

## REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE

### Art. 1) - DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento:

- per “Organismo di mediazione”, o semplicemente “Organismo”, si intende l’Ente del sistema camerale, iscritto nell’apposito Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, deputato a gestire il procedimento di mediazione ai sensi della normativa vigente;
- per “Responsabile dell’Organismo” si intende la persona fisica, cui sono attribuiti, con atto interno dell’ente camerale, i compiti e le prerogative riservate a tale soggetto dalla normativa vigente, o la persona individuata quale sostituto del Responsabile;
- per “Segreteria” si intende la struttura di supporto, comunque denominata, che cura la gestione delle procedure di mediazione; a capo della Segreteria vi è il Responsabile dell’Organismo.

### Art. 2) - AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il Servizio di mediazione offre la possibilità di giungere alla composizione delle controversie civili e commerciali, vertenti sui diritti disponibili, tra due o più soggetti, tramite l’assistenza di un mediatore indipendente, imparziale e neutrale.
2. La mediazione può svolgersi anche secondo le modalità telematiche di cui all’allegato C).
3. Il presente regolamento, completo degli allegati che ne fanno parte integrante, si applica alle procedure di mediazione gestite dall’Organismo, salvo quanto previsto dalla legge.

### Art. 3) - LA SEGRETERIA

1. La Segreteria amministra il servizio di mediazione. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica.
2. La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento di mediazione e assicura adeguate modalità di conservazione e condizioni di riservatezza di tutti gli atti del procedimento ivi contenuti.
3. I documenti depositati si intendono a disposizione di tutte le parti, salvo quanto previsto dall’art. 9 del presente regolamento.
4. La Segreteria:
  - a) verifica la completezza della domanda di mediazione;
  - b) verifica l’avvenuto pagamento delle spese di avvio e delle spese di mediazione;
  - c) cura le comunicazioni alle parti;
  - d) su richiesta di parte, attesta altresì per iscritto l’avvenuto deposito della domanda e l’avvenuta chiusura del procedimento.
5. Il Responsabile dell’Organismo:
  - a) può dichiarare concluso il procedimento dandone notizia alle parti in qualsiasi momento le stesse dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il procedimento o, salvo diversa concorde volontà delle parti, qualora siano decorsi tre mesi dal deposito della domanda;
  - b) dichiara concluso il procedimento, con una semplice attestazione, dandone notizia alle parti ove vi sia il rifiuto espresso della parte invitata ad aderire

alla mediazione e la parte istante non abbia richiesto, per iscritto, lo svolgimento del primo incontro e la redazione del verbale di mancata comparizione. La presente disposizione non si applica quando l'esperienza del procedimento di mediazione costituisce condizione di procedibilità ai sensi dell'articolo 5 c. 1-bis del decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 e s.m.i.;

#### Art. 4) - IL MEDIATORE

1. Il mediatore non decide la controversia ma chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e le aiuta nella composizione della controversia, tramite la ricerca di un accordo soddisfacente.
2. Il mediatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo tra i nominativi inseriti negli appositi elenchi, nel rispetto della normativa vigente e degli Standard definiti dall'Unione Italiana delle Camere di Commercio e di quanto previsto dal presente Regolamento.
3. La designazione avviene secondo criteri di specifica competenza desunta anche dalla tipologia di laurea conseguita, turnazione, disponibilità ed esperienza in mediazione, tenendo conto dell'oggetto e delle parti della controversia, in maniera da assicurare l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico.
4. Le parti possono individuare congiuntamente il mediatore tra i nominativi inseriti negli elenchi.
5. Sulla base degli accordi di cui all'art. 7 il mediatore, qualora se ne ravvisi l'opportunità, può essere individuato dal Responsabile dell'Organismo, con decisione motivata, anche negli elenchi di altri Organismi di mediazione.
6. Il mediatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste nel d.lgs. n. 28 del 2010 e previste da specifiche norme di legge e dal codice etico di cui all'allegato B), che va considerato parte integrante del presente Regolamento.
7. Prima dell'inizio di ciascun procedimento di mediazione e comunque prima dell'incontro con le parti, il mediatore sottoscrive un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità e aderisce al codice etico.
8. Ove si renda necessario e secondo quanto previsto dalla legge, il Responsabile dell'Organismo può individuare un co-mediatore che aiuti il mediatore nell'esercizio della sua funzione, senza ulteriori spese a carico delle parti.
9. Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo in base a giustificati motivi, la sostituzione del mediatore. Nel caso in cui le funzioni di mediatore siano svolte dal Responsabile dell'Organismo, sull'istanza di sostituzione provvede il soggetto gerarchicamente sovraordinato al Responsabile.

