



SERVIZIO DI MEDIAZIONE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DELLE MARCHE

**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

Ai fini del presente regolamento si intende per:

- “Decreto Legislativo”: il D.Lgs 28/2010;
- “Decreto”: il D.M.180/2010 - Regolamento recante la determinazione dei criteri e delle modalità di iscrizione e tenuta del registro degli organismi di mediazione e dell'elenco dei formatori per la mediazione, nonché l'approvazione delle indennità spettanti agli organismi, ai sensi dell'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
- “Organismo di Mediazione” (o semplicemente “Organismo”): l'Organismo di Mediazione della Camera di Commercio delle Marche - con sede legale in Ancona e sedi operative nelle province di Ascoli Piceno, Macerata, Fermo, Pesaro e Urbino - iscritto nell'apposito Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, deputato a gestire il procedimento di mediazione ai sensi della normativa vigente;
- “Responsabile dell'Organismo” (o anche solo-Responsabile): 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;
- “Mediazione”: il servizio reso dall'Organismo allo scopo di aiutare le parti nella composizione della controversia;
- “Mediatore”: la persona fisica, che su incarico dell'organismo, svolge le prestazioni inerenti la mediazione.

-

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 si svolge normalmente con modalità telematiche.

Art. 3

Il Mediatore

1. Il mediatore chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e le aiuta nella composizione della controversia stessa, tramite la ricerca di un accordo soddisfacente.

2. 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 è parte integrante del presente Regolamento.

3. Prima dell'inizio di ciascun procedimento di mediazione, e comunque prima dell'incontro con le parti, il mediatore deve sottoscrivere un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità ed aderire al codice etico.

Art. 4

Nomina dei mediatori

1. Presso l'Organismo è conservato, per ciascun mediatore, un fascicolo contenente il curriculum dettagliato del professionista, con indicazione dei titoli di studio e professionali e delle specializzazioni e abilitazioni eventualmente possedute, gli attestati relativi all'aggiornamento della formazione ed ai tirocini, le schede di valutazione dell'operato del mediatore.

2. Il Responsabile dell'Organismo, valutato l'oggetto e la natura della controversia, individua nell'ambito dell'elenco dell'Organismo, tenuto dal Ministero della Giustizia, la categoria di mediatori più idonea per il caso concreto e procede, quindi, con formale provvedimento all'individuazione del mediatore tenendo conto della specifica competenza risultante dal curriculum e del criterio di turnazione. Per le mediazioni da tenersi in presenza, in considerazione della necessità di garantire gli incontri presso le sedi locali, si adotterà, oltre ai summenzionati criteri, anche un criterio di tipo territoriale.

3. Ove si tratti, a giudizio del Responsabile, di controversia che presenta profili di alta difficoltà, si procederà ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza, sulla base dell'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 conflittualità raggiunto dalle parti, alla tipologia di mediazione da affidare (delegata, volontaria, obbligatoria).



4. Le parti possono fornire una comune indicazione per la scelta del mediatore, individuandolo tra quelli inseriti nella lista dell'Organismo di mediazione. Le parti, inoltre, possono 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.
5. Ove, in casi eccezionali, si renda necessario - ovvero sia 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.
6. Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo, in base a giustificati motivi, la sostituzione del mediatore.

Art. 5

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 decreto legislativo, o da altra norma di legge che prevede il ricorso alla mediazione obbligatoria;
 - 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. L'istanza normalmente è presentata in modalità telematica, mediante compilazione e sottoscrizione con firma digitale di appositi moduli pubblicati nel sito della Camera di commercio delle Marche;
3. Nella domanda devono essere indicati:
 - a. il nome dell'Organismo di mediazione;
 - b. le generalità ed i recapiti delle parti, con indicazione del codice fiscale delle stesse, 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. per le mediazioni telematiche, ai sensi dell'art. 3-bis del d. lvo n. 82/2005, devono essere indicati anche il possesso della firma digitale per la sottoscrizione di atti, documenti e verbali e il domicilio digitale (Posta Elettronica Certificata - PEC), da eleggere espressamente come domicilio per le comunicazioni inerenti la procedura.
4. Qualora la domanda risulti incompleta rispetto agli elementi sopra indicati, oppure la parte istante non provveda al versamento delle spese di avvio, il Responsabile dell'Organismo invita la



parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento entro il termine di 7 giorni, 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. 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.
8. Qualora, successivamente al deposito della domanda, venga a mancare l'apposita abilitazione dell'Organismo, l'Organismo stesso ne informa le parti e fornisce alle stesse l'elenco degli Organismi di mediazione abilitati presso cui potrà svolgersi il procedimento.

Art. 6

Procedura di mediazione e primo incontro

1. 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.
2. La data del primo incontro è comunicata alla parte istante e, unitamente a copia della domanda, alla parte chiamata in mediazione, con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione. Le parti, sette giorni prima dell'incontro, confermano la presenza allo stesso.
3. Le parti partecipano agli incontri personalmente. In casi particolari, tramite apposita procura sostanziale, 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.
4. Le parti possono chiedere il rinvio del primo incontro per eccezionali e comprovati motivi, prima che lo stesso abbia luogo. Il rinvio è concesso previo parere favorevole del mediatore, sentita l'altra parte.
5. 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.
6. 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.
7. 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.



