



Iscrizione n. 716 del Registro Organismi di Mediazioni – Ministero di Giustizia

## **REGOLAMENTO**

DM 180/2010 - DM 145/2011 – Legge n.98 del  
9/08/2013

### STRUTTURA:

- Art.1) Definizione ed ambito di applicazione
- Art.2) Avvio del procedimento
- Art.3) Sede e modalità della mediazione
- Art.4) Obblighi di riservatezza
- Art.5) Il mediatore
- Art.6) Procedimento di mediazione. Incontro informativo programmatico
- Art.7) Procedimento di mediazione. Incontro di conciliazione
- Art.8) Mediazione delegata dal giudice
- Art.9) Esito della procedura
- Art.10) Responsabilità delle parti
- Art.12) Indennità
- Art.13) Rinvio

### Allegati :

- I. Codice Etico Mediatori
- II. Determinazione e pagamento indennità
- III. Scheda di valutazione

Definizione ed ambito di applicazione

1.1) Il presente Regolamento (“Regolamento”) si applica alla procedura di mediazione a fini conciliativi (“Mediazione”) delle controversie che le parti intendono risolvere bonariamente, in forza di una disposizione di legge, dell’invito di un giudice, di una clausola contrattuale ovvero di propria iniziativa.

1.2) Il presente Regolamento si applica alle mediazioni amministrative da “La Conciliazione – Direkta Adr ” s.r.l. ( “Direkta Adr”, ovvero “l’Organismo”) in relazione a controversie nazionali. Le controversie internazionali possono essere soggette ad altro regolamento.

1.3) In caso di sospensione o cancellazione di Direkta Adr dal registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione, i procedimenti 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 il procedimento è in corso.

1.4) La Mediazione ha una durata non superiore a 90 giorni dal deposito dell’istanza. In caso di ricorso alla Mediazione su invito del giudice, il termine decorre dalla scadenza da questi fissata per il deposito dell’istanza.

1.5) L’Organismo comunica alle parti l’avvenuta ricezione dell’istanza e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura. Tale comunicazione viene effettuata nei tempi di legge, tenute anche in considerazione eventuali esigenze logistiche dell’Organismo e delle parti. L’istante è invitato a farsi parte attiva per effettuare le comunicazioni alla controparte, con ogni mezzo idoneo, in particolare in relazione a quanto previsto dalla legge in merito al decorso dei termini di prescrizione e decadenza.

1.6) La Mediazione e le comunicazioni tra tutte le parti possono avvenire anche attraverso procedure telematiche, descritte su [www.direkta-adr.it](http://www.direkta-adr.it). L’uso della forma telematica potrà avvenire per una parte della procedura di svolgimento del servizio della mediazione. La piattaforma telematica utilizzata dall’Organismo è stata predisposta al fine di garantire la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza.

1.7) La “Conciliazione – Direkta Adr s.r.l.” ha sede in Roma Piazza Istria 3, è un organismo istituzionale ed indipendente, costola della Direkta s.r.l., Istituto nazionale di alta formazione giuridica. Essa ha lo scopo di facilitare la risoluzione di controversie in materia civile e commerciale, tramite una procedura rapida, informale, riservata, con costi contenuti.

1.8) L'Organismo si avvale di Mediatori professionalmente qualificati che aiutano le parti a trovare un accordo di reciproca soddisfazione. I Mediatori sono indipendenti, imparziali, neutrali ed operano senza mai prendere alcuna decisione vincolante in merito alla lite.

1.9) La procedura è volontaria ed alternativa al giudizio ed all'arbitrato; in caso di esito infruttuoso non preclude il ricorso a nessun altro strumento giuridico di risoluzione delle controversie.

## II

### Avvio del procedimento

2.1) La domanda di mediazione va presentata mediante deposito di un'istanza presso una sede dell'Organismo nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia. La parte di una lite che intende avviare una mediazione può farlo depositando la domanda, con ogni mezzo idoneo a garantirne la ricezione, presso "La Conciliazione – Direkta Adr s.r.l." con sede legale in Roma alla Piazza Istria 3 o presso una delle sue sedi, regolarmente accreditate presso il Ministero della Giustizia, e riportate nell'elenco visibile sul sito [www.direkta-adr.it](http://www.direkta-adr.it).

2.2) La domanda, il cui modello è stato predisposto dall'Organismo sia in forma cartacea, richiedibile presso ogni sua segreteria, sia in forma on line, disponibile sul sito [www.direkta-adr.it](http://www.direkta-adr.it), deve contenere:

1. Il nome dell'Organismo di Mediazione;
2. i nominativi delle parti con i loro indirizzi, recapiti telefonici, fax, indirizzi di posta elettronica;
3. l'oggetto della controversia;
4. le ragioni della pretesa;
5. la descrizione sommaria della controversia con l'indicazione del suo valore; qualora il valore della controversia risulti indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento anche ai sensi del DM 145/11, e lo comunica alle parti;
6. l'indicazione di un termine all'altra parte o parti per aderire alla procedura, non inferiore a 5 giorni e non superiore a 15 giorni lavorativi dal momento del ricevimento della richiesta trasmessa dall' Organismo;
7. copia del patto di conciliazione se esistente;
8. Nel caso di domanda di mediazione presentata a seguito di un provvedimento del giudice (c.d. mediazione delegata) la parte attivate dovrà

allegare anche copia del provvedimento emesso dal giudice ed eventuali allegati e documenti ivi richiamati;

9. l'accettazione espressa del regolamento di conciliazione e degli allegati della Direkta Adr.

2.3) Contestualmente alla presentazione della richiesta devono essere pagate le spese per l'avvio del procedimento. Ove la richiesta sia incompleta ovvero la parte richiedente non provveda al pagamento delle spese per l'avvio, l'Organismo tiene in sospeso la richiesta e invita la parte a provvedere al suo perfezionamento entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione, decorsi inutilmente i quali non darà corso al procedimento.

2.4) Se non esiste un preventivo valido patto contrattuale, l'Organismo verifica la disponibilità anche delle altre parti a ricorrere a tale procedura.

2.5) La procedura ha inizio quando perviene all'Organismo ovvero in una delle sue sedi, nei tempi e con le modalità indicati nella richiesta, l'adesione scritta della parte invitata, unitamente al versamento delle spese di avvio.

2.6) Le spese di avvio della procedura non sono dovute quando le parti depositano una domanda di conciliazione congiunta.

2.7) Le parti che intendono partecipare al procedimento di mediazione devono essere assistite dai propri avvocati ai sensi dell'art. 5 comma 1, Legge 98/2013.

### III

#### Sede e modalità della mediazione

3.1) La procedura di mediazione si svolge presso la sede di Roma alla piazza Istria 3, o presso una delle sedi operative de "La Conciliazione – Direkta Adr s.r.l." regolarmente accreditate presso il Ministero della Giustizia e presenti nell'elenco visibile sul sito [www.ministerodellagiustizia.it](http://www.ministerodellagiustizia.it) o [www.direkta-adr.it](http://www.direkta-adr.it) . In alternativa, l'organismo può fissare lo svolgimento della procedura in altro luogo in Italia ritenuto più idoneo con il consenso di tutte le parti.

3.2) La mediazione e le comunicazioni tra tutte le parti potranno avvenire anche attraverso modalità telematiche come descritte sul sito [www.direkta-adr.it](http://www.direkta-adr.it) nel pieno rispetto del D.lgs. 28/2010 e del D.M. 180/2010 e loro successive modifiche e integrazioni nonché dei provvedimenti amministrativi emessi dal Ministero della giustizia vigilante. L'uso della forma telematica potrà avvenire per tutta o per una parte soltanto della procedura di svolgimento del servizio di mediazione.

3.3) L'uso della modalità telematica è attuabile solo ed esclusivamente se le parti sono entrambe d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso aderendo a questa modalità alternativa di risoluzione del conflitto. E' sempre ammessa la mediazione on line nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra, previo consenso, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede dell'Organismo.

3.4) Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del presente Regolamento di mediazione. Le caratteristiche essenziali della piattaforma per il sistema telematico sono specificate nell'apposita sezione, in calce al presente regolamento.

## IV

### Obblighi di riservatezza

4.1) Il procedimento di mediazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi.

4.2) Il mediatore è tenuto alla riservatezza nei confronti delle parti rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni

4.3) Le parti e ogni altra persona presente agli incontri di mediazione, ivi inclusi i mediatori in tirocinio, gli avvocati e i consulenti, nonché gli addetti alla segreteria, hanno l'obbligo di mantenere la massima riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese ed alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo, e non possono presentare come prova giudiziale o di altra natura suggerimenti, informazioni, circostanze che sono state espresse durante gli incontri di mediazione.

