



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 DM 150/2023)

Versione 3.4 - Approvata il 14/01/2025.

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 | 1 |
| 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 | 4 |
| Art. 5 – Il Mediatore: funzioni e criteri di nomina | 5 |
| Art. 6 – Reti di Organismi, Collaborazioni e consulenti tecnici..... | 6 |
| Art. 7 – Tirocinio..... | 6 |
| Art. 8 – Sede..... | 6 |
| Art. 9 – Eccezione di incompetenza territoriale | 6 |
| Art. 10 – Avvio del procedimento | 6 |
| Art. 11 – L'incontro di Mediazione..... | 7 |
| Art. 12 – Esito dell'incontro di Mediazione..... | 7 |
| Art. 13 – Riservatezza..... | 8 |
| Art. 14 – Adempimenti e responsabilità delle parti..... | 8 |
| Art. 15 – Clausola di Mediazione..... | 9 |
| Art. 16 – Allegati..... | 9 |
| ALLEGATO A) AL REGOLAMENTO | 1 |
| <i>SPESE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE</i> | 1 |
| I. Indennità e spese di primo incontro | 1 |
| II. Ulteriori spese di mediazione | 1 |
| III. Spese vive..... | 1 |
| IV. Modalità di calcolo delle spese..... | 1 |
| V. TARIFFARIO | 1 |
| VI. Convenzioni..... | 3 |
| VII. Differimento | 3 |
| VIII. Maggiorazioni..... | 3 |
| IX. Termini di pagamento | 3 |
| ALLEGATO B) AL REGOLAMENTO | 1 |
| <i>NORME DI COMPORTAMENTO PER I MEDIATORI E IL PERSONALE (CODICE ETICO)</i>..... | 1 |
| 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..... | 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 |
| Formula Dichiarazione di indipendenza e imparzialità del Mediatore | 3 |
| ALLEGATO C) AL REGOLAMENTO | 1 |
| 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..... | 1 |
| VII. Procedura di mediazione telematica. | 2 |
| VIII. Verbale di mediazione. | 2 |
| IX. Requisiti..... | 2 |
| X. Posta Elettronica Certificata (PEC)..... | 2 |
| ALLEGATO D) AL REGOLAMENTO | 1 |
| SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE DI RIMEDIA SRL | 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. 150/2023;
 - 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 i compiti e le prerogative riservate a tale soggetto dalla normativa vigente e coincide con il legale rappresentante della società Rimedia Srl. Il Responsabile dell’Organismo può nominare un vicario che svolga le sue funzioni in sua assenza;
 - 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 da effettuare ai sensi dell’art. 8, d.lgs. 28/2010 con qualsiasi mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione.
 - Per “*Decreto attuativo*” si intende il Decreto 24 ottobre 2023, n. 150 del Ministero della Giustizia e le sue modificazioni e integrazioni

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).
3. Rimedia non può prestare i servizi di mediazione, conciliazione e risoluzione alternativa delle controversie quando ha un interesse nella lite. L’Organismo può rifiutare la gestione di una procedura di mediazione esclusivamente quando ricorrano giustificati e comprovati motivi che rendono impossibile lo svolgimento in conformità alle norme applicabili.
4. Per le procedure di cui agli artt. 141 e ss. del Codice del Consumo si applica il separato Regolamento di procedura e solo in caso di apposito provvedimento di accreditamento nell’elenco speciale.

Art. 3 – Organi di Rimedia

- 1. L’Organismo di Mediazione può dotarsi, a mezzo delibera del Responsabile, di Organi interni che supportino la Segreteria e il Responsabile nelle proprie funzioni.

Art. 4 – La Segreteria

1. La Segreteria è composta dal personale Rimedia addetto alle procedure di mediazione, amministra il servizio di mediazione dal deposito della domanda alla conclusione del procedimento oltreché al coordinamento delle sedi dell’OdM. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali e devono astenersi dall’entrare nel merito delle controversie durante il procedimento di mediazione. A capo della Segreteria vi è il Responsabile dell’Organismo
2. La Segreteria tiene un apposito fascicolo – anche telematico – per ogni procedimento di mediazione. Il fascicolo è sempre accessibile a tutte le parti della procedura. Le parti possono depositare documenti riservati esclusivamente al Mediatore e durante gli incontri separati, impegnandosi ad inserirli in apposito e separato fascicolo, che rimane per le stesse accessibile e che riporti espressamente e in modo chiaro la riservatezza. Qualunque documento consegnato alla Segreteria viene invece inserito nel fascicolo della procedura ed è accessibile anche alle altre parti a prescindere dalle indicazioni fornite.
3. Il Responsabile dell’Organismo, coadiuvato dalla Segreteria, monitora la qualità e l’efficienza del servizio dell’Organismo.
4. La Segreteria comunica, su richiesta, la conclusione del procedimento, allegando il verbale firmato dal mediatore e dandone notizia alle parti.

