



SERVIZIO DI MEDIAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DELLE MARCHE
Sedi di: Ancona, Ascoli Piceno, Fermo, Macerata, Pesaro e Urbino

Organismo iscritto al numero 284 del
Registro degli Organismi deputati alla gestione delle mediazioni tenuto dal Ministero della Giustizia

REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE

Art. 1) DEFINIZIONI

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

Art. 2) AMBITO DI APPLICAZIONE

1. Il Servizio di mediazione offre la possibilità di giungere alla composizione delle controversie civili e commerciali, vertenti 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.
2. La mediazione può svolgersi anche secondo le modalità telematiche di cui all'allegato c).
3. Il presente regolamento, completo degli allegati che ne fanno parte integrante, si applica alle procedure gestite dall'Organismo salvo quanto previsto dalla legge.

Art. 3) LA SEGRETERIA

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



mediazione costituisce condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5 co.1-bis del decreto legislativo n. 28 del 4.3.2010. e s.m.i.

6. Presso ogni sede opererà una segreteria con uno staff dedicato.

Art. 4) IL MEDIATORE

1. Il mediatore non decide la controversia ma chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e le aiuta nella composizione della controversia, tramite la ricerca di un accordo soddisfacente.
2. Il mediatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo tra i nominativi inseriti negli appositi elenchi formati sulla base di standard definiti dall'Unione Italiana delle Camere di commercio, nel rispetto della normativa vigente.
3. La designazione avviene secondo criteri di specifica competenza, desunta anche dalla tipologia di laurea conseguita, turnazione, disponibilità ed esperienza in mediazione e pari opportunità, tenendo conto dell'oggetto e delle parti della controversia, in maniera da assicurare l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico.
4. Le parti possono individuare congiuntamente il mediatore tra i nominativi inseriti negli elenchi.
5. 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) che va considerato come parte integrante del presente Regolamento.
6. 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.
7. Ove si renda necessario e secondo quanto previsto dalla legge, il Responsabile dell'Organismo può individuare un co-mediatore che aiuti il mediatore nell'esercizio della sua funzione, senza ulteriori spese a carico delle parti.
8. Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo in base a giustificati motivi, la sostituzione del mediatore. Nel caso in cui le funzioni di mediatore siano svolte dal Responsabile dell'Organismo, sull'istanza di sostituzione provvede il soggetto gerarchicamente sovraordinato al Responsabile.

Art. 5) CRITERI PER LA NOMINA DEI MEDIATORI

1. L'elenco dei mediatori dell'Organismo di mediazione della Camera di Commercio delle Marche è distinto in sezioni per ciascuna sede provinciale, sulla base della residenza o della sede di lavoro e delle eventuali ulteriori disponibilità indicate dagli stessi mediatori.
2. Presso l'Organismo è conservato, per ciascun mediatore, un fascicolo contenente curriculum dettagliato del professionista con indicazione dei titoli di studio e professionali, delle specializzazioni e abilitazioni eventualmente possedute, attestati relativi ai corsi frequentati dallo stesso, schede di valutazione dell'operato del mediatore.
3. Ciascun mediatore è tenuto ad aggiornare il proprio curriculum con cadenza annuale entro il mese di gennaio, anche con riferimento all'assolvimento degli obblighi di aggiornamento prescritti dalla normativa.
4. Il Responsabile dell'Organismo di mediazione provvede a raggruppare per categorie i mediatori iscritti nell'elenco tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza professionale.
5. In sede di nomina del mediatore il Responsabile dell'Organismo, valutato l'oggetto e la natura della controversia, individua, in primo luogo, nell'ambito della sezione provinciale di competenza, la categoria di mediatori più idonea per il caso concreto e procede, quindi, alla selezione del mediatore tenendo conto della specifica competenza risultante dal curriculum e da un criterio della turnazione.
6. Ove si tratti, a giudizio del Responsabile, di controversia che presenta profili di alta difficoltà, si procede ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza sulla base del successivo criterio di esperienza. L'esperienza maturata in concreto dal mediatore costituisce un elemento ulteriore per la scelta del professionista più idoneo a gestire la mediazione demandata all'organismo. Il Responsabile dell'Organismo valuta quindi l'esperienza dei mediatori avendo



riguardo non solo al numero di mediazioni svolte ma anche alla tipologia di conflitto (per esempio multiparte), al livello di conflitto raggiunto dalle parti, alla tipologia di mediazione da affidare (delegata, volontaria, obbligatoria). Deve essere oggetto di valutazione anche il continuo aggiornamento del mediatore.