4.4) 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 di cui al comma che precede o formato durante il procedimento.

4.5) I dati raccolti sono trattati dall'Organismo nel rispetto delle disposizioni del D.Lgs. 196/2003 recante "codice in materia di protezione dei dati personali".

## V

### Il Mediatore

5.1) Il mediatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco interno dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile del Registro. La lista dei mediatori è consultabile sul sito [www.direkta-adr.it](http://www.direkta-adr.it). La scelta viene effettuata:

- tenendo conto dell'eventuale preferenza espressa dalle parti;
- dall'organismo che designa il mediatore ritenuto più idoneo tra coloro che sono inseriti nella propria lista;

5.2) 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 DM 180/2010 modificato con DM 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.

5.3) L'organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 4 comma 3 lettera b del DM 145/2011.

5.4) Nell'assegnazione degli incarichi ai mediatori, l'organismo si attiene a quanto previsto nell'art. 3, comma 1 lett. b) del DM 145/2011. 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.).

5.5) 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.

5.6) 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, il Responsabile dell'organismo nomina il mediatore secondo i criteri sopra indicati.

5.7) La designazione viene prontamente comunicata alle parti e al mediatore con qualsiasi mezzo idoneo a dimostrare l'avvenuta ricezione.

5.8) Per ciascun affare per il quale è designato, prima dell'inizio del procedimento il Mediatore deve sottoscrivere l'accettazione dell'incarico ed un'attestazione di inesistenza di cause di incompatibilità o di fatti o circostanze tali da poter suscitare dubbi sulla sua indipendenza, neutralità o imparzialità, o che comunque possano impedirgli di adempiere in modo adeguato l'incarico assegnatogli.

5.9) Il Mediatore deve altresì informare immediatamente il responsabile dell'Organismo e le parti delle vicende soggettive rilevanti agli effetti delle prestazioni conciliative e dei requisiti individuali richiesti ai fini dell'imparzialità dell'opera. Qualora nel corso del procedimento insorgano circostanze o fatti nuovi, deve darne immediata comunicazione al responsabile dell'Organismo.

Sono in ogni caso considerate cause di incompatibilità:

- l'esistenza di rapporti di coniugio con una delle parti, la parentela e l'affinità in linea retta in qualunque grado, e in linea collaterale sino al terzo grado incluso, situazioni di convivenza;
- la sussistenza di un interesse personale nella controversia da parte del Mediatore, e/o dei soggetti sopra individuati.

5.10) Il Mediatore ed i suoi ausiliari non possono assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, ad eccezione di quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio; è altresì fatto loro divieto di percepire compensi direttamente dalle parti.

5.11) Entro 7 giorni dal ricevimento della comunicazione della nomina, ciascuna parte può chiedere all'Organismo, in base a giustificati motivi, la sostituzione del Mediatore individuato. A sua volta il Mediatore può rinunciare all'incarico in qualsiasi momento, dandone comunicazione al responsabile dell'Organismo ed alle parti.

L'Organismo provvede alla sostituzione del Mediatore con gli stessi criteri adottati per la prima designazione.

## VI

### Il procedimento di mediazione

#### - Incontro Informativo Programmatico -

6.1) La prima sessione deve essere fissata entro trenta giorni dalla data di presentazione della richiesta ai sensi dell'articolo II, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative dell' Organismo. Altre sessioni possono essere concordate dalle parti e dal Mediatore. A scelta del Mediatore, la sessione può essere sia congiunta che disgiunta.

6.2) Nei casi di cui all'art. 5, comma 1 bis, D.Lgs. 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 a seguito 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. Allo stesso modo e per i medesimi casi il mediatore svolge l'incontro con la parte che ha aderito anche in mancanza di partecipazione della parte che ha instaurato il procedimento di mediazione e non vi ha successivamente partecipato.

6.3) In riferimento a quanto previsto dall'art. 8 Legge 98/2013 comma 1, 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 ad esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione e, nel caso positivo, procede con lo svolgimento, ad esclusione dell'ipotesi in cui si tratti di mediazione delegata dal giudice (sub articolo VIII ).

6.4) L'incontro informativo – programmatico prevede il pagamento delle sole spese di avvio del procedimento sia per la parte istante che per la controparte.

6.5) Nell'ipotesi in cui, sia parte istante che controparte, diano il consenso allo svolgimento della procedura, le stesse dovranno firmare il verbale di proseguibilità dando avvio all'incontro di mediazione oppure effettuare un rinvio a nuova data. In caso contrario sarà predisposto dal Mediatore il verbale di mancato proseguimento, sottoscritto dalle parti presenti, in cui si evidenzia chi delle parti non ha inteso dare il consenso allo svolgimento della procedura di mediazione.

6.6) Prima dell'incontro, ciascuna parte può presentare al Mediatore una breve memoria scritta, nonché ogni altro materiale e informazione che essa ritenga utile per consentire al Mediatore di svolgere il proprio compito. Le parti possono accordarsi per presentare congiuntamente documenti e altro materiale.

6.7) 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.

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.

6.7) E' fatto divieto, durante l'incontro informativo, alle parti e quindi anche al mediatore stesso di addentrarsi nel merito delle ragioni della pretesa. E' fatto altresì divieto al mediatore di far visionare e/o rilasciare copia di documenti allegati alle produzioni delle parti, se non prima di aver sottoscritto il consenso allo svolgimento della procedura di mediazione.

6.8) Il pagamento delle indennità determinate sulla base dell'Allegato II (Tariffario) al presente regolamento, dovrà essere effettuato da ciascuna parte prima dell'incontro di mediazione. In caso contrario l'Organismo sospenderà il procedimento.

## VII

### Il procedimento di mediazione

#### - Incontro di Conciliazione -

7.1) Il mediatore conduce personalmente il primo incontro e gli incontri successivi, fino al termine della procedura, ed è libero di incontrarsi e comunicare separatamente con ciascuna delle parti. L'Organismo può sostituire, in qualunque momento, il Mediatore designato o nominare più Mediatori per lo stesso affare.

7.2) Le parti partecipano personalmente all'incontro di mediazione assistite dai propri avvocati. Alle persone fisiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione personalmente. Le stesse possono farsi assistere da uno o più persone di propria fiducia. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi.

Alle persone giuridiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione tramite un rappresentante fornito dei necessari poteri per definire la controversia. Il procedimento è condotto speditamente ed informalmente.

7.3) Su espressa richiesta congiunta delle parti la mediazione può svolgersi, con il consenso dell'Organismo, con modalità a distanza (videoconferenza, web-conference, audio conferenza).

7.4) Il mediatore può avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i Tribunali a condizione che entrambe le parti lo abbiano espressamente richiesto e

sostengano in eguale misura i relativi oneri. I compensi degli stessi saranno riferibili alle vigenti e rispettive tabelle professionali.

7.5) Dell'operato del Mediatore risponde anche "La Conciliazione – Direkta Adr" s.r.l.

7.6) Il mediatore che accerti, su eccezione di parte, la non integrità del contraddittorio, fissa un termine entro il quale le parti sono tenute ad integrare il contraddittorio nei confronti del litisconsorte pretermesso. Il termine per la conclusione del procedimento è interrotto dal predetto invito e decorre dal momento dell'integrazione del contraddittorio. La parte interessata integra il contraddittorio solo se lo ritiene opportuno e ne dà comunicazione alle altre parti, corrispondendo le eventuali spese di comunicazione. In tal caso, il termine per la conclusione del procedimento è interrotto e decorre dal giorno in cui è instaurato il contraddittorio nei confronti del terzo chiamato.

7.7) Dopo aver accettato la procedura di conciliazione, ciascuna parte ha facoltà di abbandonarla in qualsiasi momento, prima che la stessa sia giunta a conclusione, dandone comunicazione al mediatore ed alle altre parti. In tal caso essa è comunque tenuta a sostenere tutte le spese dovute fino a quel momento e non ha diritto ad alcun rimborso per quelle già versate.

7.8) Se è raggiunto un accordo amichevole, il mediatore forma processo verbale al quale è allegato il testo dell'accordo medesimo. Nel caso in cui non si raggiunga un accordo, viene redatto verbale negativo. Il mediatore è tenuto a verificare la regolarità dell'invio di tutte le comunicazioni.

