



Regolamento di procedura dell'Organismo di Mediazione Rimedia

Per le procedure di Mediazione Civile e Commerciale ai sensi del decreto legislativo n. 28/2018
(Aggiornato al D.L. 69/2013 convertito con modificazioni dalla L. 98/2013 e al D.M. 139/2014)

Versione 2.0 - Approvata il 19/11/2018.

Rimedia Srl è un Organismo di Mediazione accreditato al n. 297 dell'apposito Registro del Ministero della Giustizia con *P.D.G. del 7 Maggio 2011* - <https://mediazione.giustizia.it>

INDICE

Regolamento di Procedura dell'Organismo di Mediazione Rimedia.....	1
Art. 1 – Definizioni	4
Art. 2 – Ambito di applicazione	4
Art. 3 – Organi di Rimedia.....	4
Art. 4 – La Segreteria	5
Art. 5 – Il Mediatore: funzioni e criteri di nomina.....	5
Art. 6 – Reti di Organismi e Collaborazioni.....	6
Art. 7 – Tirocinio assistito	6
Art. 8 – Sede	7
Art. 9 – Eccezione di incompetenza territoriale	7
Art. 10 – Avvio del procedimento.....	7
Art. 11 – L'incontro di Mediazione	8
Art. 12 – Esito dell'incontro di Mediazione	9
Art. 13 – Riservatezza	9
Art. 14 – Adempimenti e responsabilità delle parti	10
Art. 15 – Clausola di Mediazione	11
Art. 16 – Allegati	11

(N.B il numero indicato si riferisce alla numerazione pagine dell'allegato)

ALLEGATO A) AL REGOLAMENTO - INDENNITÀ DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE.....	1
I. Spese di avvio del procedimento.....	1
II. Spese di mediazione	1
III. Spese vive	1
IV. Primo incontro di programmazione e mancata adesione.....	1
V. TABELLA DELLE INDENNITA'	1
VI. Convenzioni	2
VII. Differimento	2
VIII. Maggiorazioni.....	2
IX. Riduzioni	2
X. Valore della lite:.....	2
XI. Indennità.....	3
XII. Pagamento.....	3
XIII. Richiamo all'art. 16 D.M. 180/2010.....	3

(N.B il numero indicato si riferisce alla numerazione pagine dell'allegato)

ALLEGATO B) AL REGOLAMENTO - NORME DI COMPORTAMENTO PER I MEDIATORI E IL PERSONALE (CODICE ETICO) 1

I. Non discriminazione	1
II. Formazione	1
III. Professionalità	1
IV. Imparzialità	1
V. Informativa	1
VI. Professionalità	2
VII. Proposta di conciliazione.....	2
VIII. Riservatezza	2
IX. Valutazione del servizio	2
X. Limiti	2
XI. Divieto di testimonianza'	2
XII. Retribuzione	2
XIII. Conflitto di interessi col cliente o con altre attività svolte da Rimedia.....	3
XIV. Tutela della privacy	3
XV. Rispetto dell'immagine	3
XVI. Sanzioni	3

(N.B il numero indicato si riferisce alla numerazione pagine dell'allegato)

**ALLEGATO C) AL REGOLAMENTO - REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ
TELEMATICHE – MEDIAZIONE ONLINE..... 1**

I. Mediazione online.	1
II. Richiamo al Regolamento di procedura.	1
III. Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico.....	1
IV. Piattaforma on-line.	1
V. Accesso riservato.....	1
VI. Deposito delle istanze.	2
VII. Procedura di mediazione telematica.....	2
VIII. Verbale di mediazione.....	2
IX. Requisiti.	2
X. Posta Elettronica Certificata (PEC).....	3
XI. Firma digitale.	3
XII. Sessioni telematiche di mediazione.	3

(N.B il numero indicato si riferisce alla numerazione pagine dell'allegato)

ALLEGATO D) AL REGOLAMENTO - SCHEDE DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE..... 1

Art. 1 – Definizioni

1. Ai fini del presente Regolamento:

- per “*Organismo di mediazione*”, o semplicemente “*Organismo*” o “*OdM*”, si intende l'insieme di organi della società Rimedia Srl costituiti secondo il presente regolamento e deputati alla gestione e all'amministrazione delle procedure di mediazione, iscritto al n. 297 dell'apposito Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, deputato a gestire il procedimento di mediazione ai sensi della normativa vigente, in particolare del d. lgs. 28/2010 e del D.M. 180/2010;
- L'organismo di Mediazione può essere denominato anche “Camera di Mediazione e Conciliazione Rimedia” o più semplicemente “Rimedia”;
- per “*Responsabile dell'Organismo*” si intende la persona fisica cui sono attribuiti, con atto interno della società Rimedia Srl, 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.
- Per “notifica” si intende la comunicazione all'altra parte (o alle altre parti), anche a cura della parte istante, della domanda di mediazione e del primo incontro da effettuare ai sensi dell'art. 8, comma 1, d.lgs. 28/2010 con qualsiasi mezzo idonea ad assicurarne la ricezione.

Art. 2 – Ambito di applicazione

1. Il Servizio di Mediazione Rimedia offre la possibilità di giungere alla composizione delle controversie civili e commerciali, vertenti su diritti disponibili, tra due o più soggetti comprese le liti tra imprese e tra imprese e consumatori, tramite l'assistenza di un mediatore indipendente, imparziale e neutrale ai sensi del decreto legislativo n. 28/2010.
2. La mediazione può svolgersi anche secondo le modalità telematiche di cui all'allegato C). Il presente regolamento si applica salvo quanto previsto dalla legge.
3. Il presente Regolamento non si applica alle procedure conciliative di cui al decreto legislativo n. 130/2015 – Attuazione della direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (servizio idrico, elettrico, gas e telefonia – in quanto è previsto un differente accreditamento. Per tali controversie, nei limiti degli accreditamenti ricevuti da Rimedia Srl, si applicherà il rispettivo regolamento procedurale.

Art. 3 – Organi di Rimedia

1. Ai fini della gestione dell'Organismo e delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie da esso amministrate, sono istituiti i seguenti organi:
 - **Consiglio Direttivo:** è composto da almeno tre membri nominati dall'organo amministrativo della società Rimedia Srl. Il consiglio direttivo svolge funzioni di indirizzo e di monitoraggio dell'efficienza dell'Organismo. I membri del Consiglio Direttivo svolgono le proprie funzioni a titolo prevalentemente gratuito. Il Consiglio Direttivo è presieduto dal Responsabile dell'Organismo.
 - **Responsabile dell'Organismo:** coincide con il legale rappresentante della società Rimedia Srl. Svolge tutte le operazioni che impegnano l'Organismo, è responsabile di tutte le funzioni che il D.Lgs. n. 28/2010 gli attribuisce ed è a Capo della Segreteria. Dura in carica a tempo indeterminato. Le funzioni del Responsabile dell'Organismo, in ogni caso che egli non possa adempierle, sono esercitate dal Responsabile dell'Organismo Vicario.
 - **Responsabile dell'Organismo Vicario:** è nominato dal Consiglio Direttivo fra i membri della società Rimedia Srl. Svolge le funzioni del Responsabile dell'Organismo in caso che questi non possa adempierle.
 - **Segreteria dell'Organismo:** è composta dai soci di Rimedia Srl e da tutti i soggetti con i quali la stessa instaurerà un rapporto di collaborazione espressamente finalizzato a ricoprire la funzione. Il Responsabile dell'Organismo ne è a capo.
 - **Comitato Scientifico:** il Consiglio Direttivo può nominare un Comitato Scientifico composto da membri di chiara esperienza e competenza in materia di risoluzione alternativa delle controversie con il compito di

definire l'indirizzo scientifico anche attraverso la pubblicazione sul sito dell'Organismo e a mezzo stampa, di contributi scientifici nelle materie ADR. Il Comitato Scientifico può svolgere anche funzioni consultive e di indirizzo nell'eventuale attività di formazione e per le modifiche al presente regolamento e nella stesura di tutti i documenti ufficiali dell'Organismo.

