REGOLAMENTO DI PROCEDURA

REGOLAMENTO PER LA MEDIAZIONE

Ai sensi del DM 180/2010 e DM 145/2011

Regolamento di Procedura dell'Organismo di Mediazione MEDARB s.r.l. con sede in Nola (Na) alla via dei Mille n.41 accreditato con P.D.G. del 01.10.2010 ed iscritto al n. 126 del Registro degli Organismi di Mediazione abilitati a gestire procedimenti di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

Il Regolamento si applica a tutte i procedimenti amministrati dall'Organismo in tutte le sue sedi, anche secondarie o operative.

APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

Art. 1 - Dei principi ispiratori ed ambito di applicazione.

1. Il presente Regolamento di procedura (in seguito "Regolamento") si ispira ai principi comunitari in materia di mediazione, conciliazione e risoluzione alternativa delle controversie, e, in attuazione del Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 come modificato e integrato dal D.l. n. 69/2013 convertito dalla L. 09.08.2013 n. 98 e del DM n. 180/2010 così come modificato ed integrato dal D. M. 06/07/2011 n.145, disciplina la procedura di mediazione a fini conciliativi delle controversie in materia civile e commerciale che le parti intendano risolvere bonariamente, in forza di una disposizione di legge, dell'invito o ordine di un giudice, di una clausola contrattuale ovvero di propria iniziativa.
2. Esso si conforma ai principi di informalità, rapidità e riservatezza e regolamenta la procedura da seguire presso l'Organismo di Mediazione Medarb (in seguito anche solo "Organismo" o "Medarb") –sede principale e sedi secondarie su tutto il territorio nazionale - per le mediazioni relative a controversie nazionali da esso Organismo amministrate. Per le controversie internazionali potrà essere applicato altro regolamento.
3. Le parti, d'intesa con l'Organismo, possono derogare al presente Regolamento in ogni sua parte.

Art. 2- Della durata del procedimento di mediazione.
1. La Mediazione ha una durata non superiore a 3 mesi dal deposito. In caso di ricorso alla procedura su ordine o invito del giudice, il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza.

Art. 3 - Della sospensione o cancellazione dal Registro degli Organismi di Mediazione.
1. Il Responsabile dell'Organismo, con modalità che ne assicurano la ricezione, avvisa prontamente le parti di ogni sanzione nella quale eventualmente incorra l'Organismo ai sensi dell'art. 10 del D.M. n. 180/2010.
2. Nel caso in cui l'Organismo incorra nelle sanzioni o della sospensione irrogata per un termine superiore a 30 (trenta) giorni ovvero quando il tempo residuo previsto *ex lege* per il singolo procedimento non ne consenta la definizione a giudizio del Mediatore incaricato, o della cancellazione dal registro degli Organismi di mediazione, i procedimenti di mediazione in corso

sono sospesi e continuano presso l'Organismo scelto dalle parti entro 15 giorni dalla data della comunicazione di sospensione o cancellazione. In assenza di una scelta delle parti, i procedimenti continuano presso uno degli Organismi con i quali sia intercorso un accordo ai sensi dell'art. 8 del presente Regolamento. In mancanza, l'Organismo è scelto dal Presidente del Tribunale del luogo in cui la procedura è in corso.

USO DELLE PROCEDURE TELEMATICHE

Art. 4- Delle procedure telematiche

1. L'Organismo 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.
2.Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo e può rappresentare una modalità integrativa e complementare di fruizione del servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.
3. Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione.

4. 1 Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

1. 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).

4.2 -Piattaforma on-line

1. 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.
2.La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato "https://registro.medarb.it/admin" (dominio di secondo livello a piena titolarità dell'Organismo Medarb).
La piattaforma dell'Organismo è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.
3. Il riconoscimento delle credenziali consentirà agli utenti l'accesso in un ambiente a protocollo di sicurezza controllato (standard https) a ulteriore garanzia di riservatezza.
4.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.
5.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.

4.3 Accesso riservato

1. 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.
2. 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.
3. L'iscrizione in piattaforma, conseguente alla istanza di mediazione, potrà avvenire:
- direttamente dal sito "**https://registro.medarb.it/admin**" compilando l'apposito form;
- attraverso la segreteria dell'Organismo.

4. 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 credenzia**li** ottenute con esplicita adesione al regolamento di mediazione telematica disponibile nel sito **"**https://**registro.medarb.it/admin"**.
5. Preliminarmente alla procedura di mediazione sarà possibile usufruire di un servizio di assistenza dedicata finalizzato alla verifica preventiva di eventuali limitazioni di accesso e alla risoluzione di eventuali problematiche di natura tecnica, test consigliabile per garantire durante la procedura di mediazione la presenza delle sole parti accreditate (parti e mediatore).
6. 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.

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**

4.4 Deposito delle istanze

1. La procedura di deposito telematico delle istanze si effettua attraverso due fasi: la prima telematica, la seconda documentale.
2. Per poter completare la fase telematica di deposito occorre preliminarmente registrarsi sul sito "**https://registro.medarb.it/admin**"; nel form di acquisizione dei dati dovranno essere compilati alcuni campi obbligatori, fra cui l'indirizzo di posta elettronica.
3. 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.
4. 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.
5. 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.

4.5 -Procedura di mediazione telematica

1. 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 Medarb e secondo una procedura controllata e riservata.
2. 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.
3. Il sistema di videoconferenza ed in particolare le "stanze virtuali" messe a disposizione del mediatore e delle parti, adotta le medesime politiche di sicurezza, integrità e riservatezza adottate per la gestione della piattaforma.
4. 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.
5. 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.

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

1. 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.

2. 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.
3. I verbali e gli accordi devono essere sottoscritti dalle 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.
4. In caso di indisponibilità della firma digitale, verbali e accordi vanno sottoscritti nel corso dell'incontro in videoconferenza ed inviati telematicamente da parte del Mediatore alle Parti, le quali provvedono alla stampa al fine della sottoscrizione e della autenticazione delle firme. Le Parti inviano poi la documentazione cartacea al Mediatore che verifica la corrispondenza dei verbali e degli accordi con quelli sottoscritti in videoconferenza.
5. Il verbale del primo incontro, 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 https://registro.medarb.it/admin cui possono accedere attraverso le credenziali e le password assegnate.
6. 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".
7. La piattaforma online utilizzata da Medarb per lo svolgimento del servizio di mediazione garantisce in ogni momento la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza.
8. La Segreteria dell'Organismo provvederà a supportare lo scambio tra le parti della documentazione sottoscritta in originale.

4.7- Requisiti

1. Per poter accedere alla procedura di mediazione telematica, le parti dovranno essere dotate dei seguenti requisiti tecnici hardware/software:
- postazione collegata ad Internet (preferibilmente con collegamento ADLS, banda di collegamento minima 1Mbs) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo.

