

## REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE

Ifoap concilia (marchio utilizzato da Ifoap S.p.A)  
Ver. 10/2016

### IFOAP Spa

Via Boncompagni, 21 - 00187 Roma  
Capitale Sociale euro 150.000,00 i. v. - Registro Imprese di Roma n. 10226971009 - R.E.A 1218763  
Codice Fiscale e Partita IVA 10226971009  
Tel. 06.4520701 - Fax 06.45207099  
[www.ifoap.it](http://www.ifoap.it) e-mail [info@ifoap.it](mailto:info@ifoap.it)  
IFOAP è iscritta presso il Ministero della Giustizia al n. 461 del registro degli Organismi di Mediazione

## **Premessa**

L'I.F.O.A.P. SpA (di seguito L'ORGANISMO) effettua servizi di mediazione, conciliazione, risoluzione stragiudiziale delle controversie di qualsiasi natura e/o tipo insorte tra persone fisiche e/o giuridiche aventi domicilio o sede sociale in Italia o all'estero, anche in modalità *on-line*.

Con particolare riferimento alla conciliazione societaria, L'ORGANISMO si adegua a quanto stabilito dal Ministero della Giustizia nel D.M. 222 e 223/2004 e D. Lgs 4 marzo 2010, n. 28 e ogni altra conciliazione vigilata e regolamentata da normative di legge che saranno al momento in vigore.

## **Indice**

Art. 01	Avvio del procedimento
Art. 02	Nomina del mediatore e fissazione primo incontro
Art. 03	Svolgimento del primo incontro
Art. 04	Esito del procedimento di mediazione
Art. 05	Verbale di conciliazione
Art. 06	Spese e regime tributario del procedimento di mediazione
Art. 07	Criteri di determinazione e tabella dell'indennità di mediazione
Art. 08	Riservatezza
Art. 09	Tariffe
Art. 10	Impossibilità sopravvenuta
Art. 11	Sanzioni
Art. 12	Modifiche del regolamento
Art. 13	Derogabilità
Art. 14	Procedure regolamentate per legge
Art. 15	La segreteria
Art. 16	Il mediatore
Art. 17	Responsabilità delle parti
Art. 18	Regole per la mediazione secondo modalità telematiche

## Definizioni

Ai fini del presente Regolamento si intende:

- per “Mediazione” l’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;
- per “Mediatore” la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo;
- per “Conciliazione” la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione;
- per “Organismo di mediazione”, o semplicemente “Organismo”, si intende la società iscritta nell’apposito Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, presso la quale si svolge il procedimento di mediazione ai sensi della normativa vigente;
- per “Responsabile dell’Organismo” si intende la persona fisica, individuata con atto interno della società che ha costituito l’Organismo, designata responsabile dei procedimenti di mediazione affidati all’Organismo ;
- per “Segreteria” si intende la struttura di supporto, comunque denominata, che cura la gestione delle procedure di mediazione;
- per “Registro” si intende il Registro degli Organismi istituito con decreto del Ministro della Giustizia ai sensi dell’art. 16 del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28;
- per “Regolamento” si intende il presente Regolamento di Procedura.

Il presente regolamento di procedura, adottato ai sensi dell’art. 7 del D.M.18 ottobre 2010, n. 180 si ispira ai principi di informalità e riservatezza, nonché ai principi di imparzialità e idoneità del mediatore al corretto e sollecito espletamento dell’incarico nonché ai principi indicati dal D.lgs. 4 marzo 2010 n. 28 e s.m.i. e dal D. M. 6 luglio 2011, n. 145.

## **Art. 1 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

- a) Il procedimento di mediazione si avvia attraverso il deposito di un'istanza presso la Segreteria dell'Organismo. La data di deposito dell'istanza determina il tempo della domanda agli effetti previsti dalla legge. L'istanza di mediazione dovrà essere formulata secondo l'apposito modulo messo a disposizione dall'Organismo scaricabile dal sito internet [www.ifoapconcilia.it](http://www.ifoapconcilia.it) oppure in carta libera, purché contenga:
- l'indicazione della sede dell'Organismo situata nel luogo del Giudice territorialmente competente a conoscere la controversia.
  - l'indicazione delle parti ed i relativi dati anagrafici quali nome, cognome o denominazione sociale, indirizzo o sede legale, numero/i di telefono, numero di fax, indirizzo di posta elettronica, etc;
  - l'oggetto della controversia e le ragioni delle doglianze, sinteticamente esposte con chiarezza;
  - l'indicazione del valore della controversia, determinato a norma del Codice di Procedura Civile o gli elementi per determinare tale valore (art. 16, comma 7, D.M. 180/2010);
  - l'accettazione esplicita del Regolamento e del tariffario;
  - l'eventuale affermazione che la parte istante ha diritto ad avvalersi del gratuito patrocinio e la relativa documentazione.
- b) Il deposito dell'istanza, sottoscritta dalla parte istante o dal suo legale rappresentante, dovrà avvenire presso la sede principale o una delle sedi secondarie dell'Organismo con qualunque strumento idoneo a comprovarne l'avvenuta ricezione, quali, ad esempio, la consegna materiale effettuata dalla parte personalmente o da un suo delegato, ovvero la Raccomandata AR o il corriere, ovvero la posta elettronica certificata. E' consentito altresì l'invio dell'istanza a mezzo fax, seguito dall'invio dell'originale della stessa per raccomandata; in tal caso si considera come data di avviamento del procedimento la data di ricezione del fax. Negli altri casi sarà la data di ricezione dell'istanza presso la sede.
- c) Relativamente alle mediazioni per controversie in materia assicurativa, dovranno essere utilizzati gli specifici moduli predisposti dall'Organismo.
- d) Al momento della presentazione dell'istanza, ciascuna parte istante dovrà versare alla Segreteria, le spese di avvio del procedimento nella misura prevista dalla normativa vigente.
- e) Le parti possono depositare istanze congiunte o contestuali e l'istanza può essere depositata anche nei confronti di più parti.
- f) Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, ad eccezione degli atti e delle informazioni di cui il mediatore sia a conoscenza a seguito di dichiarazioni rese separatamente dalla parte al mediatore stesso.

