tempi di legge, e con qualunque mezzo idoneo, l'avvenuta ricezione della domanda di mediazione e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della stessa e può anche chiedere ulteriori informazioni necessarie per le comunicazioni preliminari e per l'avvio della mediazione. Contestualmente invita le parti a prendere visione del presente regolamento di procedura, che si intenderà integralmente conosciuto e accettato da tutte le parti. L'istante, in aggiunta all'organismo, può farsi parte attiva, con ogni mezzo idoneo, per effettuare le comunicazioni alla controparte.
5. La Mediazione ha una durata non superiore a 3 mesi dal deposito dell'istanza, salva diversa volontà delle parti ovvero salvo che lo richieda la difficoltà di trattazione della stessa. In caso di ricorso alla procedura su invito del giudice, il termine decorre dalla scadenza fissata da questi per il deposito dell'istanza.
6. La parte convocata è invitata a comunicare la propria comparizione tempestivamente, e comunque non oltre il giorno dell'incontro, sul modello predisposto e pubblicato e scaricabile sul sito internet www.soluzioneimmediata.com, presentandolo secondo

le seguenti modalità: direttamente in originale presso la sede dell'Organismo oppure presso le sedi distaccate o affiliate ovvero a mezzo posta ovvero per via telefonica ovvero per via fax ovvero per via telematica (vedi sezione mediazione online). Essendo un invito, occorre precisare che non è previsto alcun obbligo da parte dei soggetti chiamati in mediazione, di inviare la preventiva adesione, e gli stessi possono presentarsi direttamente al primo incontro.

7. L'organismo ha la facoltà, sentite le parti e con opportuno preavviso, di modificare o rinviare la data fissata per l'incontro al fine di agevolare il buon esito della procedura, sempre nel pieno rispetto del principio del contraddittorio.

Articolo 3

LUOGO DELLA MEDIAZIONE

1. La Mediazione si svolge nelle sedi comunicate ed accreditate presso il Ministero della Giustizia ed esattamente, nel luogo del giudice territorialmente competente. In alternativa, e lì dove la condizione delle parti o dell'oggetto della mediazione lo richiedano, l'organismo può fissare lo svolgimento della procedura in altro luogo ritenuto più idoneo previo il consenso di tutte le parti e del mediatore.
2. La procedura di mediazione, col preventivo consenso delle parti e del mediatore, può in parte svolgersi anche in via telematica o telefonica. La mediazione e il verbale di mediazione verrà redatto e sottoscritto con modalità idonee a garantirne la provenienza, la sicurezza e il rispetto della riservatezza.

Articolo 4

OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

1. L'esistenza del procedimento di mediazione, la documentazione, le informazioni e i dati comunicati dalle parti saranno trattati nel pieno rispetto della normativa contenuta nel D.Lgs. n.196 del 2003 e successive modifiche e integrazioni. Gli obblighi di riservatezza graveranno sull'Organismo, sul suo personale a qualunque titolo e sui mediatori iscritti nei suoi elenchi, anche se non hanno preso parte alla procedura di mediazione, nonché su tutti gli altri soggetti

che dovessero anche direttamente o indirettamente venirne a conoscenza o intervenire o partecipare.

2. Il procedimento di mediazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi.
3. Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo. Il suddetto obbligo vale anche per il mediatore tirocinante.
4. Il mediatore è tenuto alla riservatezza nei confronti delle parti rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni.
5. Le parti e ogni altra persona presente agli incontri di mediazione, ivi inclusi i mediatori tirocinanti, gli avvocati e i consulenti, hanno l'obbligo di mantenere la massima riservatezza e non possono presentare come prova giudiziale o di altra natura, suggerimenti, informazioni, circostanze che sono state espresse durante gli incontri di mediazione.
6. L'Organismo assicura adeguate modalità di conservazione e di riservatezza degli atti introduttivi del procedimento, sottoscritti dalle parti, nonché di ogni altro documento proveniente dai soggetti di cui al comma che precede o formato durante il procedimento.
7. L'obbligo di riservatezza non viene applicato nei seguenti casi:
 - a. Tutte le parti consentono a derogarvi.
 - b. Sussiste un pericolo concreto di un pregiudizio alla vita o alla salute di una persona.
 - c. Sussiste il pericolo concreto di imputazione penale in caso di osservazione dell'obbligo.
8. Il tirocinante che assiste alla procedura di mediazione è tenuto a sottoscrivere il verbale di mediazione, impegnandosi alla riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.

Articolo 5

NOMINA DEL MEDIATORE

1. Il mediatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco interno dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile del Registro, e

Soluzione Immediata S.r.l.

Organismo di Mediazione iscritto presso il registro del Ministero della Giustizia al n. 529

Sede legale: Via Teatro Greco 76 - 95124 Catania (CT) - tel. 095.2933063 - fax 095.2500629

Web: www.soluzioneimmediata.com - email: info@soluzioneimmediata.com - Pec: soluzioneimmediatasrl@pec.it

P. IVA e C.F. 04879630871 - REA 326976

Pagina 6 di 40

la lista dei mediatori è consultabile online sul sito internet www.soluzioneimmediata.com.

2. I mediatori inseriti nell'elenco dell'organismo dovranno essere in possesso di una specifica formazione e uno specifico aggiornamento almeno biennale, acquisiti presso gli enti di formazione in base all'art.18 del DI 180/2010 modificato con DI 145/2011 e s.m.i., nonché avere partecipato, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno 20 casi di mediazione svolti presso organismi iscritti. L'organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 4 comma 3 lettera b del DI 145/2011. In tal senso le parti verranno portate a conoscenza in merito alla presenza dei mediatori-tirocinanti che presenzieranno alla procedura, facendo presente che gli stessi, in ogni caso, sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità, neutralità e riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.
3. Ricevuta la domanda, e successivamente o contestualmente alla comunicazione alle controparti, l'Organismo designa il mediatore o i mediatori titolari e il mediatore o i mediatori tirocinanti, ritenuti più idonei tra coloro che sono inseriti nella propria lista con il seguente criterio:
 - a. Nell'assegnazione degli incarichi, l'organismo si attiene a quanto previsto nell'art.3, comma 1 lett. b) del D.I. 145/2011 s.m.i., secondo cui, nel regolamento di procedura, devono essere stabiliti *criteri inderogabili per l'assegnazione degli affari di mediazione predeterminati e rispettosi della specifica competenza professionale del mediatore.*
 - b. Il responsabile dell'organismo provvede a raggruppare per categorie di massima i mediatori iscritti nel proprio elenco, tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza, nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di mediazione di ciascun mediatore tenendo conto:
 1. del periodo di svolgimento dell'attività di mediazione
 2. del grado di specializzazione
 3. del numero di mediazioni svolte
 4. del numero di mediazioni svolte con successo
 - c. Nell'assegnazione dell'incarico fra i diversi mediatori, si provvederà, in primo luogo, a valutare la natura della

controversia e, di conseguenza, si procederà ad identificare la specifica area di competenza professionale definita che appare maggiormente idonea.