- **Commissioni Permanenti:** il Responsabile dell'Organismo, di intesa con il Consiglio Direttivo e con il Comitato Scientifico, può istituire Commissioni Permanenti competenti in singole materie oggetto di Mediazione. Le Commissioni hanno il compito di coadiuvare i Mediatori nella valutazione concreta di alternative tecniche riferite a specifici casi di Mediazione allo scopo di trovare possibili soluzioni tecniche in grado di aiutare la composizione della controversia. Le Commissioni vengono convocate dal Responsabile dell'Organismo su invito del Mediatore che amministra la procedura.

Art. 4 – La Segreteria

1. La Segreteria amministra il servizio di mediazione. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali e devono astenersi dall'entrare nel merito delle controversie durante il procedimento di mediazione.
2. La Segreteria tiene un apposito fascicolo – anche telematico – per ogni procedimento di mediazione.
3. La Segreteria, comunica la conclusione del procedimento, allegando il verbale firmato dal mediatore e dandone notizia alle parti.
4. Su richiesta di parte la Segreteria attesta altresì:
 - a) l'avvenuto deposito della domanda;
 - b) l'avvenuta chiusura del procedimento.

Art. 5 – Il Mediatore: funzioni e criteri di nomina

1. Il Mediatore non decide la controversia ma aiuta le parti nella composizione della stessa, tramite la ricerca di un accordo di comune soddisfazione.
2. Il Mediatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo, dal RdO Vicario o da persona all'uopo delegata, tra i nominativi inseriti negli appositi elenchi nel rispetto della normativa vigente. La designazione avviene secondo criteri di specifica competenza professionale desunta anche dalla tipologia di laurea universitaria posseduta, dalla disponibilità e 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.
3. A tal fine, il responsabile dell'organismo può raggruppare per categorie di massima i mediatori iscritti nel proprio elenco, tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza professionale (giuridica, giuridico-economica, tecnico-scientifica, umanistica, medica, ecc.) nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di mediazione di ciascun mediatore (tenendo conto del periodo di svolgimento dell'attività di mediazione, del grado di specializzazione, del numero di mediazioni svolte, del numero di mediazioni svolte con successo, ecc.).
4. Nell'assegnazione dell'incarico fra i diversi mediatori, dunque, 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.
5. In questo contesto, poi, 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 si dovrà procedere ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza.
6. In caso di mediazione da svolgersi secondo modalità telematiche (*Online Dispute Resolution – O.D.R.*) di cui all'*Allegato C*, l'incarico sarà affidato ad un mediatore iscritto in apposito elenco speciale seguendo i criteri di nomina specificati nei commi precedenti. Qualora il mediatore sia stato individuato dalle parti, e questi non sia inserito nell'apposito elenco, lo stesso sarà coadiuvato dalla Segreteria per la gestione della piattaforma.
7. Per le controversie di valore inferiore a € 10.000,00 il Responsabile dell'Organismo designa il Mediatore ritenuto più adeguato alla controversia anche in deroga alle previsioni che precedono.

8. In ogni caso, qualora nessuna delle controparti aderisse alla procedura di Mediazione entro i termini indicati nella convocazione, il Responsabile dell'Organismo può nominare, in deroga alle norme indicate nel presente articolo, e in sostituzione del Mediatore originariamente designato, un nuovo Mediatore che avrà la funzione di svolgere l'incontro contumaciale. Tale disposizione può essere applicata anche per la nomina del Mediatore che svolgerà il primo incontro di programmazione.
9. Le parti, in deroga alle previsioni del presente articolo, possono individuare congiuntamente il Mediatore tra i nominativi inseriti negli elenchi e suggerirlo al Responsabile dell'Organismo attraverso gli appositi moduli di istanza di Mediazione e di adesione alla procedura. Il Responsabile dell'Organismo provvederà a nominare il mediatore suggerito salvo il caso in cui ricorrano giustificati motivi. Qualora la nomina sia suggerita nell'istanza di Mediazione la stessa si perfeziona al momento dell'adesione della controparte.
10. Il Mediatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal codice etico di cui all'allegato B).
11. 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. Il contenuto della suddetta dichiarazione può essere accettato anche in modalità telematica attraverso la procedura di accettazione dell'incarico del gestionale utilizzato dall'OdM.
12. Ove si renda necessario, e secondo quanto previsto dalla legge, il Responsabile dell'Organismo può individuare uno o più Mediatori ausiliari. I Mediatori che compongono il collegio hanno eguale dignità nello svolgimento della procedura e svolgono le proprie funzioni anche disgiuntamente.
13. Il Mediatore, qualora lo ritenga necessario per motivi tecnici o per la particolare complessità dell'affare trattato, può formulare espressa richiesta alla Segreteria di convocare una delle commissioni permanenti opportunamente costituite da esperti delle rispettive materie al fine di verificare la sussistenza di alternative tecniche utili a comporre la controversia. In questo caso la richiesta deve essere redatta senza riferimento alcuno alle parti e mantenendo il più alto rigore in termini di riservatezza.
14. Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo, in qualsiasi fase del procedimento e in base a giustificati e comprovati motivi di incompatibilità, la sostituzione del Mediatore originariamente nominato. Nel caso in cui le funzioni di Mediatore siano svolte dal Responsabile dell'Organismo, sull'istanza di sostituzione provvede il Responsabile dell'Organismo Vicario.

Art. 6 – Reti di Organismi e Collaborazioni

1. L'Organismo può avvalersi, anche per lo svolgimento di singole procedure, delle strutture, del personale, dei mediatori di altri Organismi, con i quali abbia concluso specifico accordo di collaborazione ai sensi dell'art. 7, comma 2, lettera C), d. lgs. 28/2010 e regolarmente comunicato al Ministero della Giustizia. L'elenco degli OdM con i quali sia stata stipulata apposita convenzione sarà pubblicato sul sito internet dell'Organismo.
2. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, qualora l'organismo, con il consenso della parte o delle parti, si avvalga di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali, il loro compenso viene determinato secondo le tariffe professionali, se esistenti, o diversamente concordato fra le parti e il professionista. Il pagamento delle relative parcelle non rientra negli importi previsti in tabella delle indennità di mediazione e sono interamente a carico delle parti. Tale previsione si applica anche in caso di accordo con altri organismi ai sensi dell'art 7 DM 180/2010.

Art. 7 – Tirocinio assistito

1. Ai sensi degli artt. 4, comma 3, lett. b) e 8, comma 4, D.M. 180/2010 è istituito il registro speciale dei Mediatori Tirocinanti.
2. Il Responsabile dell'Organismo, assicurandone la conoscibilità alle parti, provvede a nominare un numero di Mediatori che prenderanno parte alla procedura in forma di tirocinio assistito nel rispetto delle norme di imparzialità, indipendenza, neutralità e di adesione al codice etico. Il numero di assistenti tirocinanti partecipanti alla singola seduta deve essere idoneo ad assicurare un ambiente riservato. Il tirocinante è soggetto, al pari del Mediatore, alle medesime norme e restrizioni e non può in alcun caso intervenire nella gestione della comunicazione.