4. 8. Servizi aggiuntivi

1. Al fine di poter usufruire del processo di trasmissione telematica dei documenti, occorre:
- casella di posta elettronica certificata (PEC).

2. Al fine di poter usufruire del processo di firma digitale:
- kit e certificato di firma digitale.

3. 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.
4. Qualora non fosse richiesta o possibile l'attivazione dei servizi aggiuntivi, la procedura di mediazione verrà conclusa con le modalità riconosciute dalla vigente normativa.

4.9 Posta elettronica certificata

1. La piattaforma Medarb 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).
2. Con il sistema di Posta Certificata è garantita la certezza del contenuto: i protocolli di sicurezza utilizzati fanno si che non siano possibili modifiche al contenuto del messaggio e agli eventuali allegati.
3. 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.

4. 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.

4.10 Firma digitale

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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).
5. 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.
6. Per firmare un documento elettronico 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.
7. 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.

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**

16. Il file firmato assumerà l'estensione .p7m che si sommerà all'estensione del file originario. Pertanto in caso di firma di un documento .txt, al termine del processo di firma digitale si avrà un documento .txt.p7m che rappresenta una busta informatica (PKCS#7).
8. 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.

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

4.11- L' infrastruttura dell'Organismo

1. Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware / software della piattaforma Medarb utilizza primario partner italiano, i cui servizi sono certificati sotto il profilo della sicurezza e della riservatezza attraverso certificazioni internazionali.
2. Il Centro Servizi è il luogo in cui è situato fisicamente il Server dedicato alle attività di Gestione Mediazioni.

3. Il Centro Servizi è caratterizzato da diversi elementi:

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

4.11.1 -Connettività

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Il Centro Servizi dell' Organismo Medarb ha una linea a 16 Mbps dedicati (ampliabili a seconda delle esigenze).
5. In tal modo è assicurata il necessario canale di comunicazione ad un livello qualitativo ottimale per ognuno degli utenti delle sessioni di mediazione attivate.

4.11.2 - Server

1. 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 .
2. Il server dedicato all'hosting ha le seguenti caratteristiche hardware:

- Velocità processore 2660 Mhz
- Numero di processori installati 4
- Processore Intel® Xeon® E5640 (4 core, 2, 66 GHz, 12MB L3, 80W)
- L2 cache 12 MB L3 MB
- Processor number of cores 4
- Controller hard disk (1) Smart Array P410i/256MB
- Tipi di chassis Rack
- 2 * 146GB SAS (15,000rpm) 3.5 inch Hard Drive
- 6 * 300GB SAS (15,000rpm) 3.5 inch Hard Drive
- Fattore forma 2U
- Connessione storage standard SAS SFF hot plug; SATA SFF hot plug; SSD SFF hot plug
- Schede di rete (1) NC382i 1GbE multifunzione a 4 porte
- Caratteristiche protezione dati: Memoria mirrored; Online Spare; ECC avanzato; Modalità lockstep
- Tipo alimentazione (2) al 92% di efficienza, 460 Watt, hot plug
- Controller hard disk (1) Smart Array P410i/256MB
- 8X IDE DVD-ROM Drive
- CD/DVD CABLE
- PE2950 III - Redundant PSU No Power Cord
- Power Cord, PDU (Rack)
- 16 GB 677MHz FBD (4x4GB dual rank DIMMs)

3. L'infrastruttura Tecnologica è completamente scalabile ed è in grado di adattarsi a specifiche esigenze evolutive.
4. Tutti i software sono licenziati.

4.11.3-Infrastruttura

1. L' infrastruttura del Centro Servizi è dotata di:

- trasformatori principali ridondati al 100%;
- gruppo di continuità ridondato al 100% (I gruppi di continuità sono ridondati e con capacità relativa al singolo armadio rack o Cage, a seconda della tipologia del servizio prestato .KW);
- gruppo elettrogeno da 0,5 MW (tempo di attivazione < 10sec);
- armadi rack (cabinet) con doppia alimentazione e potere d' interruzione del cortocircuito al primo interruttore a monte del rack;

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**

- impianto di condizionamento ridondato al 100%;
- climatizzazione completa in grado di mantenere un delta(t)< 1°C;
- standard singolo armadio rack con senza condizionamento e senza forzato ed estrattore di calore dall'alto. A richiesta armadio rack con condizionamento interno.

2. I seguenti sistemi di controllo completano il quadro delle infrastrutture:

- sistema di controllo degli accessi con badge e codice numerico a più livelli; A richiesta armadi rack con riconoscimento biometrico;
- sistema di rilevamento anti-intrusione e presidio con agenti di vigilanza 24hx7x365;
- telecamere a circuito chiuso e archiviazione digitale delle riprese;
- sistemi di rilevamento anti-fumo, anti-incendio e anti-allagamento.

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

4.11.4. Servizi e SLA

1. 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.
2. Il livello di qualità del Data Center è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:
   1. 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;
   2. 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);
   3. 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 Medarb. Il computo del tempo di indisponibilità del collegamento è calcolato a partire dal momento di apertura del guasto nei confronti dell' HelpDesk.
   4. la manutenzione alle proprie apparecchiature di nodo, potrà avvenire in una finestra temporale di quattro ore dalle 00:00 alle 04:00. In questa eventualità, avvertirà per iscritto via e-mail il Cliente con un preavviso di 3 giorni lavorativi;
   5. l'eventuale tempo di indisponibilità che ricade all'interno delle finestre temporali annunciate al Cliente, non va comunque calcolato nel computo dell' indisponibilità globale.
3. Il sistema di backup dei dati garantisce il salvataggio sicuro dei dati e quindi il loro restore in caso di necessità.
4. La politica di backup è la seguente:
   - giornalmente viene effettuato un backup incrementale;
   - il venerdì viene effettuato un backup completo
5 . Il backup parte ogni giorno alle ore 01:30

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**

6. Lo storico garantito per eventuali restore è di 2 settimane.
7. Sarà possibile effettuare il backup fino ad un massimo di 20 Gbyte
8. Il Centro Servizi dispone anche di un servizio di helpdesk attivo 24hx7ggx365gg, che interviene esclusivamente per richieste tecniche.

4.12 -Sessioni telematiche di mediazione

1. La soluzione Medarb permette di erogare via web su rete interna controllata, comunicazioni tra due o più partecipanti.
2. La tecnologia adottata dall'Organismo Medarb 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.
3. Su tale banda dedicata sono applicati tutti i sistemi di sicurezza, integrità e riservatezza dei dati.
4. 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,…).
5. 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).
6. L'elenco di tutti gli utenti che partecipano nominativamente alla sessione viene visualizzato nell'apposita sezione con il relativo status.
7. 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.
8.Lo status del collegamento dei singoli utenti è sempre visibile a tutti i partecipanti alla sessione di mediazione.

4.13. Assistenza Sistemistica

1.Un'apposita divisione tecnica di Medarb 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.
2.L'organismo Medarb 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.