- d. Ove trattasi di controversia rientrante in ambiti che, secondo la valutazione del responsabile dell'organismo, sono da considerarsi di normale gestione, potrà essere seguito un criterio di turnazione fra i diversi mediatori inseriti nelle singole aree di competenza. Ove trattasi, a giudizio del responsabile dell'organismo, di controversia che presenta profili di alta difficoltà (sia sul piano della definizione in diritto che di applicazione delle tecniche di mediazione) si dovrà procedere ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza; la selezione fra gli stessi potrà essere compiuta secondo il criterio della turnazione.
 - e. L'organismo può fornire alle parti una lista di candidati ritenuti idonei, tenendo in considerazione l'eventuale preferenza espressa da questi, le specifiche competenze professionali ed eventuali conoscenze tecniche o linguistiche e la disponibilità del mediatore.
 - f. Ciascuna parte può segnalare la propria preferenza per la nomina del mediatore.
 - g. Se le parti non comunicano, in modo concorde, un nominativo entro cinque giorni, l'organismo nomina il mediatore tra i candidati proposti, secondo i criteri sopra indicati.
 - h. Le parti possono fornire una comune indicazione del mediatore tra quelli inseriti nella lista dell'organismo.
 - i. L'organismo in particolare esigenze organizzative, si riserva, la possibilità di indicare il nominativo del mediatore una volta decorso il termine per l'adesione della parte convocata.
4. Nel caso in cui la controversia investa aspetti tecnici, o sia particolarmente complessa e importante, l'Organismo potrà:
- a. nominare un gruppo di mediatori (due o più), alcuni dei quali dotati di specifiche competenze tecniche e professionali nella materia oggetto della controversia; ovvero
 - b. proporre alle parti i nomi di più mediatori, o di più gruppi di mediatori, designando il mediatore (o il gruppo di mediatori) che avrà conseguito il maggior gradimento delle parti.

In caso di parità d'indicazioni discordanti, o di mancata risposta entro sette giorni dalla proposta, l'Organismo designerà autonomamente il mediatore o il gruppo di mediatori tra quelli in precedenza proposti.

5. L'organismo si riserva la possibilità di avvalersi delle strutture, del personale e dei mediatori di altri organismi iscritti al Registro con i quali abbia raggiunto a tal fine specifici accordi o protocolli d'intesa, anche per singoli affari di mediazione, come previsto all'articolo 7 comma c del D.M. 18 ottobre 2010 n.180 e s.m.i..

Articolo 6

INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E SOSTITUZIONE DEL MEDIATORE

1. Il mediatore o i mediatori nominati, prima dell'inizio dell'incontro di mediazione sono tenuti ad accettare espressamente: l'incarico e sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza e imparzialità, con esplicito riferimento alla lite per i quali sono stati designati; codice etico di condotta per mediatori. Con questa dichiarazione il mediatore assicura la propria terzietà e neutralità nei confronti delle parti e il suo disinteresse nei confronti delle posizioni in conflitto, dei contenuti della proposta e dell'esito della procedura di mediazione e dell'eventuale giudizio successivo.
2. Il mediatore è tenuto a comunicare senza indugio all'Organismo e alle parti il sopravvenire di cause che compromettano la propria posizione d'indipendenza e di imparzialità. Inoltre, entro la data fissata per il primo incontro ciascuna delle parti può, con motivata e circostanziata istanza, chiedere all'Organismo la sostituzione del mediatore ove ravvisi la sussistenza di ragioni di incompatibilità.
3. Il mediatore designato non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro. Non potrà svolgere funzioni di arbitro neppure in controversie connesse con quella oggetto del procedimento di mediazione.
4. In casi eccezionali o ove se ne ravvisi l'opportunità e necessità, l'organismo può sostituire il mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione con un altro della propria lista di pari esperienza.
5. A procedimento iniziato, qualora il mediatore comunichi qualsiasi fatto sopravvenuto che ne possa limitare l'imparzialità o l'indipendenza, e comunque in ogni altro caso di oggettivo

impedimento, l'organismo informerà le parti e provvederà alla sua sostituzione.

Articolo 7

SVOLGIMENTO DELLA MEDIAZIONE E POTERI DEL MEDIATORE

1. Il mediatore non decide la controversia né impone la propria soluzione, ma aiuta le parti ad avvicinare le loro rispettive posizioni al fine di raggiungere un accordo che ponga fine a una insorta lite ovvero ne prevenga l'insorgenza.
2. La mediazione è condotta senza formalità e con le modalità, che preventivamente illustrate alle parti, vengono di volta in volta ritenute più opportune dal mediatore secondo un calendario d'incontri concordato con le parti.
3. Durante il primo incontro il mediatore chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione. Inoltre illustrerà brevemente la natura e lo scopo della sua funzione, la sua posizione di terzietà e indipendenza, i benefici anche fiscali connessi all'eventuale raggiungimento di accordo di conciliazione e le conseguenze connesse al mancato raggiungimento dello stesso e alla mancata accettazione della proposta del mediatore, nel corso del successivo processo. Il mediatore, sempre nello stesso primo incontro invita poi le parti e i loro avvocati a esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione e, nel caso positivo, invita tutti i presenti a sottoscrivere il verbale di incontro preliminare per poi procedere con lo svolgimento del tentativo di mediazione. Se le parti, al primo incontro di comparizione, decidono di non voler avviare il tentativo di mediazione, il procedimento si concluderà con un verbale di mancata adesione.
4. Il mediatore è libero di condurre gli incontri di mediazione nel modo che ritiene più opportuno, tenendo in considerazione le circostanze del caso, la volontà delle parti e la necessità di trovare una rapida soluzione della lite. Il mediatore non ha il potere di imporre alle parti alcuna soluzione. Il mediatore è autorizzato a tenere incontri congiunti e separati con le parti. Il mediatore potrà anche incontrare separatamente e in via riservata i difensori o consulenti di fiducia delle parti.
5. Nei casi di cui l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, il mediatore svolge l'incontro con la parte istante anche in mancanza di

adesione della parte chiamata in mediazione, e la segreteria dell'organismo può rilasciare attestato di conclusione del procedimento solo all'esito del verbale di mancata comparizione della medesima parte chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell'art 11, comma 4 del D.Lgs. 28/2010.

6. Il mediatore e le parti concordano di volta in volta quali tra gli atti eventualmente pervenuti al di fuori delle sessioni private devono essere ritenuti riservati.
7. Il mediatore si riserva il diritto di non verbalizzare alcuna proposta:
 - a. se vi è opposizione alla verbalizzazione espressa nella clausola contrattuale di mediazione;
 - b. nel caso in cui almeno una parte vi si opponga espressamente;
 - c. in caso di mancata partecipazione alla mediazione di una o più parti;
 - d. in ogni caso in cui ritenga di non avere sufficienti elementi.
8. Sentite le parti, l'organismo può nominare un mediatore diverso da colui che ha condotto la mediazione o un collegio di mediatori per formulare una proposta conciliativa che produca gli effetti previsti dalla legge.
9. Gli incontri di mediazione potranno essere anche più di uno, ove vi sia la necessità di ponderare proposte, di acquisire informazioni, di valutare documenti o di ricercare atti o documenti da sottoporre al mediatore o alle parti, e, comunque, ove se ne ravvisi l'opportunità al fine di favorire il raggiungimento di un accordo di conciliazione. Il mediatore, nei conflitti strettamente legati a un luogo può effettuare un sopralluogo con le parti. Può, altresì, con il consenso delle parti che si obbligano a sostenerne le spese e pagarne, in anticipo le competenze, compensi e onorari, avvalersi di esperti, iscritti nell'albo dei consulenti e dei periti presso i tribunali. Gli esperti saranno compensati con applicazione della medesima normativa tariffaria, se esistente, o diversamente concordato con le parti.
10. Delle attività svolte negli incontri di mediazione è tenuto processo verbale, anche autografo, siglato in ogni pagina e sottoscritto dalle parti intervenute e dal mediatore, il quale certifica l'autografia delle parti o attesta l'impossibilità per le stesse di sottoscrivere. Del pari è redatto processo verbale, anche autografo, siglato in ogni pagina e sottoscritto dalle parti e dal mediatore come sopra specificato, sia che, al termine degli incontri, venga raggiunto un accordo di