7.9) Al termine del procedimento di mediazione, il mediatore consegna alle parti idonea scheda per la valutazione del servizio (Allegato III). La scheda debitamente sottoscritta dalle parti e contenente le generalità delle stesse, deve essere consegnata al mediatore che provvederà ad inserirla nel fascicolo da consegnare al responsabile dell'Organismo.

## VIII

### Mediazione delegata dal Giudice

8.1) Nell'ipotesi di mediazione delegata dal giudice, è necessario che le parti compaiano personalmente assistite dal proprio avvocato.

8.2) La mediazione delegata dal giudice, si intende avviata sin dal primo incontro, non essendo necessario l'incontro informativo programmatico.

8.3) All'avvio della procedura, sono dovute dalla parte istante e dalla controparte, oltre alle spese di avvio della procedura, le complessive indennità riferite al valore della controversia.

## IX

### Esito della procedura

9.1) Se tutte le parti lo richiedono, il Mediatore, dopo averle informate circa le conseguenze previste dalla legge per il caso di mancata accettazione, conclude il procedimento con una proposta. In caso di formulazione della proposta di cui all'art.11 del decreto legislativo, 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. La proposta è comunicata alle parti per iscritto tramite l'Organismo, a cui le parti fanno pervenire, per iscritto 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.

9.2) In caso di mancata adesione o partecipazione alla procedura di una delle parti, il Mediatore può formulare la proposta, se richiesta.

9.3) Nei casi previsti dalla legge, il mediatore dà atto delle rispettive posizioni delle parti in apposito verbale di fallita conciliazione.

Il verbale viene sottoscritto dalle parti e dal mediatore che ne autentica le firme. Il mediatore dà inoltre atto dell'eventuale impossibilità di una parte a sottoscriverlo.

Di tale verbale viene rilasciata copia alle parti che la richiedano.

9.4) In caso di esito positivo della conciliazione, il mediatore redige un verbale di chiusura del procedimento contenente l'accordo di conciliazione, e le modalità di ripartizione delle spese.

9.5) Su richiesta delle parti o a discrezione del mediatore, il verbale di chiusura del procedimento e l'accordo di conciliazione possono essere redatti in documenti separati.

Il verbale e l'accordo firmati dal mediatore, dalle parti e dai rispettivi legali, devono essere redatti in tanti originali quante sono le parti del procedimento, oltre un originale che viene trasmesso al Responsabile dell'Organismo. Ove tutte le parti aderenti alla mediazione siano assistite da un avvocato, l'accordo che sia stato sottoscritto dalle parti e dagli avvocati, costituisce titolo esecutivo per

l'espropriazione forzata, l'esecuzione per consegna e rilascio, l'esecuzione degli obblighi di fare e non fare, nonché per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

In tutti i casi in cui l'accordo non sia sottoscritto dagli avvocati delle parti, è possibile richiederne l'omologa, con decreto del Presidente del Tribunale, previo accertamento della regolarità formale e dal rispetto delle norme imperative e dell'ordine pubblico

9.5) Ricevuta la comunicazione del mediatore sull'esito della procedura, l'Organismo liquida le spese, tenendo conto dei costi sostenuti dal mediatore e delle indennità da tariffa, e richiede alle parti i conguagli eventualmente dovuti.

9.6) La procedura deve di norma essere espletata nel termine di 90 giorni dal ricevimento della richiesta di conciliazione, con possibilità di proroga su accordo delle parti.

9.7) Al termine del procedimento di mediazione, il mediatore consegna alle parti idonea scheda per la valutazione del servizio (Allegato III). La scheda debitamente sottoscritta dalle parti e contenente le generalità delle stesse, deve essere consegnata al mediatore che provvederà ad inserirla nel fascicolo da consegnare al responsabile dell'Organismo.

9.8) Nulla di quanto detto o scritto nell'ambito della procedura di conciliazione può essere prodotto successivamente in giudizio o in procedura arbitrale, salvo l'accordo conclusivo del procedimento, qualora si renda necessario esigerne l'esecutività.

9.9) In nessun caso il mediatore o i suoi ausiliari possono essere assunti quali arbitri per risolvere la medesima controversia, né essere chiamati a presentarsi come testimoni in successivi procedimenti ad essa relativi.

## X

### Responsabilità delle parti

10.1) E' 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;
- il *Tribunale territorialmente competente a conoscere la controversia*;
- 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 alla sussistenza delle condizioni per l'ammissione 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.

## XI Solidarietà

11.1) Tutte le parti sono responsabili in solido per l'intero costo della procedura, fatta eccezione per gli oneri relativi ai consulenti di parte.

## XII Indennità

12.1) L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione, così come stabilite nell'Allegato II del presente Regolamento.

12.2) Al momento del deposito della domanda di mediazione, sono dovute dalla parte istante le spese di avvio del procedimento, e allo stesso modo dalla parte chiamata alla mediazione al momento della sua adesione al procedimento. Le spese di mediazione, al proseguimento dell'incontro informativo programmatico, sono corrisposte all'avvio della procedura, prima dell'inizio del primo incontro di mediazione. Le indennità devono comunque essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'art.11 del D.Lgs. 28/2010.

## XIII Rinvio alle norme di legge

13.1) E' fatta salva in ogni caso l'applicazione di inderogabili disposizioni di legge che siano incompatibili con quanto previsto nel presente regolamento.

13.2) Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra l'Organismo. e le sedi operative o con i consumatori e/o utenti, ed in caso di mancato pagamento delle indennità dovute, il foro competente è quello di Roma.

## Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

L'Organismo La conciliazione - Direkta Adr gestisce inoltre, ai sensi dell'articolo 3 n. 4 del DM 28/2010, anche la mediazione in modalità telematica. Questa procedura è attuabile solo ed esclusivamente se le parti sono entrambe d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso aderendo a questa modalità alternativa di risoluzione del conflitto. E' sempre ammessa la mediazione on line nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra, previo consenso, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede dell'Organismo.

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo e può rappresentare una modalità integrativa e complementare di fruizione del Servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.

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

### Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

La mediazione telematica:

è accessibile a chiunque possieda una postazione (computer fisso o notebook) collegata ad Internet (preferibilmente tramite ADSL) e corredata di webcam, microfono e cuffie/casse audio;

permette agli utenti di gestire l'intera procedura di mediazione in videoconferenza, direttamente dalla propria sede o studio, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici dell'organismo di mediazione;

consente alle parti (utenti e mediatore) di dialogare (sia in sessioni aperte a entrambe le parti che in sessioni dedicate ad ognuna delle parti) in tempo reale a distanza;

qualora l'utente non sia in grado di accedere autonomamente per via telematica potrà (con il consenso dell'altra parte) comunque recarsi presso la sede dell'organismo e collegarsi con l'ausilio di un referente dell'organismo;

all'esito dell'incontro le parti potranno ricevere direttamente in formato elettronico attraverso il circuito garantito di Posta Elettronica Certificata (ed eventualmente successivamente presso il proprio domicilio) una copia del verbale attestante i termini e le condizioni dell'intesa raggiunta, ovvero la dichiarazione di mancato accordo;

la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata).

### **Piattaforma on-line**

L'Organismo La conciliazione - Direkta Adr assicura la procedura di mediazione telematica attraverso una piattaforma integrata ad accesso riservato specificamente progettata per la gestione di processi di comunicazione audio/video e scambio di informazioni in formato elettronico.

*La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato "www.direkta-adr.digit.it (dominio di secondo livello a piena titolarità dell'Organismo Direkta Adr).*

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

Il riconoscimento delle credenziali consentirà agli utenti l'accesso in un ambiente a protocollo di sicurezza controllato (standard https) a ulteriore garanzia di riservatezza.

La dotazione infrastrutturale utilizzata per la connessione e per la gestione della piattaforma risiedono in appositi server allocati in web farm che utilizzano policy di accesso controllato certificate da Enti riconosciuti a livello internazionale.

Le password sono archiviate in formato crittografato e non possono essere recuperate in alcun modo dagli utenti e dagli amministratori del sistema. In caso di smarrimento sarà possibile per gli utenti richiedere una nuova password di accesso.

### **Accesso riservato**

L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti che presentano istanza di mediazione, nonché al mediatore incaricato. Le credenziali crittografate sono generate automaticamente dal sistema e non possono essere visualizzate dagli amministratori del sistema stesso. Le credenziali danno diritto all'accesso e consultazione delle informazioni legate alla sola mediazione in corso.