5. La Segreteria cura, inoltre, la gestione contabile delle procedure di mediazione di concerto con lo studio professionale incaricato dalla società. Nella gestione contabile la Segreteria è improntata al generale criterio di equidistanza ed equo trattamento delle parti.
6. L'Organismo tratta i dati di cui agli articoli 9 e 10 del regolamento (UE) 2016/679 forniti dalle parti nell'ambito dell'attività di mediazione e i dati forniti dai soggetti interessati nell'ambito delle procedure e delle attività previste dai capi II, III, VI e di cui agli articoli 43, 44 e 45, nel rispetto e in conformità al predetto regolamento e del decreto legislativo n. 196 del 2003 e con l'adozione di ogni misura tecnica e organizzativa idonea alla tutela dei dati personali trattati, assicurando altresì la sicurezza dei medesimi per tutte le fasi del trattamento, incluse la conservazione, la trasmissione e la comunicazione ai soggetti legittimati. Il trattamento dei dati sensibili e giudiziari forniti dalle parti nell'ambito delle procedure di mediazione avviene in conformità a quanto dispone l'art. 47, comma 6 del DM 150/2023

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, salvo che non sia indicato dalle parti, è individuato dal Responsabile dell'Organismo, o da persona all'uopo delegata, tra i nominativi inseriti negli appositi elenchi nel rispetto della normativa vigente. La designazione avviene secondo criteri di competenza, disponibilità ed esperienza in Mediazione, tenendo conto dell'oggetto e delle parti della controversia in maniera da assicurare l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico e favorendo la turnazione.
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. 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 competente e idoneo all'utilizzo degli strumenti digitali.
5. Per le controversie di valore inferiore a € 25.000,00 il Responsabile dell'Organismo designa il Mediatore ritenuto più adeguato alla controversia anche in deroga alle previsioni che precedono.
6. 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.
7. 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 anche 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; in quest'ultimo caso il Responsabile dell'Organismo provvede secondo i normali criteri di nomina. Qualora la nomina sia suggerita al momento del deposito dell'istanza di Mediazione le altre parti possono chiederne la sostituzione entro il primo incontro adducendo giustificati e comprovati motivi che minano la funzione.
8. Il Mediatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge, dal codice deontologico di eventuale appartenenza e dal codice etico di cui all'allegato B).
9. 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.
10. 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.
11. 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, e lo stesso non intenda rinunciare all'incarico, sull'istanza di sostituzione provvede il Responsabile dell'Organismo Vicario. In caso di sopravvenuta impossibilità del mediatore a svolgere l'incarico il Responsabile dell'Organismo procederà senza indugio alla sostituzione nel rispetto dei criteri di nomina.

Art. 6 – Reti di Organismi, Collaborazioni e consulenti tecnici

1. L'Organismo può avvalersi, anche per lo svolgimento di singole procedure, delle strutture, del personale, dei mediatori di altri Organismi con i quali è in Rete o con i quali abbia concluso specifico accordo di collaborazione ai sensi del decreto attuativo e regolarmente comunicato al Ministero della Giustizia. Gli accordi previsti nel presente articolo sono pubblicati sul sito 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 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 di reciprocità con altri organismi. Le parti, in conformità a quanto previsto dall'Art. 8 d.lgs. 28/2010, possono preventivamente concordare che la relazione tecnica sia svincolata dalla riservatezza e possa quindi essere utilizzata nel successivo giudizio in caso di esito negativo della procedura di mediazione.

Art. 7 – Tirocinio

1. Rimedia consente lo svolgimento dei tirocini previsti dal Decreto Attuativo. Il numero di 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 intervenire nella gestione della comunicazione.

Art. 8 – Sede

1. Il procedimento di mediazione si svolge senza formalità presso una delle sedi dell'Organismo o, in accordo con le parti, in una diversa sede nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia nella disponibilità dell'Organismo.
2. La territorialità di svolgimento della Mediazione è derogabile con il consenso delle parti, del mediatore e del Responsabile dell'Organismo senza che tale deroga comporti una modifica del Foro competente.

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. La prosecuzione oltre il termine di cui al periodo precedente è da intendersi quale deroga alla territorialità 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.
3. Il procedimento si avvia attraverso il deposito presso la Segreteria di una domanda completa, utilizzando gli appositi moduli disponibili sul sito internet dell'Organismo di mediazione.
4. La domanda di mediazione può essere depositata *brevi manu*, a mezzo raccomandata, PEC, tramite il gestionale dell'Organismo, a mezzo email. Il deposito per email non garantisce la ricezione.
5. Nella domanda devono essere indicati tutti i dati contrassegnati come obbligatori e comunque le seguenti informazioni:
 - nome dell'Organismo di Mediazione;
 - generalità e recapiti delle parti;
 - 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 e di primo incontro, la Segreteria tiene in sospeso la domanda e invita la parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento. Decorso inutilmente il termine di 20 giorni dalla richiesta di integrazione, la procedura viene 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 tra le parti non prima di 20 e non oltre 40 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 convocazione contenente i dati della domanda 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.
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. L'Organismo si impegna a favorire la continuazione presso altri Organismi con i quali ha stipulato accordi di reciprocità. Si applicano gli art. 40 e 41 del Decreto Attuativo.