conciliazione, sia che non venga raggiunto. Se l'accordo viene raggiunto, il testo del medesimo viene allegato al processo verbale. Se l'accordo non è raggiunto, e se le parti che partecipano alla procedura ne fanno tutte concorde richiesta, il mediatore può formulare una proposta di conciliazione, che viene comunicata, con qualunque mezzo idoneo alla ricezione, ovvero per iscritto, alle parti. Unitamente alla proposta, o prima della stessa, il mediatore ricorda alle parti le possibili conseguenze, nel successivo giudizio, nel caso di successiva mancata accettazione della proposta. Le parti possono far pervenire, con qualunque mezzo idoneo alla ricezione, ovvero per iscritto, entro sette giorni dal ricevimento della proposta, la loro dichiarazione di accettazione o di rifiuto della medesima. In caso di mancata risposta nel detto termine, la proposta si intende rifiutata. Entro tre giorni dalla scadenza del superiore termine, il mediatore forma processo verbale che dà atto del raggiungimento o meno dell'accordo, e che viene siglato in ogni pagina e sottoscritto dalle parti, dai loro avvocati e dai mediatori. Il mediatore titolare certifica l'autografia delle parti o attesta l'impossibilità, per una o per entrambe, di sottoscrivere. Nel detto verbale è trascritta l'eventuale proposta del mediatore, e sono riportate le modalità dell'accettazione o del rifiuto della proposta da parte di una o di entrambe le parti.

11. Per quanto previsto dall'articolo 4, le parti verranno portate a conoscenza in merito alla presenza dei mediatori-tirocinanti che presenzieranno alla procedura, facendo presente che gli stessi, non compiranno alcuna attività, l'intera procedura verrà gestita esclusivamente dal mediatore titolare del procedimento e che in ogni caso, sono tenuti a sottoscrivere il verbale di mediazione impegnandosi alla riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.

Articolo 8

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE E CONSERVAZIONE

1. Alle parti è consentito l'accesso al fascicolo e agli atti del procedimento di mediazione, mediante visione ed estrazione di copia anche parziale, solo ad adesione avvenuta e dietro formale richiesta motivata, e dopo aver corrisposto all'organismo i diritti di segreteria. L'accesso a ciascuna delle parti è consentito limitatamente agli atti da loro depositati, prima dell'adesione all'esperimento del tentativo di mediazione, e agli atti depositati

Soluzione Immediata S.r.l.

Pagina 12 di 40

Organismo di Mediazione iscritto presso il registro del Ministero della Giustizia al n. 529

Sede legale: Via Teatro Greco 76 - 95124 Catania (CT) - tel. 095.2933063 - fax 095.2500629

Web: www.soluzioneimmediata.com - email: info@soluzioneimmediata.com - Pec: soluzioneimmediatasrl@pec.it

P. IVA e C.F. 04879630871 - REA 326976

nelle sessioni comuni e ai relativi verbali, dopo l'adesione, mentre l'accesso agli atti e ai verbali relativi alle sessioni separate, è consentito alla sola parte che vi ha partecipato. È sempre fatta salva la riservatezza degli atti o documenti dichiarati privati e per uso esclusivo del mediatore, dalle parti.

2. Gli atti, i verbali e i documenti della mediazione sono custoditi dall'Organismo presso la propria segreteria, o le proprie sedi di competenza territoriale, all'interno di un fascicolo, anche virtuale, riguardante ogni singolo affare, custodito e registrato anche con procedure informatiche e progressivamente numerato nell'ambito del registro degli affari di mediazione, per un periodo di anni tre (3), decorrenti dalla chiusura della procedura. Successivamente a tale periodo, tutti i documenti prodotti dalle parti, potranno essere distrutti, senza che per l'organismo derivi alcuna responsabilità. Ogni accesso agli atti è documentato in Segreteria in apposito registro di protocollo.

Articolo 9

PRESENZA DELLE PARTI E LORO RAPPRESENTANZA

1. Alle persone fisiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione personalmente. Alle persone giuridiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione tramite un rappresentante fornito dei necessari poteri per definire la controversia.
2. Le stesse possono farsi assistere da uno o più persone di propria fiducia. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi.
3. PRESENZA DELL'AVVOCATO

a) Mediazione obbligatoria e disposta dal giudice ex art. 5 comma 1 bis e comma 2 del D.Lgs. n. 28/2010: le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato al primo incontro e a tutti gli incontri successivi fino al termine della procedura;

b) Mediazione c.d. facoltativa: le parti possono partecipare senza l'assistenza di un avvocato. Come chiarito con la circolare Ministeriale del 27 novembre 2013, nell'ambito della mediazione facoltativa, le parti potranno in ogni momento esercitare la facoltà di ricorrere all'assistenza di un avvocato, anche in corso di procedura di mediazione. In questo caso nulla vieta che le parti vengano assistite dagli avvocati solo nella fase finale della mediazione e che, quindi, i legali possano intervenire per assistere le

parti nel momento conclusivo dell'accordo di mediazione, anche al fine di sottoscriverne il contenuto e certificarne la conformità alle norme imperative e all'ordine pubblico, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 12 del D.Lgs. n. 28/2010.

Articolo 10

CONCLUSIONE DELLA MEDIAZIONE

1. La mediazione si considera conclusa quando:
 - a. le parti hanno raggiunto un accordo di conciliazione della controversia;
 - b. non vi è la possibilità di raggiungere un accordo di conciliazione della controversia, e le parti dichiarano di non voler proseguire;
 - c. sono decorsi novanta giorni dal deposito dell'istanza di mediazione o dall'invito del giudice, salvo diverso accordo delle parti con il mediatore e l'organismo.
 - d. si dà atto in apposito verbale siglato in ogni pagina e sottoscritto dalle parti comparse e dal mediatore che ne certifica l'autografia, della mancata comparizione della parte invitata.
2. Al termine di ogni procedura di mediazione a ciascuna parte viene consegnata la scheda di valutazione del servizio, allegata al presente regolamento (allegato C), che dovrà essere compilata, firmata e consegnata all'organismo, che avrà cura di trasmetterla al responsabile del registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia, a seguito di formale richiesta.

Articolo 11

MANCATO ACCORDO E MANCATA COMPARIZIONE

1. Qualora non si pervenga a un accordo, il mediatore redige un processo verbale con il quale dà atto della mancata conclusione dell'accordo.
2. Ove il mediatore abbia formulato una proposta, il verbale di mancato accordo sarà emesso decorsi 3 giorni dalla scadenza del termine per l'accettazione delle parti.

3. Nel caso in cui la parte invitata non si presenta al primo incontro, può essere nominato un mediatore diverso per redigere il verbale negativo di mancata partecipazione della parte chiamata.