3. La partecipazione in qualità di tirocinante, previo consenso del Responsabile dell'Organismo, è consentita anche ai mediatori iscritti presso altri Organismi di Mediazione purché in possesso di documentazione idonea a dimostrarne l'iscrizione.
4. La Segreteria certificherà, su richiesta dell'interessato che è tenuto a depositare il relativo prospetto delle procedure a cui ha partecipato in qualità di tirocinante, il numero di tirocini assistiti effettuati indicando gli estremi delle procedure e il numero di sedute.
5. La partecipazione in qualità di tirocinante è gratuita.

Art. 8 – Sede

1. Il procedimento di mediazione si svolge presso una delle sedi dell'Organismo identificata nella domanda di mediazione fra quelle regolarmente comunicate al Ministero della Giustizia.
2. Ai sensi dell'art. 8, comma 2, d.lgs. 28/2010, la sede di svolgimento è derogabile con il consenso delle parti, del mediatore e del Responsabile dell'Organismo. Il consenso o il diniego possono essere manifestati rispettivamente al momento del deposito dell'istanza di mediazione e del deposito dell'adesione alla procedura. In caso di contrasto decide il Responsabile dell'Organismo ai sensi degli artt. 4 e 8 del d.lgs. 28/2010.

Art. 9 – Eccezione di incompetenza territoriale

1. L'eccezione di incompetenza territoriale deve essere fatta valere al momento dell'adesione e comunque entro e non oltre il primo incontro di programmazione. La prosecuzione oltre il termine di cui al periodo precedente è da intendersi quale deroga al foro competente esclusivamente ai fini della procedura di mediazione.

Art. 10 – Avvio del procedimento

2. Il procedimento di mediazione può essere avviato congiuntamente o su istanza di parte e può riguardare: qualunque controversia vertente su diritti disponibili; controversie scaturite da contratto con apposta clausola di mediazione; le materie di cui all'art. 5, *comma 1 bis*, d.lgs. n. 28/2010 (condizione di procedibilità); controversie per le quali sia stato disposto l'invito del Giudice ai sensi dell'art. 5, *comma 2*, d.lgs. n. 28/2010.
3. Il procedimento si avvia attraverso il deposito presso la Segreteria di una domanda completa, utilizzando all'occorrenza gli appositi moduli cartacei o disponibili on-line sul sito internet dell'Organismo di mediazione. E' ammesso il deposito telematico dell'istanza sul sito ufficiale dell'organismo; in tal caso l'istante dovrà compilare il modello telematico, fornendo i dati richiesti e prestando consenso al trattamento dei dati personali. L'istante indica, sotto la propria responsabilità, l'indirizzo di posta elettronica cui potranno essere inviate le comunicazioni della Segreteria.
4. La domanda di mediazione può essere depositata, oltre che *brevi manu*, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, PEC o fax.
5. Nella domanda devono essere indicati i seguenti dati:
 - nome dell'Organismo di Mediazione;
 - generalità e recapiti delle parti e degli eventuali consulenti tecnici;
 - nomina dell'avvocato difensore (quando obbligatoria ai sensi dell'art. 8, *comma 1*)
 - oggetto della controversia;
 - ragioni della pretesa;
 - valore della controversia, sulla base dei criteri indicati nel codice di procedura civile;
 - se all'incontro parteciperanno persone diversamente abili o che necessitino di assistenza sociosanitaria;
6. La Segreteria procede all'istruttoria della domanda presentata.
7. Qualora la domanda si presenti incompleta rispetto agli elementi sopraindicati oppure la parte istante non provveda al versamento delle spese di avvio, 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, pena la sospensione del procedimento per un massimo di 3 mesi dal deposito della domanda. Decorso inutilmente detto ultimo termine, la procedura verrà dichiarata estinta.

8. Le parti possono depositare domande congiunte, contestuali o “riconvenzionali”.
9. La domanda può essere depositata anche da più parti e nei confronti di più parti.
10. Il Responsabile dell’Organismo fissa la data del *primo incontro di programmazione* tra le parti entro 30 giorni dal deposito della domanda, salvo diverso accordo tra le parti.
11. La Segreteria comunica alla parte che ha attivato la procedura la data dell’incontro, invia alle altre parti la domanda di mediazione e comunica la data del primo incontro con mezzo idoneo a dimostrarne l’avvenuta ricezione. Le parti, entro il termine indicato dal Responsabile dell’Organismo nella convocazione, confermano la propria adesione alla procedura e comunicano chi sarà presente all’incontro.
12. Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, ad eccezione di quelli relativi alle sessioni separate, cui ha accesso la sola parte depositante.
13. 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.
14. Le parti possono depositare documenti riservati al Mediatore esclusivamente durante gli incontri di mediazione, impegnandosi ad inserirli in apposito e separato fascicolo che riporti espressamente e in modo chiaro la riservatezza.

Art. 11 – L’incontro di Mediazione

1. Alle persone fisiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione personalmente. Alle persone giuridiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione tramite un rappresentante fornito dei necessari poteri per definire la controversia. Le stesse possono farsi assistere da uno o più persone di propria fiducia. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi.
2. Assistenza dell’Avvocato:
 - a) Nelle procedure di mediazione c.d. obbligatoria e in quelle disposte dal giudice (art 5 comma 1 *bis* e comma 2 del d.lgs. 28/2010), le parti devono partecipare con l’assistenza dell’avvocato al primo incontro e agli incontri successivi fino al termine della procedura.
 - b) Nella Mediazione c.d. facoltativa (fuori dai casi previsti dall’art. 5, comma 1-*bis* e comma 2 del d.lgs. 28/2010) le parti possono partecipare senza l’assistenza di un avvocato. Come chiarito con la circolare Ministeriale 27 novembre 2013, nell’ambito della mediazione facoltativa, le parti potranno in ogni momento esercitare la facoltà di ricorrere all’assistenza di un avvocato, anche in corso di procedura di mediazione. In questo caso nulla vieta che le parti vengano assistite dagli avvocati solo nella fase finale della mediazione e che, quindi, i legali possano intervenire per assistere le parti nel momento conclusivo dell’accordo di mediazione, anche al fine di sottoscriverne il contenuto e certificarne la conformità alle norme imperative e all’ordine pubblico, ai sensi e per gli effetti di cui all’art. 12 del d.lgs. 28/2010
3. Nei casi previsti dall’art. 5, comma 1-*bis*, d.lgs. 28/2010, il Mediatore svolge l’incontro con la parte istante anche in assenza di adesione delle parti chiamate dando esito della mancata partecipazione delle stesse nel verbale.
4. Svolgimento del primo incontro (c.d. di programmazione) e poteri del mediatore ai sensi dell’art 84 del DL 21 giugno 2013 n. 69 convertito in legge il 9/8/2013 n. 98:
 - a) Il mediatore inizia la procedura di mediazione con il primo incontro (o incontro di programmazione) durante il quale chiarisce alle parti e ai loro avvocati la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e poi invita le parti e i loro avvocati ad esprimersi sulla possibilità di iniziare il procedimento di mediazione. Il mediatore, salvo diverso accordo fra lui e tutte le parti presenti, verbalizza quali parti intendono iniziare il procedimento e quali no.
 - b) Se il primo incontro si conclude senza che le parti abbiano raggiunto un accordo il mediatore redige il verbale di mancato accordo. Nel caso di mancato accordo all’esito del primo incontro preliminare, nessun compenso è dovuto per l’Organismo di mediazione salvo le spese (spese di avvio e spese vive documentate). Quando l’esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale la condizione si considera avverata se il primo incontro dinanzi al mediatore si conclude senza l’accordo.

