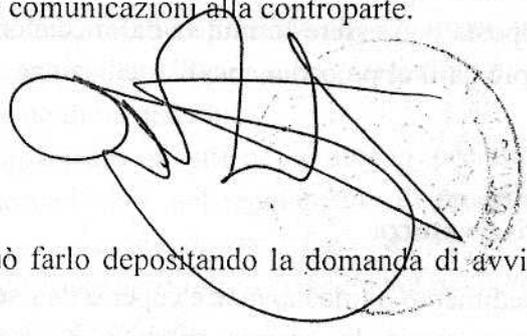


## Allegato A

### Regolamento dell'Organismo di Mediazione "Conciliazione CILA" sulla conciliazione delle Controversie Civili, Societarie e Commerciali

#### 1 Ambito di applicazione

- 1. Il presente regolamento si applica alla procedura di mediazione ai fini conciliativi (Mediazione ai sensi del Dl. 180/2010 come modificato dal Dl 145/2011 e dal Dl 69/2013).
- 2. Il regolamento si applica alle mediazioni amministrare dall'Organismo di Mediazione in relazione a controversie nazionali. Le controversie internazionali possono essere soggette ad altro regolamento.
- 3. In caso di sospensione o cancellazione dal registro, i procedimenti di mediazione in corso proseguono presso l'organismo scelto dalle parti entro 15 giorni dalla data di sospensione o cancellazione. In mancanza, l'organismo è scelto dal Presidente del Tribunale del luogo in cui la procedura è in corso.
- 4. La mediazione ha una durata non superiore a 3 mesi dal deposito dell'istanza. In caso di ricorso alla procedura su disposizione del giudice, il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza. In ogni caso, l'incontro preliminare viene fissato entro 30 giorni dalla domanda. La prosecuzione del procedimento è rimessa alla volontà delle parti.
- 5. L'organismo comunica l'avvenuta ricezione dell'istanza e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura. L'istante, in aggiunta all'organismo, può farsi parte attiva, con ogni mezzo idoneo, per effettuare le comunicazioni alla controparte.



#### 2 Ambito della mediazione

La parte che intende avviare la mediazione può farlo depositando la domanda di avvio presso la segreteria dell'organismo.

La modulistica relativa è stata predisposta sia in forma on line, pubblicata sul sito [www.conciliazionecila.it](http://www.conciliazionecila.it), sezione "modulistica", sia in forma cartacea ritirabile presso la segreteria amministrativa dell'Organismo.

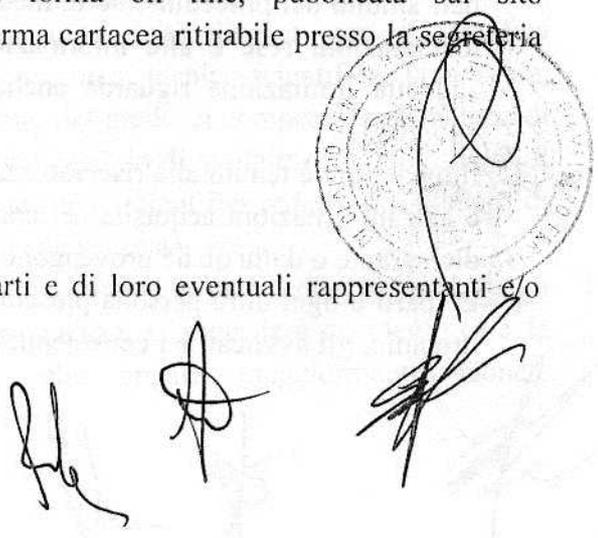
La domanda deve contenere:

1. Il nome dell'Organismo di Mediazione;

2. Il nome, cognome, dati identificativi e recapiti delle parti e di loro eventuali rappresentanti e/o procuratori presso cui effettuare le dovute comunicazioni;

3. L'oggetto del contenzioso;

*[Handwritten signature]*



d) le ragioni della pretesa;

e) il valore della controversia individuato secondo i criteri stabiliti dal codice di procedura civile.

Per le liti di valore indeterminato, indeterminabile – ovvero dove vi sia una notevole divergenza le parti sulla stima –, l'Organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di € 250.000, e comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulterà diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento. In caso di ricorso alla procedura su disposizione del giudice, il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza.

L'Organismo comunica l'avvenuta ricezione dell'istanza e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura.

La mediazione e le comunicazioni tra tutte le parti potranno avvenire anche con modalità telematiche come descritto sul sito [www.conciliazionecila.it](http://www.conciliazionecila.it) dove può essere scaricata tutta la modulistica.

