

SVS GESTIONE SERVIZI SRL

Regolamento di procedura di mediazione

ART. 1 - APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

1. Il presente regolamento si applica alla procedura di mediazione a fini conciliativi (Mediazione ai sensi del DI 180/2010 e successive modifiche).
2. Il Regolamento si applica alle mediazioni amministrative dall'organismo di mediazione in relazione a controversie nazionali. Le controversie internazionali possono essere soggette ad altro regolamento.
3. In caso di sospensione o cancellazione dal registro, i procedimenti di mediazione in corso proseguono presso l'organismo scelto dalle parti entro 15 giorni dalla data di sospensione o cancellazione. In mancanza, l'organismo è scelto dal Presidente del Tribunale del luogo in cui la procedura è in corso.

ART. 2 - AVVIO DELLA MEDIAZIONE

1. La parte che intende avviare la mediazione può farlo depositando la domanda di avvio, ovvero inviandola a mezzo fax o posta elettronica certificata o raccomandata, presso l'organismo nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia. La relativa modulistica è stata predisposta sia in forma *on line* e pubblicata sul sito www.svsmediazione.it, sia in forma cartacea da richiedere alla segreteria dell'organismo.
2. Nelle ipotesi di cui all'art. 5 comma 1-bis del D.Lgs. 28/2010, l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione.
3. La domanda deve contenere :
 - a) il nome dell'organismo di mediazione;
 - b) nome, dati identificativi e recapiti delle parti e di loro eventuali rappresentanti e/o consulenti presso cui effettuare le dovute comunicazioni;
 - c) l'oggetto della lite;
 - d) le ragioni della pretesa;
 - e) il valore della controversia individuato secondo i criteri stabiliti dal Codice di procedura civile. Per le liti di valore indeterminato, indeterminabile ovvero qualora vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di € 250.000, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.
4. La Mediazione ha una durata non superiore a 3 mesi dal deposito dell'istanza. In caso di ricorso alla procedura su disposizione invito del giudice, il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza.
5. All'atto della presentazione della domanda di mediazione, il responsabile dell'organismo designa un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti non oltre trenta giorni dal deposito della domanda.
6. L'organismo comunica l'avvenuta ricezione dell'istanza e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura. L'istante, in aggiunta all'organismo, può farsi parte attiva, con ogni mezzo idoneo, per effettuare le comunicazioni alla controparte.

7. Le comunicazioni tra tutte le parti potranno avvenire anche con modalità telematiche come descritto sul sito www.svsmediazione.it, dove può essere scaricata tutta la modulistica.

ART. 3 - LUOGO E MODALITA' DELLA MEDIAZIONE

1. La Mediazione si svolge nelle sedi comunicate ed accreditate presso il Ministero della Giustizia. In alternativa, l'organismo può fissare lo svolgimento della procedura in altro luogo ritenuto più idoneo con il consenso di tutte le parti e del mediatore e del Responsabile dell'organismo.
2. Con il consenso delle parti, la mediazione può svolgersi anche secondo le modalità telematiche di cui all'allegato 4.
3. Il mediatore può in ogni caso convocare personalmente le parti.
4. In caso di formulazione della proposta di cui all'art.11 del D.Lgs. 28/2010, la stessa può provenire 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 mediatore proponente.
5. L'Ente si riserva la possibilità di avvalersi delle strutture, del personale e dei mediatori di altri organismi di Mediazione con i quali abbia raggiunto a tal fine un accordo, anche per singoli affari di mediazione.
6. L'eccezione di incompetenza territoriale deve essere fatta valere entro e non oltre il primo incontro di programmazione. La presentazione della domanda e/o del modulo di adesione è da intendersi, esclusivamente ai fini della procedura di mediazione, quale deroga al foro competente.