Art. 11 – L'incontro di Mediazione

1. Le persone fisiche partecipano personalmente alla procedura di mediazione. In presenza di giustificati motivi, possono delegare un rappresentante a conoscenza dei fatti e munito dei poteri necessari per la composizione della controversia. I soggetti diversi dalle persone fisiche partecipano alla procedura di mediazione avvalendosi di rappresentanti o delegati a conoscenza dei fatti e muniti dei poteri necessari per la composizione della controversia. Le parti, previo consenso dei presenti all'incontro, possono farsi assistere da uno o più persone di propria fiducia.
2. Assistenza dell'Avvocato:
 - a) Quando la mediazione è condizione di procedibilità, le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato.
 - b) Nella Mediazione c.d. facoltativa e negli altri casi previsti dalla legge le parti possono partecipare senza l'assistenza di un avvocato.
3. Quando la mediazione è condizione di procedibilità, 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. Al primo incontro, il mediatore espone la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione, e si adopera affinché le parti raggiungano un accordo di conciliazione. Le parti e gli avvocati che le assistono cooperano in buona fede e lealmente al fine di realizzare un effettivo confronto sulle questioni controverse. Per lo svolgimento del primo incontro è garantita una durata di 2 ore salvo che le parti decidano di interromperlo prima. Qualora per ragioni organizzative imputabili all'Organismo fosse necessario interrompere il primo incontro prima delle 2 ore il mediatore, d'accordo con le parti, fissa la data per il completamento del primo incontro ovvero lo estende nell'ambito della medesima giornata.
5. Qualora il primo incontro non si concluda con l'accordo conciliativo o con esito negativo, il Mediatore fissa l'incontro successivo per la prosecuzione delle trattative. Il Mediatore, d'intesa con le parti e nel rispetto dei termini, può fissare incontri successivi al primo secondo le esigenze della trattativa.
6. Il mediatore conduce gli incontri senza formalità di procedura, sentendo le parti sia congiuntamente che, se lo ritiene utile, separatamente.
7. Su richiesta del mediatore, sempre che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri, il Mediatore 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. Per i compensi si applica l'art. 6.
8. Le parti che abbiano già versato le spese di avvio/adesione e di primo incontro hanno facoltà di chiedere congiuntamente il differimento di un incontro motivandone le ragioni. La parte, nel rispetto dei termini previsti dalla normativa, 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 dà atto dell'esito dell'incontro ed eventualmente, dell'impossibilità di una parte di sottoscriverlo. I verbali conclusivi sono sottoscritti dalle parti, dagli avvocati e dal mediatore secondo quanto previsto dalle previsioni normative. I verbali intermedi possono essere sottoscritti dal solo mediatore e inoltrati alle parti a mezzo PEC presso i rispettivi difensori.
2. Qualora una delle parti tardi a sottoscrivere il verbale e non vi provveda entro 3 giorni dalla redazione, il verbale si ha per concluso.
3. Il verbale, salvo diverso accordo delle parti e del mediatore, non può contenere alcun riferimento alle posizioni delle parti o ai motivi di mancata partecipazione salvo che si tratti di elementi oggettivi e fattuali e che gli stessi siano pertinenti da un punto di vista procedurale e siano stati comunicati durante gli incontri.
4. Quando tutte le parti lo richiedono, il mediatore è tenuto a formulare personalmente una proposta di accordo.

5. Fuori dal caso indicato al comma precedente, e comunque quando almeno una delle controparti ha aderito al procedimento, le parti possono chiedere che la proposta debba essere formulata da soggetto diverso dal mediatore che ha condotto gli incontri che verrà opportunamente individuato dal Responsabile dell'Organismo.
6. Il mediatore può formulare la proposta di conciliazione anche in caso di mancata adesione o mancata partecipazione di uno o più parti.
7. La proposta è comunicata alle parti o presso i rispettivi difensori per iscritto a mezzo PEC o altro mezzo idoneo a dimostrarne la ricezione, tramite la Segreteria. Le parti fanno pervenire alla Segreteria, per iscritto, a mezzo PEC o altro mezzo idoneo a dimostrarne la ricezione l'accettazione o il rifiuto della proposta. La risposta delle parti deve pervenire alla Segreteria entro il termine di 7 giorni dalla comunicazione o nel maggior termine indicato dal mediatore. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata.
8. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.
9. Tutti gli oneri e obblighi derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.
10. Il procedimento di mediazione non può avere durata superiore a sei mesi prorogabile, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 6 d.lgs. 28/2010, dopo la sua instaurazione e prima della sua scadenza per periodi di volta in volta non superiori a tre mesi con accordo scritto fra le parti espresso anche mediante comunicazioni digitali.