#### Art. 5) - CRITERI PER LA NOMINA DEI MEDIATORI

1. Presso il servizio di mediazione della Camera di Commercio devono essere conservati, per ciascun mediatore, fascicoli contenenti curriculum dettagliato del professionista, attestati relativi ai corsi frequentati dallo stesso, schede di valutazione dell'operato del mediatore.
2. Per ciascun mediatore il Responsabile deve predisporre una scheda, anche su supporto informatico, relativa ai titoli di studio e professionali, alle specializzazioni eventualmente possedute, alle procedure gestite, ai corsi frequentati, sia relativamente alla competenza professionale che alle tecniche di mediazione e comunicazione. Il mediatore annualmente deve provvedere all'aggiornamento del proprio fascicolo e della propria scheda.
3. Il Responsabile dell'Organismo di mediazione provvede a raggruppare per categorie i mediatori iscritti nell'elenco tenendo conto delle diverse aree di

specifica competenza professionale nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di mediazione di ciascun mediatore.

4. Il Responsabile dell'Organismo valutati il curriculum professionale del mediatore (tipologia di laurea, corsi di specializzazione, competenza tecnica in mediazione) e l'oggetto della mediazione, individua in prima istanza una rosa di mediatori. Il Responsabile procede quindi ad un ulteriore approfondimento, sulla base di un'istruttoria sommaria degli altri elementi della procedura.
5. Ove si tratti, a giudizio del Responsabile, di controversia che presenta profili di alta difficoltà, si procede ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza sulla base di un criterio di esperienza.
6. Ove, sempre sulla base della valutazione del Responsabile, si tratti di controversia rientrante in ambiti che sono da considerarsi di normale gestione, possono essere seguiti il criterio della disponibilità e quello della turnazione.
7. Al fine di procedere all'assegnazione dell'incarico, il Responsabile verifica quindi la disponibilità del soggetto o dei soggetti individuati come i più idonei a gestire la mediazione per cui si discute.
8. Qualora il Responsabile individui per la mediazione oggetto della nomina più mediatori ugualmente idonei in base ai criteri sopra individuati, dovrà procedere ad applicare un criterio di turnazione avendo riguardo sia al numero di incarichi assegnati ai mediatori nell'anno sia al valore delle procedure precedentemente assegnate.
9. Le parti possono fornire una comune indicazione per la scelta del mediatore individuandolo tra quelli inseriti nelle liste dell'Organismo di mediazione. Le parti, inoltre, possono anche indicare congiuntamente la qualifica professionale che ritengono più adeguata o viceversa quella che non ritengono appropriata. Spetta comunque al Responsabile valutare l'opportunità di dar seguito alla richiesta delle parti. Qualora il Responsabile non accolga la richiesta delle parti, il provvedimento di nomina del mediatore dovrà essere adeguatamente motivato.
10. Il Responsabile inoltre, prima di applicare il criterio della turnazione, può offrire alle parti la possibilità di effettuare una scelta congiunta su una rosa di nominativi individuati sulla base dell'applicazione dei criteri precedenti.

#### Art. 6) - AVVIO DEL PROCEDIMENTO

1. Il procedimento di mediazione si attiva su istanza di parte:
  - a) quando si intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia che ha ad oggetto una delle materie previste dall'art. 5, comma 1-bis del d.lgs 28/2010;
  - b) quando l'esperimento del procedimento di mediazione è disposto dal giudice;
  - c) sulla base di un'apposita clausola contrattuale;
  - d) in base alla volontà della parte.
2. Il procedimento si avvia attraverso il deposito di una domanda completa presso la Segreteria, secondo le modalità previste ed utilizzando gli appositi moduli, disponibili anche sul sito internet dell'Organismo di mediazione. Nella domanda devono essere indicati:
  - a) il nome dell'Organismo di mediazione;
  - b) le generalità ed i recapiti delle parti e degli eventuali difensori tecnici e/o consulenti, unitamente ai documenti d'identità degli stessi e ad eventuali deleghe;
  - c) l'oggetto della controversia;
  - d) le ragioni della pretesa;
  - e) il valore della controversia sulla base dei criteri indicati nel codice di procedura civile;
  - f) la ricevuta dell'avvenuto pagamento delle spese di avvio, salvo specifiche

esenzioni.