## **Art. 2 – NOMINA DEL MEDIATORE E FISSAZIONE DEL PRIMO INCONTRO**

- a) Il Responsabile dell'Organismo verifica la regolarità formale dell'istanza e, qualora non siano state fornite tutte le informazioni necessarie all'apertura della pratica, ne richiede l'integrazione. In tal caso l'istanza si intende depositata al momento della ricezione da parte dell'Organismo delle informazioni integrative .
- b) Successivamente al deposito dell'istanza, il Responsabile dell'Organismo nomina il mediatore e fissa la data del primo incontro tra le parti, da tenersi entro e non oltre trenta giorni dal deposito dell'istanza.

- c) La domanda di mediazione e la data del primo incontro sono comunicate all'altra parte con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione, quali la Raccomandata AR o il corriere, ovvero la posta elettronica certificata, anche a cura della parte istante.
- d) Il Responsabile dell'Organismo può prevedere, con apposito atto scritto, la delega alla Segreteria e al Responsabile della Sede Secondaria per lo svolgimento delle formalità di nomina del mediatore, fissazione della data del primo incontro, nonché comunicazione di queste ultime all'altra parte.
- e) Il Responsabile comunica all'altra parte, nel più breve tempo possibile, l'avvenuto deposito della domanda di mediazione con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione, invitandola a rispondere tempestivamente, e comunque non oltre 7 giorni antecedenti l'incontro. La Segreteria comunica la sospensione del procedimento se non sono state versate le spese di avvio di mediazione da versare precedentemente al primo incontro.
- f) Almeno cinque giorni prima dell'incontro di mediazione, ciascuna parte può depositare presso l'Organismo una memoria scritta che riepiloghi i termini della controversia ed il suo stato attuale, nonché ulteriori documenti ed informazioni ritenute utili ai fini della procedura di mediazione. Salvo diverso accordo, il materiale e le informazioni fornite sono coperti da assoluta riservatezza. La parte che aderisce al tentativo di mediazione deve sottoscrivere, prima che l'incontro abbia luogo, una dichiarazione di accettazione del Regolamento e delle tariffe dell'Organismo.
- g) In casi eccezionali o per mancata adesione delle parti convocate, il responsabile dell'Organismo o suo delegato, può sostituire il mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione.

### **Art. 3 - SVOLGIMENTO DEL PRIMO INCONTRO**

- a) Il procedimento di mediazione può avere inizio solo dopo la sottoscrizione da parte del mediatore designato della dichiarazione di imparzialità ex art. 14, comma 2, lettera a) del decreto legislativo 28/2010.
- b) L'incontro avviene presso gli uffici dell'Organismo di Mediazione, o presso altra sede ritenuta più conveniente con il consenso di tutte le parti e del mediatore.
- c) Il primo incontro di mediazione si dovrà svolgere nei termini previsti dalla normativa in vigore. Qualora una delle parti richieda, in forma scritta, un differimento del primo incontro di mediazione, in quanto oggettivamente impossibilitata, l'Organismo ha facoltà di differire l'incontro di ulteriori quindici giorni. Il termine, eventualmente prorogato, potrà essere procrastinato di ulteriori sette giorni, per oggettiva impossibilità di una delle parti.
- d) Il primo incontro tra le parti e il Mediatore ha lo scopo di verificare le concrete possibilità di avvio della procedura di mediazione. Il Mediatore, durante il primo incontro, chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione, spiegando che le tecniche e i presupposti per la ricerca dell'accordo di mediazione sono ben diversi da quelli propri del procedimento innanzi al Giudice e dell'accordo transattivo e risponde con chiarezza alle eventuali domande delle parti. Qualora, a seguito di tale incontro preliminare, le parti decidano di non dare inizio al tentativo di conciliazione, il procedimento si conclude con un mancato accordo a procedere. Se, viceversa, le parti ritengono che sussistano le condizioni per procedere, la procedura prosegue immediatamente oppure in successivi incontri.
- e) Le parti partecipano al primo incontro e agli incontri successivi personalmente fino al termine della procedura e con l'assistenza obbligatoria dell'avvocato. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi documentati per iscritto nella delega. Alle persone giuridiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione tramite un rappresentante cui siano stati conferiti, nelle forme previste dalla legge, i poteri necessari per definire la controversia.

- f) Le parti sono sempre libere di abbandonare la procedura, dandone adeguata comunicazione al mediatore, che provvederà a darne tempestiva comunicazione all'Organismo di mediazione.
- g) Il mediatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti congiuntamente e separatamente. Ai sensi dell'art. 8, commi 1 e 4, del decreto legislativo 4.3.2010, n. 28, nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, il Responsabile dell'Organismo potrà nominare uno o più mediatori ausiliari e, qualora non si possa procedere in tal modo, il mediatore potrà avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali, a condizione che le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli oneri in eguale misura.
- h) L'incontro potrà avvenire, in tutto o in parte, anche in modalità telematica con l'ausilio di mezzi idonei messi a disposizione dall'Organismo consentendo alle parti, ai consulenti delle parti o al mediatore, di assistere agli incontri, senza doversi recare fisicamente presso la sede dell'Organismo.
- i) Gli incontri avvengono in lingua italiana ed è onere delle parti prevedere la traduzione dei documenti e l'assistenza di eventuali traduttori; nel caso di controversie coinvolgenti soggetti di nazionalità differente il mediatore può stabilire che gli incontri avvengano in doppio idioma mediante l'uso della lingua italiana ed inglese; in ogni caso prevale la lingua prescelta dal soggetto che ha richiesto la mediazione.
- j) Al termine del procedimento di mediazione ad ogni parte del procedimento viene consegnata idonea scheda per la valutazione del servizio. Copia della stessa con la sottoscrizione della parte e l'indicazione delle sue generalità, deve essere trasmessa alla Segreteria.