### **Assistenza Sistemistica**

Un'apposita divisione tecnica di La Conciliazione-Direkta Adr si occupa della gestione sistemistica dell'intero sistema fornendo agli utenti la dovuta assistenza tecnica, attraverso un servizio di Help Desk via e-mail dedicato ed eventuale contatto telefonico in recall telefonico, operativo in corrispondenza delle sessioni di mediazione.

L'organismo La Conciliazione-Direkta Adr durante le sessioni monitora continuamente aspetti tecnici quali:

- il flusso video e la banda occupata;
- interviene su guasti hardware (ad es.: rottura hard disk, scheda madre, schede di memoria, ecc.);
- raggiungibilità del server su internet (ad es.: forti rallentamenti, errori di connessione al server);
- restore dei dati.

## **Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico**

La mediazione telematica:

- è accessibile a chiunque possieda una postazione (computer fisso o notebook) collegata ad Internet (preferibilmente tramite ADSL) e corredata di webcam, microfono e cuffie/casse audio;
- permette agli utenti di gestire l'intera procedura di mediazione in videoconferenza, direttamente dalla propria sede o studio, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici dell'organismo di mediazione;
- consente alle parti (utenti e mediatore) di dialogare (sia in sessioni aperte a entrambe le parti che in sessioni dedicate ad ognuna delle parti) in tempo reale a distanza;
- qualora l'utente non sia in grado di accedere autonomamente per via telematica potrà (con il consenso dell'altra parte) comunque recarsi presso la sede dell'organismo e collegarsi con l'ausilio di un referente dell'organismo;
- all'esito dell'incontro le parti potranno ricevere direttamente in formato elettronico attraverso il circuito garantito di Posta Elettronica Certificata (ed eventualmente successivamente presso il proprio domicilio) una copia del verbale attestante i termini e le condizioni dell'intesa raggiunta, ovvero la dichiarazione di mancato accordo;
- la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata).

### Piattaforma on-line

L'Organismo assicura la procedura di mediazione telematica attraverso una piattaforma integrata ad accesso riservato specificamente progettata per la gestione di processi di comunicazione audio/video e scambio di informazioni in formato elettronico.

La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato: [www.direkta-adr.it/serviziotelematico](http://www.direkta-adr.it/serviziotelematico)

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

La stessa è dotata dei seguenti requisiti:

### Accesso riservato

L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti che presentano istanza di mediazione, nonché al mediatore incaricato. Le credenziali crittografate sono generate automaticamente dal sistema e non possono essere visualizzate dagli amministratori del sistema stesso. Le credenziali danno diritto all'accesso e consultazione delle informazioni legate alla sola mediazione in corso.

Il processo di mediazione telematica avviene tramite “*stanze virtuali*” create e abilitate *ad hoc* che consentono l’accesso in videoconferenza esclusivamente ai partecipanti e al mediatore: è lasciata facoltà al mediatore di rivolgersi ad entrambe le parti, oppure privatamente ad ognuna delle due. Anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee è garantita quindi l’assoluta riservatezza delle informazioni.

### Deposito delle istanze

Specificare come si intende provvedere sul deposito delle domande, soprattutto al fine della certezza della data di deposito, al fine degli effetti sostanziali della presentazione della domanda.

### Procedura di mediazione telematica

Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, dalla presentazione della istanza di attivazione fino all'accordo finale, avviene *on-line* attraverso l’utilizzo della piattaforma [www.direkta-adr.digit.it](http://www.direkta-adr.digit.it) e secondo una procedura controllata e riservata.

Il dialogo fra le parti, facilitato dal mediatore, avviene all'interno di un sistema di videoconferenza, ed in particolare di “*stanze virtuali*” riservate, in modalità audio/video corredata da altri strumenti di interazione (status utente, chat, condivisione di documenti in formato elettronico) a supporto dell’intero processo di mediazione.

Il sistema di videoconferenza ed in particolare le “stanza virtuali” messe a disposizione del mediatore e delle parti, adotta le medesime politiche di sicurezza, integrità e riservatezza adottate per la gestione della piattaforma.

Il mediatore quindi può gestire in piena autonomia il dialogo tra le parti attivando o escludendo i singoli utenti a seconda delle esigenze per valutare le posizioni delle parti, tentando di raggiungere, attraverso il confronto, una soluzione condivisa dagli utenti.

Le parti hanno anche la possibilità di parlare separatamente con il mediatore in via del tutto riservata, e di trasmettere a quest'ultimo tutta la documentazione che desiderano non sia resa nota alla controparte.

### Conclusione positiva della mediazione:

#### la sottoscrizione del Mediatore e delle Parti del verbale di conciliazione

Se le parti, entrambe dotate di firma digitale, raggiungono un accordo conciliativo, così come in caso di mancato accordo, si impegnano a sottoscrivere la copia dello stesso che potrà essere trasmessa in formato elettronico (tramite PEC - Posta Elettronica Certificata) al termine dell'incontro.

In caso di proposta del Mediatore, le Parti gli comunicano per iscritto e a mezzo PEC, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa entro sette giorni dalla sua ricezione. In mancanza di risposta entro il predetto termine, la proposta si ha per rifiutata.

I verbali e gli accordi devono essere sottoscritti dalla Parti con firma digitale e devono essere inviati al Mediatore a mezzo PEC, il quale li sottoscrive a sua volta certificando la provenienza e l'autenticità della sottoscrizione.

In caso di indisponibilità della firma digitale, verbali e accordi vanno sottoscritti nel corso dell'incontro in videoconferenza ed inviati telematicamente dal Mediatore alle Parti, le quali provvedono alla stampa al fine della sottoscrizione e alla autenticazione delle firme dinanzi a un pubblico ufficiale. Le Parti inviano poi la documentazione cartacea al Mediatore che verifica la corrispondenza dei verbali e degli accordi autenticati con quelli sottoscritti in videoconferenza.

Il verbale di avvenuta conciliazione con il relativo testo dell'accordo, il verbale di mancata conciliazione, quello di mancata adesione e/o di mancata partecipazione, la proposta, la sua accettazione e, più in generale, tutti i documenti della procedura, sono messi a disposizione delle Parti nell'area loro riservata sul sito dell'I.FO.A.P. cui possono accedere attraverso le credenziali e le password assegnate.

Inoltre, per il caso di cui all'ultimo inciso al comma 3 dell'art. 11, il legislatore ha previsto la possibilità di trascrivere il verbale di conciliazione, nel caso in cui le parti compiano uno degli atti di cui all'art. 2643 c.c., a condizione che la sottoscrizione del verbale sia "autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato".

La piattaforma online utilizzata da Direkta Adr per lo svolgimento del servizio di mediazione garantisce in ogni momento la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza.

La Segreteria dell'Organismo provvederà a supportare lo scambio tra le parti della documentazione sottoscritta in originale.

#### Requisiti

Per poter accedere alla procedura di mediazione telematica, le parti dovranno essere dotate dei seguenti requisiti tecnici hardware/software:

#### Servizi aggiuntivi

Al fine di poter usufruire del processo di trasmissione telematica dei documenti, occorre:

- casella di posta elettronica certificata (PEC).

Al fine di poter usufruire del processo di firma digitale:

- kit e certificato di firma digitale.

Il possesso dei requisiti dovrà essere dichiarato dalle parti al momento della richiesta di mediazione e l'attivazione dei servizi aggiuntivi (invio telematico dei documenti e firma digitale) è subordinata alla sussistenza da parte di entrambe le parti dei requisiti necessari.

Qualora non fosse richiesta o possibile l'attivazione dei servizi aggiuntivi, la procedura di mediazione verrà conclusa con le modalità riconosciute dalla vigente normativa.

#### Elementi informativi sulla piattaforma informativa utilizzata:

##### Posta elettronica certificata

La piattaforma di Direkta Adr supporta il circuito P.E.C., sistema attraverso il quale è possibile inviare email con valore legale equiparate ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla vigente normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n. 68).

Con il sistema di Posta Certificata è garantita la certezza del contenuto: i protocolli di sicurezza utilizzati fanno sì che non siano possibili modifiche al contenuto del messaggio e agli eventuali allegati.

I gestori certificano quindi con le proprie "ricevute":

- che il messaggio è stato spedito;
- che il messaggio è stato consegnato;
- che il messaggio non è stato alterato.