Art. 5- Dell'avvio della mediazione.

1. Chiunque sia parte in una controversia vertente su diritti disponibili e voglia avviare una procedura di mediazione deve depositare istanza in forma scritta su apposita modulistica predisposta dall'Organismo di Mediazione Medarb (disponibile anche sul sito www.medarb.it) o su istanza autonoma, in ogni caso debitamente sottoscritta personalmente dalla parte istante, e che deve, comunque, contenere necessariamente:
a) l'indicazione dell'Organismo;
b) il nome di tutte le parti nonché la loro sede o residenza, i dati fiscali e il nominativo di loro eventuali rappresentanti e/o consulenti -qualora vengano nominati- presso cui effettuare le dovute comunicazioni, l'indicazione se trattasi di domanda presentata da una sola parte o da più parti in forma congiunta;
c) l'oggetto della domanda unitamente ad una sintetica esposizione dei fatti e delle ragioni della pretesa;
d) Il valore della controversia individuato secondo i criteri stabiliti dal codice di procedura civile.;
e) la sottoscrizione della parte;
f) la dichiarazione che non è stata presentata altra istanza avente medesimo oggetto presso altro organismo;
g) nelle ipotesi di cui al comma 1 bis dell'art. 5 del D. Lgs. n. 28/2010 come modificato e integrato dal D.l. n. 69/2013 convertito dalla L. 09.08.2013 n. 98, il mandato rilasciato all'avvocato inserito in calce alla domanda ovvero allegato alla stessa;
h) l'indicazione del giudice territorialmente competente per la eventuale successiva controversia.
2. L'istanza può, inoltre, contenere:
a) l'eventuale preferenza per la sede della mediazione;
b) la scelta del mediatore, ove vi sia l'accordo di tutte le parti coinvolte nella mediazione, tra quelli inseriti nell'elenco disponibile presso la segreteria dell'Organismo o consultabile sul sito www.medarb.it.
c) ogni altra notizia che la parte ritenga opportuno.
3. Alla istanza la parte dovrà allegare fotocopia di un proprio documento di riconoscimento e, nel caso di legale rapp.te di persone giuridiche, anche idonea documentazione attestante i propri poteri (certif. Camerale o delibera di nomina, ecc.); potrà, inoltre, allegare la documentazione ritenuta utile.
4. Il mandato eventualmente rilasciato all'avvocato o l'eventuale delega per il consulente, nelle ipotesi diverse da quelle di cui alla lett. "g)" del comma 1 del presente articolo, va inserito in calce alla domanda ovvero allegato alla stessa.
5. Per le liti di valore indeterminato, indeterminabile ovvero 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.
6. All'istanza dovrà essere allegata la ricevuta di versamento della somma di euro 40,00 (oltre iva) per le spese di avvio del procedimento, nonché il rimborso delle spese vive come da allegata tabella, salvo diversi accordi con associazioni e/o convenzioni.

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**

7. La richiesta di avvio del procedimento deve essere depositata presso una delle sedi dell'Organismo ovvero inviata a mezzo raccomandata a.r., o fax, o per via telematica o con ogni mezzo idoneo ad assicurarne l'avvenuta ricezione; nel caso di presentazione della richiesta con modalità diversa dal deposito presso una delle sedi dell'Organismo, unitamente all'istanza dovrà essere trasmessa anche la ricevuta attestante il previo versamento delle spese di avvio del procedimento; in mancanza, la domanda di avvio si avrà come non presentata, salvo la facoltà dell'Organismo di invitare la parte istante a sanare, ai sensi del comma 8 del presente articolo.
8. Una eventuale richiesta di avvio del procedimento non completa o errata potrà essere sanata su richiesta dell'Organismo in un termine perentorio; in mancanza la domanda di avvio si avrà come non pervenuta.
9. Le spese di avvio del procedimento, oltre al rimborso delle spese come da allegata tabella, potranno essere corrisposte mediante versamento diretto presso la Segreteria della sede principale o a mezzo bonifico sul conto corrente bancario intestato a Medarb srl o sul conto corrente postale intestato a Medarb srl , con la seguente causale: *(parte istante /controparte)*, spese avvio procedimento.

Art. 6- Del procedimento di mediazione.

1. Ricevuta la domanda di mediazione ed assunta a protocollo, l'Organismo attribuisce alla stessa un numero d'ordine progressivo che identifica il procedimento. Il Responsabile dell'Organismo, tramite la segreteria dell'Organismo, provvede a designare il Mediatore ed a fissare il primo incontro tra le parti non oltre trenta giorni dal deposito della domanda, dandone immediata comunicazione alla/e parte/i convocata/e con ogni mezzo idoneo, invitandola/e a comunicare la propria adesione. La parte istante, in aggiunta all'Organismo, può attivarsi, con ogni mezzo idoneo, per effettuare le comunicazioni alla/e controparte/i.
2. L'adesione dovrà essere effettuata per iscritto (compilando il modulo all'uopo predisposto e scaricabile dal sito www.medarb.it o in forma autonoma), dovrà essere sottoscritta dalla parte aderente e dovrà essere comunicata alla segreteria dell'Organismo con qualsiasi mezzo idoneo ad assicurare l'avvenuta ricezione. Nel caso di adesione a mezzo raccomandata a.r., la stessa dovrà essere anticipata a mezzo fax e/o posta elettronica ai recapiti indicati nella comunicazione di cui al comma 1.
3. E' possibile la presentazione di domande congiunte o contestuali.
4. Unitamente alla data del primo incontro il Responsabile dell'Organismo comunicherà ogni altro elemento necessario allo svolgimento del procedimento.
5. Il numero di protocollo, il numero d'ordine progressivo, i dati identificativi delle parti, l'oggetto della domanda, il Mediatore designato, la durata del procedimento ed il relativo esito, sono annotati sul Registro degli affari di mediazione predisposto dall'Organismo stesso.
6. La parte che aderisce è tenuta a far pervenire all'Organismo, unitamente alla adesione, ricevuta attestante l'avvenuto versamento della somma di euro 40,00 (oltre iva) per le spese di avvio del procedimento. In mancanza l'adesione è da ritenersi inefficace e come mai effettuata.
7. E' consentito alle parti, non oltre il termine di 7 giorni antecedenti la data fissata per il primo incontro, di comunicare all'Organismo l'eventuale scelta comune di un Mediatore, se diverso da quello nominato, individuato tra quelli inseriti nell'elenco consultabile sul sito www.medarb.it. In tal caso, il responsabile dell'Organismo, ove possibile, provvederà alla sostituzione del Mediatore, dandone comunicazione alle parti.
8. Se la parte informata dell'avvio del procedimento comunica un rifiuto o, comunque, non fa

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**

pervenire alcuna comunicazione, o non partecipa all'incontro fissato, il procedimento di mediazione verrà chiuso e di tanto il Mediatore formerà processo verbale di mancata adesione. Il verbale potrà essere sottoscritto anche da un Mediatore diverso da quello nominato.
9. Durante il primo incontro, se presente/i la/le parte/i invitata/e, il mediatore chiarisce loro la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione. Sempre nello stesso primo incontro, il mediatore invita poi le parti e i loro avvocati a esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione e, nel caso positivo, datone atto a verbale, procede con lo svolgimento. In tal caso, se opportuno, il Responsabile dell'Organismo o della sede può effettuare anche la sostituzione del mediatore.
10. La mediazione e le comunicazioni tra l'Organismo e tutte le parti potranno avvenire anche mediante le procedure telematiche di cui all'art. 4 del presente regolamento e descritte sul sito www.medarb.it.