7. Al fine di procedere all'assegnazione dell'incarico, il Responsabile verifica quindi la disponibilità del soggetto o dei soggetti individuati come i più idonei a gestire la mediazione per cui si discute.
8. Le parti possono fornire una comune indicazione per la scelta del mediatore individuandolo tra quelli inseriti nelle liste dell'Organismo di mediazione. Le parti, inoltre, possono anche indicare congiuntamente la qualifica professionale che ritengono più adeguata o viceversa quella che non ritengono appropriata. Spetta comunque al Responsabile valutare l'opportunità di dar seguito alla richiesta delle parti. Qualora il Responsabile non accolga la richiesta delle parti, il provvedimento di nomina del mediatore dovrà essere adeguatamente motivato.
9. Il Responsabile inoltre, prima di applicare il criterio della turnazione, può offrire alle parti la possibilità di effettuare una scelta congiunta su una rosa di nominativi individuati sulla base dell'applicazione dei criteri precedenti.

Art. 6) AVVIO DEL PROCEDIMENTO

1. Il procedimento di mediazione si attiva su istanza di parte:
 - a) quando si intende esercitare in giudizio un'azione relativa ad una controversia che ha ad oggetto una delle materie previste dall'art. 5, comma 1-bis del d.lgs 28/2010
 - b) quando l'esperimento del procedimento di mediazione è disposto dal giudice
 - c) sulla base di un'apposita clausola contrattuale
 - d) in base alla volontà della parte.
2. Il procedimento si avvia attraverso il deposito, presso la Segreteria di una domanda completa, utilizzando gli appositi moduli cartacei o disponibili on-line sul sito internet dell'Organismo di mediazione.
3. Nella domanda devono essere indicati:
 - a) il nome dell'Organismo di mediazione,
 - b) le generalità ed i recapiti delle parti e, se richiesti dalla legge, o comunque nominati, degli eventuali difensori tecnici e/o consulenti,
 - c) l'oggetto della controversia precisando se si tratta di un'ipotesi ex art.5, commi 1bis e 2;
 - d) le ragioni della pretesa;
 - e) il valore della controversia, sulla base dei criteri indicati nel codice di procedura civile;
 - f) la ricevuta di avvenuto pagamento delle spese di avvio, salvo specifiche esenzioni.
4. La Segreteria procede all'istruttoria della domanda presentata. Qualora la domanda si presenti incompleta rispetto agli elementi sopraindicati oppure la parte istante non provveda al versamento delle spese di avvio, se dovute, il Responsabile dell'Organismo tiene in sospeso la domanda e invita la parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorsi inutilmente i quali non si darà corso alla procedura.
5. Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali.
6. La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti.
7. Il Responsabile dell'Organismo fissa la data del primo incontro tra le parti entro 30 giorni dal deposito della domanda, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative.



8. La sede dell'incontro di mediazione è presso la sede territorialmente competente dell'Organismo o, eventualmente, presso un'altra sede concordata tra le parti, il mediatore e il Responsabile dell'Organismo.
9. La Segreteria comunica alla parte che ha attivato la procedura la data dell'incontro. La Segreteria 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, sette giorni prima dell'incontro, confermano chi sarà presente allo stesso.
10. 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.
11. Qualora venga a mancare l'apposita abilitazione dell'Organismo successivamente al deposito della domanda, la Segreteria ne informa le parti e fornisce alle stesse l'elenco degli Organismi di mediazione abilitati presso cui potrà svolgersi il procedimento.