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 verbalizzato salvo concorde volontà di tutte le parti che hanno partecipato all'incontro e del Mediatore. Parimenti non possono essere verbalizzate eventuali comunicazioni inviate alla Segreteria.
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. È 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 e dei rispettivi Avvocati:
 - Il contenuto dei documenti depositati e la correttezza dei dati inseriti;
 - 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;
 - la veridicità e correttezza delle dichiarazioni inerenti alla domanda di mediazione e alla richiesta di gratuito patrocinio;
 - l'indicazione del valore della controversia;
 - l'individuazione dei soggetti, e dei rispettivi dati anagrafici, nei confronti dei quali la domanda viene presentata.
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 2, d.lgs. 28/2010 di effettuare a propria cura la "notifica" della domanda di mediazione già depositata, del Mediatore e della data del primo incontro con qualsiasi mezzo consentito dalla legge; in tali casi la parte ha facoltà di individuare il mediatore e fissare la data del primo incontro da svolgersi non prima di 20 e non oltre 40 giorni dal deposito, salvo il diritto dell'Organismo di modificare tali informazioni per ragioni organizzative e provvedendo a darne comunicazione alle parti costituite.
 4. Le parti sono tenute a richiedere eventuali documenti depositati entro e non oltre 10 giorni dalla conclusione del procedimento. Decorso inutilmente il termine l'Organismo non garantisce la producibilità di tali documenti salvo che del verbale conclusivo che viene conservato per 3 anni. In ogni caso l'Organismo conserva gli atti della procedura per un periodo di 3 anni dalla conclusione della procedura, trascorso tale periodo i documenti vengono eliminati.
 5. Le parti che necessitano di inviare una segnalazione o un reclamo possono scrivere una PEC, o inviare una raccomandata presso la sede legale, indirizzata al Responsabile dell'Organismo indicando gli estremi della problematica che si richiede di risolvere e i recapiti telefonici per essere ricontattati.

Art. 15 – Clausola di Mediazione

1. Per tutte le controversie concernenti le procedure svolte presso Rimedia, il presente regolamento o comunque relative alla sua interpretazione, esecuzione, validità od efficacia, che dovessero insorgere fra le parti o fra le parti e l'Organismo o il Mediatore, queste si obbligano ad esperire, preliminarmente un tentativo di mediazione.
2. In caso di mancata conciliazione, Il foro competente è quello del Tribunale nel cui circondario ha sede legale la società.

Art. 16 – Allegati

1. Gli allegati A, B, C, D e "Regolamento di procedura per le procedure conciliative ADR nelle materie previste dal Codice del Consumo" 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, la scheda di valutazione del servizio offerto dall'Organismo di Mediazione e il Regolamento per le procedure ADR.

ALLEGATO A) AL REGOLAMENTO

SPESE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

I. Indennità e spese di primo incontro

1. L'indennità comprende le spese di avvio e le spese di mediazione per il primo incontro e devono essere versate da ciascuna delle parti, rispettivamente, alla presentazione della domanda di mediazione e al momento dell'adesione al procedimento. Sono inclusi gli onorari del Mediatore.

II. Ulteriori spese di mediazione

1. Quando il primo incontro si conclude con la conciliazione, e quando la procedura di mediazione prosegue con incontri successivi al primo, sono dovute e versate da ciascuna delle parti le ulteriori spese di mediazione previste. Le spese di mediazione comprendono l'onorario del Mediatore.

III. Spese vive

1. Le spese previste ai punti precedenti **non comprendono** le spese vive della procedura necessarie alla convocazione delle parti, alla sottoscrizione digitale dei verbali, per il rilascio di copie e per qualsiasi altra richiesta formulata dalle parti o necessaria per la procedura (es. visure catastali, visure camerali, ecc.) che saranno addebitate in solido alle parti che hanno partecipato agli incontri.

IV. Modalità di calcolo delle spese

1. Le indennità, le spese di primo incontro e le ulteriori spese di mediazione sono calcolate in base al valore della lite inserito in domanda in conformità ai criteri di cui al Codice di procedura civile.
2. Qualora il valore risulti indeterminato o indeterminabile, l'Organismo decide il valore di riferimento tra basso (fino a € 1.000), medio (tra € 10.000,1 e € 50.000) e alto (tra € 50.000,1 e € 150.000) e lo comunica alle parti. Per le spese del procedimento si applica il relativo scaglione. Qualora fra le parti vi sia una notevole divergenza sul valore della controversia lo stesso viene determinato dal Mediatore o dal Responsabile dell'Organismo.
3. In ogni caso, se durante il procedimento di mediazione il valore della controversia risulta maggiore, o vi siano ulteriori domande, l'importo delle spese è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.
4. 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. Le parti hanno facoltà di interagire col mediatore e col Responsabile al fine di determinare correttamente il valore.

V. TARIFFARIO

1. Rimedia, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di riferimento, applica il tariffario specificato nella tabella sottostante. Gli importi, quando indicato, sono calcolati con l'IVA al 22%; in caso di modifica dell'aliquota l'importo da versare deve essere conseguentemente adeguato.
2. Sono dovuti e versati, a titolo di Indennità del primo incontro, le seguenti tariffe:

| Indennità Primo Incontro | | | | |
|---|----------------|---------------------------------|----------|--------------------|
| Mediazioni OBBLIGATORIE e demandate dal Giudice (DELEGATE) già ridotte del 20% ai sensi dell'art. 30 D.M. 150/2023 | | | | |
| Valore controversia | Spese di avvio | Spese di Mediazione 1° incontro | Totale | Totale Iva Inclusa |
| Fino a € 1.000 | € 32,00 | € 48,00 | € 80,00 | € 97,60 |
| Tra € 1.000 e € 50.000 | € 60,00 | € 96,00 | € 156,00 | € 190,32 |
| Superiore a € 50.000 | € 88,00 | € 136,00 | € 224,00 | € 273,28 |
| Indeterminato basso | € 88,00 | € 48,00 | € 136,00 | € 165,92 |
| Indeterminato medio | € 88,00 | € 96,00 | € 184,00 | € 224,48 |
| Indeterminato alto | € 88,00 | € 136,00 | € 224,00 | € 273,28 |