Articolo 12

CRITERI DI DETERMINAZIONE DELL'INDENNITÀ

1. L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.
2. Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, è dovuto da ciascuna parte, per lo svolgimento del primo incontro, un importo di euro 40,00 per le liti di valore fino a 250.000,00 euro e di euro 80,00 per quelle di valore superiore, oltre alle spese vive documentate, che è versato dall'istante al momento del deposito della domanda di mediazione, e dalla parte chiamata alla mediazione al momento della sua adesione al procedimento. L'importo è dovuto anche in caso di mancato accordo.
3. Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella tabella A, allegata al presente regolamento.
4. L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della medesima tabella A:
 - a) può essere aumentato in misura non superiore a un quinto tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;
 - b) deve essere aumentato in misura non superiore a un quarto in caso di successo della mediazione;
 - c) deve essere aumentato di un quinto nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del D.Lgs. n. 28/2010;
 - d) nelle materie di cui all'art. 5, comma 1-bis e comma 2, del D.Lgs. n. 28/2010, deve essere ridotto di un terzo per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, salva la riduzione prevista dalla lettera e) del presente comma, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo a eccezione di quello previsto dalla lettera b) del presente comma;
 - e) deve essere ridotto a euro quaranta per il primo scaglione e ad euro cinquanta per tutti gli altri scaglioni, ferma restando

- l'applicazione della lettera c) del presente comma quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione, partecipa al procedimento.
5. Si considerano importi minimi quelli dovuti come massimi per il valore della lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello effettivamente applicabile; l'importo minimo relativo al primo scaglione è liberamente determinato.
 6. Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.
 7. Il valore della lite è indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.
 8. Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, allo scaglione di mezzo ovvero sino al limite di euro 250.000,00, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.
 9. Le spese di mediazione sono corrisposte prima dell'inizio del primo incontro di mediazione in misura non inferiore alla metà. Le indennità e il saldo delle spese di mediazione, debbono essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'articolo 11 del D.Lgs. n. 28/2010. In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'articolo 5, comma 1, del D.Lgs. n. 28/2010, l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione.
 10. Le spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti. Esse rimangono fisse anche nel caso di mutamento del mediatore nel corso del procedimento ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari, ovvero di nomina di un diverso mediatore per la formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del D.Lgs. n. 28/2010.
 11. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.
 12. Ai fini della corresponsione dell'indennità, quando più soggetti rappresentano un unico centro d'interessi si considerano come un'unica parte.

13. Gli importi minimi delle indennità per ciascun scaglione di riferimento, come determinati a norma della tabella A allegata al presente regolamento, sono derogabili.
14. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, e su richiesta delle parti può essere nominato un esperto iscritto negli albi dei consulenti presso i tribunali, il compenso viene preventivamente determinato secondo le tariffe professionali se esistenti, e concordato con le parti. Il compenso determinato è a carico delle parti.

Articolo 13

RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

E' di competenza esclusiva delle parti:

- a) l'assoggettabilità della controversia alla procedura di mediazione, eventuali esclusioni, preclusioni, prescrizioni e decadenze che non siano state espressamente segnalate dalle parti all'atto del deposito dell'istanza e che non siano comunque da ricondursi al comportamento non diligente dell'organismo;
- b) le indicazioni circa l'oggetto e le ragioni della pretesa contenute nell'istanza di mediazione;
- c) l'indicazione del giudice territorialmente competente;
- d) l'individuazione dei soggetti che devono partecipare alla mediazione, con particolare riguardo al litisconsorzio necessario, in caso di controversie in cui le parti intendono esercitare l'azione giudiziale nelle materie per le quali la mediazione è prevista come condizione di procedibilità;
- e) l'indicazione dei recapiti dei soggetti a cui inviare le comunicazioni;
- f) la determinazione del valore della controversia;
- g) la forma e il contenuto dell'atto di delega al proprio rappresentante;
- h) le dichiarazioni in merito alla sussistenza al gratuito patrocinio;
- i) la non esistenza di più domande relative alla stessa controversia;
- j) ogni altra dichiarazione che venga fornita all'organismo o al mediatore dal deposito dell'istanza sino alla conclusione della procedura.

Articolo 14

MEDIAZIONE ON LINE

- 1. Mediazione in videoconferenza:** l'Organismo gestisce inoltre, ai sensi dell'articolo 3 n. 4 del D.Lgs. n.28/2010 s.m.i., anche la mediazione in modalità telematica. Questa procedura è attuabile se le parti sono entrambe d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso aderendo a questa modalità alternativa di risoluzione del conflitto. E' sempre ammessa la mediazione ON LINE nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra, previo consenso, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede dell'Organismo. Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione.
- 2. La mediazione telematica :**
 - è accessibile a chiunque possieda una postazione (computer fisso o notebook) collegata ad Internet (preferibilmente tramite ADSL) e corredata di webcam, microfono e cuffie/casse audio;
 - permette agli utenti di gestire l'intera procedura di mediazione in videoconferenza, direttamente dalla propria sede o studio, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici dell'organismo di mediazione;
 - consente alle parti (utenti e mediatore) di dialogare (sia in sessioni aperte a entrambe le parti che in sessioni dedicate ad ognuna delle parti) in tempo reale a distanza;
 - qualora l'utente non sia in grado di accedere autonomamente per via telematica potrà (con il consenso dell'altra parte) comunque recarsi presso la sede dell'organismo e collegarsi con l'ausilio di un referente dell'organismo;
 - all'esito dell'incontro le parti potranno ricevere direttamente in formato elettronico attraverso il circuito garantito di Posta Elettronica Certificata (ed eventualmente successivamente presso il proprio domicilio) una copia del verbale attestante i termini e le condizioni dell'intesa raggiunta, ovvero la dichiarazione di accordo raggiunto;
- 3.** la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata).

4. L'Organismo assicura la procedura di mediazione telematica attraverso una piattaforma integrata ad accesso riservato specificatamente progettata per la gestione di processi di comunicazione audio/video e scambio di informazioni in formato elettronico. La piattaforma è disponibile dal sito internet dell'organismo www.soluzioneimmediata.com all'indirizzo web dedicato conferenceadr.com raggiungibile attraverso il sito www.lexplus.it L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti che presentano istanza di mediazione, nonché al mediatore incaricato, nonché alle parti chiamate. Le credenziali crittografate sono generate automaticamente dal sistema. Le credenziali danno diritto all'accesso e consultazione delle informazioni legate alla sola mediazione in corso. La procedura di assegnazione delle credenziali di accesso alla piattaforma comporta l'accettazione da parte degli utenti del presente regolamento che disciplina la riservatezza delle informazioni in qualsiasi formato (audio / video / testuali / grafico) obbligando contestualmente gli stessi a non divulgare a terzi tali dati. Preliminarmente alla procedura di mediazione sarà possibile usufruire di un servizio di assistenza dedicato e finalizzato alla verifica preventiva di eventuali limitazioni di accesso e alla risoluzione di eventuali problematiche di natura tecnica, test consigliabile per garantire durante la procedura di mediazione la presenza delle sole parti accreditate (parti e mediatore).
5. **Procedura di mediazione telematica:** Il processo di mediazione telematica avviene tramite “*stanze virtuali*” create e abilitate *ad hoc* che consentono l'accesso in videoconferenza esclusivamente ai partecipanti e al mediatore: è lasciata facoltà al mediatore di rivolgersi ad entrambe le parti, oppure privatamente ad ognuna delle due. Anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee è garantita quindi l'assoluta riservatezza delle informazioni. **La piattaforma non prevede il deposito dell'istanze in modo telematico.** La presentazione dell'istanza è regolamentata all'art. 2 del presente regolamento “**AVVIO DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE** “. Il dialogo fra le parti, facilitato dal mediatore, avviene all'interno di un sistema di videoconferenza, ed in particolare di “**stanze virtuali**” **riservate**, in modalità audio/video corredata da altri strumenti di interazione (status utente, chat, condivisione di documenti in formato elettronico) a supporto dell'intero processo di mediazione. Il sistema di videoconferenza ed in particolare le “stanze virtuali” messe a disposizione del mediatore e delle parti, adotta le medesime politiche di sicurezza, integrità e riservatezza adottate per la gestione della piattaforma. Il mediatore

quindi può gestire in piena autonomia il dialogo tra le parti attivando o escludendo i singoli utenti a seconda delle esigenze per valutare le posizioni delle parti, tentando di raggiungere, attraverso il confronto, una soluzione condivisa dagli utenti. Le parti hanno anche la possibilità di parlare separatamente con il mediatore in via del tutto riservata, e di trasmettere a quest'ultimo tutta la documentazione che desiderano non sia resa nota alla controparte.

