



CODICE ETICO PER I MEDIATORI

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

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

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

(I)

Indipendenza significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o professionali) tra il mediatore e 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.



All.A al Regolamento

REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITA' TELEMATICHE

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo di mediazione iscritto al n. 103 del ROC (art. 3 comma 4 del d.l.vo 4 marzo 2010 n. 28), 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, di cui il presente allegato costituisce parte integrante.

a) Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

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

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

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

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

b) Riservatezza e sicurezza delle comunicazioni.

L'Organismo si impegna a tutelare la riservatezza, trattando i dati personali comunicati dall'utente, le credenziali di accesso e le informazioni fornite, in maniera tale da salvaguardare la riservatezza e tutelarli da accessi e attività di divulgazione non autorizzati. Tuttavia, l'Organismo non può essere considerato responsabile qualora le parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie username e password personali, qualora soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private e nel caso in cui altri utenti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolte dal sito web.

c) Incontro di mediazione.

Le parti ed il mediatore si incontrano nel giorno e nell'ora comunicati dalla Segreteria, accedendo nell'apposita area virtuale riservata, secondo le istruzioni riportate sul sito web www.tp.camcom.it. L'incontro si svolge secondo le modalità indicate dalla Segreteria (1) ed il mediatore può svolgere le eventuali sessioni riservate utilizzando le apposite funzioni presenti nell'applicazione.

In alternativa alla modalità telematica sopradescritta, qualora il mediatore lo ritenga opportuno e vi sia l'accordo delle parti, l'incontro (e/o incontri) potrà svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza (2). Il verbale e l'accordo potranno essere sottoscritti con modalità idonee a garantirne la provenienza, come la firma digitale.

1

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

2

es. conference call



All. B al Regolamento

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Questo questionario darà la possibilità ai funzionari che si occupano del servizio di mediazione di realizzare un proficuo scambio di informazioni e pareri ed offrire un servizio sempre più efficiente e adeguato alle aspettative delle imprese, dei consumatori e dei cittadini che ad esso si rivolgono.

Si richiede di rispondere ai quesiti esprimendo una valutazione che va da un punteggio 1 (= insufficiente) ad una soddisfazione massima pari a 5 (= ottimo).

Data di compilazione _____

Generalità della parte che compila il questionario _____

1) come e perché si è ricorsi al servizio:

Per clausola inserita nel contratto

Su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)

Su invito del Giudice

A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte

Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione

Altro (specificare) _____

- | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione Dell'Organismo della Camera di Commercio di Trapani | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3) Esprima un giudizio complessivo su: | | | | | |
| Disponibilità e cortesia dei funzionari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Preparazione e professionalità dei funzionari | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Semplicità della procedura | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza delle informazioni ottenute | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Precisione e completezza delle informazioni ottenute | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza e comprensibilità della modulistica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Trasparenza delle procedure | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Gestione dei tempi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Comfort degli ambienti (ampiezza sala , luminosità...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Riservatezza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4) Esprima un giudizio sul mediatore | | | | | |
| Disponibilità e cortesia del mediatore | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Preparazione e professionalità del mediatore | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Chiarezza espositiva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Imparzialità, indipendenza e neutralità 1 2 3 4 5
Riservatezza 1 2 3 4 5

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

6) **E' a conoscenza dell'attivazione del sito Internet della Camera di Commercio di Trapani dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc?**
SI NO

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

8) **Come è venuto a conoscenza del servizio di mediazione della Camera di Commercio di Trapani?**

Giornali
Radio
Televisione
Sito Internet della Camera di Commercio
Associazione di categoria
Professionista (Avvocato, Commercialista.....)
Associazione dei consumatori
Familiare/amico/conoscente che aveva già provato il servizio
Altro:_____

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

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

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

Firma della parte che ha compilato il questionario

.....

Organismo di mediazione della Camera di Commercio di Trapani Iscritto al n. 103 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia