

# REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE

**MEDIAMASTERADR SRL**

➤ Febbraio 2015 D.M. 139 4 agosto 2014

Per eventuali aggiornamenti del Regolamento e della tabella delle indennità vigenti al momento dello svolgimento della mediazione consultare il nostro sito [www.mediamasteradr.it](http://www.mediamasteradr.it)

## Indice

Art. 1 - Applicazione del Regolamento

Art. 2 - Avvio della 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 partecipazione

Art. 12 - Indennità

Art. 13 - Responsabilità delle parti

Art. 14 - Mediazione ON LINE

**Allegato ( A )** Indennità del servizio di mediazione e criteri di determinazione

**Allegato ( B )** Codice Etico di condotta dei mediatori

**Allegato ( C )** Scheda di valutazione del Servizio di mediazione

# Articolo 1

## APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

1. Il presente regolamento si applica alla procedura di MEDIAZIONE, 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. 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 DELLA MEDIAZIONE

1. La parte che intende avviare la mediazione può farlo depositando un'istanza presso una sede dell'organismo regolarmente accreditata al Ministero della Giustizia, nel luogo del giudice territorialmente competente. La relativa modulistica è stata predisposta sia in forma *online* e pubblicata sul sito [www.mediamasteradr.it](http://www.mediamasteradr.it), sia in forma cartacea da richiedere alla segreteria dell'organismo o da ritirare presso una delle sedi comunicate ed accreditare presso il Ministero della Giustizia.
2. La domanda deve contenere :
  - a. Il nome dell'Organismo di mediazione;
  - b. Località riferita al tribunale territorialmente competente
  - c. Nome, dati identificativi e recapiti delle parti e di 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.

3. La Mediazione ha una durata non superiore a 3 mesi dal deposito dell'istanza, salva diversa volontà delle parti. In caso di ricorso alla procedura su invito del giudice, il termine decorre dalla scadenza fissata da questi fissata per il deposito dell'istanza. L'organismo comunica alle parti l'avvenuta ricezione dell'istanza e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura.
4. La parte convocata è tenuta a comunicare la propria adesione tempestivamente, e comunque non oltre 7 giorni antecedenti all'incontro. In assenza di tale comunicazione nei termini previsti l'organismo può emettere il verbale di mancata partecipazione.
5. 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.

## 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, l'organismo può fissare lo svolgimento della procedura in altro luogo ritenuto più idoneo con il consenso di tutte le parti e del mediatore.

## Articolo 4

### OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

- 1) Il procedimento di mediazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi.
- 2) 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.
- 3) 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.

- 4) 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.
- 5) 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
- 6) 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.
- 7) 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, la lista dei mediatori è consultabile online sul sito [www.mediamasteradr.it](http://www.mediamasteradr.it). L'organismo designa il mediatore ritenuto più idoneo 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.l. 145/2011, 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.
- 2) 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 un accordo, anche per singoli affari

di mediazione, come previsto all'articolo 7 comma c del D.M. 18 ottobre 2010 n.180.

## Articolo 6

### INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E SOSTITUZIONE DEL MEDIATORE

1. Il mediatore nominato, prima dell'inizio dell'incontro di mediazione è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza e imparzialità, con esplicito riferimento al codice etico di condotta per mediatori.
2. In casi eccezionali, l'organismo può sostituire il mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione con un altro della propria lista di pari esperienza.
3. 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. Al primo incontro e agli incontri successivi fino al termine della procedura le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato. Durante il primo incontro il mediatore chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione. 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.
2. 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.
3. 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 partecipazione della medesima parte chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell'art 11, comma 4 del D.Lgs. 28/2010.

4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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

- a. Le parti hanno diritto di accesso agli atti del procedimento di mediazione da loro depositati in sessione comune e ciascuna parte ha diritto di accesso agli atti depositati nelle rispettive sessioni separate. Gli atti vengono custoditi dall'Organismo in apposito fascicolo, anche virtuale, registrato e numerato, per un periodo di tre anni dalla conclusione della procedura.



## Articolo 9

### PRESENZA DELLE PARTI E LORO RAPPRESENTANZA

1. Le persone fisiche sono tenute a partecipare personalmente assistite dal loro avvocato agli incontri di mediazione.
2. Le persone giuridiche sono tenute a partecipare tramite un rappresentante fornito dei necessari poteri ed assistito dal loro avvocato agli incontri di mediazione.
3. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi. Ove il rappresentante debba sottoscrivere il verbale d'accordo, dovrà essere munito di apposita procura speciale notarile.