#### **Art. 4 - ESITO DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE**

- a) La procedura di mediazione si conclude positivamente con l'accordo di conciliazione.
- b) La procedura si conclude negativamente:
  - nel caso in cui una parte si ritiri dalla procedura;
  - se il mediatore dichiara l'inutilità di ulteriori tentativi di conciliazione.

In entrambi i casi sub b), il Mediatore redigerà verbale con l'indicazione della eventuale proposta.

Il verbale è sottoscritto dalle parti, dai loro avvocati e dal Mediatore. Nello stesso verbale il Mediatore dà atto della mancata partecipazione di una delle parti al procedimento di mediazione.

- c) Il Responsabile può concludere il procedimento dandone notizia alle parti:
  - qualora la parte invitata a partecipare alla mediazione rifiuti espressamente di aderire o, entro il termine di 7 giorni antecedenti al primo incontro, non comunichi la propria adesione;
  - in qualsiasi momento le parti dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il tentativo di conciliazione.

## Art. 5 - VERBALE DI CONCILIAZIONE

- a) Il verbale di conciliazione è un documento sottoscritto dalle parti e dal Mediatore, che dà atto dell'esito dell'incontro e, eventualmente, dell'impossibilità o del rifiuto di una parte di sottoscriverlo. Il verbale riporta i dati identificativi delle parti, il luogo e la data del tentativo, gli estremi dell'iscrizione dell'Organismo nel registro degli Organismi di mediazione di cui al Decreto 18 ottobre 2010, n.180.
- b) In caso di esito positivo della mediazione, i termini dell'accordo sono recepiti in un testo separato, rispetto al verbale, ma allegato a quest'ultimo, in cui viene dato atto del raggiungimento dell'accordo sulla controversia.
- c) Qualora tutte le parti aderenti alla mediazione siano assistite da un avvocato, l'accordo che sia stato sottoscritto dalle parti e dagli stessi avvocati costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, l'esecuzione per consegna e rilascio, l'esecuzione degli obblighi di fare e non fare, nonché per l'iscrizione di ipoteca giudiziale. Gli avvocati attestano e certificano la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico. Qualora invece le parti non siano tutte assistite da un avvocato, l'accordo allegato al verbale è omologato, su istanza di parte, con decreto del Presidente del Tribunale, come previsto dall'art. 12 del D. Lgs. 28/2010.
- d) Ai sensi dell'art. 11, primo comma, del D.lgs. 28/10, quando le parti non raggiungono un accordo amichevole il Mediatore può formulare una proposta di conciliazione. In ogni caso, in qualunque momento del procedimento il Mediatore deve formulare una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno concorde richiesta.
- e) Prima di formulare la proposta, il Mediatore deve informare le parti che, qualora il provvedimento che definisce il giudizio corrisponda interamente al contenuto della proposta, il Giudice esclude la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice che abbia rifiutato la proposta, riferibili al periodo successivo alla formulazione della stessa, condannandola al rimborso delle spese sostenute dalla parte soccombente per lo stesso periodo, nonché al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di un'ulteriore somma corrispondente al contributo unificato dovuto, ciò anche con riguardo alle indennità di mediazione e al compenso dovuto all'esperto eventualmente nominato. Il Mediatore deve informare altresì le parti che, laddove il provvedimento che definisce il giudizio non corrisponda interamente al contenuto della proposta, il Giudice potrebbe, in presenza di gravi ed eccezionali ragioni da indicare esplicitamente nella motivazione, escludere la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice per l'indennità di mediazione e per il compenso dovuto all'esperto eventualmente nominato.
- f) Ciascuna delle parti, se la conciliazione non ha luogo, indica la propria definitiva posizione ovvero le condizioni alle quali è disposta a conciliare. Di tali posizioni il Mediatore dà atto in apposito verbale negativo di conciliazione, che la Segreteria dell'Organismo rilascia in copia alle parti che lo richiedano, previo pagamento delle "Spese di Mediazione" dovute all'Organismo.
- g) Qualora al verbale di conciliazione occorra integrare adempimenti successivi (es. autentica di firma di pubblico ufficiale, trascrizioni o iscrizioni, pubblicazioni o apposizione di formula esecutiva) a ciò provvederà la parte interessata a propria cura e spese.
- h) Ai sensi dell'art. 14, comma 2, del D.lgs. n. 28/10, il mediatore nella formulazione della sua proposta è tenuto al rispetto dell'ordine pubblico e delle norme imperative. Salvo diverso accordo delle parti, in nessun caso la proposta può contenere qualche riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento, ad eccezione degli elementi risultanti dai documenti depositati e noti a

tutte le parti del procedimento. Il mediatore comunica alle parti per iscritto e in una forma comprovante l'avvenuta ricezione, la propria proposta, invitandole a far pervenire allo stesso, per iscritto ed entro sette giorni dalla ricezione della comunicazione, l'accettazione o il rifiuto della proposta, precisando che la mancanza di risposta nel termine indicato equivale a rifiuto della proposta medesima.

- i) Nel caso in cui una delle parti non si presenti al tentativo di conciliazione, il mediatore dà atto, nel "verbale di mancata adesione alla conciliazione", indicando le eventuali motivazioni.