LUOGO E MODALITA' DELLA MEDIAZIONE

Art.7 – Del luogo della mediazione

1. La mediazione si svolge in una delle sedi di Medarb comunicate ed accreditate al Ministero della Giustizia. L'elenco delle sedi è disponibile sul sito www.medarb.it.
2. Con il consenso di tutte le parti, del Mediatore e del Responsabile dell'Organismo, ai sensi dell'art.7 D.M. 180/2010, il procedimento di mediazione può svolgersi anche in altro luogo ritenuto più idoneo.

Art. 8- Degli accordi con altri organismi.

1.L'Organismo può avvalersi delle strutture, del personale e dei mediatori di altri Organismi di mediazione con i quali abbia a tal fine raggiunto un accordo, anche relativo a singoli affari di mediazione.

OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Art. 9- Della riservatezza.

1. Il procedimento di mediazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi. Tutte le informazioni in qualunque modo acquisite nel corso della mediazione sono riservate e non possono essere registrate o verbalizzate.
2. Il Mediatore non può essere tenuto a deporre sul contenuto delle dichiarazioni e delle informazioni acquisite dalle parti nel procedimento di mediazione, né davanti all'autorità giudiziaria né davanti ad altra autorità. Di tale preclusione il Mediatore dovrà tenere informate le parti.
3. 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. 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.i. 145/2011. Le parti, il Mediatore ed ogni altra persona presente agli incontri di mediazione a qualunque titolo –inclusi gli avvocati, i consulenti, gli esperti, i tirocinanti ecc.- sono tenuti e si impegnano a mantenere la massima riservatezza e a non divulgare a terzi estranei, i fatti e le informazioni apprese, le opinioni espresse, i suggerimenti o le offerte fatte dalla controparte o dal Mediatore, le ammissioni fatte dalla controparte, nel corso della mediazione.
5. 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.
6. 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.
7. Le parti si impegnano ad astenersi dal chiamare il Mediatore, i dipendenti ed i collaboratori a qualunque titolo dell'Organismo e chiunque altro abbia, comunque, preso parte al procedimento di mediazione, a testimoniare in giudizio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di mediazione.

NOMINA DEL MEDIATORE

Art. 10- Del Mediatore.

1. Presso la segreteria dell'Organismo è depositato l'elenco dei Mediatori accreditati e suddivisi in :

1) mediatori;
2) mediatori esperti nella materia del consumo;
3) mediatori esperti nella materia internazionale.

L'elenco è gestito e aggiornato dal Responsabile dell'Organismo secondo le disposizioni della normativa in vigore.
2. Il Mediatore, tenuto conto della eventuale preferenza espressa dalle parti, è nominato dal Responsabile dell'Organismo tra quelli inseriti nell'elenco consultabile sul sito www.medarb.it e ritenuto più idoneo in ragione dell'oggetto e delle parti della controversia, delle specifiche competenze professionali anche in ragione della tipologia di laurea posseduta, della disponibilità ed esperienza in mediazione, e delle eventuali conoscenze tecniche e linguistiche, in maniera da assicurare imparzialità, neutralità, indipendenza e idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico.
3. 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.). 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.
4. Ai sensi dell'art.7 comma 4, lettera c), D.M. n. 180/2010 è data la possibilità alle parti di presentare istanza di designazione concorde del Mediatore, individuato tra quelli inseriti nell'elenco consultabile sul sito www.medarb.it; a tale istanza verrà dato accoglimento ove possibile.
5. Medarb si riserva la facoltà di nominare Mediatori di altri Organismi, con i quali abbia raggiunto un accordo di reciproca collaborazione, anche per singoli affari di mediazione.
6. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze il Responsabile dell'Organismo può nominare uno o più mediatori ausiliari.
7. L'esame delle domande (con allegati i *curricula* e quant'altro ritenuto valido ai fini della migliore valutazione) per entrare a far parte dell'elenco è di esclusiva competenza dell'Organismo, al quale le domande dovranno essere indirizzate. Non v'è obbligo alcuno da parte dell'Organismo di accettare tutte le domande di iscrizione che gli perverranno e, pertanto, si riserva la facoltà di non iscrivere il mediatore che abbia fatto richiesta di iscrizione, anche senza giustificato motivo.
8. Ove ritenuto, l'Organismo formulerà la proposta di accettazione e l'inserimento nella categoria ritenuta idonea.
9. 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 DI 180/2010 modificato con DI 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..
10. L'Organismo provvederà alla cancellazione dall'elenco dei Mediatori che non avranno certificato di aver mantenuto gli standards qualitativi richiesti dalla legge e dall'Organismo di mediazione, frequentando corsi di formazione e/o seminari di aggiornamento, secondo i criteri fissati dalla normativa in vigore.
11. L'Organismo si riserva la facoltà di richiedere anche requisiti ulteriori.

Art. 11 -Del Tirocinio assistito.

1. I mediatori-tirocinanti saranno ammessi ad assistere alla procedura solo se le parti lo consentiranno espressamente a verbale.
2.L'organismo, pertanto, consentirà ai mediatori che ne faranno richiesta di effettuare un tirocinio assistito gratuito.
3. Il Mediatore interessato al detto tirocinio dovrà preventivamente informarsi presso la segreteria dell'Organismo sulle date di calendarizzazione dei procedimenti di mediazione e richiedere, nei modi e termini indicati dalla segreteria, di prendere parte come tirocinante al procedimento.
4. Al Mediatore tirocinante non potranno essere fornite informazioni né in relazione ai contenuti del procedimento né in ordine ai soggetti interessati.
5. Il responsabile dell'Organismo, di volta in volta, stabilirà il numero di tirocinanti ammesso a ciascuna seduta del procedimento.
6. Al tirocinante non è consentito alcun tipo di intervento durante lo svolgimento delle sedute e la sua presenza non dovrà in alcun modo arrecare pregiudizio all'attività del mediatore designato o imbarazzo o disagio o fastidio alle parti del procedimento, o ai loro consulenti, che

ne potranno chiedere, in qualunque momento, l'allontanamento anche temporaneo.
7. Il tirocinante è tenuto a garantire la massima riservatezza sia all'interno sia all'esterno dell'Organismo di mediazione in ordine a quanto verrà a conoscere in occasione delle sedute del procedimento, sia ai sensi degli artt. 9 e 10 del D. Lgs. N. 28/2010, sia delle norme del presente Regolamento. 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.
8. Il mediatore designato, ove ritenuto, potrà allontanare in qualunque momento il tirocinante dalla seduta informandone il Responsabile dell'Organismo.
9. Della partecipazione del tirocinante alla seduta, la segreteria dell'Organismo, se richiesta, rilascerà idonea attestazione.

INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E SOSTITUZIONE DEL MEDIATORE

Art. 12 - Degli obblighi del Mediatore.

1. Il Mediatore designato non può rifiutarsi di svolgere la mediazione, salvo giustificato motivo.
2. Il Mediatore designato fa pervenire immediatamente, alla segreteria della sede dell'Organismo Medarb che lo ha nominato, accettazione scritta dell'incarico e dichiarazione che nello svolgimento dello stesso si atterrà ai doveri di correttezza e buona fede.
3. Contestualmente all'accettazione, prima dell'inizio dell'incontro di mediazione, il Mediatore è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione in cui attesti la sua assoluta indipendenza ed imparzialità rispetto alle parti nonché la sua neutralità, oltre all'assenza di qualsiasi interesse, attuale o passato, rispetto alla controversia assegnatagli, con esplicito riferimento anche al Codice europeo di condotta per mediatori.
4. Il Mediatore comunica, altresì, per iscritto, l'esistenza di eventuali cause di incompatibilità allo svolgimento dell'incarico, e si impegna a comunicare tempestivamente al Responsabile dell'Organismo l'eventuale sopravvenuta insorgenza di esse nel corso della mediazione.
5. Il Mediatore potrà, comunque, essere nominato o continuare nel proprio incarico, anche nei casi indicati nei commi 3 e 4 del presente articolo, ove vi sia l'accordo espresso di tutte le parti. L'accordo dovrà risultare da apposita dichiarazione sottoscritta dalle parti o da verbalizzazione.
6. Il Mediatore dichiara espressamente, inoltre, che nello svolgimento dell'incarico si atterrà al rispetto delle norme del Codice Europeo di condotta per i mediatori allegato al presente Regolamento .
7. Il Mediatore designato deve eseguire personalmente la propria prestazione ed è responsabile del mancato rispetto degli obblighi che gravano su di esso. L'Organismo si potrà rivalere nei confronti del Mediatore inadempiente per conseguenze pregiudizievoli che ad esso Organismo dovessero derivare a qualunque titolo.
8. Il Mediatore è tenuto a garantire la massima riservatezza sia all'interno sia all'esterno dell'Organismo di mediazione.
9. E' fatto divieto al mediatore di percepire compensi direttamente dalle parti, nonché di conferire con le parti al di fuori del procedimento di mediazione.
10. Il Mediatore è tenuto a corrispondere immediatamente ad ogni richiesta del Responsabile dell'Organismo.
11. Al Mediatore è fatto, altresì, obbligo di formulare le proposte di conciliazione nel rispetto del limite dell'ordine pubblico e delle norme imperative.

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**

12. Il Mediatore deve essere in possesso dei requisiti di onorabilità previsti dalla legge. La perdita dei requisiti comporta *ipso iure* la cancellazione del Mediatore dall'Elenco dell'Organismo, con successiva comunicazione al Ministero della Giustizia da parte del Responsabile dell'Organismo.
13. Il Mediatore è tenuto a mantenere gli standards qualitativi richiesti dalla legge e dall'Organismo di mediazione frequentando corsi di formazione nonché corsi e/o seminari di aggiornamento secondo i criteri fissati dalla normativa in vigore.
14. La violazione anche solo di uno degli obblighi previsti dal presente articolo determinerà la revoca del conferimento dell'incarico e la perdita del diritto al compenso per l'attività svolta.

Art. 13 - Della sostituzione del Mediatore.

1. L'Organismo può sostituire il Mediatore designato con altro Mediatore a seguito di comunicazione di sopravvenuta incompatibilità da parte del Mediatore ovvero comunicazione di non poter prestare la propria opera per giustificati motivi, e comunque in ogni altro caso di oggettivo impedimento. A procedimento iniziato l'Organismo, prima della sostituzione, ne informerà le parti. Il Mediatore può, altresì, essere sostituito, quando ritenuto opportuno dal Responsabile dell'Organismo, allorché all'esito del primo incontro le parti abbiano dichiarato di voler svolgere la procedura di mediazione.
2. Il Responsabile dell'Organismo può, inoltre, sostituire il Mediatore su istanza motivata di taluna delle parti in mediazione nonché in ogni altra circostanza in cui lo ritenga necessario ai fini dello svolgimento della mediazione. Se la richiesta di sostituzione riguarda il Responsabile dell'Organismo in funzione di Mediatore, a decidere sull'istanza sarà il responsabile della sede competente.
3. Per il Mediatore nominato quale sostituto valgono le medesime norme vigenti per il Mediatore originariamente designato.
4. In casi eccezionali il Responsabile dell'Organismo può sostituire il Mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione, anche solo per formare processo verbale di mancato accordo o di mancata partecipazione.
5. Il Responsabile dell'Organismo sostituisce il Mediatore nell'ipotesi di violazioni previste dal comma 14 dell'art.13 del presente Regolamento nonché nell'ipotesi di scelta comune del Mediatore effettuata dalle parti nelle forme, modi e termini indicati al comma 7 dell'art.6 e, comunque, in ogni altra ipotesi di sostituzione prevista dal presente Regolamento.

SVOLGIMENTO DELLA MEDIAZIONE E POTERI DEL MEDIATORE

Art. 14 - Dello svolgimento della mediazione e dei poteri del Mediatore.

1. Il Mediatore conduce l'incontro 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, senza formalità di procedura, sentendo le parti congiuntamente e separatamente; delle varie sessioni non viene eseguita alcuna forma di registrazione o verbalizzazione.
2. Il Mediatore non ha potere di imporre alle parti alcuna soluzione, ma aiuta le parti a trovare un accordo soddisfacente per tutte.