| Indennità Primo Incontro | | | | |
|---------------------------------|----------------|---------------------------------|----------|--------------------|
| Mediazioni Volontarie | | | | |
| Valore controversia | Spese di avvio | Spese di Mediazione 1° incontro | Totale | Totale Iva Inclusa |
| Fino a € 1.000 | € 40,00 | € 60,00 | € 100,00 | € 122,00 |
| Tra € 1.000 e € 50.000 | € 75,00 | € 120,00 | € 195,00 | € 237,90 |
| Superiore a € 50.000 | € 110,00 | € 170,00 | € 280,00 | € 341,60 |
| Indeterminato basso | € 110,00 | € 60,00 | € 170,00 | € 207,40 |
| Indeterminato medio | € 110,00 | € 120,00 | € 230,00 | € 280,60 |
| Indeterminato alto | € 110,00 | € 170,00 | € 280,00 | € 341,60 |

3. Sono dovuti e versati **a titolo di ulteriori spese di mediazione**, in caso di prosecuzione oltre il primo incontro, ovvero in caso di raggiungimento dell'accordo al primo incontro (salvo le maggiorazioni applicabili), i seguenti importi ai quali detrarre (come indicato in tabella) quanto già versato a titolo di spese di mediazione per il primo incontro

| Spese di mediazione per Mediazioni OBBLIGATORIE e DELEGATE già ridotte del 20% ai sensi dell'art. 30 D.M. 150/2023 | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|---|
| Valore della controversia | TARIFFA Spese di Mediazione | Importo da detrarre per obbligatorie e delegate | TOTALE per prosecuzione obbligatorie e delegate | TOTALE per prosecuzione obbligatorie e delegate (Iva inclusa) |
| Fino a € 1.000 | € 64,00 | € 48,00 | € 16,00 | € 19,52 |
| da € 1.001 a € 5.000 | € 128,00 | € 96,00 | € 32,00 | € 39,04 |
| da € 5.001 a € 10.000 | € 232,00 | € 96,00 | € 136,00 | € 165,92 |
| da € 10.001 a € 25.000 | € 352,00 | € 96,00 | € 256,00 | € 312,32 |
| da € 25.001 a € 50.000 | € 576,00 | € 96,00 | € 480,00 | € 585,60 |
| da € 50.001 a € 150.000 | € 960,00 | € 136,00 | € 824,00 | € 1.005,28 |
| da € 150.001 a € 250.000 | € 1.200,00 | € 136,00 | € 1.064,00 | € 1.298,08 |
| da € 250.001 a € 500.000 | € 2.000,00 | € 136,00 | € 1.864,00 | € 2.274,08 |
| da € 500.001 a € 1.500.000 | € 3.120,00 | € 136,00 | € 2.984,00 | € 3.640,48 |
| da € 1.500.001 a € 2.500.000 | € 3.680,00 | € 136,00 | € 3.544,00 | € 4.323,68 |
| da € 2.500.001 a € 5.000.000 | € 5.200,00 | € 136,00 | € 5.064,00 | € 6.178,08 |
| Superiore a € 5.000.000 | 0,2%+IVA | € 136,00 | da calcolare | da calcolare |
| Indeterminabile basso | € 960,00 | € 48,00 | € 912,00 | € 1.112,64 |
| Indeterminabile medio | € 960,00 | € 96,00 | € 864,00 | € 1.054,08 |
| Indeterminabile alto | € 960,00 | € 136,00 | € 824,00 | € 1.005,28 |

| Spese di mediazione per Mediazioni Volontarie | | | | |
|--|---------------------|------------------------------------|--|---|
| Valore della controversia | Spese di Mediazione | Importo da detrarre per volontarie | TOTALE per prosecuzione per volontarie | TOTALE per prosecuzione volontarie (Iva inclusa) |
| Fino a € 1.000 | € 76,00 | € 60,00 | € 16,00 | € 19,52 |

| | | | | |
|------------------------------|------------|--------------|--------------|---------------------|
| da € 1.001 a € 5.000 | € 152,00 | € 120,00 | € 32,00 | € 39,04 |
| da € 5.001 a € 10.000 | € 256,00 | € 120,00 | € 136,00 | € 165,92 |
| da € 10.001 a € 25.000 | € 376,00 | € 120,00 | € 256,00 | € 312,32 |
| da € 25.001 a € 50.000 | € 600,00 | € 120,00 | € 480,00 | € 585,60 |
| da € 50.001 a € 150.000 | € 994,00 | € 170,00 | € 824,00 | € 1.005,28 |
| da € 150.001 a € 250.000 | € 1.234,00 | € 170,00 | € 1.064,00 | € 1.298,08 |
| da € 250.001 a € 500.000 | € 2.034,00 | € 170,00 | € 1.864,00 | € 2.274,08 |
| da € 500.001 a € 1.500.000 | € 3.154,00 | € 170,00 | € 2.984,00 | € 3.640,48 |
| da € 1.500.001 a € 2.500.000 | € 3.714,00 | € 170,00 | € 3.544,00 | € 4.323,68 |
| da € 2.500.001 a € 5.000.000 | € 5.234,00 | € 170,00 | € 5.064,00 | € 6.178,08 |
| Superiore a € 5.000.000 | 0,2%+IVA | da calcolare | da calcolare | da calcolare |
| Indeterminabile basso | € 972,00 | € 60,00 | € 912,00 | € 1.112,64 |
| Indeterminabile medio | € 984,00 | € 120,00 | € 864,00 | € 1.054,08 |
| Indeterminabile alto | € 994,00 | € 170,00 | € 824,00 | € 1.005,28 |

VI. Convenzioni

- Rimedia ha facoltà di stipulare convenzioni con i propri utenti e i loro difensori che prevedano delle agevolazioni nel rispetto delle tariffe previste. In tali casi, in ossequio all'autonomia e all'imparzialità dell'attività di Mediazione, le condizioni di favore previste dalle convenzioni si applicano indistintamente a tutte le parti della procedura.