ART. 4 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

1. Il procedimento di mediazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi.
2. Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'Organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo. La suddetta limitazione riguarda anche il mediatore in tirocinio previsto nell'art.2 del D.l. 145/2011.
3. Il mediatore è tenuto alla riservatezza nei confronti delle parti rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate, salvo indicazione diversa della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni.
4. Le parti e ogni altra persona presente agli incontri di mediazione, ivi inclusi i mediatori in tirocinio, gli avvocati e i consulenti, hanno l'obbligo di mantenere la massima riservatezza e non possono presentare come prova giudiziale o di altra natura suggerimenti, informazioni, circostanze che sono state espresse durante gli incontri di mediazione.
5. L'Organismo assicura adeguate modalità di conservazione e di riservatezza degli atti introduttivi del procedimento, sottoscritti dalle parti, nonché di ogni altro documento proveniente dai soggetti coinvolti nel procedimento.

ART. 5 - NOMINA DEL MEDIATORE

1. Il mediatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco interno dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile dell'Organismo. La lista dei mediatori è consultabile sul sito www.svsmediazione.it.
2. I mediatori inseriti nell'elenco dell'organismo dovranno essere in possesso di una specifica formazione e uno specifico aggiornamento almeno biennale, acquisiti presso gli enti di formazione in base all'art.18 del D.l. 180/2010 modificato con D.l. 145/2011, nonché avere partecipato, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno 20 casi di mediazione svolti presso organismi iscritti.

3. L'organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 4 comma 3 lettera *b*) del D.I. 145/2011.
4. In tal senso le parti verranno portate a conoscenza in merito alla presenza dei mediatori-tirocinanti che presenzieranno alla procedura, facendo presente che gli stessi, in ogni caso, sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità, neutralità e riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.
5. L'organismo designa il mediatore ritenuto più idoneo tra coloro che sono inseriti nella propria lista.
6. Nell'assegnazione degli incarichi, l'organismo si attiene a quanto previsto nell'art.3, comma 1 lett.*b*) del D.I. 145/2011, secondo cui, nel regolamento di procedura, devono essere stabiliti criteri inderogabili per l'assegnazione degli affari di mediazione predeterminati e rispettosi della specifica competenza professionale del mediatore, desunta anche dalla tipologia di laurea universitaria posseduta. A tal fine, il responsabile dell'organismo provvede a 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, dei contributi scientifici redatti, del numero di mediazioni svolte, del numero di mediazioni svolte con successo ecc.). Nell'assegnazione dell'incarico fra i diversi mediatori, dunque, si provvederà, in primo luogo, a valutare la natura della controversia e, di conseguenza, si procederà ad identificare la specifica area di competenza professionale definita che appare maggiormente idonea. In questo contesto, poi, ove trattasi di controversia rientrante in ambiti che, secondo la valutazione del responsabile dell'organismo, sono da considerarsi di normale gestione, potrà essere seguito un criterio di turnazione fra i diversi mediatori inseriti nelle singole aree di competenza. Ove trattasi, a giudizio del Responsabile dell'organismo, di controversia che presenta profili di alta difficoltà (sia sul piano della definizione in diritto che di applicazione delle tecniche di mediazione) si dovrà procedere ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza; la selezione fra gli stessi potrà essere compiuta secondo il criterio della turnazione. L'organismo può fornire alle parti una lista di candidati ritenuti idonei, tenendo in considerazione l'eventuale preferenza espressa da questi, le specifiche competenze professionali ed eventuali conoscenze tecniche o linguistiche e la disponibilità del mediatore. Ciascuna parte può segnalare la propria preferenza per la nomina del mediatore. Se le parti non comunicano, in modo concorde, un nominativo entro cinque giorni, l'organismo nomina il mediatore tra i candidati proposti, secondo i criteri sopra indicati. Le parti possono fornire una comune indicazione del mediatore tra quelli inseriti nella lista dell'organismo.

ART. 6 - INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E SOSTITUZIONE DEL MEDIATORE

1. Il mediatore nominato, prima dell'inizio dell'incontro di mediazione, è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza e imparzialità, con esplicito riferimento al Codice europeo di condotta per mediatori.
2. In casi eccezionali, l'Organismo può sostituire il mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione con un altro della propria lista di pari esperienza.
3. A procedimento iniziato, qualora il mediatore comunichi qualsiasi fatto sopravvenuto che ne possa limitare l'imparzialità o l'indipendenza, e comunque in ogni altro caso di oggettivo impedimento, l'Organismo informerà le parti e provvederà alla sua sostituzione.