L'accesso e il funzionamento della piattaforma telematica per la mediazione in videoconferenza sono descritti nell'appendice n.3, allegata al presente regolamento.

### **Art.3**

#### **Luogo e modalità della mediazione**

1. La mediazione si svolge nelle sedi comunicate ed accreditate presso il Ministero della Giustizia. In alternativa, l'Organismo può fissare lo svolgimento della procedura in altro luogo ritenuto più idoneo con il consenso di tutte le parti e del mediatore.
2. La proposta può essere formulata dal mediatore anche in caso di mancata partecipazione di una o più parti al procedimento di mediazione.

### **Art.4**

#### **Obblighi di riservatezza**

1. Il procedimento di mediazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi.
2. Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'Organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo. La suddetta limitazione riguarda anche il mediatore in tirocinio previsto nell'art.2 del D.Lgs. n. 145/2011.
3. Il mediatore è tenuto alla riservatezza nei confronti delle parti rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni.
4. Le parti e ogni altra persona presente agli incontri di mediazione, ivi inclusi i mediatori in tirocinio, gli avvocati e i consulenti, hanno l'obbligo di mantenere la massima riservatezza.

non possono presentare come prova giudiziale o di altra natura, suggerimenti, informazioni, circostanze che sono state espresse durante gli incontri di mediazione.

L'Organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art.4, comma 3, lettera b del Dl 145/2011. Il tirocinante, in ogni caso, è tenuto alla riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso dell'intero procedimento di mediazione.

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.

## art.5

### Nomina del mediatore

Il mediatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco interno dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile del Registro.

La lista dei mediatori è consultabile sul sito [www.conciliazionecila.it](http://www.conciliazionecila.it) sezione "mediatori".

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 Dl 180/2010 modificato con Dl 145/2011, nonché avere partecipato, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno 20 casi di mediazione svolti presso organismo iscritti.

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

In tal senso le parti verranno portate a conoscenza in merito alla presenza dei mediatori-tirocinanti che presenzieranno alla procedura, facendo presente che gli stessi, in ogni caso, sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità, neutralità e riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.

Nell'assegnazione degli incarichi, l'Organismo si attiene a quanto previsto nell'art.3, comma 1, lettera b del Dl 145/2011 secondo cui, nel regolamento di procedura, devono essere stabiliti *criteri inderogabili per l'assegnazione degli affari di mediazione predeterminati e rispettosi della specifica competenza professionale del mediatore, desunta anche dalla tipologia di laurea universitaria posseduta.*

A tal fine, il Responsabile dell'Organismo provvede a raggruppare per categorie di massima i mediatori iscritti nel proprio elenco, tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza professionale (giuridica, giuridico-economica, tecnico-scientifica, umanistica, medica, ecc.) nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di mediazione di ciascun mediatore (tenendo conto del periodo di svolgimento dell'attività di mediazione, del grado di specializzazione, dei contributi scientifici redatti, del numero di mediazioni svolte, del numero di mediazioni svolte con successo, ecc.).

Nell'assegnazione dell'incarico fra i diversi mediatori, dunque, si provvederà in primo luogo a valutare la natura della controversia e, di conseguenza, si procederà ad identificare la specifica area di competenza professionale che appare maggiormente idonea.

In questo contesto, poi, ove trattasi di controversia rientrante in ambiti che, secondo valutazione del Responsabile dell'Organismo, sono da considerarsi di normale gestione potrà essere seguito un criterio di turnazione fra i diversi mediatori inseriti nelle singole aree di competenza. Ove trattasi, a giudizio del Responsabile dell'Organismo, di controversia presenta profili di alta difficoltà (sia sul piano della definizione in diritto che di applicazione delle tecniche di mediazione) si dovrà procedere ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza; la selezione fra gli stessi potrà essere compiuta secondo il criterio della turnazione. L'Organismo può fornire alle parti una lista di candidati ritenuti idonei, tenendo in considerazione l'eventuale preferenza espressa da questi, le specifiche competenze professionali ed eventuali conoscenze tecniche o linguistiche e la disponibilità del mediatore. Ciascuna parte può segnalare la propria preferenza per la nomina del mediatore. Se le parti non comunicano, in modo concorde, un nominativo entro 5 giorni, l'Organismo nomina il mediatore tra i candidati proposti, secondo i criteri sopra indicati. Le parti possono fornire una comune indicazione del mediatore tra quelli inseriti nella lista dell'Organismo.