## Articolo 10

### CONCLUSIONE DELLA MEDIAZIONE

1. La mediazione si considera conclusa quando:
  - a. le parti hanno conciliato la controversia
  - b. non vi è la possibilità di conciliare la controversia
  - 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 dell'organismo.
  - d. si da atto in apposito verbale sottoscritto dalle parti e dal mediatore che ne certifica l'autografia, della mancata adesione 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, sarà cura dell'organismo la trasmissione delle stesse debitamente compilate e firmate al responsabile del registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

## Articolo 11

### MANCATO ACCORDO E MANCATA PARTECIPAZIONE

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 aderisca all'esperimento di mediazione, il verbale di mancato accordo per mancata partecipazione, può essere sottoscritto anche da un mediatore dell'organismo diverso da quello nominato, su incarico del responsabile dell'organismo.

## Articolo 12

### INDENNITÀ

1. Le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione costituiscono due voci di spesa autonome che, unitamente considerate, formano l'indennità complessiva.
2. All'atto del deposito della domanda di mediazione dovranno essere corrisposte le spese di avvio come indicato nella domanda.
3. L'istante all'atto del deposito della domanda dovrà versare per il servizio di notifica con raccomandata con ricevuta di ritorno €uro 10,00 per ciascuna parte convocata.
4. Nessuna spesa di mediazione è dovuta quando, al primo incontro le parti, esprimono la loro non volontà ad iniziare la procedura di mediazione.
5. In caso di svolgimento della mediazione, salvo diverso accordo, le spese di mediazione applicate da corrispondere all'organismo saranno secondo i criteri indicati nell'art. 16, commi 3 e ssgg. del D.M. 180/2010, come modificati dall' art. 5 del D.M. 145/2011.
6. Oltre alla suddetta indennità complessiva, dovranno essere corrisposte, altresì, le spese vive documentate dall'organismo.
7. In caso di sussistenza delle condizioni per l'ammissione al gratuito patrocinio, l'organismo sarà tenuto a svolgere il servizio di mediazione. A tal fine la parte è tenuta a depositare presso la segreteria dell'organismo apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo mediatore, nonché a produrre, a pena di inammissibilità, se l'organismo lo richiede, la documentazione necessaria a comprovare la veridicità di quanto dichiarato.
8. 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, o concordato con le parti. Il compenso determinato è a carico delle parti.

9. La segreteria rilascerà il verbale solo quando le indennità complessive saranno corrisposte per intero.

## 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

a) **Mediazione in videoconferenza** : l'Organismo gestisce inoltre, ai sensi dell'articolo 3 n.ro 4 del DM 28/2010, anche la mediazione in modalità telematica. Questa procedura è attuabile solo ed esclusivamente 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.

b) **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;

c) la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata).

d) 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 all'indirizzo web dedicato [conferenceadr.com](http://conferenceadr.com) raggiungibile attraverso il sito [www.lexplus.it](http://www.lexplus.it). L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti che presentano istanza di mediazione, nonché al mediatore incaricato. 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 dedicata 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).

e) **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 DELLA 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.

- f) **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 provvedono alla stampa al fine della sottoscrizione e alla autenticazione delle firme **dinnanzi a un pubblico ufficiale**. Le Parti inviano poi la documentazione cartacea al Mediatore che verifica 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 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](http://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 da Mediamaster ADR srl 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.

g) **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.

h) **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.

i) **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.

j) **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.

#### k) **L'infrastruttura dell'Organismo :**

a. Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware / software della piattaforma SolutionMediation " Gestionale Organismo " 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 di MediaMaster ADR srl.

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
- 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 helpdesk attivo 24hx7ggx365gg, che interviene esclusivamente per richieste tecniche.

l) **Sessioni telematiche di mediazione** : La soluzione di videoconferenza di MediaMaster ADR srl 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,...).