8. 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 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. Al pagamento dello stesso provvederanno direttamente le parti.
9. Gli incontri si svolgono normalmente in modalità telematica. Gli incontri saranno gestiti tramite applicativi che garantiscono idonei livelli di sicurezza e di affidabilità.
10. E' vietato registrare gli incontri. Gli incontri in presenza si terranno presso la sede territorialmente competente dell'Organismo o, eventualmente, presso un'altra sede concordata tra le parti, il mediatore e il Responsabile dell'Organismo.
11. Il Responsabile:
 - a. Può dichiarare concluso il procedimento dandone notizia alle parti in qualsiasi momento le stesse dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire ovvero, salvo diversa concorde volontà delle parti, qualora siano decorsi tre mesi dal deposito della domanda;
 - b. Dichiarare concluso il procedimento, con una semplice attestazione, dandone notizia alle parti, qualora 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.

Art. 7

Esito dell'incontro di mediazione

1. Nel verbale il mediatore dà atto dell'esito dell'incontro 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. Le parti fanno pervenire all'Organismo, entro 7 giorni e per iscritto, 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 viene consegnata alle parti la scheda di valutazione di cui all'allegato C).
5. Il verbale di accordo e il verbale di mancato accordo sono redatti informaticamente e dovranno



essere sottoscritti dalle parti, dagli avvocati e dal mediatore ai fini dell'esecutività.

6. Nelle mediazioni telematiche la firma è digitale. Per i soggetti privi di firma digitale l'avvocato potrà dichiarare autografa la sottoscrizione del proprio cliente collegato da remoto ed apposta in calce al verbale ed all'eventuale accordo di conciliazione. Il verbale di accordo, il verbale di mancato accordo e l'eventuale accordo di mediazione vengono immediatamente trasmessi, come tutti gli altri verbali, dal mediatore all'organismo.

7. La procedura si conclude con l'invio alle parti, a cura dell'organismo, previo controllo dell'avvenuto pagamento delle indennità di cui all'allegato B, del verbale e dell'eventuale accordo.

Art. 8

Riservatezza

1. Il Mediatore è nominato responsabile esterno al trattamento dei dati

2. Il procedimento di mediazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato.

3. Il mediatore ed i presenti alle sessioni separate sono tenuti alla riservatezza nei riguardi di tutti gli altri soggetti per le dichiarazioni rese e le informazioni acquisite nel corso delle sessioni stesse, salvo il consenso della parte da cui le dichiarazioni e le informazioni provengano. 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.

4. Le parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o procedimento contenzioso promossi dalle stesse 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 o chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio o a deferire il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di mediazione.

Art. 9

Tirocinio assistito

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

Art. 10

Adempimenti e responsabilità delle parti

1. Sono di esclusiva responsabilità delle parti:



- a. la proponibilità della domanda, il riferimento alla materia, la qualificazione e le ragioni della richiesta;
 - b. l'indicazione del valore della controversia e l'indicazione della competenza territoriale;
 - c. l'individuazione dei soggetti nei confronti dei quali la domanda viene presentata;
 - d. 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 imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della domanda e del diritto tutelato ad opera dell'istante.
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): Scheda per la valutazione del Servizio di mediazione

ALLEGATO D): Regolamento per il tirocinio assistito



ALLEGATO 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.

E' comunque dovuto il rimborso delle 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 delle spese di mediazione previste per ciascuno scaglione.

Il Responsabile dell'Organismo, in caso di successo della mediazione, provvede ad aumentare del 25% l'importo delle spese di mediazione per ciascuno scaglione.

L'importo delle spese di mediazione, per ciascuno scaglione, deve essere aumentato del 20% in caso di formulazione della proposta.

Nelle materie di cui all'art. 5, comma 1 bis 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 dovute prima del rilascio del verbale. Le parti rispondono in solido per il pagamento delle spese.

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.

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.

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.



ALLEGATO C) AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE
SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Questo questionario darà la possibilità all'Organismo 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 da una punteggio 1 ("insufficiente") ad un punteggio massimo pari a 5 ("ottimo").

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

1) Come e perché si è ricorsi al servizio:

- Per clausola inserita nel contratto
- Su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)
- Su invito del giudice
- A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte
- Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione
- Altro (specificare)

2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione dell'Organismo: 1 - 2 - 3 - 4 - 5

3) Esprima un giudizio complessivo su:

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



Imparzialità, indipendenza e neutralità	1- 2 - 3 - 4 - 5
Riservatezza	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 online? SI NO

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

Giornali

Radio

Televisione

Sito Internet della Camera di Commercio

Associazione di categoria

Professionista (Avvocato, Commercialista....)

Associazione dei consumatori

Familiare/amico/conoscente che aveva già provato il servizio

Altro: _____

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 D 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, 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 è tenuto il mediatore e non ha diritto a percepire alcun compenso.