#### **Art. 6 – SPESE E REGIME TRIBUTARIO DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE**

- a) Tutti gli atti, documenti e provvedimenti relativi al procedimento di mediazione sono esenti dall'imposta di bollo e da ogni spesa, tassa o diritto di qualsiasi specie e natura (art. 17 D. Lgs 28/2010).
- b) Il verbale di conciliazione è esente dall'imposta di registro entro il limite di valore di cinquantamila euro, altrimenti l'imposta è dovuta per la parte eccedente (art. 17 D. Lgs. 28/2010).
- c) Nella tabella allegata al presente Regolamento è stabilita l'indennità spettante all'Organismo di mediazione per l'attività prestata.
- d) Le spese amministrative e i costi della procedura da versare all'Organismo, che includono l'onorario e le spese del mediatore sono dovute da ciascuna parte, anche nel caso in cui una delle parti abbandoni la procedura.

#### **Art. 7 – CRITERI DI DETERMINAZIONE E TABELLA DELL'INDENNITA' DI MEDIAZIONE**

- a) L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione (art. 16 D.M. 18 ottobre 2010, n. 180).
- b) Il deposito dell'istanza di mediazione presso l'Organismo Ifoap Concilia comporta il pagamento di € 40 (oltre IVA) quali spese di avvio del procedimento dovute da ciascuna parte istante, nonché da ciascuna parte invitata al momento della eventuale adesione alla procedura di mediazione. Solo per la/e parte/i istante/i sono dovute le spese di notifica pari ad euro 7 (oltre IVA) per ogni parte invitata alla mediazione.
- c) Non è previsto il pagamento del compenso di mediazione nel caso di mancato accordo all'esito del primo incontro, così come previsto dall'art. 17, comma 5-ter, D. Lgs. 28/2010. Entrambe le parti saranno dunque tenute a corrispondere il compenso di mediazione, **solo** in caso di raggiungimento dell'accordo di mediazione al primo incontro o, comunque, nel caso in cui le parti decidano di iniziare la procedura di mediazione all'esito del primo incontro.
- d) L' indennità di mediazione è dovuta in base al valore della controversia, secondo la tabella ex D. Lgs. 28/10 e successive modifiche.

Le spese di mediazione dovute da ciascuna parte in caso di svolgimento della mediazione sono quelle indicate a seguire:

valore della lite	Svolgimento della mediazione
fino a € 1.000	€ 40
da € 1 .001 a € 5.000	€ 63
da € 5.001 a € 10.000	€ 90
Da € 10.001 a € 25.000	€ 135
da € 25.001 a € 50.000	€ 207
da € 50.01 a € 250.000	€ 279



da € 250.001 a € 500.000	€ 495
da € 500.001 a € 2.500.000	€ 990
da € 2.500.001 a € 5.000.000	€ 1.170
oltre € 5.000.000	€ 2.160
Tutti gli importi si intendono per parte e al netto di IVA	

e) Variazione della tabella:

In base alla legge applicabile, l'indennità di mediazione prevista nella tabella precedente è aumentata:

- del 25% in caso il tentativo di conciliazione abbia successo;
  - del 20% in casi di importanza, complessità e o difficoltà della procedura;
  - del 20% nel caso di formulazione della proposta del mediatore.
- f) Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento sino al limite di euro 250.000 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.
- g) Il presente regolamento prevede che le parti devono corrispondere all'Organismo una somma non inferiore alla metà delle spese di mediazione contestualmente alla decisione di iniziare la procedura di mediazione e al saldo prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'articolo 11 del decreto legislativo 180/2010. In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'articolo 5, comma 1-bis del decreto legislativo, l'Organismo e il Mediatore non si rifiuteranno di svolgere la mediazione.
- h) 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 28/2010.
- i) Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte in caso di svolgimento del procedimento.
- j) Nei casi in cui spetta, nel processo, il gratuito patrocinio, l'Organismo fornirà la prestazione gratuitamente.
- k) L'Organismo può concludere e stipulare accordi e convenzioni per la applicazione di tariffe ridotte in favore di Associazioni di categoria, Enti, Società, studi legali notarili e simili, e singoli soggetti in genere. In questo caso tali tariffe si applicheranno a tutte le parti partecipanti al procedimento.

## Art. 8 - RISERVATEZZA

- a) Il procedimento di conciliazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato. 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, presenti all'incontro di mediazione, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione.

- b) Le parti non possono utilizzare, nel corso di eventuali successivi procedimenti contenziosi promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di mediazione. Il Mediatore, le parti, i funzionari e chiunque altro abbia preso parte al procedimento non possono testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di mediazione.

#### **Art. 9 - IMPOSSIBILITA' SOPRAVVENUTA**

- a) Nel caso in cui l'Organismo sia sospeso o cancellato dal "Registro degli Organismi di Mediazione" tenuto presso il Ministero della Giustizia, esso deve comunicare al più presto alle parti dei procedimenti di mediazione pendenti, che tale provvedimento costituisce una causa di sospensione dei procedimenti di mediazione in corso. In tal caso, l'Organismo deve restituire alle parti il materiale e le informazioni scritte precedentemente consegnate e quanto ricevuto a titolo di "spese" della mediazione, in base alle "Tariffe" applicabili.

#### **Art. 10 - SANZIONI**

- a) La violazione dell'obbligo di riservatezza e imparzialità nella procedura da parte del Mediatore comporta l'applicazione delle sanzioni disciplinari della sospensione o esclusione dagli incarichi di Mediatore e/o dalla lista dei Mediatori, nonché dai ruoli ricoperti nell'ambito dell'Organismo (ad es. da membri della Segreteria). Le decisioni sono prese dal Responsabile dell'Organismo, previa verifica delle ragioni degli interessati.
- b) L'Organismo ha stipulato, per i danni che possano derivare ai terzi, una polizza di assicurazione con massimale di € 500.000,00 (euro cinquecentomila) a copertura di tutti i rischi collegati e comunque derivanti dallo svolgimento del servizio di mediazione e conciliazione.