6. **Verbale di mediazione - Sottoscrizione del Mediatore e delle Parti:**

Se le parti, entrambe dotate di firma digitale, raggiungono un accordo conciliativo, così come in caso di mancato accordo, si impegnano a sottoscrivere la copia dello stesso che potrà essere trasmessa in formato elettronico (tramite PEC - Posta Elettronica Certificata) al termine dell'incontro.

In caso di proposta del Mediatore, le Parti gli comunicano per iscritto e a mezzo PEC, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa entro sette giorni dalla sua ricezione. In mancanza di risposta entro il predetto termine, la proposta si ha per rifiutata.

I verbali e gli accordi devono essere sottoscritti dalle Parti con firma digitale e devono essere inviati al Mediatore a mezzo PEC, il quale li sottoscrive a sua volta certificando la provenienza e l'autenticità della sottoscrizione.

In caso di indisponibilità della firma digitale, verbali e accordi vanno sottoscritti nel corso dell'incontro in videoconferenza ed inviati telematicamente dal Mediatore alle Parti, le quali provvederanno alla stampa al fine della sottoscrizione e alla autenticazione delle firme **dinnanzi a un pubblico ufficiale**. Le Parti invieranno poi la documentazione cartacea al Mediatore che verificherà la corrispondenza dei verbali e degli accordi autenticati con quelli sottoscritti in videoconferenza.

Il verbale di avvenuta conciliazione con il relativo testo dell'accordo, il verbale di mancata conciliazione, quello di mancata adesione e/o di mancata comparizione/partecipazione, la proposta, la sua accettazione e, più in generale, tutti i documenti della procedura, sono messi a disposizione delle Parti nell'area loro riservata sul sito www.lexplus.it cui possono accedere attraverso le credenziali e le password assegnate.

Inoltre, per il caso di cui all'ultimo inciso al comma 3 dell'art. 11, D.Lvo 4/3/2010 n. 28, il legislatore ha previsto la possibilità di trascrivere il verbale di conciliazione, nel caso in cui le parti

compiano uno degli atti di cui all'art. 2643 c.c., a condizione che la sottoscrizione del verbale sia **“autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato”**.

La piattaforma online utilizzata dall'organismo per lo svolgimento del servizio di mediazione garantisce in ogni momento la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza.

La Segreteria dell'Organismo provvederà a supportare lo scambio tra le parti della documentazione sottoscritta in originale.

7. **Requisiti:** per poter accedere alla procedura di mediazione telematica, le parti dovranno essere dotate dei seguenti requisiti tecnici hardware/software

- Postazione collegata ad Internet (preferibilmente con collegamento ADSL, banda di collegamento minima 1Mbs) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo.

8. **Servizi aggiuntivi:** al fine di poter usufruire del processo di trasmissione telematica dei documenti, occorre:

- casella di posta elettronica certificata (PEC).

Al fine di poter usufruire del processo di firma digitale:

- kit e certificato di firma digitale.

Il possesso dei requisiti dovrà essere dichiarato dalle parti al momento della richiesta di mediazione e l'attivazione dei servizi aggiuntivi (invio telematico dei documenti e firma digitale) è subordinata alla sussistenza da parte di entrambe le parti dei requisiti necessari. Qualora non fosse richiesta o possibile l'attivazione dei servizi aggiuntivi, la procedura di mediazione verrà conclusa con le modalità riconosciute dalla vigente normativa.

9. **Posta elettronica certificata:** La piattaforma supporta il circuito P.E.C., sistema attraverso il quale è possibile inviare email con valore legale equiparate ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla vigente normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n. 68). Con il sistema di Posta Certificata è garantita la certezza del contenuto: i protocolli di sicurezza utilizzati fanno sì che non siano

possibili modifiche al contenuto del messaggio e agli eventuali allegati.

I gestori certificano quindi con le proprie "ricevute":

- che il messaggio è stato spedito;
- che il messaggio è stato consegnato;
- che il messaggio non è stato alterato.

In ogni avviso inviato dai gestori è apposto anche un riferimento temporale che certifica data e ora di ognuna delle operazioni descritte. I gestori inviano ovviamente avvisi anche in caso di errore in una qualsiasi delle fasi del processo (accettazione, invio, consegna) in modo che non ci siano mai dubbi sullo stato della spedizione di un messaggio. Se il mittente dovesse smarrire le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte, conservata dal gestore per 30 mesi, consente la riproduzione, con lo stesso valore giuridico, delle ricevute stesse.

10. **Firma digitale:** la Firma Digitale è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma autografa apposta su carta, e il documento in formato elettronico così sottoscritto assume piena efficacia probatoria. La Firma Digitale è quindi associata stabilmente al documento informatico e lo arricchisce di informazioni che ne attestano con certezza l'integrità, l'autenticità, la non ripudiabilità. L'elemento di rilievo del sistema Firma è rappresentato dal certificato digitale di sottoscrizione che gli Enti Certificatori, rilasciano al titolare di una *smart card*. Il certificato di sottoscrizione è un file generato seguendo precise indicazioni e standard stabiliti per legge (al suo interno sono conservate informazioni che riguardano l'identità del titolare, la propria chiave pubblica comunicata, il periodo di validità del certificato stesso oltre ai dati dell'Ente Certificatore). Come indicato dall'art. 2 Capo II-Sezione II del Codice delle Amministrazioni Digitali, "l'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente". Ciò rende lo strumento Firma Digitale indispensabile per molteplici categorie professionali. Firmare un documento elettronico è un'attività assai semplice e veloce e per eseguirla è necessario essere dotati di un Kit per Firma Digitale composto da:

- dispositivo sicuro di generazione delle firme (*smart card*);
- lettore di *smart card*;
- software di firma e verifica.

Installato il Kit sul proprio computer, attraverso il software di firma sarà possibile selezionare il documento elettronico da sottoporre a firma digitale e, previa attivazione di un account, alla marcatura temporale.

Al momento della firma del documento, il software chiederà l'inserimento del codice di protezione del dispositivo (PIN) e, se correttamente inserito, procederà con la verifica della firma e con la creazione del file firmato digitalmente.

Il file firmato assumerà l'estensione .p7m che si sommerà all'estensione del file originario. Pertanto se firmiamo un documento .txt, al termine del processo di firma digitale avremo un documento .txt.p7m che rappresenta una busta informatica (PKCS#7).

Tale busta incorpora al suo interno il documento originario, il certificato del sottoscrittore, un *hash* del documento firmato con il certificato del sottoscrittore. Tali componenti consentiranno, in fase di verifica della firma da parte del destinatario del documento firmato, di accertare che:

- il documento non sia stato modificato dopo la firma;
- il certificato del sottoscrittore sia garantito da una Autorità di Certificazione (CA) inclusa nell'Elenco Pubblico dei Certificatori;
- il certificato del sottoscrittore non sia scaduto;
- il certificato del sottoscrittore non sia stato sospeso o revocato.