- c) Se il primo incontro si conclude con esito positivo il mediatore redige un verbale di chiusura del primo incontro dal quale dovrà risultare la volontà delle parti di procedere allo svolgimento della mediazione vera e propria (come definita dall'art.1, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 28/2010). In alternativa, il mediatore può far sottoscrivere alle parti una dichiarazione di prosecuzione oltre il primo incontro che dovrà controfirmare.
5. Il mediatore conduce gli incontri senza formalità di procedura, sentendo le parti sia congiuntamente che, se lo ritiene utile, separatamente.
6. Il mediatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi al primo.
7. Su richiesta del mediatore, sempre che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri, il Responsabile dell'Organismo può individuare un esperto iscritto nell'albo dei consulenti e dei periti presso i Tribunali. Quando ciò non fosse possibile provvede all'individuazione secondo criteri di professionalità e neutralità. Il compenso del consulente tecnico sarà determinato, salvo diverso accordo, sulla base del Tariffario stabilito per i consulenti tecnici del Tribunale e al pagamento dello stesso provvederanno direttamente le parti in solido salvo diverso accordo fra le stesse.
8. Le parti hanno facoltà di chiedere congiuntamente il differimento di un incontro motivandone le ragioni. La parte può chiedere il differimento di un incontro quando ricorrano giustificati e comprovati motivi di impossibilità a partecipare.

Art. 12 – Esito dell'incontro di Mediazione

1. Il verbale di mediazione è un documento sottoscritto dalle parti, dagli avvocati e dal mediatore, secondo quanto previsto dalla legge, dà atto dell'esito dell'incontro ed eventualmente, dell'impossibilità di una parte di sottoscriverlo.
2. Quando tutte le parti lo richiedono, il mediatore è tenuto a formulare personalmente una proposta di accordo.
3. La proposta di conciliazione, fuori dal caso indicato al comma 2, e comunque quando almeno una delle controparti ha aderito al procedimento, è formulata da soggetto diverso dal mediatore che ha condotto gli incontri individuato dal Responsabile dell'Organismo tenuto conto delle specifiche competenze in riferimento all'oggetto della controversia. Le parti potranno depositare la documentazione ritenuta opportuna presso la Segreteria dell'Organismo entro 7 giorni.
4. Il mediatore può formulare la proposta di conciliazione anche in caso di mancata adesione o mancata partecipazione di uno o più parti. In questo caso la proposta può essere formulata dal Mediatore che ha svolto gli incontri.
5. La proposta è comunicata alle parti per iscritto a mezzo raccomandata o altro mezzo idoneo a dimostrarne la ricezione, tramite la Segreteria. Le parti fanno pervenire alla Segreteria, per iscritto, a mezzo raccomandata o altro mezzo idoneo a dimostrarne la ricezione, ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata.
6. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.
7. Al termine del procedimento di mediazione il Mediatore consegna alle parti la scheda di valutazione di cui all'allegato D).
8. Tutti gli oneri e obblighi derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.
9. Il procedimento di mediazione non può avere durata superiore a tre mesi salvo che detto termine venga prorogato anche tacitamente in accordo di parti, organismo e mediatore e nell'esclusivo interesse delle stesse parti. Il termine decorre dalla data di deposito della domanda di mediazione.

Art. 13 – Riservatezza

1. Il procedimento di mediazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso degli incontri su aspetti che entrano nel merito della controversia, non può essere registrato o verbalizzato salvo espressa e concorde volontà scritta di tutte le parti che hanno partecipato all'incontro e del Mediatore.

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.
3. Parimenti, il mediatore, le parti e i rispettivi assistenti, i tirocinanti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di mediazione.
4. Le parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promosso dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo la partecipazione alle sedute di mediazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante l'intero procedimento di mediazione, salvo il caso in cui vi sia consenso della parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni.
5. E' fatto divieto alle parti di chiamare i mediatori, i tirocinanti, 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. 14 – Adempimenti e responsabilità delle parti

1. Sono di esclusiva responsabilità delle parti:
 - la proponibilità, la forma e il contenuto della domanda, con particolare riferimento alla materia ed alle ragioni della richiesta;
 - la qualificazione della natura della controversia;
 - la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte conferisce delega al proprio rappresentante di cui all'art. 11 del presente Regolamento;
 - la veridicità e correttezza delle dichiarazioni inerenti alla domanda di mediazione e alla richiesta di gratuito patrocinio, da certificare con apposita autodichiarazione fornita dall'OdM;
 - l'indicazione del valore della controversia;
 - l'individuazione dei soggetti, e dei rispettivi dati anagrafici, nei confronti dei quali la domanda viene presentata;
 - 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:
 - mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità dell'Organismo;
 - imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della domanda e del diritto tutelato ad opera dell'istante;
 - Deposito dell'istanza in prossimità dell'eventuale prescrizione o decadenza relativa al diritto che intendono far valere.
3. Nei suddetti casi uniche responsabili sono le parti stesse. Ai fini interruttivi dei termini di decadenza o di prescrizione la parte istante ha facoltà, ai sensi dell'art. 8, comma 1, d.lgs. 28/2010 di effettuare a propria cura la "notifica" della domanda di mediazione e della data del primo incontro con qualsiasi mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione; qualora non sia indicata la data dell'incontro si presume che la stessa sia stata disposta al trentesimo giorno successivo al deposito della domanda di mediazione.
4. In casi di particolare urgenza, anche rispetto alla prossimità dell'eventuale prescrizione o decadenza relativa al diritto che si intende far valere, qualora la parte istante avesse l'esigenza di "notificare" a propria cura la domanda di mediazione e la data del primo incontro, la stessa potrà inviare la domanda di mediazione a mezzo PEC alla segreteria dell'OdM indicando tale esigenza e la data del primo incontro prescelto che dovrà ricadere nel primo o nel terzo lunedì di ogni mese e a circa 30 giorni dall'invio della comunicazione. In tal caso l'OdM ha facoltà di differire d'ufficio la data del primo incontro per motivate esigenze organizzative e avrà l'onere di comunicarlo per iscritto a tutte le parti della procedura.

Art. 15 – Clausola di Mediazione

1. Per tutte le controversie concernenti il presente regolamento o comunque relative alla sua interpretazione, esecuzione, validità od efficacia, che dovessero insorgere fra le parti, queste si obbligano ad esperire, preliminarmente ed anteriormente alla procedura di arbitrato, il tentativo di mediazione disciplinato dal regolamento della Camera di Commercio Industria e Artigianato del luogo in cui ha sede legale la società.
2. In caso di mancata conciliazione, Il foro competente è quello del Tribunale nel cui circondario ha sede legale la società.
- 1) Art. 16 – AllegatiGli allegati A, B, C e D sono parte integrante del presente regolamento e disciplinano, rispettivamente, le spese del procedimento, il codice etico dei mediatori, le regole per la mediazione secondo modalità telematiche e la scheda di valutazione del servizio offerto dal presente organismo di mediazione.

ALLEGATO A) AL REGOLAMENTO INDENNITÀ DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

I. Spese di avvio del procedimento

1. Le spese di avvio del procedimento devono essere versate a cura della parte istante al deposito della domanda e a cura della parte che accetta al momento della sua adesione al procedimento.