#### **Art. 11 - MODIFICHE DEL REGOLAMENTO**

- a) L'Organismo può modificare il Regolamento rispettando gli obblighi di pubblicità previsti dalla normativa di riferimento, su iniziativa del Responsabile previa approvazione del consiglio di amministrazione della società. Le modifiche non hanno effetto sulle procedure in corso.
- b) Il Regolamento applicabile è quello in vigore al momento in cui la parte istante deposita la domanda di mediazione.

#### **Art. 12 - DEROGABILITA'**

Qualunque disposizione del regolamento è derogabile per accordo scritto di tutte le parti, sempre che ciò non violi alcuna norma di legge.

#### **Art. 13 - PROCEDURE REGOLAMENTATE PER LEGGE**

Per i procedimenti di mediazione espressamente disciplinati da disposizioni di legge, il presente regolamento si applica per quanto compatibile.

## **Art. 14 - LA SEGRETERIA**

- d) La Segreteria cura l'organizzazione del procedimento ed amministra il servizio di mediazione e conciliazione, svolgendo la sua attività con imparzialità, neutralità, riservatezza, informalità e favorendo la speditezza delle procedure di mediazione.
- e) La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento di mediazione. Tiene altresì un "Registro delle Mediazioni" riportando per ogni procedimento:
- il numero d'ordine progressivo;
  - i dati identificativi delle parti;
  - l'oggetto della lite;
  - il mediatore;
  - la durata e l'esito del procedimento.
- f) La Segreteria conserva gli atti di ogni procedura registrandoli e numerandoli in fascicoli e/o su supporti informatici, cui le parti possono accedere. È, invece, vietato l'accesso alle comunicazioni espressamente qualificate da una parte come riservate al solo mediatore. La Segreteria conserva gli atti delle procedure per almeno tre anni o, diversamente, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.
- g) Su richiesta di parte la Segreteria attesta per iscritto:
- l'avvenuto deposito della domanda;
  - la mancata adesione al procedimento;
  - l'avvenuta chiusura del procedimento.
- h) Il rilascio di copia (anche se in forma elettronica) della documentazione facente parte del fascicolo di mediazione (ove non riservata) è soggetto al pagamento dei diritti di Segreteria pari a € 10 (oltre IVA).
- i) La Segreteria informa, altresì, la parte dei benefici fiscali previsti dagli artt. 17 e 20 del D.lgs. n. 28/10 e l'avverte della circostanza che, ai sensi dell'art. 8, comma 5, il giudice può desumere dalla mancata partecipazione al procedimento argomenti di prova ai sensi dell'art. 116, 2° comma c.p.c.

## **Art. 15 - IL MEDIATORE**

- a) Il Responsabile dell'Organismo valuta la sussistenza dei requisiti di qualificazione ed onorabilità dei Mediatori e, a suo insindacabile giudizio, li inserisce nell'elenco dei Mediatori accreditati presso l'Organismo e nelle liste speciali di Mediatori specializzati nella materia internazionale e quelli specializzati nella materia dei rapporti di consumo.
- b) Il Mediatore (indicato anche come "Conciliatore"), esperto in tecniche di conciliazione, in possesso dei requisiti di legge, non decide la controversia, ma aiuta le parti a trovare un accordo per loro soddisfacente. Il Mediatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo tra quelli che abbiano prestato la propria disponibilità a favore dell'Organismo. Le parti possono scegliere di comune accordo il Mediatore, che sarà nominato dall'Organismo se disponibile, ovvero se la scelta è in linea con il criterio inderogabile stabilito dall'Organismo per l'assegnazione degli affari di mediazione, ovvero se il Mediatore indicato esercita la propria attività professionale nel luogo di svolgimento della mediazione indicato nella richiesta di avvio.
- c) L'Organismo, in ottemperanza alle disposizioni contenute nell'art.3, comma 1 lett. b) del D.M. 145/2011, ha determinato criteri oggettivi per l'assegnazione degli incarichi di mediazione, cui il Responsabile dell'Organismo, o la persona da lui delegata, fa riferimento

nella scelta del Mediatore da designare per ciascuna procedura. I Mediatori vengono distinti in ordine alla localizzazione geografica e, successivamente, classificati in base a criteri oggettivi quali l'idoneità tecnica professionale, il percorso scolastico, i corsi post-universitari, le iscrizioni ad ordini o collegi, gli aggiornamenti professionali in materia di mediazione, l'anzianità professionale e la materia di specializzazione. Ciascun criterio attribuisce un punteggio che permette di selezionare il mediatore più idoneo nella provincia di riferimento.