4. Il tirocinante che assiste alla procedura di mediazione è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità, neutralità e riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.

ART. 7 - SVOLGIMENTO DELLA MEDIAZIONE E POTERI DEL MEDIATORE

1. Il mediatore è libero di condurre gli incontri di mediazione nel modo che ritiene più opportuno, tenendo in considerazione le circostanze del caso, la volontà delle parti e la necessità di trovare una rapida soluzione della lite. Il mediatore non ha il potere di imporre alle parti alcuna soluzione. Il mediatore è autorizzato a tenere incontri congiunti e separati con le parti.
2. Nei casi di cui all'art. 5 comma 1-bis del Decreto legislativo 28/2010, il mediatore svolge l'incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione della parte chiamata in mediazione, e la segreteria dell'Organismo può rilasciare attestato di conclusione del procedimento solo all'esito del verbale di mancata partecipazione della medesima parte chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell'art. 11, comma 4 del D.Lgs. 28/2010.
3. Le parti hanno diritto di accesso agli atti del procedimento di mediazione da loro depositati in sessione comune e ciascuna parte ha diritto di accesso agli atti depositati nelle rispettive sessioni separate. Gli atti vengono custoditi dall'organismo in apposito fascicolo, anche virtuale, registrato e numerato, per un periodo di tre anni dalla conclusione della procedura.
4. Il mediatore e le parti concordano di volta in volta quali tra gli atti eventualmente pervenuti al di fuori delle sessioni private devono essere ritenuti riservati.
5. Il mediatore si riserva il diritto di non verbalizzare alcuna proposta:
 - a. se vi è opposizione alla verbalizzazione espressa nella clausola contrattuale di mediazione;
 - b. nel caso in cui almeno una parte vi si opponga espressamente;
 - c. in caso di mancata partecipazione alla mediazione di una o più parti;
 - d. in ogni caso in cui ritenga di non avere sufficienti elementi.
6. Sentite le parti, l'organismo può nominare un mediatore diverso da colui che ha condotto la mediazione per verbalizzare una proposta conciliativa che produca gli effetti previsti dalla legge.

ART. 8 - PRESENZA DELLE PARTI E LORO RAPPRESENTANZA

1. Alle persone fisiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione personalmente. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi. Il mediatore può in ogni caso convocare le parti personalmente.
2. Alle persone giuridiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione tramite un rappresentante fornito dei necessari poteri per definire la controversia.
3. Al primo incontro e agli incontri successivi, fino al termine della procedura, le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato. Durante il primo incontro il mediatore chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione. Il mediatore, sempre nello stesso primo incontro, invita poi le parti e i loro avvocati a esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione e, nel caso positivo, procede con lo svolgimento.

ART. 9 - CONCLUSIONE DELLA MEDIAZIONE

1. Conclusa la mediazione, il mediatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dalle parti e dai loro avvocati, nonché dal mediatore che certifica l'autografia delle firme. Il mediatore dà inoltre atto dell'eventuale impossibilità di una parte a sottoscriverlo.

2. Al termine di ogni procedura di mediazione a ciascuna parte viene consegnata la scheda di valutazione del servizio, allegata al presente regolamento, da trasmettere al responsabile del registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

ART. 10 - MANCATO ACCORDO

1. Qualora non si pervenga a un accordo, il mediatore redige un processo verbale con il quale dà atto della mancata conclusione dell'accordo.
2. Ove sia stato richiesto dalle parti od ove lo abbia ritenuto opportuno, in caso di mancato raggiungimento dell'accordo, il mediatore, nel redigere il processo verbale, dà, inoltre, atto della proposta di mediazione dallo stesso sottoposta alle parti.