II. Spese di mediazione

1. Le spese di mediazione comprendono l'onorario del Mediatore e dell'Organismo di Mediazione e sono commisurate al valore della lite, indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.
2. Sono previsti importi in misura ridotta delle spese di mediazione per le materie di cui all'art. 5 c. 1-bis del d.lgs. n. 28/2010 (c.d. "mediazione obbligatoria").

III. Spese vive

1. Ai sensi dell'art. 16 D.M. 180/2010, le indennità di mediazione **non comprendono** le spese vive della procedura (raccomandate, visure catastali, visure camerali, ecc.) che saranno addebitate in solido alle parti che hanno partecipato agli incontri.

IV. Primo incontro di programmazione e mancata adesione

1. Quando le parti, all'esito del primo incontro di programmazione, decidono di **non proseguire il tentativo di mediazione**, ovvero, qualora **nessuna delle controparti** di quella che ha introdotto la mediazione **partecipi al procedimento**, all'Organismo di Mediazione non è dovuto alcun compenso oltre alle spese di avvio e alle spese vive.
2. In caso di mancata adesione le parti presenti possono chiedere al mediatore, nel proprio interesse, di fissare ugualmente un ulteriore incontro al fine di consentire alle controparti un'ulteriore termine per l'adesione alla procedura.

V. TABELLA DELLE INDENNITÀ'

1. Rimedia, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di riferimento, applica la seguente tabella delle indennità

Valore della lite	Spese di avvio	Spesa di mediazione <u>per ciascuna parte</u> (già ridotte ai sensi dell'art. 16 D.M. 180/2010 per le c.d. mediazioni obbligatorie e, per i convenzionati, anche per le mediazioni volontarie)	Spesa di mediazione <u>per ciascuna parte</u> per le mediazioni c.d. volontarie per i non convenzionati
Fino a € 1.000,00	€ 40,00*	€ 45,00*	€ 65,00
da € 1.001,00 a € 5.000,00	€ 40,00*	€ 86,00*	€ 130,00
da € 5.001,00 a € 10.000,00	€ 40,00*	€ 160,00*	€ 240,00
da € 10.001,00 a € 25.000,00	€ 40,00*	€ 240,00*	€ 360,00
da € 25.001,00 a € 50.000,00	€ 40,00*	€ 400,00*	€ 600,00
da € 50.001,00 a € 250.000,00	€ 40,00*	€ 665,00*	€ 1.000,00
da € 250.001,00	€ 80,00*	€ 1.000,00*	€ 2.000,00

a € 500.000,00			
da € 500.001,00 a € 2.500.000,00	€ 80,00*	€ 1.900,00*	€ 3.800,00
da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00	€ 80,00*	€ 2.600,00*	€ 5.200,00
oltre € 5.000.000,00	€ 80,00*	€ 4.600,00*	€ 9.800,00
* agli importi è da aggiungere l'IVA quando dovuta e spettano a ciascuna parte.			

2. Le indennità di mediazione comprendono sia le spese di avvio del procedimento che le spese di mediazione.
3. Gli importi dovuti per ogni singolo scaglione non si sommano fra loro.

VI. Convenzioni

1. L'Organismo ha facoltà di stipulare convenzioni con i propri utenti e i loro difensori nel rispetto della normativa di riferimento, dei decreti attuativi e delle circolari del Ministero della Giustizia. In tali casi, in ossequio all'autonomia e all'imparzialità dell'attività di Mediazione, le condizioni di favore previste dalle medesime convenzioni si applicano indistintamente a tutte le parti della procedura. Le convenzioni danno diritto all'applicazione, anche nelle mediazioni c.d. volontarie, delle tariffe ridotte per le mediazioni c.d. obbligatorie.

VII. Differimento

1. Qualora la richiesta di differimento comporti dei costi per l'Organismo questi sono a carico delle parti solidalmente.

VIII. Maggiorazioni

1. L'importo delle spese di mediazione indicate nella *Tabella delle indennità*:
 - può essere aumentato di un quinto in caso di controversie riguardanti affari di particolare complessità, importanza e difficoltà;
 - deve essere aumentato in misura non superiore a un quarto in caso di successo della mediazione;
 - deve essere aumentato di un quinto in caso di formulazione della proposta di conciliazione da parte del mediatore;

IX. Riduzioni

1. Il Responsabile dell'Organismo può accordare una riduzione fino alla misura di un terzo delle tariffe riportate nella Tabella delle Indennità nei seguenti casi:
 - controversie riguardanti affari di particolare semplicità e immediatezza;
 - le parti presentano congiuntamente la domanda di mediazione;

X. Valore della lite:

1. Il valore della lite è indicato nella domanda a norma del Codice di Procedura Civile e, qualora risulti indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'Organismo decide il valore di riferimento fino al limite di € 250.000,00 e lo comunica alle parti.
2. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore della controversia risulta maggiore, l'importo delle indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.
3. Qualora durante gli incontri di mediazione il Mediatore si rendesse conto che il valore della controversia indicato nella domanda è stato determinato difformemente al dettato normativo, lo stesso può rideterminarlo all'interno del verbale con il consenso delle parti o chiedere la determina al Responsabile dell'Organismo. Le parti hanno facoltà di interagire col mediatore e col Responsabile dell'Organismo al fine di determinare correttamente il valore.

XI. Indennità

1. l'intero importo delle spese dovrà essere corrisposto in ogni caso prima del rilascio del verbale; le parti che hanno aderito al procedimento sono obbligate in solido al pagamento di tutte le spese legittimamente scaturenti dal procedimento di mediazione.
2. 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 del mutamento del mediatore nel corso del procedimento ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari. Resta salva l'applicabilità dell'art. VIII.
3. Ai fini della corresponsione delle indennità, quando più soggetti rappresentano un unico *centro d'interessi* si considerano come un'unica parte.
4. Quando la mediazione costituisce condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5 del d.lgs. n. 28/2010, la parte che sia in possesso delle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato ai sensi dell'art. 76 del d.p.r. n. 115/2002, è esonerata dal pagamento delle indennità. A tal fine la parte è tenuta a depositare apposita dichiarazione in Segreteria. In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'art. 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010 l'Organismo e il Mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione.

XII. Pagamento

1. Le spese di mediazione, salvo diverso accordo, devono essere corrisposte entro dieci giorni dalla dichiarazione di prosecuzione o da quando queste maturano.