- d) L'Organismo può avvalersi delle strutture, del personale e dei Mediatori di altri organismi con i quali abbia raggiunto a tal fine un accordo, anche per singoli affari di mediazione, nonché utilizzare i risultati delle negoziazioni paritetiche basate su protocolli di intesa tra le associazioni riconosciute ai sensi dell'articolo 137 del Codice del Consumo e le imprese, o loro associazioni, e aventi per oggetto la medesima controversia. L'Organismo può istituire separati elenchi dei Mediatori suddivisi per specializzazioni in materie giuridiche.
- e) Il Mediatore non deve trovarsi in alcuna situazione di conflitto di interessi o, viceversa, di affinità con gli interessi fatti valere dalle parti in lite. Il Mediatore designato deve eseguire personalmente la sua prestazione e della sua opera risponde anche l'Organismo.
- f) Il Mediatore deve comunicare al Responsabile dell'Organismo l'eventuale venir meno, nel corso della procedura, della propria indipendenza ed autonomia nei confronti delle parti; deve, parimenti, comunicare al Responsabile dell'Organismo ogni tentativo di condizionamento nei suoi confronti, da chiunque provenga.
- g) Il Mediatore, nell'espletare le sue funzioni, deve essere e rimanere imparziale nei confronti di tutte le parti in lite. Tale imparzialità comporta l'essere liberi da favoritismi o pregiudizi sia nelle parole che nei fatti, e impegnarsi a fornire un servizio a tutte le parti in lite senza preferenza alcuna.
- h) Il Mediatore ha l'obbligo di astenersi nelle ipotesi previste dall'art. 51 c.p.c., ovvero per ragioni anche indirette di conflitto d'interesse, inoltre può astenersi per ragioni di convenienza e opportunità. L'astensione è comunicata dal Mediatore al Responsabile che prevede a sostituirlo tempestivamente e comunque prima del successivo incontro di mediazione.
- i) Ciascuna delle parti può chiedere alla Segreteria o al Responsabile dell'Organismo la ricusazione del Mediatore nei casi in cui è fatto obbligo a questi di astenersi ai sensi dell'art. 51 c.p.c. La richiesta di ricusazione deve essere presentata per iscritto nel termine perentorio di 5 giorni dalla comunicazione della nomina, ovvero dalla sopravvenuta conoscenza della causa di ricusazione. Il Responsabile provvede sulla richiesta tempestivamente.
- j) L'obiettivo del Mediatore è il raggiungimento di un accordo amichevole fra le parti in lite ogniqualvolta ciò risulti possibile.
- k) Il Mediatore deve assicurarsi che tutte le parti comprendano la natura del procedimento e, in particolare, i suoi costi, il fatto che si basi sul principio di libera autodeterminazione, il ruolo del Mediatore come terzo neutrale ed il suo rapporto con le parti.
- l) Nei rapporti con le parti, il Mediatore deve prestare la massima attenzione, onde evitare qualsiasi tipo di linguaggio tecnico od espressione specialistica che, non essendo di uso comune, risulti comprensibile con difficoltà alle parti in lite.
- m) Il Mediatore non deve divulgare alcuna informazione circa le dichiarazioni rese e le notizie acquisite durante il procedimento senza aver prima ottenuto il consenso della parte che l'ha rivelata. Con riferimento alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il Mediatore è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti; le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di mediazione non possono essere utilizzate nel giudizio avente il medesimo oggetto anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della conciliazione, salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni. Sul contenuto delle stesse non è

ammessa prova testimoniale e non può essere deferito giuramento decisorio; il Mediatore non può essere tenuto a deporre sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite nel procedimento di conciliazione, né davanti all'autorità giudiziaria né davanti ad altra autorità a norma dell'art. 10 del D.lgs. n.28/2010; non sono consentite comunicazioni riservate delle parti al solo conciliatore eccetto quelle effettuate in occasione delle sessioni separate.

- n) Al Mediatore non è consentito il rilascio di verbali o documentazione inerente gli incontri, che le parti debbono richiedere esclusivamente alla Segreteria.
- o) Il Mediatore deve assicurarsi che tutte le parti assumano, nel corso della conciliazione, decisioni con sufficiente cognizione di causa.
- p) Il Mediatore deve organizzare la procedura nel modo più diligente e corretto, cercando di renderla più spedita possibile, nel rispetto del principio di autodeterminazione delle parti.
- q) Il Mediatore è tenuto ad aiutare le parti a raggiungere un accordo soddisfacente e ad avvisare le parti (se del caso ritirandosi dalla procedura) se ritiene che l'accordo violi la legge, sia gravemente iniquo per una o più parti, sia basato su informazioni erranee, sia il risultato di negoziati in mala fede, o non possa essere eseguito.
- r) Il Mediatore non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro.
- s) Il Responsabile può concordare con il Mediatore l'individuazione di un coadiutore che possa aiutarlo nell'esercizio della sua funzione, a condizione che tutte le parti siano d'accordo, senza ulteriore aggravio di oneri. L'eventuale nomina di uno o più Mediatori ausiliari, anche detti co-mediatori, può avvenire anche successivamente al primo incontro. La nomina avviene in considerazione della nazionalità delle parti, del luogo dove si svolge la mediazione, delle specifiche competenze professionali e delle competenze tecniche di settore che, eventualmente, possano essere d'aiuto al buon fine della procedura.
- t) Al momento dell'accettazione dell'incarico, il Mediatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità.
- u) Le Parti possono richiedere all'Organismo la sostituzione del Mediatore in base a giustificati motivi. Sulla validità della motivazione decide il Responsabile dell'Organismo. In caso di accoglimento dell'istanza, la Segreteria comunica il nuovo Mediatore, senza alcun onere per le parti.
- v) Ad ogni singolo affare di mediazione l'Organismo può assegnare uno o più Mediatori in qualità di tirocinanti, come prevede il D.M. 180/2010. Il tirocinio è gratuito e i mediatori tirocinanti indicati dovranno sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità.

#### **Art. 16 – RESPONSABILITA' DELLE PARTI**

Compete alle parti verificare:

Il tribunale che sarebbe territorialmente competente a conoscere la controversia; le indicazioni circa l'oggetto, le ragioni della doglianza e la natura della controversia nell'istanza di mediazione; i recapiti dei soggetti a cui inviare le comunicazioni; la determinazione del valore della controversia; la forma e il contenuto di delega al proprio rappresentante; ogni altra dichiarazione che venga fornita all'Organismo o al Mediatore dal deposito dell'istanza sino alla conclusione della procedura.

#### **Art. 17 - REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITA' TELEMATICHE**

- a) L'Organismo gestisce inoltre, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del D.M. 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.

- b) Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo e può rappresentare una modalità integrativa e complementare di fruizione del Servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.
- c) Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione.

## Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

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 mancato accordo;
- la sottoscrizione del verbale potrà avvenire esclusivamente con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (autenticata da un Pubblico Ufficiale).