3. Alle parti è assicurato tutto il tempo necessario per svolgere l'incontro di mediazione e, di norma, in un'unica seduta se ne esaurisce l'oggetto. In caso contrario il Mediatore, d'accordo con le parti, può fissare eventuali incontri successivi, a breve intervallo di tempo.
4. Alle parti è consentito produrre documenti e formulare osservazioni sulla controversia in ogni momento.
5. Il Mediatore può inoltre aggiornare l'incontro di mediazione affinché le parti possano analizzare specifiche proposte, raccogliere nuove informazioni, predisporre documenti di cui si renda necessaria l'acquisizione o per qualsiasi altra ragione ritenuta idonea ad agevolare la conciliazione.
6. Alcune fasi della mediazione possono svolgersi (previo consenso di tutte le parti) in videoconferenza o telefonicamente, su indicazione del mediatore.
7. Le parti hanno diritto di accesso agli atti del procedimento di mediazione 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 del procedimento. 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; tali atti sono esclusi dal diritto di accesso.
8. Il Mediatore può avvalersi dei risultati delle negoziazioni paritetiche basate su protocolli di intesa tra le associazioni di cui all'art. 137 Codice del Consumo.
9. Il mediatore e le parti concordano di volta in volta quali tra gli atti eventualmente pervenuti nelle sessioni private devono essere ritenuti riservati.
10. Il mediatore si riserva il diritto di non verbalizzare alcuna proposta:

1) se vi è opposizione alla verbalizzazione espressa nella clausola contrattuale di mediazione;
2) nel caso in cui almeno una parte vi si opponga espressamente;
3) in caso di mancata partecipazione alla mediazione di una o più parti;
4) in ogni caso in cui ritenga di non avere sufficienti elementi.

Art. 15 -Della scelta e nomina di esperti e consulenti.

1. In casi particolari e nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche l'Organismo può avvalersi di esperti e consulenti tecnici, tra quelli iscritti nell'elenco dell'Organismo o nell'albo dei consulenti presso il Tribunale del luogo ove si svolge la mediazione, a condizione che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenere gli eventuali oneri economici in eguale misura o nella misura che riterranno di comune accordo.
2. Il compenso degli esperti e dei consulenti tecnici non rientra negli importi previsti in tabella e sarà calcolato sulla base degli accordi eventualmente concordati tra questi e le parti; in mancanza sarà calcolato secondo le tariffe professionali, se esistenti, o diversamente concordato direttamente con le parti.

PRESENZA DELLE PARTI E LORO RAPPRESENTANZA

Art. 16 - Della partecipazione delle parti e della rappresentanza.

1. Le parti partecipano all'incontro personalmente o mediante un proprio rappresentante munito, in forma scritta idonea, dei necessari poteri per definire la controversia. Per le persone fisiche la partecipazione per il tramite di rappresentanti è indicata solo per gravi ed eccezionali ragioni. I rappresentanti legali di persone giuridiche devono depositare, prima dell'inizio del primo incontro di mediazione, idonea documentazione attestante i propri poteri (certif. Camerali; delibere di nomina; ecc.).
2. Nelle ipotesi di cui all'art. 5, comma 1-bis del Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 come modificato e integrato dal D.l. n. 69/2013 convertito dalla L. 09.08.2013 n. 98 le parti, fino al termine della procedura, devono partecipare con l'assistenza obbligatoria di un avvocato munito di idoneo mandato rilasciato in calce alla istanza di mediazione, al modulo di adesione o a parte.
3. Nelle altre ipotesi le parti sono libere di farsi assistere da avvocati, da consulenti, da persone di fiducia, da rappresentanti delle associazioni di consumatori o di categoria. L'assistenza dell'avvocato o di consulenti, ancorché non obbligatoria, è fortemente consigliata specie nelle controversie particolarmente complesse.

PRIMO INCONTRO DI MEDIAZIONE

Art. 17 – Del primo incontro.

1. Al primo incontro di mediazione il Mediatore chiarisce alle parti, assistite dall'avvocato, la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e illustra i vantaggi che derivano dalla Mediazione, nonché le rende edotte dei benefici fiscali previsti dalla legge, e delle riduzioni e/o aumenti indicati nelle tabelle delle indennità allegate al presente Regolamento. Sempre nello stesso primo incontro il Mediatore invita, poi, le parti e i loro avvocati ad esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione, dando atto a verbale della risposta di ciascuna parte. Nel caso di risposta positiva, l'incontro informativo si considera concluso e il Mediatore procede con lo svolgimento della mediazione, per la quale sono dovute le indennità di mediazione previste dalle tabelle allegate al presente Regolamento. Nel caso di risposta negativa, il mediatore verbalizza la conclusione della mediazione.

CONCLUSIONE DELLA MEDIAZIONE

Art.18 - Della conclusione della mediazione e della proposta

1. La mediazione si considera conclusa:
   a) quando, durante il primo incontro, su invito del Mediatore, le parti e i loro avvocati si siano espresse negativamente sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione;
   b) quando le parti hanno conciliato la controversia;
   c) quando la parte informata dell'avvio del procedimento non ha aderito o ha comunicato un rifiuto;
   d) quando sia impossibile raggiungere una conciliazione;
   e) quando nessuna delle parti si presenti anche ad un eventuale incontro successivo al

primo;

f) quando siano decorsi 3 mesi dal deposito dell'istanza di mediazione o dall'invito del giudice e salvo diversa espressa volontà delle parti con il mediatore e d'intesa con il Responsabile dell'Organismo.

2. In qualunque momento del procedimento, il Mediatore formula una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno concorde richiesta. Prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'art. 13 del D. Lgs. n. 28/2010.
3. La proposta di mediazione è comunicata alle parti per iscritto. Le parti fanno pervenire al Mediatore, per iscritto ed entro sette giorni dalla ricezione della stessa, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel detto termine, la proposta si ha per rifiutata.
4. Ai sensi dell'art. 7, comma 2, lett. b), del D.M. n. 180/2010, il Responsabile dell'Organismo può nominare un Mediatore diverso da quello che ha condotto la mediazione al fine di formulare una proposta conciliativa che produca gli effetti previsti dalla legge, sulla base delle sole informazioni che le parti intendano offrire al mediatore proponente. Quando il Mediatore da sostituire è il Responsabile dell'Organismo, sull'istanza di sostituzione decide il responsabile di sede.
5. In caso di mancata partecipazione al procedimento di una o più parti invitate, ai sensi dell'art. 7, comma 2 lett. b), del D.M. n. 180/2010, ovvero in caso di assenza all'incontro senza giustificato motivo di una o più parti aderenti, il Mediatore, a richiesta delle parti presenti, formula una proposta che viene comunicata in forma scritta a tutte le parti, per l'eventuale accettazione entro un termine all'uopo assegnato.
6. In tutti i casi in cui il Mediatore formula una proposta e la comunica in forma scritta alle parti, nella medesima comunicazione fissa anche la data dell'incontro per la redazione del processo verbale.
7. Prima di formulare qualunque proposta, in ogni caso, il Mediatore informa le parti delle possibili conseguenze, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 28/2010, in caso di rifiuto della stessa. Salvo diverso accordo delle parti, in ogni caso, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.