VII. Differimento

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

VIII. Maggiorazioni

- L'importo delle spese di mediazione indicate nel tariffario (spese di mediazione per il primo incontro + spese di mediazione per incontri successivi):
 - viene aumentato del 10 % in caso di raggiungimento dell'accordo al primo incontro detratto l'importo versato a titolo di spese di mediazione per il primo incontro;
 - viene aumentato del 25% in caso di raggiungimento dell'accordo in incontri successivi al primo, detratto l'importo versato a titolo di spese di mediazione per il primo incontro;
 - in caso di conciliazione in incontri successivi al primo, viene aumentato del 20% in caso di trattazione di affari di particolare complessità, desunta anche dalla possibile formulazione della proposta di conciliazione da parte del mediatore ovvero in ragione della esperienza ultra quinquennale del mediatore incaricato e designato su indicazione delle parti;

IX. Termini di pagamento

- L'intero importo delle tariffe dovrà essere corrisposto in ogni caso prima del rilascio del verbale; è facoltà della Segreteria non rilasciare i verbali in caso di mancato pagamento, anche parziale, delle tariffe; le parti che hanno aderito al procedimento sono obbligate in solido al pagamento di tutte le spese legittimamente scaturenti dal procedimento di mediazione.
- Le spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione. 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.
- Ai fini della corresponsione delle spese, quando più soggetti rappresentano un unico *centro d'interessi* si considerano come un'unica parte. Se due o più soggetti nominano il medesimo difensore non sono considerate unico centro di interesse se non ne ricorrono i presupposti.
- Quando la mediazione costituisce condizione di procedibilità ai sensi del d.lgs. n. 28/2010, la parte ammessa al patrocinio a spese dello Stato ai sensi dell'art. 76 del d.p.r. n. 115/2002, è esonerata dal pagamento delle

spese di mediazione. A tal fine la parte è tenuta a depositare apposita documentazione prevista dalla normativa. L'Organismo e il Mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione.

5. Le spese di avvio e di primo incontro devono essere corrisposte, rispettivamente, al momento del deposito della domanda per le parti istanti e della dichiarazione di adesione per le controparti. Le ulteriori spese di mediazione devono essere corrisposte entro 7 giorni dalla maturazione.

ESEMPIO DI APPLICAZIONE DEL TARIFFARIO

Viene depositata una procedura di mediazione obbligatoria del valore di € 25mila. Si applica quindi il quarto scaglione.