3. La Segreteria procede all'istruttoria della domanda presentata. Qualora la domanda si presenti incompleta rispetto agli elementi sopraindicati oppure la parte istante non provveda al versamento delle spese di avvio, quando dovute, il Responsabile dell'Organismo tiene in sospeso la domanda e invita la parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorsi inutilmente i quali non si darà corso alla procedura. Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali. La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti.
4. Il Responsabile dell'Organismo fissa la data del primo incontro tra le parti entro 30 giorni dal deposito della domanda, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative.
5. La sede dell'incontro di mediazione è presso la sede dell'Organismo o, eventualmente presso un'altra sede concordata tra le parti, il mediatore e il Responsabile dell'Organismo.
6. La Segreteria comunica alle parti la data del primo incontro con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione e trasmette loro copia della domanda di mediazione. Le parti, almeno 7 giorni prima dell'incontro confermano chi sarà presente allo stesso.
7. Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, ad eccezione di quelli relativi alle sessioni separate, cui ha accesso la sola parte che ha partecipato alla sessione separata.
8. Qualora venga a mancare l'apposita abilitazione dell'Organismo successivamente al deposito della domanda, la Segreteria ne informa le parti e fornisce alle stesse l'elenco degli Organismi di mediazione abilitati presso cui potrà svolgersi il procedimento.

#### Art. 7) - PROCEDURA DI MEDIAZIONE E PRIMO INCONTRO

1. Le parti partecipano agli incontri personalmente. In casi particolari, tramite apposita delega scritta, possono farsi sostituire da un proprio rappresentante informato dei fatti e munito dei necessari poteri. Quando la legge espressamente lo prevede, le parti devono farsi assistere da un avvocato, con spese a proprio carico; possono comunque farsi assistere da un difensore tecnico o da un consulente di fiducia.
2. Prima che abbia luogo, il primo incontro può essere rinviato solo per eccezionali e comprovati motivi, con il consenso di tutte le parti, previa verifica della disponibilità dell'Organismo.
3. Il primo incontro con il mediatore si svolge con l'obiettivo di chiarire alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e invitare le stesse ed i loro avvocati ad esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione. Detto incontro si conclude in ogni caso con la redazione di apposito verbale.
4. Nel caso in cui le parti decidano, nel corso del primo incontro, di non proseguire, il procedimento si conclude con un verbale di mancato accordo sulla prosecuzione del procedimento. In detto verbale si dà atto unicamente delle presenze e della volontà di non proseguire con il tentativo di mediazione.
5. Il mediatore conduce l'incontro senza formalità di procedura sentendo le parti sia congiuntamente che separatamente. Il mediatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi al primo.
6. L'Organismo può avvalersi, anche per lo svolgimento di singole procedure, delle strutture, del personale, dei mediatori di altri Organismi, iscritti nell'apposito Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, con i quali siano stati conclusi specifici accordi, il testo dei quali è pubblicato sull'apposita pagina internet dell'Organismo.

7. Su richiesta del mediatore il Responsabile dell'Organismo individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dallo stesso mediatore, sempre che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura, salvo diverso accordo. Il compenso del consulente tecnico sarà determinato sulla base del Tariffario stabilito per i consulenti tecnici del Tribunale e al pagamento dello stesso provvederanno direttamente le parti.

#### Art. 8) - ESITO DELL'INCONTRO DI MEDIAZIONE

1. Il verbale di accordo ed il verbale di mancato accordo sono documenti sottoscritti dal mediatore, dalle parti ed eventualmente dai loro avvocati, secondo quanto previsto dalla legge. Nel verbale il mediatore dà atto dell'esito dell'incontro ed, eventualmente, dell'impossibilità di una parte di sottoscriverlo o della mancata partecipazione di una delle parti al procedimento di mediazione.
2. Quando tutte le parti lo richiedono, il mediatore formula una proposta di accordo. La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto, tramite la Segreteria. Le parti fanno pervenire alla Segreteria, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento. In caso di mancata adesione o partecipazione alla procedura di mediazione di una delle parti, il mediatore non può formulare la proposta.
3. In ogni caso, il verbale sarà consegnato alle parti solo a seguito del versamento all'Organismo dell'intero importo delle spese di mediazione dovute.
4. Tutti gli oneri e obblighi derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.
5. Al termine del procedimento di mediazione la Segreteria consegna alle parti la scheda di valutazione di cui all'allegato D).