In ogni avviso inviato dai gestori è apposto anche un riferimento temporale che certifica data e ora di ognuna delle operazioni descritte. I gestori inviano ovviamente avvisi anche in caso di errore in una qualsiasi delle fasi del processo (accettazione, invio, consegna) in modo che non ci siano mai dubbi sullo stato della spedizione di un messaggio. Se il mittente dovesse smarrire le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte, conservata dal gestore per 30 mesi, consente la riproduzione, con lo stesso valore giuridico, delle ricevute stesse.

#### **PIATTAFORMA TELEMATICA PER MEDIAZIONE IN VIDEOCONFERENZA**

L'Organismo La conciliazione - Direkta Adr gestisce inoltre, ai sensi dell'articolo 3 n.ro 4 del DM 28/2010, anche la mediazione in modalità telematica. Questa procedura è attuabile solo ed esclusivamente se le parti sono entrambe d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso aderendo a questa modalità alternativa di risoluzione del conflitto. E' sempre ammessa la mediazione on line nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra, previo consenso, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede dell'Organismo.

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo e può rappresentare una modalità integrativa e

complementare di fruizione del Servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.

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

### Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

La mediazione telematica:

- è accessibile a chiunque possieda una postazione (computer fisso o notebook) collegata ad Internet (preferibilmente tramite ADSL) e corredata di webcam, microfono e cuffie/casse audio;
- permette agli utenti di gestire l'intera procedura di mediazione in videoconferenza, direttamente dalla propria sede o studio, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici dell'organismo di mediazione;
- consente alle parti (utenti e mediatore) di dialogare (sia in sessioni aperte a entrambe le parti che in sessioni dedicate ad ognuna delle parti) in tempo reale a distanza;
- qualora l'utente non sia in grado di accedere autonomamente per via telematica potrà (con il consenso dell'altra parte) comunque recarsi presso la sede dell'organismo e collegarsi con l'ausilio di un referente dell'organismo;
- all'esito dell'incontro le parti potranno ricevere direttamente in formato elettronico attraverso il circuito garantito di Posta Elettronica Certificata (ed eventualmente successivamente presso il proprio domicilio) una copia del verbale attestante i termini e le condizioni dell'intesa raggiunta, ovvero la dichiarazione di mancato accordo;
- la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata).

### Piattaforma on-line

L'Organismo La conciliazione - Direkta Adr assicura la procedura di mediazione telematica attraverso una piattaforma integrata ad accesso riservato specificamente progettata per la gestione di processi di comunicazione audio/video e scambio di informazioni in formato elettronico.

La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato "www.direkta-adr.digit.it (dominio di secondo livello a piena titolarità dell'Organismo Direkta Adr).

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

Il riconoscimento delle credenziali consentirà agli utenti l'accesso in un ambiente a protocollo di sicurezza controllato (standard https) a ulteriore garanzia di riservatezza.

La dotazione infrastrutturale utilizzata per la connessione e per la gestione della piattaforma risiedono in appositi server allocati in web farm che utilizzano policy di accesso controllato certificate da Enti riconosciuti a livello internazionale.

Le password sono archiviate in formato crittografato e non possono essere recuperate in alcun modo dagli utenti e dagli amministratori del sistema. In caso di smarrimento sarà possibile per gli utenti richiedere una nuova password di accesso.

#### Accesso riservato

L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti che presentano istanza di mediazione, nonché al mediatore incaricato. Le credenziali crittografate sono generate automaticamente dal sistema e non possono essere visualizzate dagli amministratori del sistema stesso. Le credenziali danno diritto all'accesso e consultazione delle informazioni legate alla sola mediazione in corso.

La procedura di assegnazione delle credenziali 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 / grafico) obbligando contestualmente gli stessi a non divulgare a terzi tali dati.

L'iscrizione in piattaforma, conseguente alla istanza di mediazione, potrà avvenire:

- direttamente dal sito “<https://www.direkta-adr.digit.it>.” compilando l'apposito form;
- attraverso la segreteria dell'Organismo.

In entrambi i casi l'utente dovrà confermare esplicitamente la procedura di *registrazione on-line*, garantendo altresì la correttezza dei dati forniti al momento della registrazione e impegnandosi alla riservatezza delle credenziali ottenute con esplicita adesione al regolamento di mediazione telematica disponibile nel sito “<https://www.direkta-adr.digit.it>”.

Preliminarmente alla procedura di mediazione sarà possibile usufruire di un servizio di assistenza dedicata finalizzato alla verifica preventiva di eventuali limitazioni di accesso e alla risoluzione di eventuali problematiche di natura tecnica, test consigliabile per garantire durante la procedura di mediazione la presenza delle sole parti accreditate (parti e mediatore).

Il processo di mediazione telematica avviene tramite “*stanze virtuali*” create e abilitate *ad hoc* che consentono l'accesso in videoconferenza esclusivamente ai partecipanti e al mediatore: è lasciata facoltà al mediatore di rivolgersi ad entrambe le parti, oppure privatamente ad ognuna delle due. Anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee è garantita quindi l'assoluta riservatezza delle informazioni.

#### Deposito delle istanze

La procedura di deposito telematico delle istanze si effettua attraverso due fasi: la prima telematica, la seconda documentale.

Per poter completare la fase telematica di deposito occorre preliminarmente registrarsi sul sito “<https://www.direkta-adr.it>”; nel form di acquisizione dei dati dovranno essere compilati alcuni campi obbligatori, fra cui l'indirizzo di posta elettronica.

A seguito dell'inserimento dei dati richiesti, il sistema verificherà in automatico la veridicità dell'indirizzo di posta elettronica indicato: a tal fine sarà inviato apposito messaggio all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente, con richiesta di conferma mediante link col sistema. Solo a seguito di tale conferma, il soggetto che ha effettuato la registrazione sarà abilitato all'accesso a parti riservate del sito e all'immissione di eventuali ulteriori dati.

L'utente registrato e verificato dal sistema, potrà presentare l'istanza di mediazione, che dovrà essere stampata, sottoscritta ed inviata alla segreteria dell'Organismo, con allegati copia del documento di riconoscimento del richiedente firmatario e copia dell'attestazione di avvenuto pagamento delle spese di avvio del procedimento.

La segreteria dell'Organismo provvederà, se del caso, a contattare l'altra parte che, in caso di adesione alla procedura, provvederà ad effettuare a sua volta la registrazione alla piattaforma di mediazione telematica (eventualmente assistito dalla segreteria dell'Organismo) e il deposito della propria documentazione.

#### Procedura di mediazione telematica

Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, dalla presentazione della istanza di attivazione fino all'accordo finale, avviene *on-line* attraverso l'utilizzo della piattaforma di Direkta Adr e secondo una procedura controllata e riservata.

Il dialogo fra le parti, facilitato dal mediatore, avviene all'interno di un sistema di videoconferenza, ed in particolare di “*stanze virtuali*” riservate, in modalità audio/video corredata da altri strumenti di interazione (status utente, chat, condivisione di documenti in formato elettronico) a supporto dell'intero processo di mediazione.

Il sistema di videoconferenza ed in particolare le “stanza virtuali” messe a disposizione del mediatore e delle parti, adotta le medesime politiche di sicurezza, integrità e riservatezza adottate per la gestione della piattaforma.

Il mediatore quindi può gestire in piena autonomia il dialogo tra le parti attivando o escludendo i singoli utenti a seconda delle esigenze per valutare le posizioni delle parti, tentando di raggiungere, attraverso il confronto, una soluzione condivisa dagli utenti.

Le parti hanno anche la possibilità di parlare separatamente con il mediatore in via del tutto riservata, e di trasmettere a quest'ultimo tutta la documentazione che desiderano non sia resa nota alla controparte.

#### Verbale di mediazione - Sottoscrizione del Mediatore e delle Parti

Se le parti, entrambe dotate di firma digitale, raggiungono un accordo conciliativo, così come in caso di mancato accordo, si impegnano a sottoscrivere la copia dello

stesso che potrà essere trasmessa in formato elettronico (tramite PEC - Posta Elettronica Certificata) al termine dell'incontro.

In caso di proposta del Mediatore, le Parti gli comunicano per iscritto e a mezzo PEC, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa entro sette giorni dalla sua ricezione. In mancanza di risposta entro il predetto termine, la proposta si ha per rifiutata.

I verbali e gli accordi devono essere sottoscritti dalla Parti con firma digitale e devono essere inviati al Mediatore a mezzo PEC, il quale li sottoscrive a sua volta certificando la provenienza e l'autenticità della sottoscrizione.