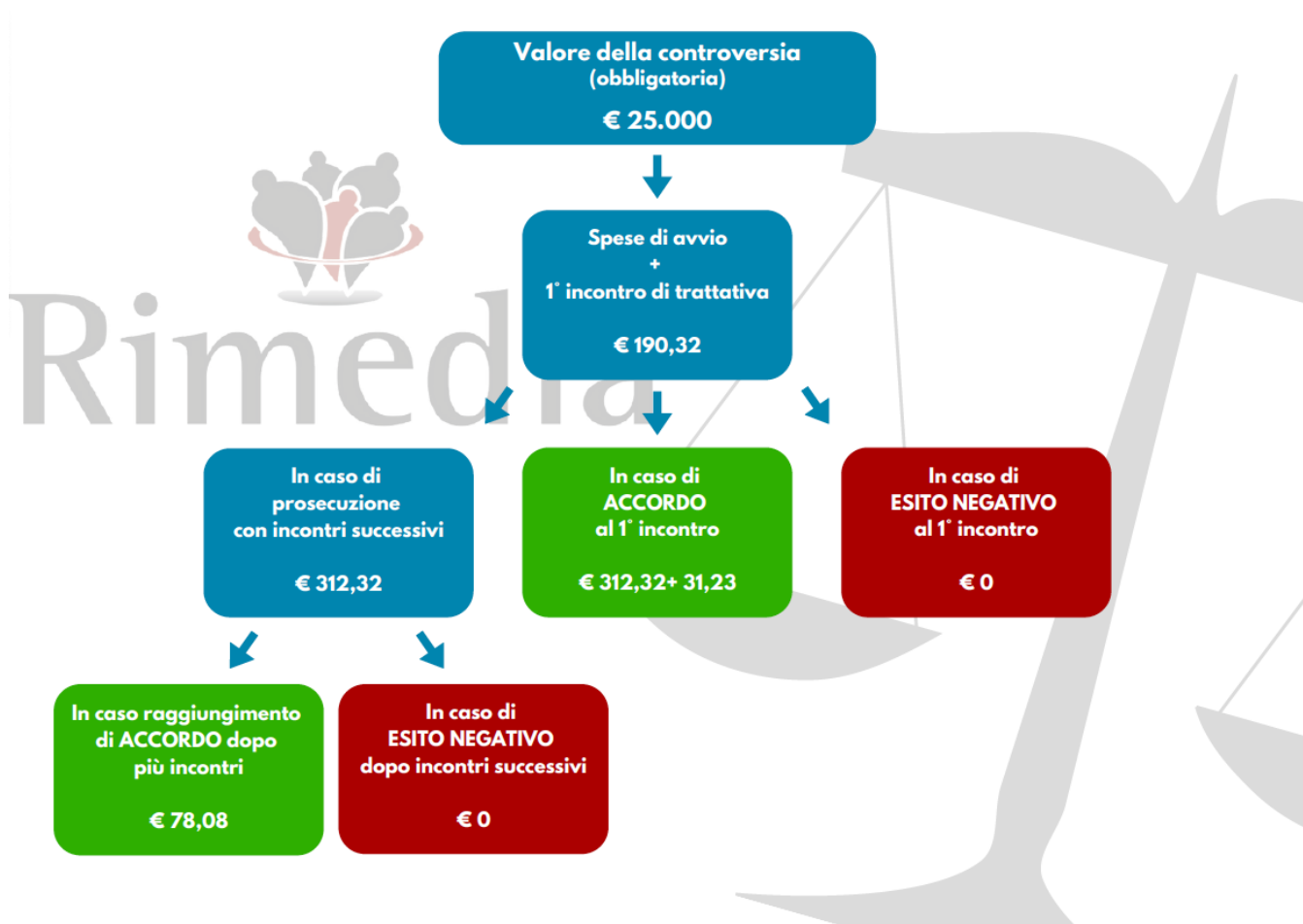
Le spese che sostiene ciascuna delle parti **fino al primo incontro**, comprensive di tutti gli onorari, ammontano a euro 190,32 (per la precisione 91,50 per spese di avvio e 146,40 per spese di mediazione del primo incontro).

Al primo incontro abbiamo 3 possibili evoluzioni:

1. il primo incontro **si conclude negativamente** il procedimento viene concluso e non sono dovute ulteriori spese.
2. al primo incontro **si conclude già con l'accordo** e le parti dovranno pagare euro 312,32 più una maggiorazione del 10% (ulteriori 31,23 euro).
3. al primo incontro le parti decidono che **hanno bisogno di proseguire la trattativa con ulteriori incontri**, in questo caso si applica la solita tariffa di euro 312,32. La procedura continua e può concludersi con un esito negativo (e non ci sono altre spese a prescindere dal numero di incontri svolti) oppure con un accordo conciliativo (in questo caso è prevista una maggiorazione del 25% sulle spese complessive pari a ulteriori 78,08 euro)

Credito di imposta (bonus fiscale: si veda la normativa di dettaglio per i limiti)

- In caso di esito positivo: fino a € 600
- In caso di esito negativo: fino a € 300



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 teorica e in tecniche di composizione dei conflitti, come previsto dal d.lgs. 28/2010, dai relativi decreti attuativi e dalle indicazioni dell'Organismo.

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, anche digitalmente per il tramite del software gestionale, 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 comunicare immediatamente¹ al Responsabile dell'Organismo e alle parti tutte qualsiasi circostanza idonea ad incidere sulla 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 previsti dalle norme o dal presente codice etico. 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);

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

- 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;
2. Il Mediatore, quando necessario, deve inoltre informare le parti della possibilità:
- che alla procedura partecipino dei tirocinanti;
 - 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 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, invita le parti a compilare la scheda per la valutazione del servizio di conciliazione.

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 la durata prevista dalla legge o dai decreti attuativi.

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 all'infuori di quelli inerenti attività strettamente connesse all'incarico.

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

1. Qualora nell'espletamento di un incarico si realizzasse un conflitto fra gli interessi delle parti e quelli di Rimedia o del Mediatore, 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 e del Regolamento è considerato un fattore determinante negli equilibri di fiducia fra Rimedia e il Mediatore e può dar luogo, a seconda della gravità, al richiamo, alla sospensione o alla cancellazione dagli elenchi.
3. Qualora a contravvenire il presente codice etico o il Regolamento fosse un dipendente di Rimedia, il comportamento sarà sanzionato in via disciplinare.

Formula Dichiarazione di indipendenza e imparzialità del Mediatore

OGGETTO: ACCETTAZIONE INCARICO

IO SOTTOSCRITTO _____ DICHIARO SOTTO LA MIA RESPONSABILITA' DI ACCETTARE

l'incarico di Mediatore conferitomi per la controversia indicata che svolgerò personalmente e ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 445 del 28.12.2000, consapevole della responsabilità penale prevista dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, D I C H I A R O di essere e impegnarmi a rimanere indipendente, imparziale e neutrale nei confronti delle parti in lite e in relazione all'oggetto della controversia e mi impegno a informare l'Organismo e le parti delle ragioni di possibile pregiudizio all'imparzialità nello svolgimento della mediazione; di non aver avuto, nei due anni precedenti, rapporti professionali o quelli previsti dall'art. 815, commi da 2 a 6, cpc, con alcuna delle parti; di essere in possesso dei requisiti personali, professionali e formativi previsti per il Mediatore dal d.lgs. 28/2010 e dai relativi decreti attuativi; di rispettare il Regolamento di mediazione della Camera di Mediazione e Conciliazione Rimedia e in particolare il Codice Etico; di rispettare il principio di riservatezza interna ed esterna vigente in materia di Mediazione; di autorizzare l'Organismo al trattamento dei dati personali e sensibili ai sensi del GDPR e del D.Lgs. 30 giugno 2003, n° 196 avendo preso visione dell'informativa completa sul trattamento dei dati sul sito dell'Organismo.