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 DELL'INDENNITA'**

01. L'indennità complessiva comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.
02. Per le spese di avvio sono dovute come da **D.M. n. 139 4 agosto 2014, G.U. n. 221 del 23 settembre 2014** :
  - a) Euro **40,00** + iva per le liti di valore fino a Euro **250.000,00** e di Euro **80,00** + iva per quelle di valore superiore , oltre le spese documentate, dall'istante al momento del deposito della domanda di mediazione
  - b) Euro **40,00** + iva per le liti di valore fino a Euro **250.000,00** e di Euro **80,00** + iva per quelle di valore superiore , oltre le spese documentate, dalla parte chiamata in mediazione al momento della sua adesione
03. Le spese di mediazione sono dovute da ciascuna parte **per lo svolgimento del primo incontro, l'importo è dovuto anche in caso di mancato accordo**
04. Tabelle
  - a) Tabella A riferita a mediazioni volontarie
  - b) Tabella B riferite a mediazioni obbligatorie

L'ammontare delle indennità è legato al valore della lite indicato nell'istanza di mediazione, a norma della procedura del Codice Civile. Qualora il valore della lite sia indeterminato o vi sia notevole divergenza tra le parti l'organismo decide il valore di riferimento secondo i criteri previsti dalla normativa vigente, e lo comunica alle parti.

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 4. a) e b) .

Per eventuali aumenti delle indennità in base alla legge applicabile D.M. 180/2010 per ciascun scaglione di riferimento

- a) 25% in caso la conciliazione abbia successo
- b) 20% in caso di importanza, complessità o difficoltà della procedura
- c) 20% nel caso di formulazione della proposta del mediatore

## TABELLA A “ TARIFFA BASE “ IMPORTI IVA ESCLUSA

Spese 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

## TABELLA B “ TARIFFA RELATIVA AI PROCEDIMENTI DI MEDIAZIONE OBBLIGATORIA “ IMPORTI IVA ESCLUSA

Spese di mediazione per le procedure che rientrano nelle materie in cui il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità

- 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

## “ CODICE ETICO DI CONDOTTA DEI MEDIATORI “

Chiunque sia chiamato a svolgere il ruolo di mediatore è tenuto all'osservanza delle seguenti norme di comportamento.

1. Il mediatore deve essere formato adeguatamente e si impegna a mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione, in particolare sulle tecniche di mediazione e composizione dei conflitti.
2. Il mediatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato.
3. Il mediatore si obbliga a rispettare i principi previsti dal Regolamento dell'organismo di mediazione a cui è iscritto.
4. Il mediatore deve sottoscrivere, prima dell'inizio di ciascun procedimento di mediazione e comunque prima dell'incontro con le parti, una dichiarazione di imparzialità, indipendenza<sup>1</sup> e neutralità. Egli si impegna inoltre a comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza<sup>1</sup> e imparzialità<sup>2</sup> o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità<sup>3</sup>. Il mediatore deve sempre agire, e dare l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Il mediatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, qualora emergano elementi che gli impediscono di mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.
5. Il mediatore deve assicurarsi che, prima dell'inizio dell'incontro di mediazione, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato:
  - a) le finalità e la natura del procedimento di mediazione;
  - b) il ruolo del mediatore e delle parti;
  - c) gli obblighi di riservatezza a carico del mediatore, delle parti e di tutti coloro che intervengono nel procedimento di mediazione.
6. Il mediatore verifica, nel caso in cui le parti non partecipino personalmente all'incontro, che i loro rappresentanti siano muniti dei necessari poteri.
7. Il mediatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso.
8. Il mediatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti.



1. **Indipendenza** significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o professionali) tra il mediatore e parti, loro consulenti e loro parenti.
2. **Imparzialità** indica un'attitudine soggettiva del mediatore, il quale non deve favorire una parte a discapito dell'altra.
3. **Neutralità** si riferisce alla posizione del mediatore, il quale non deve avere un diretto interesse all'esito del procedimento di mediazione.

## SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Questo questionario darà la possibilità ai responsabili del servizio di mediazione di realizzare un proficuo scambio di informazioni e pareri ed offrire un servizio sempre più efficiente e adeguato alle aspettative delle imprese, dei consumatori e dei 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 : \_\_\_\_\_ Prot. 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 :  
MediaMaster ADR 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
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

**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*

*MediaMaster ADR 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** *E' Consigliere il servizio di mediazione dell'Organismo MediaMaster ADR Srl ad un familiare / amico / conoscente ?*

SI  NO

**8** *Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione dell'Organismo MediaMaster ADR Srl qualora ne avesse bisogno ?*

SI  NO

**9** *Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative*

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma della parte che ha compilato il questionario