Art.19 - Del verbale di mediazione

1. Il verbale di mediazione, sottoscritto dalle parti, dai loro avvocati e dal Mediatore che ne autentica le firme, dà atto dell'esito dell'incontro, anche nelle ipotesi di aggiornamento. Nel caso di esito positivo, i termini dell'accordo sono recepiti nello stesso verbale, sottoscritto dalle parti, dai loro avvocati e dal Mediatore che ne certifica l'autografia, o in documento separato sottoscritto dalle sole parti e dai loro avvocati ed allegato al verbale. Gli avvocati attestano e certificano la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico.
2. Nel medesimo processo verbale, inoltre, il Mediatore dà atto dell'eventuale impossibilità di una parte a sottoscriverlo.
3. Le parti possono richiedere alla segreteria della sede dell'Organismo ove si è svolta la mediazione, previo versamento dei relativi diritti, copia del verbale di conciliazione.
4. Al termine di ogni procedura di mediazione a ciascuna parte viene consegnata la scheda di valutazione del servizio, allegata al presente Regolamento, da trasmettere, a cura della Segreteria dell'Organismo, al Responsabile del Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

5. Nei casi di cui all'art.5 comma 1-bis del D. Lgs. N.28/2010, ai sensi dell'art.7, comma 5, lett. d) del D. M. n. 180/2010 così come modificato ed integrato dall'art. 3 del D. M. 06/07/2011 n.145, 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, formato dal Mediatore ai sensi dell'art. 11, comma 4, del D. Lgs. N. 28/2010.

MANCATO ACCORDO

Art. 20- Del mancato accordo

1. Quando, durante il primo incontro le parti e i loro avvocati si siano espresse negativamente sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione, il Mediatore redige apposito verbale sottoscritto dalle parti, dai loro avvocati e ne autentica le firme.
2. Qualora, a seguito dello svolgimento della procedura di mediazione, l'accordo non è raggiunto, il Mediatore, ai sensi dell'art. 11, comma 1, del D. Lgs. N. 28/2010, può formulare una proposta di conciliazione.
3. Ove sia stato richiesto dalle parti, 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. Il verbale è sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere.

INDENNITA'

Art. 21- Delle indennità.

1. Salvo diverso accordo, le indennità dovute dalle parti sono quelle previste dal D.M. n. 180/2010, come modificato dal D.M. n. 145/2011, art. 16, e dalla tabella liberamente redatta dall'organismo; i costi della mediazione da corrispondere a Medarb comprendono le spese amministrative (spese di avvio del procedimento e spese documentate) e il compenso all'organismo per la mediazione con l'onorario del mediatore (spese di mediazione) e sono quelli in vigore al momento di avvio della mediazione.
2. L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.
3. Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, è dovuta per ciascuna parte un importo di euro 40,00 oltre 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 o partecipazione al primo incontro. Oltre a tale importo è dovuto, dalla parte istante, il rimborso delle spese indicate nell'allegata tabella per ogni raccomandata o notifica.
4. Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato rispettivamente nelle Tabelle allegate al presente Regolamento di procedura.
5. L'importo delle spese di mediazione per ciascuno scaglione di riferimento, come determinato a norma delle citate Tabelle:
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'art.11 del Decreto Legislativo n. 28/2010;
d) nelle materie di cui all'articolo 5, comma 1-bis, del decreto Legislativo n. 28/2010, 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 comma e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dall'art.16 del D.M. n. 180/2010 come modificato dall'art.5 del D.M. 06/07/2011 n. 145, a eccezione di quello previsto dalla lettera b) del comma 4 del citato art. 16 del D.M. n.180/2010;
e) deve essere ridotto a euro 40,00 oltre iva per il primo scaglione e ad euro 50,00 oltre iva per tutti gli altri scaglioni, ferma restando l'applicazione della lettera c) del presente comma quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione, partecipa al procedimento.
6. Per le mediazioni in materie diverse da quelle di cui all'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo n.28/2010, nel caso in cui nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione si presenti in mediazione, in deroga alla Tabella allegata al presente Regolamento, Medarb applicherà le riduzioni previste dalla lettera e) del comma 5, fermi restando gli eventuali aumenti previsti dal presente articolo.
7. Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.
8. A seguito del primo incontro, nel caso di risposta positiva sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione, ciascuna parte è tenute a corrispondere all'Organismo, prima dell'inizio della procedura, a titolo di acconto sulle spese di mediazione, una somma corrispondente alle spese di mediazione dovute, in relazione al valore dichiarato della controversia, nell'ipotesi di mancato accordo; tale acconto sarà considerato saldo se, all'esito del procedimento, sarà redatto verbale di mancato accordo. L'eventuale parte di spese di mediazione non versate prima dell'incontro, gli eventuali aumenti di legge, e comunque ogni altra somma dovuta a saldo, a qualunque titolo, devono essere versati al termine della procedura, e sono condizione per il rilascio del verbale, positivo o negativo.
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'art.11 del Decreto Legislativo 28/2010.
10. Ai sensi dell'art. 17, comma 5-ter, del Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010, quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'art. 5, comma 1-bis del citato D. lgs. n. 28/2010, ovvero è disposta dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 2, del detto decreto, se durante il primo incontro, su invito del Mediatore, le parti e i loro avvocati si sono espresse negativamente sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione, nessun compenso è dovuto per l'organismo di mediazione oltre le spese di avvio ed il rimborso delle spese sostenute di cui al comma 3 del presente articolo.
11. Ai sensi dell'art. 16 del D.M. n.180/2010, 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 di interessi si considerano come un'unica parte.
13. Tutti gli importi possono essere oggetto di modifica previo accordo delle parti e Medarb. Le spese non previste dall'art.16 D.M. 180/2010 sono da ritenersi aggiuntive rispetto alle Tabelle delle indennità. Tutti gli importi sono al netto di IVA.
14. I pagamenti di cui al presente articolo vengono effettuati mediante versamenti diretti, anche

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**

a mezzo bancomat o carta di credito, presso la segreteria della sede dell'Organismo o bonifici sul conto corrente bancario o eventualmente sul conto corrente postale intestati all'Organismo.
15. Per le mediazioni facoltative, ai fini ed effetti dell'aumento previsto dalla lettera a) del comma 5 del presente articolo, l'Organismo applicherà i seguenti criteri oggettivi: a) per "*particolare importanza*", si intende l'affare di valore superiore a € 150.000,00 o il procedimento al quale partecipino più di 3 (tre) soggetti; b) per "*particolare complessità*" o per "*particolare difficoltà*", si intende il procedimento che si svolga in più di 2 (due) sedute o incontri di durata superiore alle 3 (tre) ore. I predetti criteri sono concorrenti e la esistenza anche di uno solo di essi potrà dar luogo all'aumento di cui alla citata lett. a) del comma 5 del presente articolo determinato dal Responsabile dell'Organismo, a suo insindacabile giudizio. Nel caso di modificazione, da parte dell'autorità amministrativa, della misura dell'indennità di cui al presente articolo, le richiamate Tabelle allegate al presente Regolamento si intenderanno automaticamente sostituite o modificate dalle nuove disposizioni, e saranno applicate soltanto alle procedure iniziate dal giorno successivo a quello della loro pubblicazione.