ART. 11 - INDENNITÀ

1. Le indennità dovute dalle parti sono quelle previste dal D.l. 180/2010, come modificato dal D.l. 145/2011, art. 16, e dalla tabella liberamente redatta dall'organismo.
2. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, qualora l'organismo si avvalga di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali, il loro compenso viene determinato secondo le tariffe professionali, se esistenti, o diversamente concordato con le parti e il pagamento delle relative parcelle non rientra negli importi previsti in tabella.
3. Le spese di mediazione sono corrisposte prima dell'avvio della procedura di mediazione in misura non inferiore alla metà.
4. Le indennità devono essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'art.11 del D.Lgs. 28/2010.

ART. 12 - RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

1. È di competenza esclusiva delle parti:
 - l'assoggettabilità della controversia alla procedura di mediazione, eventuali esclusioni, preclusioni, prescrizioni e decadenze che non siano state espressamente segnalate dalle parti all'atto del deposito dell'istanza e che non siano comunque da ricondursi al comportamento non diligente dell'organismo;
 - le indicazioni circa l'oggetto e le ragioni della pretesa contenute nell'istanza di mediazione;
 - l'individuazione dei soggetti che devono partecipare alla mediazione, con particolare riguardo al litisconsorzio necessario, in caso di controversie in cui le parti intendono esercitare l'azione giudiziale nelle materie per le quali la mediazione è prevista come condizione di procedibilità;
 - l'indicazione dei recapiti dei soggetti a cui inviare le comunicazioni;
 - la determinazione del valore della controversia;
 - la forma e il contenuto dell'atto di delega al proprio rappresentante;
 - le dichiarazioni in merito al gratuito patrocinio, alla non esistenza di più domande relative alla stessa controversia e ogni altra dichiarazione che venga fornita all'organismo o al mediatore dal deposito dell'istanza alla conclusione della procedura.

ART. 13 - CRITERI DI DETERMINAZIONE DELL'INDENNITÀ

1. L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.
2. Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, è dovuto da ciascuna parte che aderisce alla procedura e partecipa al primo incontro, a prescindere dall'avvio effettivo della mediazione, l'importo indicato nell'allegato 1, da versare entro il primo incontro. Sono a carico delle parti anche le eventuali spese vive documentate sostenute da SVS per la gestione amministrativa della pratica.

3. Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella tabella A allegata al presente Regolamento.
4. L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della medesima tabella A:
 - a) può essere aumentato in misura non superiore a un quinto tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;
 - b) deve essere aumentato di un quarto in caso di successo della mediazione;
 - c) deve essere aumentato di un quinto nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo;
 - d) nelle materie di cui all'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 28/2010, deve essere ridotto di un terzo per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo a eccezione di quello previsto dalla lettera b) del presente comma;
5. Si considerano importi minimi quelli dovuti come massimi per il valore della lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello effettivamente applicabile; l'importo minimo relativo al primo scaglione è liberamente determinato.
6. Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.
7. Il valore della lite è indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.
8. Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di euro 250.000, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.
9. Le spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti. Esse rimangono fisse anche nel caso di mutamento del mediatore nel corso del procedimento ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari, ovvero di nomina di un diverso mediatore per la formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo.
10. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.
11. Ai fini della corresponsione dell'indennità, quando più soggetti rappresentano un unico centro d'interessi, si considerano come un'unica parte.
12. Gli organismi diversi da quelli costituiti dagli enti di diritto pubblico interno stabiliscono gli importi di cui al comma 3, ma restano fermi gli importi fissati dal comma 4, lettera d), per le materie di cui all'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo. Resta altresì ferma ogni altra disposizione di cui al presente articolo.
13. Gli importi minimi delle indennità per ciascun scaglione di riferimento, come determinati a norma della tabella A allegata al presente Regolamento, sono derogabili.

INDENNITÀ DI MEDIAZIONE

L'indennità di mediazione comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione, più i costi relativi all'eventuale utilizzo del servizio di mediazione secondo modalità telematiche.