#### Art. 9) - RISERVATEZZA

1. Il procedimento di mediazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro, comprese eventuali motivazioni, non può essere registrato o verbalizzato.
2. Rispetto alle dichiarazioni rese ed alle informazioni acquisite nel corso di eventuali sessioni separate e salvo il consenso della parte da cui le dichiarazioni e le informazioni stesse provengano, il mediatore e coloro che siano eventualmente presenti sono tenuti alla riservatezza nei riguardi di tutti gli altri soggetti. Parimenti, il mediatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di mediazione. A tal fine, i soggetti diversi dalle parti e dagli addetti della Segreteria, presenti all'incontro di mediazione, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione.
3. Le parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della mediazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di mediazione, salvo il caso in cui vi sia consenso della parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni. Le parti non possono chiamare il mediatore, gli addetti della Segreteria e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio o deferire il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di mediazione.

## Art. 10) - TIROCINIO ASSISTITO

La gestione dei tirocini assistiti avviene secondo i criteri specificati nell'allegato E).

## Art. 11) - ADEMPIMENTI E RESPONSABILITA' DELLE PARTI

1. Sono di esclusiva responsabilità delle parti:
  - a) la proponibilità della domanda, con riferimento alla materia ed alle ragioni della richiesta;
  - b) la qualificazione della natura della controversia;
  - c) la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte, se necessario, conferisce procura al proprio rappresentante di cui all'art. 7 del presente Regolamento;
  - d) l'indicazione del valore della controversia e l'individuazione della competenza territoriale;
  - e) l'individuazione dei soggetti nei confronti dei quali la domanda viene presentata;
  - f) la dichiarazione, che la parte rilascia contestualmente al deposito della domanda di mediazione, di non avere avviato presso altri Organismi la medesima procedura.
2. L'Organismo non può essere comunque ritenuto responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni, conseguenti a:
  - a) mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità dell'Organismo;
  - b) imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della domanda e del diritto tutelato ad opera dell'istante.
3. In entrambi i casi uniche responsabili sono le parti interessate. Ai fini interruttivi dei termini di decadenza o di prescrizione, è fatta salva la possibilità per la parte istante di effettuare a propria cura la comunicazione del deposito della domanda di mediazione, anche senza l'indicazione della data dell'incontro di mediazione.

## Allegati

- A. Indennità del Servizio di mediazione
- B. Codice Etico per i mediatori
- C. Regolamento per la mediazione secondo modalità telematiche
- D. Scheda per la valutazione del Servizio di mediazione
- E. Regolamento per il tirocinio assistito

All. A) - Indennità del Servizio di mediazione

**INDENNITA' DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE**  
**all'entrata in vigore del d.lgs. 28/2010, come modificato dalla l. 98/2013 di**  
**conversione del decreto legge n. 69/2013**

**L'indennità di mediazione** comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione. Sono altresì a carico delle parti le spese vive sostenute dall'Organismo di mediazione per la gestione della procedura, debitamente documentate.

<b>Valore della lite</b>	<b>Spesa per ciascuna parte</b>
Fino a € 1.000,00	€ 43,00 (+IVA) *
Da € 1.001,00 a € 5.000,00	€ 86,00 (+IVA)*
Da € 5.001,00 a € 10.000,00	€ 160,00 (+IVA)*
Da € 10.001,00 a € 25.000,00	€ 240,00 (+IVA)*
Da € 25.001,00 a € 50.000,00	€ 400,00 (+IVA)*
Da € 50.001,00 a € 250.000,00	€ 666,00 (+IVA)*
Da € 250.001,00 a € 500.000,00	€ 1.000,00 (+IVA)*
Da € 500.001,00 a € 2.500.000,00	€ 1.900,00 (+IVA)*
Da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00	€ 2.600,00 (+IVA)*
Oltre € 5.000.000,00	€ 4.600,00 (+IVA)*

**\*(Nel caso di controversie internazionali l'IVA potrebbe non essere dovuta)**

**Le spese di avvio, ammontano 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 alle spese vive documentate e devono essere versate alla presentazione della domanda di mediazione a cura della parte istante e a cura della parte che accetta al momento della sua adesione al procedimento, relativamente a tutte le ipotesi di mediazione previste dal d. lgs. n. 28/2010 s.m.i.**