XIII. Richiamo all'art. 16 D.M. 180/2010

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento si richiama l'articolo 16 del D.M. 180/2010:

Articolo 16 – Criteri di determinazione dell'indennità

1. *L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.*
2. *Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, e' dovuto da ciascuna parte per lo svolgimento del primo incontro un importo di euro 40,00 per le liti di valore fino a 250.000,00 euro e di euro 80,00 per quelle di valore superiore, oltre alle spese vive documentate che e' versato dall'istante al momento del deposito della domanda di mediazione e dalla parte chiamata alla mediazione al momento della sua adesione al procedimento. L'importo e' dovuto anche in caso di mancato accordo. (*)*
3. *Per le spese di mediazione e' dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella tabella A allegata al presente decreto.*
4. *L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della medesima tabella A:*
 - a) *può essere aumentato in misura non superiore a un quinto tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;*
 - b) *deve essere aumentato in misura non superiore a un quarto in caso di successo della mediazione; (**)*
 - c) *deve essere aumentato di un quinto nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo;*
 - d) *nelle materie di cui all'articolo 5, comma 1-bis e comma 2(*), del decreto legislativo, deve essere ridotto di un terzo per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, salva la riduzione prevista dalla lettera e) del presente comma, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo a eccezione di quello previsto dalla lettera b) del presente comma; (**)*
 - e) *deve essere ridotto a euro quaranta per il primo scaglione e ad euro cinquanta per tutti gli altri scaglioni, ferma restando l'applicazione della lettera c) del presente comma quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione, partecipa al procedimento. (**)*
5. *Si considerano importi minimi quelli dovuti come massimi per il valore della lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello effettivamente applicabile; l'importo minimo relativo al primo scaglione e' liberamente determinato.*
6. *Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.*
7. *Il valore della lite e' indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.*
8. *Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, 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. (**)*
- 9. Le spese di mediazione sono corrisposte prima dell'inizio del primo incontro di mediazione in misura non inferiore alla metà. Il regolamento di procedura dell'organismo può prevedere che le indennità debbano essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'articolo 11 del decreto legislativo. In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo, l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione. (**)*
 - 10. Le spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti. Esse rimangono fisse anche nel caso di mutamento del mediatore nel corso del procedimento ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari, ovvero di nomina di un diverso mediatore per la formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo.*
 - 11. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.*
 - 12. Ai fini della corresponsione dell'indennità, quando più soggetti rappresentano un unico centro d'interessi si considerano come un'unica parte.*
 - 13. Gli organismi diversi da quelli costituiti dagli enti di diritto pubblico interno stabiliscono gli importi di cui al comma 3, ma restano fermi gli importi fissati dal comma 4, lettera d), per le materie di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo. Resta altresì ferma ogni altra disposizione di cui al presente articolo.*
 - 14. Gli importi minimi delle indennità per ciascun scaglione di riferimento, come determinati a norma della tabella A allegata al presente decreto, sono derogabili. (**)*
- (*)modifiche o sostituzioni apportate dall'art.7 del DM 4/8/2014, n.139.*
*(**)modifiche o sostituzioni apportate dall'art.5 del DM 6/7/2011, n.145.*

ALLEGATO B) AL REGOLAMENTO

NORME DI COMPORTAMENTO PER I MEDIATORI E IL PERSONALE (CODICE ETICO)

L'obiettivo primario del presente codice etico è rendere comuni e diffusi i valori in cui Rimedia si riconosce.

Rimedia considera base imprescindibile del suo operato l'osservanza di valori quali il rispetto, la correttezza e la lealtà, pertanto, oltre alla conformità alla Costituzione, alle leggi e alle convenzioni internazionali, esige che tali principi etici informino l'operato di tutti i destinatari del presente codice.

Per quanto detto, tutti coloro i quali svolgono attività professionale e/o lavorativa all'interno di Rimedia o in favore dei clienti di Rimedia sono tenuti all'osservanza, oltre che delle norme di legge e dei rispettivi codici deontologici, delle seguenti norme di comportamento:

I. Non discriminazione

1. Tutte le attività svolte devono essere ispirate al rispetto di tutti gli esseri umani senza distinzione di nazionalità, razza, età, sesso, ideologia, religione, orientamento sessuale, condizione socio-economica, abilità fisica e mentale.

II. Formazione

1. Il mediatore deve essere formato adeguatamente e deve mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione in tecniche di composizione dei conflitti, come previsto dal d.lgs. 28/2010, dal D.M. 180/2010 e dalle indicazioni del Comitato Scientifico.

III. Professionalità

1. Il mediatore che accetta l'incarico:
 - deve essere certo di poter assolvere il proprio compito con la competenza richiestagli e secondo le sue qualificazioni personali;
 - deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato.
 - si obbliga a rispettare i principi previsti dal Regolamento di mediazione dell'Organismo.

IV. Imparzialità

1. 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 ai sensi dell'art. 14, comma 2 del d.lgs. n. 28/2010. Egli si impegna inoltre a comunicare¹ al Responsabile dell'Organismo qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza² e imparzialità³ o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità⁴.
2. 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, in seguito all'incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale o qualora venga a mancare uno dei requisiti di cui all'art. II. Deve in ogni caso comunicare alle parti ogni circostanza di fatto e ogni rapporto con i difensori che possano incidere sulla sua indipendenza; le parti possono dispensarlo dal rifiutare l'incarico.

V. Informativa

1. Il mediatore deve assicurarsi che, prima dell'inizio del primo incontro, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato:
 - il Regolamento di Mediazione dell'Organismo e le tariffe di mediazione (Allegato A);
 - le finalità e la natura del procedimento di conciliazione e il ruolo del mediatore e delle parti; gli obblighi di riservatezza a carico del Mediatore e delle parti stesse;

¹ Il mediatore deve rendere edotte le parti riguardo qualsiasi circostanza che possa influenzare la propria indipendenza, imparzialità e neutralità anche se questa possa, di fatto non influire sulla correttezza nei confronti delle parti. L'esistenza delle suddette circostanze non implica automaticamente l'inadeguatezza a svolgere il ruolo di Mediatore.

² Indipendenza significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o lavorativi) tra il conciliatore ed una delle parti.

³ Imparzialità indica un'attitudine soggettiva del conciliatore, il quale non deve favorire una parte a discapito dell'altra.

⁴ Neutralità si riferisce alla posizione del conciliatore, il quale non deve avere un diretto interesse all'esito del procedimento di mediazione

2. Il Mediatore deve inoltre informare le parti della possibilità:
 - che alla procedura partecipino mediatori nella forma del tirocinio assistito;
 - di avvalersi dell'aiuto di tecnici, nominati fra gli albi dei consulenti e dei periti presso i Tribunali su espressa richiesta di almeno una delle parti e sempre che le stesse si impegnino a sostenerne le spese;
 - di avvalersi dell'aiuto di tecnici, nominati fra gli elenchi dell'Organismo stesso, nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche;
 - di formulare la proposta ai sensi dell'art. 11 del d.lgs. n. 28/2010, e che detta proposta può provenire anche da un mediatore diverso da quello che ha condotto sino ad allora la mediazione e sulla base delle sole informazioni che le parti intendono offrire al conciliatore proponente;

VI. Professionalità

1. Il mediatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta professionalità e diligenza, indipendentemente dall'importo e dalla tipologia della controversia e non deve esercitare alcuna pressione sulle parti. Verifica, nel caso in cui le parti non partecipano personalmente all'incontro, che i loro rappresentanti siano muniti dei necessari poteri.

VII. Proposta di conciliazione

1. Il mediatore, nello svolgimento della propria funzione, può formulare le proposte di conciliazione nel rispetto della legge, delle norme imperative e del Regolamento e, qualora tutte le parti gli facciano espressa richiesta di formulare la proposta di conciliazione, ha l'obbligo di provvedervi dopo aver verificato con particolare attenzione l'esistenza di elementi sufficienti alla definizione della lite.

VIII. Riservatezza

1. Il mediatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla conciliazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la conciliazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico. Qualsiasi informazione confidata al mediatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti senza il consenso della parte stessa salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico. Il mediatore non può comunicare al di fuori del procedimento, alle parti o ai loro difensori, le notizie riservate relative al procedimento di conciliazione.