ALLEGATO C) AL REGOLAMENTO

REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE – MEDIAZIONE ONLINE

I. Mediazione online.

2. 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. Le mediazioni possono svolgersi in modalità telematica o con modalità audiovisiva da remoto. I sistemi di collegamento audiovisivo utilizzati per gli incontri del procedimento di mediazione assicurano la contestuale, effettiva e reciproca udibilità e visibilità delle persone collegate oltre allo svolgimento di incontri separati. Ciascuna parte può chiedere alla Segreteria di partecipare da remoto. Le parti non possono pretendere che una controparte partecipi in presenza.

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 o da remoto 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 a Mediatori e utenti di gestire l'intera procedura di mediazione, o parte di essa, in videoconferenza, direttamente dal luogo in cui si trova, senza doversi recare fisicamente presso le sedi dell'Organismo di Mediazione; consente ai presenti di dialogare (sia in sessioni aperte a tutte le parti che in sessioni dedicate a ciascuna di loro) in tempo reale a distanza;

IV. Piattaforma on-line.

1. L'Organismo è dotato di una piattaforma di videoconferenza adeguata e di elevata diffusione che consente alle parti un agevole ed intuitiva partecipazione. Sul sito dell'Organismo sono presenti delle guide all'utilizzo della piattaforma e ciascuno può chiedere una simulazione.

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 personale Rimedia. Ciascun soggetto collegato assicura che nell'ambiente dal quale si collega non sono presenti altri soggetti non espressamente autorizzati dalle parti e dal mediatore.
2. La procedura di accesso alla piattaforma comporta l'accettazione da parte degli utenti del presente regolamento e 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 potrà avvenire attraverso il supporto della Segreteria dell'Organismo.
4. Al momento dell'accesso delle parti nella stanza virtuale le stesse si adoperano perché il Mediatore verifichi 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.
6. Alle parti e agli avvocati non è consentito far partecipare soggetti diversi da quelli ammessi dal Mediatore né nella stanza virtuale né nella medesima stanza fisica nella quale si trovano al momento del collegamento.

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 allegando copia del documento di riconoscimento del richiedente e copia dell'attestazione di avvenuto pagamento delle spese di avvio del procedimento.

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.
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 mediatore può gestire in piena autonomia il dialogo tra le parti e svolgere incontri riservati.
6. La conservazione e l'esibizione dei documenti del procedimento di mediazione svolto con modalità telematiche avvengono, a cura dell'Organismo, in conformità ° quanto previsto dalla normativa di riferimento.
7. Le parti sono tenute a richiedere eventuali documenti della procedura entro e non oltre 10 giorni dalla conclusione del procedimento. Decorso inutilmente il termine l'Organismo non garantisce la producibilità di tali documenti. In ogni caso l'Organismo conserva i documenti della procedura per un periodo massimo di 3 anni dalla conclusione della procedura, trascorso tale periodo i documenti vengono eliminati.

VIII. Verbale di mediazione.

1. Quando la mediazione si svolge in modalità telematica, a conclusione del procedimento, il Mediatore redige il verbale sottoscritto in conformità a quanto previsto dall'art. 8-bis del decreto attuativo e nel rispetto delle disposizioni del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82. Il documento è immediatamente firmato e inviato al mediatore.
2. Quando la mediazione si svolge con modalità audiovisive da remoto, a conclusione del procedimento, il Mediatore redige il verbale che, in caso di accordo fra tutte le parti, viene sottoscritto secondo le disposizioni dell'art. 8-bis del decreto attuativo. Se manca l'accordo di tutte le parti le firme di tutti i partecipanti sono apposte in modalità analogica avanti al mediatore.
3. Le parti e gli avvocati collaborano in buona fede e lealmente affinché i verbali vengano sottoscritti senza indugio.
4. Qualora uno dei soggetti tenuto alla firma del verbale non provvedesse nel termine di 3 giorni il verbale si intende concluso anche in mancanza di alcune firme.
5. I verbali di mero rinvio dell'incontro possono essere sottoscritti dal solo mediatore 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 3 giorni 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 ADSL) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo. Per la sottoscrizione dei verbali conclusivi devono essere dotati di firma digitale ovvero di SPID quando la mediazione è telematica.

X. Posta Elettronica Certificata (PEC).

1. Quando la mediazione si svolge in modalità telematica, i verbali sono formati nel rispetto delle disposizioni del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e possono essere trasmessi a mezzo posta elettronica certificata o con altro servizio digitale.

ALLEGATO D) AL REGOLAMENTO

SCHEDA 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".

Procedura n. _____/_____ (eventuale)

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 garantirne 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.