Se tutte le verifiche daranno esito positivo, il documento sottoscritto digitalmente potrà essere considerato valido a tutti gli effetti di legge.

11. L'infrastruttura dell'Organismo:

a. Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware / software della piattaforma **SolutionMediation "Gestionale Organismo"**, si utilizza primario partner italiano "**ARUBA S.P.A.**", i cui servizi sono certificati sotto il profilo della sicurezza e della riservatezza attraverso certificazioni internazionali.

Il Centro Servizi è il luogo in cui è situato fisicamente il Server dedicato alle attività dell'organismo di mediazione.

Il Centro Servizi è caratterizzato da diversi elementi:

- Connettività

- Server (Hw e Sw)
- Infrastruttura
- Servizi e SLA

b. Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware / software della piattaforma di videoconferenza, il server è installato presso la segreteria generale della MediaMaster ADR.

c. **Server (HW e SW)**

- Server Intel Quad-core I5 con scheda madre Asrock h61 e scheda video integrata, hd WD da 1000 gb sata, ram 8 Gb Crucial, masterizzatore cd/dvd
- Tutti i software sono licenziati

d. **L'infrastruttura è dotata di:**

- Gruppo di continuità 1000Watt
- Armadio Rack
- Impianto di condizionamento

e. **Servizi e SLA:**

- I servizi installati sul server sono monitorati h.24 attraverso un software dedicato;
- E' garantita la manutenzione hardware del server. Ogni componente hardware danneggiato è sostituito al massimo entro le 12h, senza responsabilità dell'eventuale tempo di fermo del servizio e senza costi per l'organismo;
- Il sistema di backup dei dati garantisce il salvataggio sicuro dei dati e quindi il loro *restore* in caso di necessità;
- I backup avvengono con il seguente criterio: Backup incrementale giornaliero, sabato backup completo;
- Il Centro Servizi dispone anche di un servizio di help desk attivo 24hx7ggx365gg, che interviene esclusivamente per richieste tecniche.

12. **Sessioni telematiche di mediazione:** La soluzione di videoconferenza dell'organismo permette di erogare via web su rete interna controllata, comunicazioni tra due o più partecipanti.

Su tale banda dedicata sono applicati tutti i sistemi di sicurezza, integrità e riservatezza dei dati.

Lo strumento consente al mediatore incaricato di comunicare in audio/video con tutti i partecipanti, eventualmente condividendo documenti e files elettronici, scrivendo a mano libera (*whiteboard*), richiedendo un eventuale feed-back agli utenti (*polling, chat, etc.*).

Nel contempo gli altri utenti possono esprimere il proprio status e possono richiedere di intervenire. In funzione dello specifico scenario applicativo, il mediatore incaricato può integrare il proprio audio/video con gli eventuali interventi audiovisivi degli altri partecipanti abilitati (fino ad un massimo di 8 audio-video concorrenti in full-duplex).

L'elenco di tutti gli utenti che partecipano nominativamente alla sessione viene visualizzato nell'apposita sezione con il relativo status.

Il mediatore ha in ogni momento la facoltà di abilitare / disabilitare il flusso audio/video ai singoli partecipanti mantenendo altresì aperto il collegamento per la successiva eventuale azione di abilitazione / disabilitazione.

Lo status del collegamento dei singoli utenti è sempre visibile a tutti i partecipanti alla sessione di mediazione.

Non è possibile registrare le sessioni di videoconferenza.

La sessione dell'incontro in videoconferenza viene attivata automaticamente solo nel momento in cui il Mediatore ha avuto accesso alla piattaforma con le sue credenziali.

CRITERI DI DETERMINAZIONE DELLE SPESE DI MEDIAZIONE

01. Sulla base di quanto stabilito all'art 12 del presente regolamento:
- a. dall'istante, e per ogni centro di interesse, al momento del deposito della domanda di mediazione, è dovuto € **40,00** + iva per le liti di valore fino a € **250.000,00** oppure € **80,00** + iva per quelle di valore superiore, oltre le spese di comunicazione e le spese vive documentate;
 - b. dalla parte chiamata in mediazione, e per ogni centro di interesse, al momento della sua accettazione alla comparizione, è dovuto € **40,00** + iva per le liti di valore fino a € **250.000,00** oppure € **80,00** + iva per quelle di valore superiore, oltre le eventuali spese di comunicazione e le spese vive documentate;
02. Nel caso di accettazione e avvio del tentativo di mediazione, le indennità e le spese sono dovute, come da tabelle indennità di mediazione:
- a. Tabella A riferita a mediazioni volontarie
 - b. Tabella B riferita a tutte le altre mediazioni

In caso di successo della mediazione, alle parti è riconosciuto un credito d'imposta come previsto per legge.

In caso di insuccesso della mediazione, il credito d'imposta sarà ridotto come per legge.

Il verbale di conciliazione è esente dall'imposta di registro fino alla concorrenza di € 50.000,00.

Nessuna spesa di mediazione è dovuta se le parti decidono di esprimersi non favorevoli al prosieguo, ponendo termine all'incontro.

Nel caso le parti decidono di proseguire verranno applicati i criteri indicati nell'allegato A comma 01. e 02.

a.

TABELLA A "TARIFFA BASE" IMPORTI IVA ESCLUSA

Indennità di mediazione per le **procedure volontarie**, e per tutti i settori per cui il tentativo di conciliazione non è condizione di procedibilità.

VALORE LITE	SPESE PER CIASCUNA PARTE	DIRITTI + IVA	COMPENSI + IVA
Fino a € 1.000,00		€ 40,00	€ 65,00
da € 1.001,00 a € 5.000,00		€ 40,00	€ 130,00
da € 5.001,00 a € 10.000,00		€ 40,00	€ 240,00
da € 10.001,00 a € 25.000,00		€ 40,00	€ 360,00
da € 25.001,00 a € 50.000,00		€ 40,00	€ 600,00
da € 50.001,00 a € 250.000,00		€ 40,00	€ 1.000,00
da € 250.001,00 a € 500.000,00		€ 80,00	€ 2.000,00
da € 500.001,00 a € 2.500.000,00		€ 80,00	€ 3.800,00
da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00		€ 80,00	€ 5.200,00
oltre € 5.000.000,00		€ 80,00	€ 9.200,00

Saranno aggiunte le spese di comunicazione, le spese documentate e gli aumenti previsti come per legge.

TABELLA B “TARIFFA RELATIVA A TUTTI GLI ALTRI PROCEDIMENTI DI MEDIAZIONE”

IMPORTI IVA ESCLUSA

Indennità di mediazione per tutte le procedure che non rientrano nella Tabella A

Materie:

- Condominio
- Diritti reali
- Divisione
- Successioni ereditarie
- Patti di famiglia
- Locazione
- Comodato
- Affitto di aziende
- Risarcimento del danno da responsabilità medica e sanitaria da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità
- Contratti assicurativi, bancari e finanziari.

VALORE LITE	SPESE PER CIASCUNA PARTE	DIRITTI + IVA	COMPENSI + IVA
Fino a € 1.000,00		€ 40,00	€ 43,33
da € 1.001,00 a € 5.000,00		€ 40,00	€ 86,67
da € 5.001,00 a € 10.000,00		€ 40,00	€ 160,00
da € 10.001,00 a € 25.000,00		€ 40,00	€ 240,00
da € 25.001,00 a € 50.000,00		€ 40,00	€ 400,00
da € 50.001,00 a € 250.000,00		€ 40,00	€ 666,70
da € 250.001,00 a € 500.000,00		€ 80,00	€ 1.000,00
da € 500.001,00 a € 2.500.000,00		€ 80,00	€ 1.900,00
da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00		€ 80,00	€ 2.600,00
oltre € 5.000.000,00		€ 80,00	€ 4.600,00

Saranno aggiunte le spese di comunicazione, le spese vive documentate e gli aumenti previsti come per legge.