Le **spese di avvio** (pari ad € 40,00 per gli scaglioni dall'1 al 6 oppure ad € 80,00 per gli scaglioni dal 7 al 10) sono a carico di ogni parte che aderisce alla procedura e partecipa al primo incontro, a prescindere dall'avvio effettivo della mediazione. Alle spese di avvio vanno aggiunte eventuali ulteriori spese vive sostenute. Il costo forfetario per l'invio di ogni raccomandata postale è pari ad € 10,00; l'invio di comunicazioni tramite PEC è gratuito.

Le **spese di mediazione**, indicate nella tabella seguente, devono essere corrisposte in caso di avvio e al termine del primo incontro gratuito in misura non inferiore alla metà. In ogni caso, il saldo delle spese di mediazione deve essere corrisposto prima del rilascio del verbale finale. Ad esse va aggiunto il rimborso delle eventuali ulteriori spese vive sostenute.

Il **servizio di mediazione secondo modalità telematiche** ha un costo aggiuntivo pari ad € 30,00 + IVA per ciascuna Parte collegata a distanza ed ha una durata di 90 giorni dalla data di attivazione da parte dell'Organismo.

Tabella A, corrispondente a quella di cui al D.I. 180/2010

Valore della lite - Spesa (per ciascuna parte)

Fino a Euro 1.000: Euro 65;
da Euro 1.001 a Euro 5.000: Euro 130;
da Euro 5.001 a Euro 10.000: Euro 240;
da Euro 10.001 a Euro 25.000: Euro 360;
da Euro 25.001 a Euro 50.000: Euro 600;
da Euro 50.001 a Euro 250.000: Euro 1.000;
da Euro 250.001 a Euro 500.000: Euro 2.000;
da Euro 500.001 a Euro 2.500.000: Euro 3.800;
da Euro 2.500.001 a Euro 5.000.000: Euro 5.200;
oltre Euro 5.000.000: Euro 9.200.

Gli importi indicati nella suddetta tabella sono al netto dell'IVA e potranno essere ridotti, previo accordo con tutte le parti.

Gli stessi importi dovranno essere corrisposti successivamente al primo incontro gratuito, solo nell'ipotesi di avvio della procedura di mediazione.

Codice europeo di condotta per mediatori

ART. 1 - COMPETENZA, NOMINA E ONORARI DEI MEDIATORI E PROMOZIONE DEI LORO SERVIZI

1.1. Competenza

I mediatori devono essere competenti e conoscere a fondo il procedimento di mediazione. Elementi rilevanti comprendono una formazione adeguata e un continuo aggiornamento della propria istruzione e pratica nelle capacità di mediazione, avuto riguardo alle norme pertinenti e ai sistemi di accesso alla professione.

1.2. Nomina

Il mediatore deve consultarsi con le parti riguardo alle date in cui la mediazione potrà aver luogo. Prima di accettare l'incarico, il mediatore deve verificare di essere dotato della preparazione e competenza necessarie a condurre la mediazione del caso proposto e, su richiesta, dovrà fornire alle parti informazioni in merito.

1.3. Onorari

Ove non sia stato già previsto, il mediatore deve sempre fornire alle parti informazioni complete sulle modalità di remunerazione che intende applicare. Il mediatore non dovrà accettare una mediazione prima che le condizioni della propria remunerazione siano state approvate da tutte le parti interessate.

1.4. Promozione dei servizi del mediatore

I mediatori possono promuovere la propria attività, purché in modo professionale, veritiero e dignitoso.

ART. 2 - INDIPENDENZA E IMPARZIALITÀ

2.1. Indipendenza

Qualora esistano circostanze che possano (o possano sembrare) intaccare l'indipendenza del mediatore o determinare un conflitto di interessi, il mediatore deve informarne le parti prima di agire o di proseguire la propria opera.

Le suddette circostanze includono:

- qualsiasi relazione di tipo personale o professionale con una delle parti;
- qualsiasi interesse di tipo economico o di altro genere, diretto o indiretto, in relazione all'esito della mediazione;
- il fatto che il mediatore, o un membro della sua organizzazione, abbia agito in qualità diversa da quella di mediatore per una o più parti.