Art. 7) PROCEDURA DI MEDIAZIONE E PRIMO INCONTRO

1. Le parti partecipano agli incontri personalmente. In casi particolari, tramite apposita delega scritta, possono farsi sostituire da un proprio rappresentante informato dei fatti e munito dei necessari poteri. Quando la legge espressamente lo prevede, le parti devono farsi assistere da un avvocato, con spese a proprio carico; possono comunque farsi assistere da un difensore tecnico o da un consulente di fiducia.
2. Prima che abbia luogo, il primo incontro può essere rinviato solo per eccezionali e comprovati motivi, con il consenso di tutte le parti e previa verifica della disponibilità dell'Organismo.
3. Il primo incontro con il mediatore si svolge con l'obiettivo di chiarire alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione ed invitare le stesse ed i loro avvocati ad esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione. Detto incontro si conclude in ogni caso con la redazione di apposito verbale.
4. Nel caso in cui le parti decidano, nel corso del primo incontro, di non proseguire, il procedimento si conclude con un verbale di mancato accordo sulla prosecuzione del procedimento. In detto verbale si dà atto unicamente delle presenze e della volontà di non proseguire con il tentativo di mediazione.
5. Il mediatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti sia congiuntamente che separatamente. Il mediatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi al primo.
6. Su richiesta del mediatore il Responsabile dell'Organismo individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dallo stesso mediatore, sempre che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura, salvo diverso accordo. Il compenso del consulente tecnico sarà determinato sulla base del Tariffario stabilito per i consulenti tecnici del Tribunale e al pagamento dello stesso provvederanno direttamente le parti.

Art. 8) ESITO DELL'INCONTRO DI MEDIAZIONE

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



Art.9) RISERVATEZZA

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

Art. 10) TIROCINIO ASSISTITO

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

Art. 11) ADEMPIMENTI E RESPONSABILITA' DELLE PARTI

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

ALLEGATO A): Indennità del servizio di mediazione e criteri di determinazione

ALLEGATO B): Codice Etico per i mediatori

ALLEGATO C): Regolamento per la mediazione secondo modalità telematiche

ALLEGATO D): Scheda per la valutazione del Servizio di mediazione

ALLEGATO E) Regolamento per il tirocinio assistito



**REGOLAMENTO A AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE
INDENNITA' DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE**

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

SPESE DI AVVIO

Le spese di avvio devono essere versate:

- dalla parte istante al momento del deposito della domanda,
- dalla parte invitata al momento della sua adesione al procedimento e, in ogni caso, entro il primo incontro.

Le spese di avvio sono dovute per lo svolgimento del primo incontro di mediazione, anche in caso di mancata prosecuzione del tentativo di mediazione. Allo stesso modo devono essere versate le spese vive documentate.

| SPESE DI AVVIO | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Valore della lite | Spesa per ciascuna parte |
| Fino a € 250.000,00 | € 40,00 (+ IVA) * |
| Oltre € 250.001,00 | € 80,00 (+ IVA)* |

SPESE DI MEDIAZIONE

Le spese di mediazione sono dovute dalle parti che partecipano alla procedura di mediazione, quando al termine del primo incontro le stesse decidano di proseguire con il tentativo di conciliazione.

Nel caso in cui il primo incontro si concluda con la mancata prosecuzione del tentativo di mediazione le parti non devono corrispondere ulteriori spese oltre a quelle di avvio già versate.

| SPESE DI MEDIAZIONE | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| Valore della lite | Spesa per ciascuna parte |
| Fino a € 1.000,00 | € 43,00 (+ IVA) * |
| da € 1.001,00 a € 5.000,00 | € 86,00 (+IVA) * |
| da € 5.001,00 a € 10.000,00 | €160,00 (+IVA) * |
| da € 10.001,00 a € 25.000,00 | € 240,00 (+IVA) * |
| da € 25.001,00 a € 50.000,00 | € 400,00 (+IVA) * |
| da € 50.001,00 a € 250.000,00 | € 666,00 (+IVA) * |
| da € 250.001,00 a € 500.000,00 | € 1.000,00 (+IVA) * |
| da € 500.001,00 a € 2.500.000,00 | € 1.900,00 (+IVA) * |
| da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00 | € 2.600,00 (+IVA) * |
| oltre € 5.000.000,00 | € 4.600,00 (+IVA) * |

* ove dovuta

Il Responsabile dell'Organismo si riserva in casi di particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare di aumentare del 20% l'importo massimo delle spese di mediazione per ciascuno scaglione.

Il Responsabile dell'Organismo provvede ad aumentare in misura non superiore al 25% l'importo massimo delle spese di mediazione per ciascuno scaglione in caso di successo della mediazione.



L'importo massimo delle spese di mediazione, per ciascuno scaglione, deve essere aumentato del 20% in caso di formulazione della proposta, salva la riduzione prevista nel caso di mancata partecipazione della parte aderente al procedimento.

Nelle materie di cui all'art. 5, comma 1bis e comma 2, del decreto legislativo non si applica alcun altro aumento tra quelli di cui sopra, ad eccezione di quello previsto in caso di successo della mediazione.

Gli importi dovuti per ogni singolo scaglione non si sommano tra loro.