IX. Valutazione del servizio

1. Il mediatore, al termine del procedimento, deve consegnare ad ogni parte la scheda per la valutazione del servizio di conciliazione (di cui all'art. 7, comma 5, lettera b, del D.M. n. 180/2010) e, previa compilazione e sottoscrizione della parte interessata, provvedere al deposito della scheda nella Segreteria della sede legale dell'Organismo.

X. Limiti

1. 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 per una durata di sei mesi dalla conclusione della mediazione.

XI. Divieto di testimonianza'

1. E' fatto divieto al mediatore di testimoniare nel futuro giudizio sulle dichiarazioni rese dalle parti nel procedimento ed, in tal caso, deve dichiarare di essere tenuto al segreto professionale imposto dall'art. 10, comma 2, del d.lgs. n. 28/2010.

XII. Retribuzione

1. Durante la procedura è fatto assoluto divieto al mediatore di percepire compensi per la propria attività direttamente dalle parti.

XIII. Conflitto di interessi col cliente o con altre attività svolte da Rimedia

1. Qualora, nell'espletamento di uno specifico incarico, si renda necessario utilizzare uno dei servizi erogati da Rimedia diverso dalla mediazione e questo rischiasse di minare la credibilità, l'immagine o l'imparzialità di Rimedia, il professionista informerà tempestivamente il responsabile e provvederà ad individuare altra società che offra il servizio necessario secondo criteri di professionalità e competenza.
2. Qualora nell'espletamento di un incarico si realizzasse un conflitto fra gli interessi del cliente e quelli di Rimedia, il professionista dovrà dare prevalenza assoluta agli interessi del cliente ed informare Rimedia.

XIV. Tutela della privacy

1. Il Mediatore garantisce il rispetto delle disposizioni normative vigenti in materia di tutela dei dati personali e sensibili e della privacy (GDPR) e si impegna a tutelare la riservatezza di tutte le informazioni di qualsivoglia natura od oggetto di cui entri in possesso nello svolgimento della propria attività, evitando ogni uso improprio. È vietata qualsiasi indagine non pertinente sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, sulla vita privata delle parti e dei collaboratori Rimedia che non siano direttamente pertinenti all'espletamento dell'incarico. Il Mediatore che svolge l'incarico è nominato incaricato al trattamento dei dati personali e sensibili delle parti ed è tenuto al trattamento nel rispetto della *privacy policy* della società Rimedia Srl.

XV. Rispetto dell'immagine

1. I Mediatori, nello svolgimento delle loro attività, non dovranno commettere azioni o tenere comportamenti che possano compromettere l'immagine e la progettualità di Rimedia o danneggiarne i profili valoriali che caratterizzano la società ed il suo buon nome.

XVI. Sanzioni

1. Qualora Rimedia venisse a conoscenza della violazione di anche una sola delle disposizioni del presente codice etico, la stessa è autorizzata ad informare sia il Mediatore che le parti. Al Mediatore che non rispetta le norme del codice etico sarà revocato l'incarico e allo stesso non spetterà alcun compenso.
2. Il mancato rispetto del codice etico è considerato un fattore determinante negli equilibri di fiducia fra Rimedia e il Mediatore e può dar luogo, a seconda della gravità, alla sospensione o alla cancellazione dagli elenchi.
3. Qualora a contravvenire il presente codice etico fosse un dipendente di Rimedia, il comportamento sarà sanzionato in via disciplinare.

ALLEGATO C) AL REGOLAMENTO

REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE - MEDIAZIONE ONLINE

I. Mediazione online.

1. 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 di cui il presente allegato costituisce parte integrante.
2. È sempre ammessa la mediazione online nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra, previo consenso dell'OdM, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore.

II. Richiamo al Regolamento di procedura.

1. Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento della Mediazione ordinaria.

III. Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico.

1. La mediazione telematica ha le seguenti caratteristiche:
 - 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;
 - all'esito dell'incontro le parti potranno ricevere direttamente in formato elettronico attraverso il circuito garantito di Posta Elettronica Certificata 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 sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata da un pubblico ufficiale autorizzato o dall'avvocato difensore).

IV. Piattaforma on-line.

1. L'Organismo assicura la riservatezza della procedura di mediazione telematica attraverso una piattaforma integrata ad accesso riservato.
2. La piattaforma dell'Organismo è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.

V. Accesso riservato.

1. L'accesso alla piattaforma è riservato esclusivamente alle parti o ai loro procuratori, ai loro avvocati (e/o eventuali consulenti tecnici) e al mediatore incaricato.
2. La procedura 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/grafiche) obbligando contestualmente gli stessi a non divulgare a terzi tali dati.
3. L'accesso alla piattaforma, conseguente alla istanza di mediazione, potrà avvenire attraverso il supporto della Segreteria dell'Organismo.
4. Al momento dell'accesso delle parti nella stanza virtuale il Mediatore deve verificare l'identità dei partecipanti.
5. 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).

6. Il processo di mediazione telematica avviene tramite “stanze virtuali” 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 di esse. Anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee è garantita l'assoluta riservatezza delle informazioni.

VI. Deposito delle istanze.

1. La procedura di deposito delle istanze può avvenire sia in modalità analogica che telematica attraverso la compilazione di apposito *form* che garantisce la sicurezza e la riservatezza dei dati e presente su sito dell'Organismo.
2. L'utente potrà presentare l'istanza di mediazione, che dovrà essere sottoscritta ed inviata alla segreteria dell'Organismo, allegando copia del documento di riconoscimento del richiedente firmatario e copia dell'attestazione di avvenuto pagamento delle spese di avvio del procedimento.
3. 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 l'accesso alla piattaforma di mediazione telematica (eventualmente assistito dalla segreteria dell'Organismo) e il deposito della propria documentazione.

VII. Procedura di mediazione telematica.

1. Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica può avvenire on-line attraverso l'utilizzo della piattaforma dell'Organismo e secondo una procedura controllata e riservata.
2. Quando le parti e il mediatore concordano, alcune fasi della procedura possono essere trasformati da digitali in analogici (es. svolgimento di un incontro presso la sede dell'organismo o altro luogo).
3. 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.
4. Il mediatore 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.
5. Le parti hanno 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.

VIII. Verbale di mediazione.

1. Se le parti, dotate di firma digitale, raggiungono un accordo conciliativo, sottoscrivono la copia dello stesso e lo trasmettono in formato elettronico (tramite PEC - Posta Elettronica Certificata) al termine dell'incontro.
2. I verbali conciliativi, con gli allegati accordi devono essere sottoscritti dalla Parti ed eventualmente dagli avvocati delle stesse e devono essere inviati al Mediatore o all'Organismo a mezzo PEC. Il Mediatore li sottoscrive con firma digitale e certifica la sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità a sottoscrivere.
3. In caso di indisponibilità della firma digitale, verbali e accordi vanno sottoscritti nel corso dell'incontro in videoconferenza ed inviati telematicamente. Le sottoscrizioni devono essere autenticate da un pubblico ufficiale autorizzato o dal proprio avvocato..
4. La Segreteria dell'Organismo provvederà a supportare lo scambio tra le parti della documentazione.
5. I verbali di mero rinvio dell'incontro – ad esclusione quindi dei verbali di cui all'art. 11, commi 3 e 4, d.lgs. 28/2010 – possono essere sottoscritti dal solo mediatore con firma digitale e inviati alle parti in modalità telematica. Le parti, in questo caso, hanno diritto di chiedere al mediatore o alla Segreteria dell'OdM, a mezzo PEC, una rettifica di quanto verbalizzato entro e non oltre il termine di 5 giorni lavorativi dalla ricezione.