In tali casi il mediatore può accettare l'incarico o proseguire la mediazione solo se sia certo di poter condurre la mediazione con piena indipendenza, assicurando piena imparzialità, e con il consenso espresso delle parti. Il dovere di informazione costituisce un obbligo che persiste per tutta la durata del procedimento.

2.2. Imparzialità

Il mediatore deve in ogni momento agire nei confronti delle parti in modo imparziale, cercando altresì di apparire come tale, e deve impegnarsi ad assistere equamente tutte le parti nel procedimento di mediazione.

ART. 3 - L'ACCORDO, IL PROCEDIMENTO E LA RISOLUZIONE DELLA CONTROVERSIA

3.1. Procedura

Il mediatore deve sincerarsi che le parti coinvolte nella mediazione comprendano le caratteristiche del procedimento di mediazione e il ruolo del mediatore e delle parti nell'ambito dello stesso.

Il mediatore deve, in particolare, fare in modo che prima dell'avvio della mediazione le parti abbiano compreso ed espressamente accettato i termini e le condizioni dell'accordo di mediazione, incluse le disposizioni applicabili in tema di obblighi di riservatezza in capo al mediatore e alle parti. Su richiesta delle parti, l'accordo di mediazione può essere redatto per iscritto. Il mediatore deve condurre il procedimento in modo appropriato, tenendo conto delle circostanze del caso, inclusi possibili squilibri nei rapporti di forza, eventuali desideri espressi dalle parti e particolari disposizioni normative, nonché l'esigenza di una rapida risoluzione della controversia. Le parti possono concordare con il mediatore il modo in cui la mediazione dovrà essere condotta, con riferimento a un insieme di regole o altrimenti. Se lo reputa opportuno, il mediatore può ascoltare le parti separatamente.

3.2. Correttezza del procedimento

Il mediatore deve assicurarsi che tutte le parti possano intervenire adeguatamente nel procedimento. Il mediatore deve informare le parti, e può porre fine alla mediazione, nel caso in cui:

- sia raggiunto un accordo che al mediatore appaia non azionabile o illegale, avuto riguardo alle circostanze del caso e alla competenza del mediatore per raggiungere tale valutazione; o
- il mediatore concluda che la prosecuzione della mediazione difficilmente condurrà a una risoluzione della controversia.

3.3. Fine del procedimento

Il mediatore deve adottare tutte le misure appropriate affinché l'eventuale accordo raggiunto tra le parti si fondi su un consenso informato e tutte le parti ne comprendano i termini. Le parti possono ritirarsi dalla mediazione in qualsiasi momento senza fornire alcuna giustificazione.

Il mediatore deve, su richiesta delle parti e nei limiti della propria competenza, informare le parti delle modalità in cui le stesse possono formalizzare l'accordo e delle possibilità di rendere l'accordo esecutivo.

ART. 4 – RISERVATEZZA

4.1. Il mediatore deve mantenere la riservatezza su tutte le informazioni derivanti dalla mediazione o relative ad essa, compresa la circostanza che la mediazione è in corso o si è svolta, ad eccezione dei casi in cui sia obbligato dalla legge o da ragioni di ordine pubblico.

Qualsiasi informazione riservata comunicata al mediatore da una delle parti non dovrà essere rivelata all'altra senza il consenso della parte o a meno che ciò sia imposto dalla legge.

Scheda di valutazione del servizio di mediazione

Generalità della parte che compila il questionario:

Indicare il motivo di ricorso al servizio:

- conseguentemente alla presentazione della domanda presso l'Organismo di mediazione ad opera di una parte
- per clausola contrattuale
- su indicazione del consulente (avvocato o altro consulente)
- su invito del giudice
- poiché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione
- altro (specificare)

La invitiamo ad esprimere una valutazione complessiva su:

	<i>minimo</i>			<i>massimo</i>	
	1	2	3	4	5
- il servizio di mediazione di SVS GESTIONE SERVIZI srl					

La invitiamo ad esprimere una valutazione specifica su:

	<i>minimo</i>			<i>massimo</i>	
	1	2	3	4	5
- disponibilità, cortesia e professionalità dei funzionari					
- chiarezza e completezza delle informazioni ottenute					
- chiarezza e comprensibilità della modulistica					
- semplicità e trasparenza delle procedure					
- gestione dei tempi					
- confortevolezza degli ambienti					
- riservatezza					

La invitiamo ad esprimere una valutazione sul mediatore:

	<i>minimo</i>			<i>massimo</i>	
	1	2	3	4	5
- disponibilità e cortesia del mediatore					
- preparazione e professionalità del mediatore					
- chiarezza espositiva					
- imparzialità, indipendenza e neutralità					
- riservatezza					

In che modo ha conosciuto l'esistenza di SVS GESTIONE SERVIZI srl?

- giornali, radio o televisione (specificare)
- sito internet
- associazione di categoria (specificare)
- professionista (avvocato, altro consulente) (specificare)
- passaparola di familiare o conoscente
- altro (specificare)

Eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio

Data di compilazione: _____

_____ Firma

REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE – MEDIAZIONE ONLINE

1) Richiamo al Regolamento di procedura.

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

2) Riservatezza e sicurezza delle comunicazioni.

L'Organismo si impegna, mediante apposita piattaforma telematica predisposta al fine di garantire la sicurezza, 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 credenziali di accesso 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.

La procedura di accesso alla piattaforma comporta l'accettazione da parte degli utenti del presente regolamento che disciplina la riservatezza delle informazioni in qualsiasi formato (audio/video/testuali/grafiche, ecc.) obbligando contestualmente gli stessi a non divulgare a terzi tali dati.

La piattaforma dell'Organismo è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.

In ogni caso, la mediazione secondo le modalità telematiche sarà possibile solo se tutte le parti abbiano manifestato preventivamente il loro consenso.

3) Caratteristiche ed accesso al Servizio Telematico.

Laddove risulti particolarmente onerosa la presenza fisica di una o più Parti presso le sede dell'Organismo, per lo svolgimento della mediazione e con l'accordo di tutti i soggetti coinvolti, possono essere utilizzati, da chi ne fa motivata richiesta, 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.

Il servizio telematico è accessibile dal sito gestito dalla piattaforma web ConciliaSfera della società Sferabit Srl di Torino, che permette di creare stanze virtuali direttamente dalla scheda del procedimento garantendo:

- la sicurezza del collegamento web: es. crittografia dei dati del traffico internet attraverso certificati digitali SSL;
- la possibilità del mediatore di eseguire sessioni separate con ciascuna parte, condividere documenti, gestire documenti riservati, ecc.;
- la possibilità per l'Organismo di visualizzare gli accessi alla conferenza di tutti i partecipanti.

4) Verbale di mediazione.

Al termine di ogni incontro il Mediatore invia telematicamente il verbale alle Parti collegate a distanza.

In caso le parti siano dotate di firma digitale, il verbale, sottoscritto dalle Parti e dai loro avvocati, e l'eventuale accordo conciliativo, devono essere trasmessi telematicamente, con eventuali allegati, al Mediatore presso l'Organismo, che li sottoscrive e certifica la sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità a sottoscrivere.

In caso di indisponibilità della firma digitale, le Parti provvedono, nel corso dell'incontro in videoconferenza, alla stampa, alla sottoscrizione e all'invio del verbale, via fax oppure via email (copia scansionata), al Mediatore che verifica la corrispondenza del verbale e dell'eventuale accordo con quelli sottoscritti in videoconferenza. Successivamente le Parti invieranno i verbali originali in cartaceo presso la sede centrale dell'Organismo.

5) Requisiti.

Per poter accedere alla procedura di mediazione telematica, le parti dovranno essere dotate dei seguenti requisiti tecnici hardware/software: postazione collegata ad Internet (preferibilmente con collegamento ADLS) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo; stampante e scanner/fax, oppure firma digitale.

6) Costo del servizio.

Il servizio ha un costo pari ad € 30,00 + IVA per ciascuna Parte collegata a distanza ed ha una durata di 90 giorni dalla data di attivazione da parte dell'Organismo.