“CODICE ETICO”

PREMESSA

Il Codice Etico è la “Carta Costituzionale” dell'organismo, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante alla sua organizzazione.

Il Codice Etico è un mezzo efficace per prevenire comportamenti irresponsabili o illeciti da parte di chi opera in nome e per conto dell'organismo, perché introduce una definizione chiara ed esplicita delle proprie responsabilità etiche e sociali verso tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività dell'organismo (clienti, fornitori, soci, cittadini, dipendenti, collaboratori, istituzioni pubbliche, associazioni e chiunque altro sia interessato dall'attività dell'ente).

Il Codice Etico è il principale strumento di implementazione dell'etica all'interno dell'organismo, volto a chiarire e definire l'insieme dei principi a cui sono chiamati ad uniformarsi i suoi destinatari nei loro rapporti reciproci nonché nel relazionarsi con portatori di interessi reciproci nei confronti dell'ente.

I destinatari sono pertanto chiamati al rispetto dei valori e principi del Codice Etico e sono tenuti a tutelare e preservare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine dell'Organismo di mediazione, nonché l'integrità del suo patrimonio economico ed umano.

Il Codice Etico comunque non sostituisce e non prevale sulle leggi vigenti.

L'Organismo di mediazione Soluzione ImMediata s.r.l., con sede a Catania, costituito in data 11-03-2011, e iscritto nel Registro presso il Ministero della Giustizia al n. 529, consapevole di essere stabilmente destinato all'erogazione del servizio di mediazione e conciliazione e di formazione alla mediazione e conciliazione, si impegna a svolgere tale attività nel rispetto del presente Codice Etico.

- **CONCILIAZIONE:** la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;
- **ORGANISMO DI CONCILIAZIONE (ODC):** l'ente pubblico o privato, presso il quale può svolgersi il procedimento di mediazione e conciliazione ai sensi del decreto legislativo n.28 del 04 marzo 2010, pubblicato in gazzetta ufficiale n.53 del 05 marzo 2010 e s.m.i.;
- **MEDIAZIONE:** attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa;
- **MEDIATORE:** la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, su incarico dell'organismo svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;
- **PARTI:** sono i soggetti privati o con personalità giuridica che si rivolgono all'ente perché amministri il procedimento di mediazione in relazione ad una specifica controversia;
- **CONSULENTI TECNICI O ESPERTI DEL MEDIATORE:** sono coloro che su nomina dell'organismo e su richiesta del mediatore lo supportano per particolari problematiche;
- **CONSULENTI DELLE PARTI:** sono coloro che assistono le parti nella mediazione;
- **DESTINATARI:** sono tutti coloro che direttamente o indirettamente in qualsiasi forma collaborano con l'organismo nello svolgimento della propria attività.
- **PARTNER TERRITORIALE:** studio professionale o altro organismo di mediazione o altra struttura tecnica sul territorio regionale, nazionale o internazionale, collegata direttamente o indirettamente all'ODC.

Principi Generali

L'organismo impronta tutta la propria organizzazione secondo i seguenti principi generali:

- responsabilità verso la collettività in generale e verso i propri interlocutori primari (mediatori, parti, consulenti, avvocati, collaboratori);
- concorrenza leale ed impegno di informazione trasparente nel rispetto degli obblighi di riservatezza;
- dovere di aggiornamento e formazione professionale del personale e di tutti coloro che collaborano con l'organismo.

Uguaglianza

L'organismo di mediazione Soluzione ImMediata s.r.l. ripudia ogni tipo di discriminazione fondata sul sesso, sull'età, sulla nazionalità, sullo stato di salute, sulla razza, sulla lingua, sulla religione e sulle opinioni politiche.

L'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l. si impegna ad assistere nella richiesta di mediazione chiunque ad esso si rivolga per finalità non contrarie a legge, ordine pubblico e buon costume.

Comunicazione

L'organismo provvede ad informare tutti i destinatari sulle disposizioni e sull'applicazione del Codice, raccomandandone l'osservanza.

In particolare, esso provvede, anche attraverso la designazione di specifiche funzioni interne:

- alla diffusione del Codice presso i Destinatari;
- all'interpretazione e al chiarimento delle disposizioni;
- alla verifica dell'effettiva osservanza;
- all'aggiornamento delle disposizioni con riguardo alle esigenze che di volta in volta si manifestano.

Responsabilità

Ciascun Destinatario svolge la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti e il tempo a sua disposizione e assumendo le responsabilità connesse agli adempimenti.

Correttezza

Tutte le azioni e le operazioni compiute ed i comportamenti tenuti da ciascuno dei Destinatari nello svolgimento della funzione o dell'incarico, sono ispirati alla legittimità, sotto l'aspetto formale e sostanziale, e alla tutela dell'ente, secondo le norme vigenti e le procedure interne, nonché alla correttezza.

I Destinatari non utilizzano a fini personali informazioni, beni e attrezzature, di cui dispongono nello svolgimento della funzione o dell'incarico.

Ciascun Destinatario non accetta, né effettua, per sé o per altri, pressioni, raccomandazioni o segnalazioni, che possano recare pregiudizio all'organismo o indebiti vantaggi per sé, per l'organismo o per terzi; ciascun destinatario altresì respinge e non effettua promesse di indebite offerte di denaro o altri benefici.

Conflitto di interesse

I Destinatari perseguono, nello svolgimento della collaborazione, gli obiettivi e gli interessi generali dell'organismo.

I Destinatari informano senza ritardo, tenuto conto delle circostanze, i propri superiori o referenti delle situazioni o attività nelle quali potrebbero essere titolari di interessi in conflitto con quelli dell'organismo (o qualora di tali interessi siano titolari prossimi congiunti), ed in ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti ragioni di convenienza.

I Destinatari rispettano le decisioni che in proposito sono assunte dall'organismo.

Riservatezza

L'Organismo e chiunque altro presti la propria opera e il proprio servizio nell'Organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle

dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento stesso.

L'Organismo garantisce nell'acquisizione, trattamento e archiviazione, di tutte le informazioni relative a dati sensibili e non, nel rispetto dell'attuale disciplina sulla privacy.

Il mediatore ha anche l'obbligo di riservatezza nei confronti delle altre parti circa le dichiarazioni rese e le informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate, a meno che la parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni ne dia consenso scritto.

Il mediatore è dispensato dal dovere di riservatezza nei seguenti casi:

- se le parti concordano per iscritto la divulgazione;
- se la divulgazione è imposta dalla legge;
- se la conoscenza di circostanze comporta, nell'ipotesi in cui sia tenuta riservata, grave danno.

Linguaggio

L'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l., unitamente ai propri mediatori, dipendenti e collaboratori, si impegna nella comunicazione verbale e scritta rivolta a destinatari, terzi e utenti, a utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

COMPORAMENTO NEGLI AFFARI

Principi Generali

L'organismo nello svolgimento delle relazioni d'affari si ispira ai principi di legalità, lealtà e correttezza.

Tutela della Concorrenza

L'organismo riconosce che una concorrenza corretta e leale costituisce elemento fondamentale per lo sviluppo della mediazione.