IX. Requisiti.

1. 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 ADLS) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo.

X. Posta Elettronica Certificata (PEC).

1. I documenti ufficiali possono essere trasmessi con il circuito di PEC, sistema attraverso il quale è possibile inviare email con valore legale equiparate ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla vigente normativa.
2. Con il sistema di PEC 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.
3. 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.
4. In ogni avviso inviato dai gestori è apposto 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.

XI. Firma digitale.

1. 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.
2. L'elemento di rilievo del sistema Firma è rappresentato dal certificato digitale di sottoscrizione che gli Enti Certificatori, rilasciano al titolare.

XII. Sessioni telematiche di mediazione.

1. La tecnologia adottata dall'Organismo prevede che le sessioni di mediazione telematiche vengano gestite da una banda di comunicazione che permette di condividere più flussi video contemporanei all'interno dello stesso canale e l'apertura di più canali di flusso.
2. Lo strumento consente al mediatore incaricato di comunicare in audio/video con tutti i partecipanti, eventualmente condividendo documenti e files elettronici, scrivendo, richiedendo un eventuale feed-back agli utenti.
3. 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.
4. L'elenco di tutti gli utenti che partecipano nominativamente alla sessione viene visualizzato nell'apposita sezione con il relativo status.
5. 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.

ALLEGATO D) AL REGOLAMENTO

SCHEMA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE DI RIMEDIA SRL

Questo questionario darà la possibilità ai funzionari che si occupano dell'Organismo di Conciliazione di acquisire informazioni utili ad offrire un servizio sempre più efficiente e adeguato alle aspettative degli utenti che ad esso si rivolgono. Si richiede di rispondere ai quesiti esprimendo una valutazione che va da un punteggio "insufficiente" ad una soddisfazione massima pari a "ottimo".

La compilazione della presente scheda di valutazione al termine del procedimento di mediazione è richiesta a norma dell'art. 7 D.M. 180/2010 e del regolamento di procedura. Essa deve essere compilata, sottoscritta e trasmessa dalla parte alla segreteria Rimedia, anche per via telematica, con modalità che assicurano la certezza dell'avvenuto ricevimento.

Procedura n. _____/_____

Nome e cognome (**Eventuale: se inserito → obbligo firma per autorizzazione Privacy**)

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Puntualità insufficiente sufficiente buono ottimo

Locali insufficiente sufficiente buono ottimo

Disponibilità del personale insufficiente sufficiente buono ottimo

Professionalità del Mediatore insufficiente sufficiente buono ottimo

Suggerimenti per avere un servizio migliore: _____

Reclami: _____

Informativa PRIVACY sul trattamento dei Vostri dati personali - Art. 13 GDPR (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE/2016/679))

Gentile Cliente, La informiamo che, per l'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali con Voi in corso, la nostra organizzazione è in possesso di Vostri dati, acquisiti anche verbalmente, direttamente o tramite terzi, qualificati come personali dal GDPR UE 679/2016. In conformità a tale norma La invitiamo, quindi, a leggere attentamente la seguente informativa.

1.. Natura dei dati trattati: Trattiamo i Vostri dati anagrafici, fiscali, di natura economica, necessari allo svolgimento dei rapporti contrattuali in essere o futuri. In relazione alle prestazioni professionali da Voi richiesti la società può venire in possesso di dati che il GDPR UE 679/2016 "particolari", vale a dire idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale. Per il loro trattamento la legge richiede una specifica manifestazione di consenso da parte Vostra: qualora fosse Vostra intenzione accordarcelo, La preghiamo di restituirci firmata l'apposita dichiarazione, che troverete in calce alla presente. 2. Finalità del trattamento e periodo di conservazione dei dati: I Vostri dati vengono trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente per i seguenti scopi: a) per esigenze contrattuali, a seguito di adempimenti di obblighi legali e fiscali previsti da leggi, regolamenti e normative comunitarie e per un'efficace gestione dei rapporti finanziari e commerciali, volti alla fornitura di nostri beni e servizi; b) per informazioni commerciali inerenti i nostri prodotti, dirette allo svolgimento di attività promozionali. Tali comunicazioni possono avvenire attraverso canali tradizionali quali operatori telefonici, mailing e fax, o sistemi più innovativi quali sms social e posta elettronica; Il periodo di conservazione dei dati è diverso in base alla finalità del trattamento, per le finalità di gestione contrattuale i dati saranno conservati per il tempo necessario per adempiere agli obblighi fiscali come previsto dalla normativa nazionale, per la finalità di comunicazioni commerciali il tempo di conservazione è individuato in 5 anni. 3. Modalità del trattamento: Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantire sicurezza e riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di mezzi informatici automatizzati, atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. 4. Obbligo o facoltà di conferire i dati: Per quanto concerne le finalità indicate nel punto a) il conferimento è obbligatorio al fine di adempiere agli obblighi previsti da leggi, il loro mancato conferimento da parte Vostra comporta l'impossibilità di instaurare o proseguire il rapporto, nei limiti in cui tali dati sono necessari all'esecuzione dello stesso. Per le finalità specificate nel punto b), invece il conferimento è facoltativo. Il rifiuto del suddetto determina l'impossibilità di usufruire dei servizi rivolti ad un costante aggiornamento sulle novità ed iniziative promosse dalla società. 5. Ambito di conoscenza dei Vostri dati: Le seguenti categorie di soggetti possono venire a conoscenza dei Vostri dati: Titolare, Responsabile ed incaricati del trattamento, nominati per iscritto dalla scrivente società, soci, addetti alla contabilità ed alla fatturazione, addetti commerciali, soggetti nostri consulenti, in qualità di responsabili esterni, nei limiti necessari per svolgere il loro incarico presso la nostra organizzazione, previo nostra lettera di incarico che imponga il dovere di riservatezza e sicurezza, nonché soggetti che hanno necessità di accedere ai Vostri dati per consulenze legali, con finalità ausiliare al rapporto che intercorre tra Voi e noi, quali l'esecuzione dei contratti in atto, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti ausiliari loro affidati. 6. Comunicazione e diffusione: I Vostri dati non verranno da noi diffusi a soggetti indeterminati mediante la loro messa a disposizione o consultazione. I Vostri dati potranno da noi essere comunicati, per quanto di loro rispettiva e specifica competenza, ad Enti ed in generale ad ogni soggetto pubblico o privato rispetto al quale vi sia per noi obbligo (o facoltà riconosciuta da norme di legge o di normativa secondaria o comunitaria) o necessità di comunicazione. 7. I Vostri diritti: Gli artt. dal 15 al 22 del GDPR UE 679/2016 Le conferiscono specifici diritti. In particolare, potrete ottenere conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano e la comunicazione di tali dati e delle finalità su cui si basa il trattamento. Inoltre, potrete ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora sussista un Vostro interesse in merito, l'integrazione dei dati. Potrete opporvi, per motivi legittimi, al trattamento stesso. Le chiediamo cortesemente di segnalare tempestivamente al Responsabile del trattamento ogni eventuale variazione dei Vostri dati personali in modo da poter ottemperare all'art. 11, lettera (c) della suddetta normativa, che richiede che i dati raccolti siano esatti e, quindi, aggiornati. Titolare del trattamento: è Rimedia S.r.l., il Responsabile del trattamento è il Sig. Gabriele Pardo

Accenso, Luogo _____, data _____ Firma Estesa _____

Grazie per la cortese attenzione e collaborazione.