## Piattaforma on-line

- a) L'Organismo assicura la procedura di mediazione telematica attraverso una piattaforma integrata ad accesso riservato specificamente progettata per la gestione di processi di comunicazione audio/video e scambio di informazioni in formato elettronico.
- b) La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato "[www.ifoapconcilia.it](http://www.ifoapconcilia.it)" (dominio di secondo livello a piena titolarità dell'Organismo IFOAP).
- c) La piattaforma dell'Organismo è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.
- d) Il riconoscimento delle credenziali consentirà agli utenti l'accesso in un ambiente a protocollo di sicurezza controllato (standard https) a ulteriore garanzia di riservatezza.
- e) La dotazione infrastrutturale utilizzata per la connessione e per la gestione della piattaforma risiedono in appositi server allocati in web farm che utilizzano policy di accesso controllato certificate da Enti riconosciuti a livello internazionale.
- f) Le password sono archiviate in formato crittografato e non possono essere recuperate in alcun modo dagli utenti e dagli amministratori del sistema. In caso di smarrimento sarà possibile per gli utenti richiedere una nuova password di accesso.

## Accesso riservato

- a) 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 e non possono essere visualizzate dagli amministratori del sistema stesso. Le credenziali danno diritto all'accesso e consultazione delle informazioni legate alla sola mediazione in corso.
- b) 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.
- c) L'iscrizione in piattaforma, conseguente alla istanza di mediazione, potrà avvenire:
- d) direttamente dal sito “ [www.ifoapconcilia.it](http://www.ifoapconcilia.it)” compilando l'apposito form;
- e) attraverso la segreteria dell'Organismo.
- f) In entrambi i casi l'utente dovrà confermare esplicitamente la procedura di registrazione on-line, garantendo altresì la correttezza dei dati forniti al momento della registrazione e impegnandosi alla riservatezza delle credenziali ottenute con esplicita adesione al regolamento di mediazione telematica disponibile nel sito “ [www.ifoapconcilia.it](http://www.ifoapconcilia.it)”.
- g) 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).
- h) 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.

## Deposito delle istanze

- a) La procedura di deposito telematico delle istanze si effettua attraverso due fasi: la prima telematica, la seconda documentale.
- b) Per poter completare la fase telematica di deposito occorre preliminarmente registrarsi sul sito “[www.ifoapconcilia.it](http://www.ifoapconcilia.it)”; nel form di acquisizione dei dati dovranno essere compilati alcuni campi obbligatori, fra cui l'indirizzo di posta elettronica.
- c) A seguito dell'inserimento dei dati richiesti, il sistema verificherà in automatico la veridicità dell'indirizzo di posta elettronica indicato: a tal fine sarà inviato apposito messaggio all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente, con richiesta di conferma mediante link col sistema. Solo a seguito di tale conferma, il soggetto che ha effettuato la registrazione sarà abilitato all'accesso a parti riservate del sito e all'immissione di eventuali ulteriori dati.
- d) L'utente registrato e verificato dal sistema, potrà presentare l'istanza di mediazione, che dovrà essere stampata, sottoscritta ed inviata alla Segreteria dell'Organismo, con allegati copia del documento di riconoscimento del richiedente firmatario e copia dell'attestazione di avvenuto pagamento delle spese di avvio del procedimento.
- e) La Segreteria dell'Organismo provvederà, se del caso, a contattare l'altra parte che, in caso di adesione alla procedura, provvederà ad effettuare a sua volta la registrazione alla piattaforma di mediazione telematica (eventualmente assistito dalla segreteria dell'Organismo) e il deposito della propria documentazione.

## Procedura di mediazione telematica

- a) Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, dalla presentazione della istanza di attivazione fino all'accordo finale, avviene on-line attraverso l'utilizzo della piattaforma IFOAP e secondo una procedura controllata e riservata.
- b) 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.
- c) Il sistema di videoconferenza ed in particolare le "stanza virtuali" messe a disposizione del mediatore e delle parti, adotta le medesime politiche di sicurezza, integrità e riservatezza adottate per la gestione della piattaforma.
- d) 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.
- e) 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.

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 23 gennaio 2014.

### Allegati:

Sono parti integrante e sostanziale del presente Regolamento i seguenti allegati:

1. Scheda di valutazione
2. Codice Etico



## Allegato "1"

### SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il sottoscritto \_\_\_\_\_  
residente in \_\_\_\_\_, Indirizzo \_\_\_\_\_, CAP \_\_\_\_\_, ha  
partecipato in data \_\_\_\_\_ alla procedura di mediazione amministrata da  
\_\_\_\_\_ (nome e cognome del mediatore)

in proprio  in rappresentanza di \_\_\_\_\_,  
a norma del regolamento di Mediazione "I.FO.A.P." consegna alla Segreteria dell'Organismo la seguente

### SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

**Organismo** (accesso alla procedura, personale, locali, servizi)  insufficiente  sufficiente  
 buono  ottimo

**Mediatore** (competenza, professionalità, imparzialità)  insufficiente  sufficiente  
 buono  ottimo

**Grado di soddisfazione sulla procedura di mediazione**  insufficiente  sufficiente  
 buono  ottimo

**Suggerimenti per avere un servizio migliore:**

---

---

**Reclami:**

---

---

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, e successive modifiche e/o integrazioni la informiamo che i dati personali acquisiti saranno trattati, anche con l'ausilio di strumenti elettronici, direttamente e/o tramite terzi esclusivamente per gli adempimenti disposti dal D.M. n. 180 del 18/10/2010 – Ministero della Giustizia.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

La compilazione delle presente scheda di valutazione al termine del procedimento di mediazione è richiesta a norma dell'art. 7 D.M. n. 180 del 18/10/2010 e dal regolamento di procedura di "I.FO.A.P".  
Essa deve essere compilata, sottoscritta e trasmessa dalla parte alla Segreteria dell'Organismo, anche per via telematica, con modalità che assicurano la certezza dell'avvenuto ricevimento.