Ciascun Destinatario non pone in essere atti o comportamenti contrari ad una corretta e leale competizione tra organismi di mediazione.

Pubblicità

L'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l., si impegna a non effettuare pubblicità e comunicazione i cui contenuti siano ingannevoli e non veritieri, né a utilizzare forme e strumenti di persuasione di tipo scientifico o di altra natura.

Per fornire una corretta informativa ad utenti che non conoscono la lingua italiana, l'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l. si impegna, ove ritenuto opportuno, a produrre materiale informativo avvalendosi di interpreti e/o mediatori linguistici.

Qualunque comunicazione rivolta all'esterno, deve attenersi alla legge, al Codice etico, al Regolamento dell'organismo, ai codici deontologici e comportamentali preposti a disciplinare le differenti attività professionali dei soggetti che intervengono nell'attività di mediazione e deve osservare rigorosamente il diritto alla riservatezza degli utenti e dei destinatari.

L'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l., si impegna a consegnare il proprio Codice Etico ai propri mediatori, dipendenti e collaboratori nonché a coloro con cui instaura, nell'esercizio della propria attività, rapporti di natura giuridica.

Rapporti con i mediatori

La selezione dei mediatori e la determinazione delle condizioni d'iscrizione negli elenchi, sono basate su una valutazione obiettiva della qualità professionale e della competenza tecnica, nonché dal persistente rispetto del presente Codice Etico e di tutti i Regolamenti dell'organismo di mediazione.

Rapporti con istituzioni e pubblici funzionari

I rapporti dell'organismo nei confronti delle istituzioni pubbliche nazionali, comunitarie e internazionali, nonché nei confronti di pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio, ovvero organi, rappresentanti, mandatari, esponenti, membri, dipendenti, consulenti, incaricati di pubbliche funzioni o servizi, di pubbliche istituzioni, di pubbliche amministrazioni, di enti pubblici, anche economici, di enti o società pubbliche, di carattere locale,

nazionale o internazionale ("Pubblici Funzionari") sono intrattenuti da ciascun Amministratore e da ciascun Dipendente, quale che sia la funzione o l'incarico, o, se del caso, da ciascun Collaboratore, nel rispetto della normativa vigente, e sulla base dei principi generali di correttezza e di lealtà.

L'organismo, qualora lo ritenga opportuno, può sostenere programmi di enti pubblici intesi a realizzare utilità e benefici per la collettività, nonché le attività di fondazioni e associazioni, sempre nel rispetto delle normative vigenti e dei principi del Codice.

Equità e uguaglianza

Nello svolgimento dell'attività di erogazione del servizio di conciliazione, l'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l., si impegna ad essere indipendente e ad evitare condotte o comportamenti parziali e ingiusti.

I mediatori e quanti collaborano o sono dipendenti dell'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l., si impegnano, a loro volta, ad essere imparziali, indipendenti e neutrali nei confronti delle parti e dei loro consulenti, nell'esercizio delle rispettive attività. A tal fine si impegnano ad agire con lealtà e ad astenersi dal compimento di atti o da omissioni di natura discriminatoria ovvero dall'esercizio comunque di influenze a favore di una delle parti e dei loro consulenti.

Diligenza

Nello svolgimento dell'attività di erogazione del servizio di mediazione, l'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l., al pari dei suoi dipendenti, mediatori e collaboratori, si impegna a seguire i canoni di diligenza professionale.

L'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l. si avvale di mediatori provvisti di titoli abilitativi all'esercizio della mediazione, riconosciuti dal Ministero della Giustizia ed accreditati presso lo stesso.

I mediatori utilizzati per il servizio di mediazione devono anche possedere i requisiti di onorabilità.

Regalie e omaggi

L'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l., i suoi dipendenti, collaboratori e mediatori, nell'ambito dell'attività di mediazione,

rifiutano ogni e qualsiasi forma di regalia, beneficio, vantaggio, utilità od omaggio, a prescindere dalla finalità ovvero dall'importo.

L'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l., i suoi dipendenti, collaboratori e mediatori, nell'ambito dell'attività di mediazione, non possono e non devono effettuare a chicchessia alcuna forma di regalia, beneficio, vantaggio, utilità od omaggio, e ciò a prescindere dalla finalità ovvero dall'importo.

Pagamenti

Qualsiasi pagamento effettuato o ricevuto nell'ambito dell'attività di mediazione, deve avere una forma che consenta di individuarne la causale.

VIOLAZIONE

Effetti della violazione e della inosservanza del codice etico

La violazione o l'inosservanza del Codice Etico, da parte dei soggetti ad esso tenuti, comporta la risoluzione di diritto del rapporto giuridico in essere con gli stessi, e il pieno diritto dell'Organismo Soluzione ImMediata s.r.l. a chiedere il risarcimento dei danni subiti e subendi.

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Revisione C del 10/03/2015 - Mod.qs3-it

Il questionario, attraverso un proficuo scambio di informazioni e pareri, ci permetterà di offrire un servizio sempre più efficace ed efficiente e adeguato alle aspettative dei professionisti, delle imprese, dei consumatori e di tutti i cittadini che ad esso si rivolgono.

Si richiede di rispondere ai quesiti esprimendo una valutazione che va da un punteggio di: **1**=“**insufficiente**” ad una soddisfazione massima pari a **5**=“**ottimo**”.

Luogo _____ data

--	--	--	--	--	--	--	--

giorno mese anno

Generalità della parte che compila il questionario: “scrivere in stampatello”

--

Mediatore _____ Proc. n. ____/____-____

1 Come e perché si è ricorso al servizio:

- Per clausola inserita nel contratto
- Su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)
- Su invito del giudice
- A seguito del deposito della domanda presso l’Organismo di mediazione, effettuata da una parte
- Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione
- Altro (specificare) _____

**2 Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione dell’Organismo:
Soluzione ImMediata Srl**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3 Esprima un giudizio complessivo su:

- Disponibilità e cortesia degli addetti
- Preparazione e professionalità degli addetti
- Semplicità della procedura
- Chiarezza delle informazioni ottenute
- Precisione e completezza delle informazioni ottenute
- Chiarezza e comprensibilità della modulistica
- Trasparenza delle procedure
- Gestione dei tempi
- Riservatezza

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

4 Esprima un giudizio sul mediatore:

- Disponibilità e cortesia del mediatore
- Preparazione e professionalità del mediatore
- Chiarezza espositiva
- Imparzialità, indipendenza e neutralità
- Riservatezza

1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Soluzione ImMediata S.r.l.

Organismo di Mediazione iscritto presso il registro del Ministero della Giustizia al n. 529

Sede legale: Via Teatro Greco 76 - 95124 Catania (CT) - tel. 095.2933063 - fax 095.2500629

Web: www.soluzioneimmediata.com – email: info@soluzioneimmediata.com - Pec: soluzioneimmediatasrl@pec.it

P. IVA e C.F. 04879630871 - REA 326976

5 *Il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto?* SI NO

6 *Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione dell'Organismo*

Soluzione ImMediata Srl

- Giornali
- Radio
- Televisione
- Internet
- Associazione di categoria
- Professionista (Avvocato, Commercialista)
- Associazione dei consumatori
- Familiare / amico / conoscente che aveva già provato il servizio
- Altro _____

7 *Consiglierà il servizio di mediazione dell'Organismo ad un familiare/amico/conoscente?* SI NO

8 *Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione dell'Organismo qualora ne avesse bisogno?* SI NO

9 *Eventuali suggerimenti perché in futuro possiamo meglio soddisfare le sue aspettative:*

Firma della parte che ha compilato il questionario