In caso di raggiungimento di accordo, l'indennità di mediazione è aumentata del 20% (DGC 113/2013)

## **CODICE ETICO PER I 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 e neutralità. Egli si impegna inoltre a comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza\* e imparzialità\*\* o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità.\*\*\* 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 impediscano 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.
9. Qualora tutte le parti richiedano al mediatore di formulare una proposta di accordo, egli ha l'obbligo di verificare con estrema attenzione l'esistenza di elementi sufficienti alla definizione della stessa.
10. Il mediatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla mediazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la mediazione debba

avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

11. Qualsiasi informazione fornita al mediatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti, senza il consenso della parte interessata salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.
12. Il mediatore non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro. Inoltre egli non potrà ricevere dalle parti alcun tipo di incarico professionale di qualunque natura per una durata di dodici mesi dalla conclusione della mediazione.
13. E' fatto divieto al mediatore di percepire compensi per la propria attività direttamente dalle parti.

---

\* **Indipendenza** significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o professionali) tra il mediatore e parti, loro consulenti e loro parenti.

\*\* **Imparzialità** indica un'attitudine soggettiva del mediatore, il quale non deve favorire una parte a discapito dell'altra.

\*\*\* **Neutralità** si riferisce alla posizione del mediatore, il quale non deve avere un diretto interesse all'esito del procedimento di mediazione.

## REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITA' TELEMATICHE

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'organismo di mediazione - iscritto al n. 397 del Registro degli Organismi di mediazione - e può rappresentare una modalità integrativa e complementare di fruizione del Servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.

Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione, di cui il presente allegato costituisce parte integrante.

a) Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico.

Al fine di rendere più spedita ed agevole la procedura di mediazione, per lo svolgimento della stessa e con l'accordo delle parti, possono essere utilizzati gli strumenti messi a disposizione dalle tecnologie informatiche, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, della sicurezza delle comunicazioni e dell'uguale capacità dei partecipanti di utilizzare tali strumenti.

L'utilizzo del servizio telematico può riguardare l'intero procedimento di mediazione, dalla presentazione della domanda alla sottoscrizione del verbale, o sue singole fasi: deposito dei documenti, comunicazioni con la Segreteria, incontro di mediazione. Con riferimento alle singole fasi, l'utilizzo della modalità telematica potrà quindi alternarsi e combinarsi alle modalità tradizionali (comunicazioni telefoniche, via fax, posta, e-mail...).

L'utilizzo del servizio telematico è accessibile dal sito web [www.ao.camcom.it](http://www.ao.camcom.it) previa registrazione, da effettuarsi seguendo le istruzioni riportate sullo stesso sito.

A seguito della registrazione, all'utente vengono attribuite una *username* ed una *password* personali, da utilizzarsi per l'accesso al Servizio e lo svolgimento delle operazioni previste, che dovranno essere effettuate secondo le istruzioni riportate sul sito e/o comunicate dalla Segreteria: deposito della domanda, della risposta e della documentazione, invio di comunicazioni alla Segreteria, consultazione dei dati relativi all'iter della pratica e dei documenti o informazioni inerenti alla procedura.

b) Riservatezza e sicurezza delle comunicazioni.

L'Organismo si impegna a tutelare la riservatezza, trattando i dati personali comunicati dall'utente, le credenziali di accesso e le informazioni fornite, in maniera tale da salvaguardare la riservatezza e tutelarli da accessi e attività di divulgazione non autorizzati. Tuttavia, l'Organismo non può essere considerato responsabile qualora le parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie *username* e *password* personali, qualora soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private e nel caso in cui altri utenti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal sito web.

c) Incontro di mediazione.

Le parti ed il mediatore si incontrano nel giorno e nell'ora comunicati dalla Segreteria, accedendo all'apposita area virtuale riservata, secondo le istruzioni riportate sul sito web [www.ao.camcom.it](http://www.ao.camcom.it).

L'incontro si svolge secondo le modalità indicate dalla Segreteria<sup>1</sup> ed il mediatore può svolgere le eventuali sessioni riservate utilizzando le apposite funzioni presenti nell'applicazione.