## Allegato 2

# CODICE ETICO DELL'ORGANISMO DI CONCILIAZIONE

## “I.FO.A.P.”

### 1. Introduzione

Lo scopo del presente Codice Etico è quello di fornire ai Mediatori iscritti nell'elenco dei mediatori presso l'Organismo “I.FO.A.P.”, i principi fondamentali che assicurino la corretta gestione delle procedure secondo gli imprescindibili valori etici e deontologici sui quali l'Organismo fonda la propria opera.

La procedura di mediazione è basata sul principio di volontarietà delle parti.

Il Mediatore dovrà, nella sua qualità di terzo neutrale, aiutare le parti ad individuare la soluzione del conflitto facilitandone la comunicazione, promuovendo il reciproco intendimento, assistendole nell'identificazione dei possibili comuni interessi sottostanti.

La mediazione è, per intrinseca natura, una procedura informale ed estremamente flessibile: i Mediatori accreditati presso l'Organismo operano in modo creativo per far sì che la procedura sia il più possibile rispondente alle esigenze e agli interessi delle parti.

Il presente Codice Etico si intende applicabile nel rispetto della legge in generale.

**I.FO.A.P.** raccomanda ai propri Mediatori di informare per iscritto il Responsabile dell'Organismo qualora durante la procedura insorgano questioni di carattere etico-deontologico, contrastanti con i principi adottati nel presente documento.

### 2. Raccomandazioni Preliminari

Il Mediatore deve, anzitutto, assicurarsi che le parti siano correttamente informate sul suo ruolo e sulla natura del procedimento; deve altresì sincerarsi che ciascuna Parte partecipi alla procedura in modo libero e volontario, in stato di piena capacità. In caso contrario lo stesso dovrà sospendere immediatamente la procedura.

Il Mediatore gestisce la procedura in conformità ai principi di volontarietà, riservatezza e speditezza. Qualora la domanda per accedere alla procedura sia formulata su invito del giudice, il Mediatore dovrà preliminarmente assicurarsi, con estrema discrezione e cautela, che le Parti vogliano procedere al tentativo medesimo, avendone compreso il significato e le finalità.

### 3. Riservatezza e confidenzialità

Il Mediatore è tenuto alla massima riservatezza e tratterà confidenzialmente tutte le informazioni ricevute dalle parti e dai professionisti che eventualmente le assistono.

Non dovranno pertanto essere oggetto di divulgazione :

- il fatto che la procedura stia per avere luogo, abbia luogo o abbia avuto luogo;

- l'identità delle parti;
- l'oggetto della procedura e le ragioni delle parti;
- tutte le informazioni rese oralmente o fornite per iscritto dalle parti o dai loro assistenti o consulenti, nonché tutte le relative informazioni connesse alla procedura stessa, inclusi l'accordo, i suoi termini e condizioni.

Il Mediatore sarà dispensato dal dovere di riservatezza se:

- le parti concordano per iscritto la divulgazione,
- la divulgazione è imposta dalla legge;
- viene a conoscenza di circostanze che, se tenute riservate, comportino grave danno per l'incolumità fisica, la salute e la sicurezza di una delle parti o di terzi;
- ritiene di dover conferire con il Responsabile dell'Organismo per chiarire questioni di carattere etico e/o deontologico.

Le comunicazioni dovranno, comunque, essere strettamente confidenziali.

#### **4. Imparzialità**

Il Mediatore dovrà essere imparziale nei confronti delle parti, agendo per tutta la durata della procedura con lealtà, astenendosi dal compiere atti discriminatori e dall'esercitare influenza a favore di una di esse.

Pertanto, qualsiasi questione che emerga prima o durante la procedura, che determini un coinvolgimento del Mediatore a titolo personale e/o faccia insorgere un conflitto di interessi, sia esso apparente, potenziale od attuale e di qualsivoglia natura (economica, personale, collaterale ecc.), dovrà essere resa nota per iscritto alle parti ed al Responsabile dell'Organismo.

In tal caso la procedura non potrà iniziare né proseguire, salvo che tutte le parti concordino, sempre per iscritto, sul fatto che il Mediatore possa continuare a gestirla.

#### **5. Rispetto del principio di volontarietà dell'Accordo e di autodeterminazione delle parti**

Il Mediatore dovrà sempre rispettare la volontà delle parti nella ricerca della soluzione della controversia astenendosi, nel corso della procedura, dall'influenzarle. Qualsiasi parte può ritirarsi in ogni momento dalla procedura.

Tale principio è fondamentale ed imprescindibile salvo che risulti evidente un tentativo delle parti di violare la legge. In tal caso la procedura dovrà essere immediatamente interrotta ed il Mediatore sarà tenuto ad informare il Responsabile dell'Organismo.

#### **6. Revoca/Recesso del Mediatore**

Il Mediatore dovrà essere revocato dall'incarico da parte del Responsabile dell'Organismo, se:

- non rispetti il presente codice etico;
- la procedura venga strumentalizzata per concludere accordi illegali;

- sopravvenga la sua incapacità fisica o mentale;
- insorgano motivi di incompatibilità e/o conflitti di interessi con una o più parti;

Il Mediatore potrà, a sua discrezione, recedere dall'incarico sospendendo la procedura qualora accerti che :

- una o più Parti stiano strumentalizzando la procedura;
- una delle Parti agisca in modo ostruzionistico o illecito;
- la procedura di mediazione non porti a nessun accordo tra le Parti.

Il presente Codice Etico potrà essere oggetto di aggiornamenti.

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 23 gennaio 2014.