Art. 22- Del Gratuito Patrocinio

1. Quando la mediazione è condizione di procedibilità della domanda ai sensi dell'art.5 comma 1-bis, D. Lgs. 28/2010**,** ovvero è disposta dal giudice ai sensi dell'art. 5, comma 2, del citato decreto, all'Organismo non è dovuta alcuna indennità dalla parte che si trova nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, ai sensi dell'art. 76 (L) del testo unico per le disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia di cui al decreto del Presidente della Repubblica del 30 maggio 2002, n.115. A tal fine la parte è tenuta a depositare presso l'Organismo apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo mediatore, nonché a produrre, a pena di inammissibilità, la documentazione necessaria a comprovare la veridicità di quanto dichiarato. L'Organismo potrà, in ogni caso, richiedere accertamenti a mezzo dei competenti Organi.

RESPONSABILITA' DELLE PARTI

Art. 23- Della responsabilità delle parti.

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;
- 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'individuazione e indicazione del giudice territorialmente competente per la controversia;
- 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.

NORME FINALI

Art. 24- Norme finali.

1. Tutti i dati raccolti dall'Organismo sono trattati nel rispetto delle disposizioni del D. Lgs. 30 giugno 2003 n.193 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni e integrazioni.
2. Né l'Organismo né il Mediatore designato possono, se non per giustificato motivo, rifiutarsi di svolgere la prestazione richiesta, applicandosi alla fattispecie l'art.9, comma 2, del D.M. 180/2010 .
3. Tutti gli atti, documenti e provvedimenti relativi al procedimento di conciliazione sono disciplinati dalla vigente normativa fiscale; allo stato tale normativa è quella prevista nell'art.17 D. Lgs. n. 28/2010.
4. E' in facoltà del Responsabile dell'Organismo delegare, in tutto o in parte, i compiti e le funzioni ad esso spettanti a delegati, anche con riferimento alle attività delle sedi secondarie.
5. La mediazione è regolata e produce gli effetti stabiliti dalla legge italiana.

Art. 25- Del Comitato di Controllo.

E' in facoltà dell'Organismo istituire un Comitato di Controllo, formato da tre personalità di chiara fama -da scegliersi tra magistrati, notai, avvocati e professori universitari, anche a riposo- che vigilerà sull'operato dei mediatori e sul mantenimento degli standards qualitativi .

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**

ALLEGATO I :

TABELLA A2
SPESE DI MEDIAZIONE MATERIE OBBLIGATORIE *
(Materie ex art. 5, comma 1-bis, D. Lgs. n. 28/2010)
per ciascuna parte

TABELLA A SPESE DI MEDIAZIONE per ciascuna parte		PER UN PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE CON MANCATO ACCORDO PER PARTE		PER UN PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE POSITIVO PER PARTE		PER UN PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE CON MANCATA ADESIONE	
		ESCLUSO IVA	IVA COMPRESO	ESCLUSO IVA	IVA COMPRESO	ESCLUSO IVA	IVA COMPRESO
FINO A € 1.000,00	€ 65,00	€ 43,33	€ 52,86	€ 59,58	€ 72,69	€ 40,00	€ 48,80
DA € 1.001,00 A € 5.000,00	€ 130,00	€ 86,67	€ 105,74	€ 119,17	€ 145,39	€ 50,00	€ 61,00
DA € 5.001,00 A € 10.000,00	€ 240,00	€ 160,00	€ 195,20	€ 220,00	€ 268,40	€ 50,00	€ 61,00
DA € 10.001,00 A € 25.000,00	€ 360,00	€ 240,00	€ 292,80	€ 330,00	€ 402,60	€ 50,00	€ 61,00
DA € 25.001,00 A € 50.000,00	€ 600,00	€ 400,00	€ 488,00	€ 550,00	€ 671,00	€ 50,00	€ 61,00
DA € 50.001,00 A € 250.000,00	€ 1.000,00	€ 666,67	€ 813,34	€ 916,67	€ 1.118,34	€ 50,00	€ 61,00
DA € 250.001,00 A € 500.000,00	€ 2.000,00	€ 1.000,00	€ 1.220,00	€ 1.500,00	€ 1.830,00	€ 50,00	€ 61,00
DA € 500.001,00 A € 2.500.000,00	€ 3.800,00	€ 1.900,00	€ 2.318,00	€ 2.850,00	€ 3.477,00	€ 50,00	€ 61,00
DA € 2.500.001,00 A € 5.000.000,00	€ 5.200,00	€ 2.600,00	€ 3.172,00	€ 3.900,00	€ 4.758,00	€ 50,00	€ 61,00
OLTRE € 5.000.000,00	€ 9.200,00	€ 4.600,00	€ 5.612,00	€ 6.900,00	€ 8.418,00	€ 50,00	€ 61,00

Tutti gli importi indicati sono oltre IVA nella misura vigente all'atto del pagamento ed oltre le spese di avvio nella misura di € 40,00 oltre IVA

******Ai sensi dell'art.16, comma 4, D.M. 18.10.2010 n. 180, come modificato dall'art.5 del D.M. n. 145/2011, l'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della tabella A allegata al citato D.M., 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 ad 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'art. 5, comma1-bis, 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 comma e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo a eccezione di quello previsto dalla lettera b) del presente comma; e) deve essere ridotto a euro 40,00 per il primo scaglione e ad euro 50,00 per tutti gli altri scaglioni, ferma restando l'applicazione della lettera c) del presente comma, quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione, partecipa al procedimento.*

Ai sensi dell'art.21, comma 6, del presente Regolamento, anche per le mediazioni in materie diverse da quelle di cui all'articolo 5, comma 1-bis, del decreto legislativo n.28/2010, nel caso in cui nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione si presenti in mediazione, in deroga alla Tabella allegata al presente Regolamento, Medarb applicherà le riduzioni previste dalla lettera e) del comma 4 dell'art. 16 del D.M. n. 180/2010, come modif. dall'art. 5 del D.M. n. 145/2011, fermi restando gli eventuali aumenti previsti dall'art.14 del Regolamento.

Allegato II

CODICE EUROPEO DI CONDOTTA PER MEDIATORI

MEDARB ADR aderisce al Codice Europeo di condotta per i mediatori.

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.

2. INDIPENDENZA ED 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.

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.

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.

Allegato III

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

DATA_____

NOME _____

ORGANISMO DI MEDIAZIONE_____

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:

_____
_____
_____
_____

Via ON. F. NAPOLITANO, 35/37 I TRAV. PRIV. RUSSO **, 80035 Nola (NA)**
Tel. 081/0193431 Fax 081/3653003
P. IVA 06668961219 – E-mail contatti@medarb.it – medarb@virgilio.it - **www.medarb.it**