In caso di indisponibilità della firma digitale, verbali e accordi vanno sottoscritti nel corso dell'incontro in videoconferenza ed inviati telematicamente dal Mediatore alle Parti, le quali provvedono alla stampa al fine della sottoscrizione e alla autenticazione delle firme dinnanzi a un pubblico ufficiale. Le Parti inviano poi la documentazione cartacea al Mediatore che verifica la corrispondenza dei verbali e degli accordi autenticati con quelli sottoscritti in videoconferenza.

Il verbale di avvenuta conciliazione con il relativo testo dell'accordo, il verbale di mancata conciliazione, quello di mancata adesione e/o di mancata partecipazione, la proposta, la sua accettazione e, più in generale, tutti i documenti della procedura, sono messi a disposizione delle Parti nell'area loro riservata sul sito [www.direkta-adr.digit.it](http://www.direkta-adr.digit.it) cui possono accedere attraverso le credenziali e le password assegnate.

Inoltre, per il caso di cui all'ultimo inciso al comma 3 dell'art. 11, D.Lvo 4/372010 n. 28, il legislatore ha previsto la possibilità di trascrivere il verbale di conciliazione, nel caso in cui le parti compiano uno degli atti di cui all'art. 2643 c.c., a condizione che la sottoscrizione del verbale sia "autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato".

La piattaforma online utilizzata da Direkta Adr per lo svolgimento del servizio di mediazione garantisce in ogni momento la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza.

La Segreteria dell'Organismo provvederà a supportare lo scambio tra le parti della documentazione sottoscritta in originale.

#### 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 ADSL, banda di collegamento minima 1Mbs) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo.

#### Servizi aggiuntivi

Al fine di poter usufruire del processo di trasmissione telematica dei documenti, occorre:

- casella di posta elettronica certificata (PEC).

Al fine di poter usufruire del processo di firma digitale:

- kit e certificato di firma digitale.

Il possesso dei requisiti dovrà essere dichiarato dalle parti al momento della richiesta di mediazione e l'attivazione dei servizi aggiuntivi (invio telematico dei documenti e firma digitale) è subordinata alla sussistenza da parte di entrambe le parti dei requisiti necessari.

Qualora non fosse richiesta o possibile l'attivazione dei servizi aggiuntivi, la procedura di mediazione verrà conclusa con le modalità riconosciute dalla vigente normativa.

#### Posta elettronica certificata

La piattaforma di La Conciliazione-Direkta Adr supporta il circuito P.E.C., sistema attraverso il quale è possibile inviare email con valore legale equiparate ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla vigente normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n. 68).

Con il sistema di Posta Certificata è garantita la certezza del contenuto: i protocolli di sicurezza utilizzati fanno sì che non siano possibili modifiche al contenuto del messaggio e agli eventuali allegati.

I gestori certificano quindi con le proprie "ricevute":

- che il messaggio è stato spedito;
- che il messaggio è stato consegnato;
- che il messaggio non è stato alterato.

In ogni avviso inviato dai gestori è apposto anche un riferimento temporale che certifica data e ora di ognuna delle operazioni descritte. I gestori inviano ovviamente avvisi anche in caso di errore in una qualsiasi delle fasi del processo (accettazione, invio, consegna) in modo che non ci siano mai dubbi sullo stato della spedizione di un messaggio. Se il mittente dovesse smarrire le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte, conservata dal gestore per 30 mesi, consente la riproduzione, con lo stesso valore giuridico, delle ricevute stesse.

#### Firma digitale

La Firma Digitale è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma autografa apposta su carta, e il documento in formato elettronico così sottoscritto assume piena efficacia probatoria. La Firma Digitale è quindi associata stabilmente al documento informatico e lo arricchisce di informazioni che ne attestano con certezza l'integrità, l'autenticità, la non ripudiabilità.

L'elemento di rilievo del sistema Firma è rappresentato dal certificato digitale di sottoscrizione che gli Enti Certificatori, rilasciano al titolare di una smart card.

Il certificato di sottoscrizione è un file generato seguendo precise indicazioni e standard stabiliti per legge (al suo interno sono conservate informazioni che riguardano l'identità del titolare, la propria chiave pubblica comunicata, il periodo di validità del certificato stesso oltre ai dati dell'Ente Certificatore).

Come indicato dall'art. 2 Capo II-Sezione II del Codice delle Amministrazioni Digitali, "l'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente".

Ciò rende lo strumento Firma Digitale indispensabile per molteplici categorie professionali.

Firmare un documento elettronico è un'attività assai semplice e veloce e per eseguirla è necessario essere dotati di un Kit per Firma Digitale composto da:

- dispositivo sicuro di generazione delle firme (smart card)
- lettore di smart card
- software di firma e verifica

Installato il Kit sul proprio computer, attraverso il software di firma sarà possibile selezionare il documento elettronico da sottoporre a firma digitale e, previa attivazione di un account, alla marcatura temporale.

Al momento della firma del documento, il software chiederà l'inserimento del codice di protezione del dispositivo (PIN) e, se correttamente inserito, procederà con la verifica della firma e con la creazione del file firmato digitalmente.

Il file firmato assumerà l'estensione .p7m che si sommerà all'estensione del file originario. Pertanto se firmiamo un documento .txt, al termine del processo di firma digitale avremo un documento .txt.p7m che rappresenta una busta informatica (PKCS#7).

Tale busta incorpora al suo interno il documento originario, il certificato del sottoscrittore, un hash del documento firmato con il certificato del sottoscrittore. Tali componenti consentiranno, in fase di verifica della firma da parte del destinatario del documento firmato, di accertare che:

- il documento non sia stato modificato dopo la firma;
- il certificato del sottoscrittore sia garantito da una Autorità di Certificazione (CA) inclusa nell'Elenco Pubblico dei Certificatori;
- il certificato del sottoscrittore non sia scaduto;
- il certificato del sottoscrittore non sia stato sospeso o revocato.

Se tutte le verifiche daranno esito positivo, il documento sottoscritto digitalmente potrà essere considerato valido a tutti gli effetti di legge.

#### L'infrastruttura dell'Organismo

Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware / software della piattaforma Direkta Adr utilizza primario partner italiano, i cui servizi sono

certificati sotto il profilo della sicurezza e della riservatezza attraverso certificazioni internazionali.

Il Centro Servizi è il luogo in cui è situato fisicamente il Server dedicato alle attività di Direkta Adr.

Il Centro Servizi è caratterizzato da diversi elementi:

- Connettività
- Server (Hw e Sw)
- Infrastruttura
- Servizi e SLA

### Connettività

Il Server alloggiato presso il Centro Servizi usufruisce di una connettività Internet di altissima qualità ottenuta attraverso infrastrutture di rete in fibra ottica a livello nazionale e internazionale ridondate.

La banda nominale viene garantita da un sistema hardware e software che assegna ad ogni cliente il valore contrattualizzato e da un adeguato dimensionamento della LAN in cui sono disposti i diversi Server.

Viene assicurata una disponibilità minima di ampiezza del canale pari al 95% della velocità nominale della porta di accesso per un periodo pari al 99% della durata contrattuale.

Il Centro Servizi dell'Organismo di La Conciliazione - Direkta Adr ha una linea a 16 Mbps dedicati (ampliabili a seconda delle esigenze).

In tal modo è assicurata il necessario canale di comunicazione ad un livello qualitativo ottimale per ognuno degli utenti delle sessioni di mediazione attivate.

### Server (HW e SW)

Il Server utilizzato è caratterizzato da un grado di scalabilità crescente per soddisfare tutte le esigenze di hosting dedicato con bassi investimenti iniziali. L'attuale soluzione definita può essere in futuro adeguata alle esigenze o aggiornata nel momento in cui risulti tecnologicamente obsoleta.

Il Server dedicato all'hosting ha le seguenti caratteristiche hardware:

- PE2950 III Quad-Core Xeon E5440 2.8GHz/2x6MB 1333FSB
- Riser with PCI Express Support (2x PCIe x8 slots; 1x PCIe x4 slot)
- Additional Processor
- PE2950 English rack power cord
- PE2950 Bezel Assembly
- 8GB 677MHz FBD (2x8GB dual rank DIMMs)

- 146GB SAS (15,000rpm) 3.5 inch Hard Drive 2 S
- 300GB SAS (15,000rpm) 3.5 inch Hard Drive 4 S
- PE2950 III - Chassis 3.5HDD x6 Backplane 1 S
- PE2950 III - PERC 6/iR, Integrated Controller Card x6 backplane
- 8X IDE DVD-ROM Drive
- CD/DVD CABLE
- PE2950 III - Redundant PSU No Power Cord
- Power Cord, PDU (Rack)
- Broadcom TCP/IP Offload Engine functionality (TOE) Not Enabled
- Drac 5 Card

L'infrastruttura Tecnologica è completamente scalabile ed è in grado di adattarsi a specifiche esigenze evolutive.