In alternativa alla modalità telematica sopradescritta, qualora il mediatore lo ritenga opportuno e vi sia l'accordo delle parti, l'incontro (e/o gli incontri) potrà svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza<sup>2</sup>. Il verbale e l'accordo potranno essere sottoscritti con modalità idonee a garantirne la provenienza, come la firma digitale.

---

<sup>1</sup> L'incontro potrà svolgersi, ad esempio, con scambio e condivisione messaggi o documenti, web conference tramite chat, audio, video, o, ancora con una combinazione di tali modalità.

<sup>2</sup> Es. conference call.

## SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Questo questionario darà la possibilità ai funzionari che si occupano 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 1 (= "insufficiente") ad una soddisfazione massima pari a 5 (= "ottimo").

**Data di compilazione:**

---

**Generalità della parte che compila il questionario:**

---

### 1) Come e perché si è ricorsi 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 della Camera valdostana delle imprese e delle professioni:

1 2 3 4 5

### 3) Esprima un giudizio complessivo su:

- Disponibilità e cortesia dei funzionari 1 2 3 4 5
- Preparazione e professionalità dei funzionari 1 2 3 4 5
- Semplicità della procedura 1 2 3 4 5
- Chiarezza delle informazioni ottenute 1 2 3 4 5

Precisione e completezza delle informazioni ottenute	1	2	3	4	5
Chiarezza e comprensibilità della modulistica	1	2	3	4	5
Trasparenza delle procedure	1	2	3	4	5
Gestione dei tempi	1	2	3	4	5
Comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità...)	1	2	3	4	5
Riservatezza	1	2	3	4	5

**4) Esprima un giudizio sul mediatore:**

Disponibilità e cortesia del mediatore	1	2	3	4	5
Preparazione e professionalità del mediatore	1	2	3	4	5
Chiarezza espositiva	1	2	3	4	5
Imparzialità, indipendenza e neutralità	1	2	3	4	5
Riservatezza	1	2	3	4	5

**5) Il costo sostenuto è conforme al servizio da Lei ricevuto?**

**SI**

**NO**

**6) E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della Camera valdostana delle imprese e delle professioni dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc ?**

**SI**

**NO**

**7) E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on-line?**

**SI**

**NO**

**8) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera valdostana delle imprese e delle professioni?**

- Giornali
- Radio
- Televisioni
- Sito Internet della Camera di Commercio

- Associazione di categoria
- Professionista (Avvocato, Commercialista.....)
- Associazione dei consumatori
- Familiare/amico/conoscente che aveva già provato il servizio
- Altro: \_\_\_\_\_

**9) Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera valdostana delle imprese e delle professioni ad un familiare/amico/conoscente?**

**SI**

**NO**

**10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera valdostana delle imprese e delle professioni qualora ne avesse bisogno?**

**SI**

**NO**

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

---



---



---

**Firma della parte che ha compilato il questionario**

.....

Organismo di Mediazione della Camera valdostana delle imprese e delle professioni

Il Servizio di conciliazione è Organismo iscritto al n 397 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia

## REGOLAMENTO PER IL TIROCINIO ASSISTITO

Nello svolgimento del tirocinio assistito, di cui al d.m. 180/2011 e s.m.i., l'Organismo dà precedenza ai tirocini dei mediatori iscritti nel proprio elenco ed ha facoltà di modulare il calendario e lo svolgimento degli stessi in base alle proprie esigenze organizzative ed in modo da non pregiudicare l'efficienza del servizio.

Ai fini dello svolgimento del tirocinio assistito il numero di partecipanti ammessi per ciascun incontro di mediazione, è fino ad un massimo di 5. In ogni caso, la partecipazione del tirocinante agli incontri di mediazione è subordinata al consenso espresso delle parti, del mediatore e del Responsabile dell'Organismo. A tal fine i nominativi dei tirocinanti sono comunicati alle parti ed al mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione. Nella partecipazione agli incontri, il tirocinante dovrà osservare le indicazioni del mediatore e della Segreteria, non potrà ritirarsi dalle sessioni di mediazione o uscire prima della loro chiusura - salvo richiesta del mediatore e delle parti - e non potrà entrare dopo l'inizio dell'incontro.

Le parti e il mediatore, in qualunque momento, potranno chiedere l'allontanamento dei tirocinanti dall'incontro di mediazione.

Il tirocinante è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza a cui sono tenuti il mediatore e la Segreteria e non ha diritto a percepire alcun compenso.