

## **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.