Tutti i software sono licenziati.

### Infrastruttura

L'infrastruttura del Centro Servizi è dotata di:

- Trasformatori principali ridondati al 100%;
- Gruppo di continuità ridondato al 100% (600KW);
- Gruppo elettrogeno da 1MW (tempo di attivazione < 10sec);
- Armadi rack (cabinet) con doppia alimentazione e potere d'interruzione del cortocircuito al primo interruttore a monte del rack;
- Impianto di condizionamento ridondato al 100%;
- Climatizzazione completa in grado di mantenere un  $\Delta(t) < 1^{\circ}\text{C}$ ;
- Singolo armadio rack con condizionamento forzato ed estrattore di calore dall'alto.

I seguenti sistemi di controllo completano il quadro delle infrastrutture:

- sistema di controllo degli accessi con badge e codice numerico a più livelli;
- sistema di rilevamento anti-intrusione e presidio con agenti di vigilanza 24x7x365;
- telecamere a circuito chiuso e archiviazione digitale delle riprese;
- sistemi di rilevamento anti-fumo, anti-incendio e anti-allagamento.

I centri di controllo garantiscono 24 ore su 24 il monitoring del backbone Internet nazionale e internazionale.

## Servizi e SLA

I servizi installati sul server sono monitorati h.24 attraverso un software dedicato installato su un server diverso, in caso di “failure” di uno o più servizi viene immediatamente inviata una notifica all’area tecnica via SMS e via e-mail in modo da ripristinare il sistema entro massimo 8 ore lavorative.

E’ garantita la manutenzione hardware del Server. Ogni componente hardware danneggiato è sostituito al massimo entro le 7h, senza responsabilità dell’eventuale tempo di fermo del servizio.

Il sistema di backup dei dati garantisce il salvataggio sicuro dei dati e quindi il loro *restore* in caso di necessità.

La politica di backup è la seguente:

- giornalmente viene effettuato un backup incrementale
- il venerdì viene effettuato un backup completo

Il backup parte ogni giorno alle ore 01:30.

Lo storico garantito per eventuali restore è di 2 settimane.

Sarà possibile effettuare il backup fino ad un massimo di 20Gbyte.

La Conciliazione - Direkta Adr garantisce l’attivazione dell’intervento di restore da nastro entro 4 ore lavorative dalla e-mail di richiesta nei giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

In caso di crash totale del sistema verrà fornita a seconda delle cause una tempistica di riattivazione dei servizi.

Il livello di qualità del Centro Servizi è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

- per quanto concerne gli apparati di propria responsabilità, una disponibilità della connessione a Internet pari al 99,98% calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.
- la disponibilità di banda complessiva è garantita e scalabile. Una volta raggiunto il 50% dell’occupazione di questi canali viene effettuato l’upgrade delle connessioni ed a ultimarlo prima di aver raggiunto l’80% della capacità disponibile su ciascun canale (nazionale e internazionale).
- Per indisponibilità del collegamento Internet s’intende l’impossibilità da parte del server del Cliente di essere raggiunto via Internet per cause direttamente dipendenti dall’organismo Direkta Adr. Il computo del tempo di indisponibilità del collegamento è calcolato a partire dal momento di apertura del guasto nei confronti dell’HelpDesk.
- La manutenzione alle proprie apparecchiature di nodo, potrà avvenire in una “finestra temporale” di quattro ore dalle 00:00 alle 04:00. In quest’eventualità,

avvertirà per iscritto via e-mail il Cliente con un preavviso di 3 giorni lavorativi.

- L'eventuale tempo di indisponibilità che ricade all'interno delle "finestre temporali" (annunciate al Cliente) qui definite, non va comunque calcolato nel computo dell'indisponibilità globale.
- Il Centro Servizi dispone anche di un servizio di helpdesk attivo 24hx7ggx365gg, che interviene esclusivamente per richieste tecniche.

### Sessioni telematiche di mediazione

La soluzione della piattaforma permette di erogare via web su rete interna controllata, comunicazioni tra due o più partecipanti.

La tecnologia adottata dall'Organismo La Conciliazione-Direkta Adr prevede che le sessioni di mediazione telematiche vengano gestite da una banda di comunicazione diversa da quella di accesso alla piattaforma, dedicata in esclusiva all'applicativo che permette di condividere più flussi video contemporanei all'interno dello stesso canale e l'apertura di più canali di flusso.

Su tale banda dedicata sono applicati tutti i sistemi di sicurezza, integrità e riservatezza dei dati.

Lo strumento consente al mediatore incaricato di comunicare in audio/video con tutti i partecipanti, eventualmente condividendo documenti e files elettronici, scrivendo a mano libera (whiteboard), richiedendo un eventuale feed-back agli utenti (polling, chat,etc.).

Nel contempo gli altri utenti possono esprimere il proprio status e possono richiedere di intervenire. In funzione dello specifico scenario applicativo, il mediatore incaricato può integrare il proprio audio/video con gli eventuali interventi audiovisivi degli altri partecipanti abilitati (fino ad un massimo di 8 audio-video concorrenti in full-duplex).

L'elenco di tutti gli utenti che partecipano nominativamente alla sessione viene visualizzato nell'apposita sezione con il relativo status.

Il mediatore ha in ogni momento la facoltà di abilitare / disabilitare il flusso audio/video ai singoli partecipanti mantenendo altresì aperto il collegamento per la successiva eventuale azione di abilitazione / disabilitazione.

Lo status del collegamento dei singoli utenti è sempre visibile a tutti i partecipanti alla sessione di mediazione.

### Assistenza Sistemistica

Un'apposita divisione tecnica di La Conciliazione-Direkta Adr si occupa della gestione sistemistica dell'intero sistema fornendo agli utenti la dovuta assistenza tecnica, attraverso un servizio di Help Desk via e-mail dedicato ed eventuale contatto telefonico in recall telefonico, operativo in corrispondenza delle sessioni di mediazione.

L'organismo La Conciliazione-Direkta Adr durante le sessioni monitora continuamente aspetti tecnici quali:

- il flusso video e la banda occupata;
- interviene su guasti hardware (ad es.: rottura hard disk, scheda madre, schede di memoria, ecc.);
- raggiungibilità del server su internet (ad es.: forti rallentamenti, errori di connessione al server);
- restore dei dati.

## **Allegato I**

### **CODICE ETICO PER I MEDIATORI “LA CONCILIAZIONE - DIREKTA ADR ”**

#### **PREMESSA**

“La Conciliazione - Direkta ADR srl” ( d’ora in poi Direkta ADR ) è un organismo di mediazione, che svolge, dunque, l’attività di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

Direkta ADR srl richiede ai mediatori iscritti nelle proprie liste, oltre il possesso dei requisiti previsti dalla legge e dal regolamento, la scrupolosa osservanza della legge, dei regolamenti, delle disposizioni statutarie, dei codici di comportamento nonché l’integrità etica.

La conduzione dell’attività di mediazione deve essere svolta in un quadro di professionalità, trasparenza, onestà, correttezza, buona fede e nel pieno rispetto delle norme del presente Codice etico che i mediatori sono tenuti a sottoscrivere per accettazione all’atto dell’inserimento negli elenchi di mediatori tenuto da Direkta ADR srl e all’atto dell’assunzione di ogni specifico affare di mediazione.

#### **ART. 1**

##### **CODICE EUROPEO DI CONDOTTA PER I MEDIATORI**

Il presente Codice etico si ispira al Codice europeo di condotta per i mediatori

#### **Art. 2**

##### **DOVERE DI FORMAZIONE E DI COMPETENZA DEI MEDIATORI**

Il mediatore, come previsto dalla normativa vigente, deve essere adeguatamente formato e si impegna a mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione, con riferimento in particolare sia alle tecniche di mediazione e di composizione dei conflitti che alle competenze giuridiche indispensabili per l’esercizio della funzione.

Il mediatore deve ispirare la sua attività al dovere di competenza.

A tal fine presenterà all'Organismo di mediazione Direkta ADR un articolato *curriculum vitae et studiorum* così che l'Organismo possa tener conto della formazione di ciascun mediatore iscritto al proprio elenco all'atto dell'individuazione del mediatore in relazione a ciascun affare.