Il valore della lite è indicato nella domanda a norma del Codice di Procedura Civile; qualora il valore della lite risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'Organismo decide l'importo delle spese di mediazione avendo come valore di riferimento il limite massimo di euro 250.000,00, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se nel corso o all'esito del procedimento di mediazione il valore discusso dalle parti risulti diverso, l'Organismo procede alla rideterminazione delle spese di mediazione.

Le spese di mediazione sono corrisposte prima dell'inizio dell'incontro di mediazione in misura non inferiore alla metà.

Le spese di mediazione sono dovute in solido da ciascuna parte prima del rilascio del verbale.

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, di nomina di un collegio di mediatori o di nomina di uno o più mediatori ausiliari.

Ai fini della corresponsione delle indennità, quando più soggetti rappresentano un unico centro d'interessi si considerano come un'unica parte.



ALLEGATO B AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE CODICE ETICO PER I MEDIATORI

Chiunque sia chiamato a svolgere il ruolo di mediatore è tenuto all'osservanza delle seguenti norme di comportamento.

1. Il mediatore deve essere formato adeguatamente e si impegna a mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione, in particolare sulle tecniche di mediazione e composizione dei conflitti.
2. Il mediatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato.
3. Il mediatore si obbliga a rispettare i principi previsti dal Regolamento dell'organismo di mediazione a cui è iscritto.
4. Il mediatore deve sottoscrivere, prima dell'inizio di ciascun procedimento di mediazione e comunque prima dell'incontro con le parti, una dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità. Egli si impegna inoltre a comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza¹ e imparzialità² o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità³. Il mediatore deve sempre agire, e dare l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Il mediatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, qualora emergano elementi che gli impediscano di mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.
5. Il mediatore deve assicurarsi che, prima dell'inizio dell'incontro di mediazione, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato: a) le finalità e la natura del procedimento di mediazione; b) il ruolo del mediatore e delle parti; c) gli obblighi di riservatezza a carico del mediatore, delle parti e di tutti coloro che intervengono nel procedimento di mediazione.
6. Il mediatore verifica, nel caso in cui le parti non partecipino personalmente all'incontro, che i loro rappresentanti siano muniti dei necessari poteri.
7. Il mediatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso.
8. Il mediatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti.
9. Qualora tutte le parti richiedano al mediatore di formulare una proposta di accordo, egli ha l'obbligo di verificare con estrema attenzione l'esistenza di elementi sufficienti alla definizione della stessa.
10. Il mediatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla mediazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la mediazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.
11. Qualsiasi informazione fornita al mediatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti, senza il consenso della parte interessata salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

¹ Indipendenza significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o professionali) tra il mediatore e parti, loro consulenti e loro parenti

² Imparzialità indica un'attitudine soggettiva del mediatore, il quale non deve favorire una parte a discapito dell'altra.

³ Neutralità si riferisce alla posizione del mediatore, il quale non deve avere un diretto interesse all'esito del procedimento di mediazione.



12. Il mediatore non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro. Inoltre egli non potrà ricevere dalle parti alcun tipo di incarico professionale di qualunque natura per una durata di dodici mesi dalla conclusione della mediazione.
13. È fatto divieto al mediatore di percepire compensi per la propria attività direttamente dalle parti.



ALLEGATO C AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dal Servizio di Mediazione della Camera di Commercio delle Marche iscritto al n. 284 del Registro degli Organismi di Mediazione (art. 3 comma 4 del d.lgs. 4 marzo 2010, n.28), e consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.

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

a) Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

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

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

L'utilizzo del servizio telematico è accessibile dal sito web www.conciliacamera.it, previa registrazione, da effettuarsi seguendo le istruzioni riportate sullo stesso sito.

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

b) Riservatezza e sicurezza delle comunicazioni

L'Organismo si impegna a tutelare la riservatezza, trattando i dati personali comunicati dall'utente, le credenziali di accesso e le informazioni fornite, in maniera tale da salvaguardarne la riservatezza e tutelarli da accessi e attività di divulgazione non autorizzati.

Tuttavia, l'Organismo non può essere considerato responsabile qualora le parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie username e password personali, qualora soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private e nel caso in cui altri utenti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal sito web.

c) Incontro di mediazione

Le parti ed il mediatore si incontrano nel giorno e nell'ora comunicati dalla Segreteria, accedendo all'apposita area virtuale riservata, secondo le istruzioni riportate sul sito web www.conciliacamera.it.

L'incontro si svolge secondo le modalità indicate dalla Segreteria¹ ed il mediatore può svolgere le eventuali sessioni riservate utilizzando le apposite funzioni presenti nell'applicazione.

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



CAMERA DI COMMERCIO
DELLE MARCHE

In alternativa alla modalità telematica sopradescritta, qualora il mediatore lo ritenga opportuno e vi sia l'accordo delle parti, l'incontro (e/o gli incontri) potrà svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza². Il verbale e l'accordo potranno essere sottoscritti con modalità idonee a garantirne la provenienza, come la firma digitale.

² Ad es. Conference call



**ALLEGATO D AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE
SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE**

Questo questionario darà la possibilità ai funzionari che si occupano del Servizio di mediazione di realizzare un proficuo scambio di informazioni e pareri ed offrire un servizio sempre più efficiente e adeguato alle aspettative delle imprese, dei consumatori e dei cittadini che ad esso si rivolgono. Si richiede di rispondere ai quesiti esprimendo una valutazione che va da una punteggio 1 ("insufficiente") ad una soddisfazione massima pari a 5 ("ottimo").

Data di compilazione: _____ Generalità della parte che compila il questionario _____

1) Come e perché si è ricorsi al servizio:

- | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| Per clausola inserita nel contratto | <input type="checkbox"/> | A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte | <input type="checkbox"/> |
| Su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente) | <input type="checkbox"/> | Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione Professionista (Avvocato, Commercialista....) | <input type="checkbox"/> |
| Su invito del giudice | <input type="checkbox"/> | Altro | <input type="checkbox"/> |

2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio delle Marche 1 2 3 4 5

3) Esprima un giudizio complessivo su:

- | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|
| Disponibilità e cortesia dei funzionari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Chiarezza e comprensibilità della modulistica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Preparazione e professionalità dei funzionari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Trasparenza delle procedure | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Semplicità della procedura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Gestione dei tempi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza delle informazioni ottenute | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità..) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Precisione e completezza delle informazioni ottenute | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Riservatezza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4) Esprima un giudizio sul mediatore:

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

5) Il costo sostenuto è conforme al servizio da Lei ricevuto? SI NO

6) E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della Camera di Commercio delle Marche dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.? SI NO

7) E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line? SI NO

8) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera di Commercio delle Marche ?

- | | | | |
|---|--------------------------|---|--------------------------|
| Giornali | <input type="checkbox"/> | Associazione di categoria | <input type="checkbox"/> |
| Radio | <input type="checkbox"/> | Professionista (Avvocato, Commercialista....) | <input type="checkbox"/> |
| Televisione | <input type="checkbox"/> | Associazione dei consumatori | <input type="checkbox"/> |
| Sito Internet della Camera di Commercio | <input type="checkbox"/> | Familiare/amico/ conoscente che aveva già provato il servizio | <input type="checkbox"/> |
| Altro _____ | <input type="checkbox"/> | | |

9) Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera di Commercio delle Marche ad un familiare/amico/ conoscente? SI NO

10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio delle Marche qualora ne avesse bisogno? SI NO

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

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



ALLEGATO E AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE

REGOLAMENTO PER IL TIROCINIO ASSISTITO

Il tirocinio assistito consiste nell'osservazione dell'operato del mediatore esperto senza che il tirocinante possa interferire in alcun modo sul procedimento di mediazione in corso.

Nello svolgimento del tirocinio assistito, di cui al DM 180/2010 e s.m.i., l'Organismo dà precedenza ai tirocini dei mediatori iscritti nel proprio elenco ed ha facoltà di modulare il calendario e lo svolgimento degli stessi in base alle proprie esigenze organizzative ed in modo da non pregiudicare l'efficienza del servizio.

Ai fini dello svolgimento del tirocinio assistito il numero di partecipanti ammessi per ciascun incontro di mediazione, è fino ad un massimo di cinque. In ogni caso, la partecipazione del tirocinante agli incontri di mediazione è subordinata al consenso espresso delle parti, del mediatore e del Responsabile dell'Organismo. A tal fine i nominativi dei tirocinanti sono comunicati alle parti ed al mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione.

Nella partecipazione agli incontri, il tirocinante dovrà osservare le indicazioni del mediatore e della Segreteria, non potrà ritirarsi dalle sessioni di mediazione o uscire prima della loro chiusura - salvo richiesta del mediatore e delle parti - e non potrà entrare dopo l'inizio dell'incontro.

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

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