In ogni caso il Mediatore non dovrà accettare la nomina in tutti quei casi rispetto ai quali non si ritiene idoneo alla conduzione della mediazione ovvero alla possibile formulazione di una proposta ai sensi dell'art. 11 del d.lgs. n. 28 del 2010.

### **ART. 3**

#### **DOVERE DI INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E NEUTRALITÀ**

Il mediatore deve ispirare la propria attività ai principi di indipendenza, di imparzialità e di neutralità.

In adesione a definizioni generalmente accettate a livello di prassi della mediazione quelle nozioni possono essere così esemplificativamente illustrati:

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

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

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

A tal fine dovrà 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 impegnerà, inoltre, a comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza e imparzialità o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità.

Il Mediatore agirà sempre in maniera tale da essere ed apparire imparziale astenendosi da qualsiasi comportamento che possa minare la sua apparenza di imparzialità

A mero titolo esemplificativo, il mediatore si asterrà dal fornire consulenza in ogni sua forma ad alcuna delle parti.

Il Mediatore ha il dovere di rifiutare la designazione e/o di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, qualora emergano elementi che gli impediscano di mantenere un atteggiamento indipendente e/o imparziale e/o neutrale.

## **ART. 4**

### **REGOLE DI COMPORTAMENTO DURANTE GLI INCONTRI DI MEDIAZIONE**

Il mediatore deve assicurarsi che prima dell'incontro di mediazione le parti abbiano compreso la natura e le finalità del procedimento di mediazione, il ruolo del mediatore, la facoltà di ogni parte di ritirarsi in ogni momento dalla procedura, gli obblighi di riservatezza a carico del mediatore, delle parti e di tutti coloro che intervengono nel procedimento di mediazione come strumentali per garantire un ambiente protetto ed idoneo al migliore esperimento del procedimento di mediazione.

Il mediatore informa le parti che hanno la facoltà di farsi assistere da persone di propria fiducia (avvocati, commercialisti, consulenti od altri anche privi di competenze specifiche).

Il mediatore richiede sempre la presenza personale delle parti e, nei casi eccezionali in cui le parti non partecipano personalmente all'incontro, chiede l'esibizione dei poteri rappresentativi.

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.

Il mediatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti né fornire alcun tipo di consulenza.

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 e di formulare una proposta nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. n. 28 del 2010 e del D.M. 180 del 2010 e rispettive successive modificazioni ed in ogni caso nel rispetto del Regolamento di procedura di Direkta Adr.

Il Mediatore manterrà riservata ogni informazione che emerga dalla mediazione o che sia ad essa collegata, incluso il fatto che la mediazione debba avvenire o che sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge.

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.

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.

E' fatto divieto al mediatore di percepire compensi per la propria attività direttamente dalle parti.

Se nel corso del procedimento di mediazione al mediatore dovesse risultare evidente un tentativo delle parti di violare la legge, il mediatore interromperà la procedura informando immediatamente il Responsabile dell'Organismo per gli opportuni provvedimenti.

## **ART. 5**

### **RISPETTO DEL CODICE ETICO**

Il Mediatore dovrà sempre rispettare la legge, i regolamenti, il Regolamento di procedura dell'Organismo e il presente Codice etico.

Nel caso di violazione delle regole di comportamento da parte del Mediatore dovrà essere revocato dall'incarico da parte del Responsabile dell'Organismo.

## **Determinazione e pagamento Indennità per il servizio di mediazione**

### **Allegato II**

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 un importo di euro 40,00 (più iva), che è versato dall'istante al momento del deposito della domanda di mediazione e dalla parte chiamata alla mediazione al momento della sua adesione al procedimento.
3. Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella tabella A del presente allegato.
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 in misura non superiore a 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, del decreto legislativo, deve essere ridotto di un terzo per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, salva la riduzione prevista dalla lettera e) del presente articolo, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo a eccezione di quello previsto dalla lettera b);
  - e) deve essere ridotto a euro quaranta per il primo scaglione e ad euro cinquanta per tutti gli altri scaglioni, ferma restando l'applicazione della lettera c) del presente articolo quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione, partecipa al procedimento.
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, al proseguimento dell'incontro informativo programmatico, sono corrisposte all'avvio della procedura, prima dell'inizio del primo incontro di mediazione. Le indennità devono comunque essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'art.11 del decreto legislativo.
10. 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 D.Lgs. 28/2010.

11. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.

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

**A - TABELLA DELLE INDENNITÀ' DI MEDIAZIONE:**

ai sensi dell'articolo 16 del D.M. n. 180/2010, l'indennità complessiva di mediazione che ciascuna parte deve corrispondere è determinata sulla base delle seguenti voci:

**SPESE IN AVVIO** € 40,00 (con iva € 48,80);

*(da versare a cura della parte istante al momento del deposito della domanda e dalla parte chiamata alla mediazione al momento della sua adesione al procedimento, salvo il caso che le parti depositino congiuntamente la domanda di conciliazione)*

**SPESE DI MEDIAZIONE** in base al valore della lite:

| <b>VALORE DELLA LITE</b>           | <b>SPESE PER CIASCUNA PARTE</b> | <b>CON IVA 22%</b> |
|------------------------------------|---------------------------------|--------------------|
| fino a € 1.000,00                  | € 65,00                         | € 79,30            |
| da € 1.001,00 a € 5.000,00         | € 130,00                        | € 158,60           |
| da € 5.001,00 a € 10.000,00        | € 240,00                        | € 292,80           |
| Da € 10.001,00 a € 25.000,00       | € 360,00                        | € 439,20           |
| da € 25.001,00 a € 50.000,00       | € 600,00                        | € 732,00           |
| da € 50.001,00 a € 250.000,00      | € 1.000,00                      | € 1.220,00         |
| da € 250.001,00 a € 500.000,00     | € 2.000,00                      | € 2.440,00         |
| da € 500.001,00 a € 2.500.000,00   | € 3.800,00                      | € 4.636,00         |
| da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00 | € 5.200,00                      | € 6.344,00         |
| oltre € 5.000.000,00               | € 9.200,00                      | € 11.224,00        |

Iscrizione n. 716 del Registro Organismi di Mediazioni – Ministero di Giustizia

|  |
|--|
| <b>SCHEDA DI VALUTAZIONE –ALLEGATO III</b> |
|--|

NOME \_\_\_\_\_

Scala di valutazione. 1= valore minimo – 5= valore massimo

1) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

a) Adeguatezza e confort della sede e degli spazi messi a disposizione durante l'incontro di mediazione: 1  - 2  - 3  - 4  - 5

b) Assistenza della segreteria e completezza delle informazioni fornite durante tutto il corso della procedura: 1  - 2  - 3  - 4  - 5

2) VALUTAZIONE DELLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE

a) Soddisfazione nella partecipazione alla procedura di mediazione rispetto ad un giudizio in tribunale: 1  - 2  - 3  - 4  - 5

b) La mediazione ha consentito di risparmiare tempo, costi e rischi del ricorso al tribunale?: 1  - 2  - 3  - 4  - 5

3) VALUTAZIONE DEL MEDIATORE

a) Competenza del mediatore nelle tecniche di gestione del conflitto e della procedura: 1  - 2  - 3  - 4  - 5

b) abilità del mediatore nel proporre una soluzione per la composizione della lite: 1  - 2  - 3  - 4  - 5

4) IMPRESSIONI E SUGGERIMENTI:

---

---

---

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, e successive modifiche e/o integrazioni la informiamo che i dati personali acquisiti saranno trattati, anche con l'ausilio di strumenti elettronici, direttamente e/o tramite terzi esclusivamente gli adempimenti disposti dal D.M. n. 180 del 18.10.2010.

Luogo \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

La compilazione delle presente scheda di valutazione al termine del procedimento di mediazione è richiesta a norma dell'art. 7 D.M. n. 180 del 18.10.2010 e del Regolamento di procedura di "LA CONCILIAZIONE DIREKTA Adr"

**VISTO: IL RESPONSABILE DELL'ORGANISMO**

La presente dichiarazione, resa al mediatore incaricato al termine della procedura e sottoscritta da ciascuna delle parti, é allegata al fascicolo del procedimento e trasmessa in copia conforme, per via telematica, al Responsabile del Registro degli Organismi di Mediazione presso il Ministero della Giustizia ([organismiconciliazione.dgcivile.dag@giustizia.it](mailto:organismiconciliazione.dgcivile.dag@giustizia.it))