#### **Art.6**

##### **Indipendenza, imparzialità e sostituzione del mediatore**

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

#### **Art.7**

##### **Svolgimento della mediazione e poteri del mediatore**

1. Il mediatore è libero di condurre gli incontri di mediazione nel modo che ritiene opportuno, tenendo in considerazione le circostanze del caso, la volontà delle parti e la necessità di trovare una rapida soluzione della lite. Il mediatore non ha il potere di imporre alle parti alcuna soluzione. Il mediatore è autorizzato a tenere incontri congiunti e separati con le parti. Alcune fasi della mediazione possono svolgersi (previo consenso di tutte le parti) in videoconferenza o telefonicamente, su indicazione del mediatore.
2. Nei casi di cui all'art.5, comma 1 del Decreto legislativo 28/2010 e successive variazioni, il mediatore svolge l'incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione della parte chiamata in mediazione, e la segreteria amministrativa dell'Organismo può rilasciare l'attestato di conclusione del procedimento solo all'esito del verbale di mancata

partecipazione della medesima parte chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell'art.11, comma 4 del D.lgs 28/2010 e successive integrazioni.

Le parti hanno diritto di accesso agli atti del procedimento di mediazione da loro depositati in sessione comune e ciascuna parte ha diritto di accesso agli atti depositati nelle rispettive sessioni separate. Gli atti vengono custoditi dall'Organismo in apposito fascicolo, anche virtuale, registrato e numerato, per un periodo di 3 anni dalla conclusione della procedura.

Il mediatore e le parti concordano di volta in volta quali tra gli atti eventualmente pervenuti al di fuori delle sessioni private devono essere ritenuti riservati.

Il mediatore si riserva il diritto di non verbalizzare alcuna proposta:

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

Sentite le parti, l'Organismo può nominare un mediatore diverso da colui che ha condotto la mediazione per verbalizzare una proposta conciliativa che produca gli effetti previsti dalla legge.

### 8 Assenza delle parti e loro rappresentanza

Alle persone fisiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione personalmente. Le stesse possono farsi assistere da uno o più persone di propria fiducia. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi.

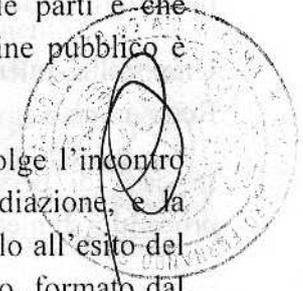
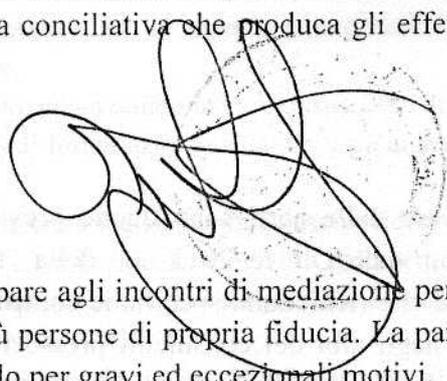
Alle persone giuridiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione tramite un rappresentante fornito dei necessari poteri per definire una controversia.

In ogni caso, le parti devono essere adeguatamente assistite da un avvocato.

### 9 Conclusione della mediazione

Chiusa la mediazione, il mediatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dalle parti e dal mediatore che ne autentica le firme. Il mediatore dà inoltre atto dell'eventuale impossibilità di una parte a sottoscriverlo. L'accordo sottoscritto dagli avvocati che assistono tutte le parti e che sono e certificano la conformità del medesimo alle norme imperative e all'ordine pubblico è immediatamente esecutivo.

In tutti i casi di cui all'art.5, comma 1 del Decreto legislativo 28/2010, il mediatore svolge l'incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione della parte chiamata in mediazione, e la mancanza di partecipazione della parte chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell' art.12, comma 4 del D.lgs 28/2010 e successive integrazioni. Al termine di ogni procedura di mediazione, a ciascuna parte viene consegnata la scheda di



Five distinct handwritten signatures are located at the bottom of the page, likely representing the parties and the mediator.

valutazione del servizio, allegata al presente regolamento (appendice n.2), da trasmettere al Responsabile del Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

#### **Art.10**

##### **Mancato accordo**

Qualora non si pervenga a un accordo, il mediatore redige un processo verbale con il quale dà atto della mancata conclusione dell'accordo.

Ove sia stato richiesto dalle parti o se lo abbia ritenuto opportuno, in caso di mancato raggiungimento dell'accordo, il mediatore, nel redigere il processo verbale, dà 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.

#### **Art.11**

##### **Indennità**

Le indennità dovute dalle parti sono quelle previste dal DL 180/2010, come codificato dal DL 145/2011, art.16, dal DL 69/2013 e della tabella liberamente redatta dall'Organismo. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, qualora l'organismo si avvalga di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali, il loro compenso viene determinato secondo le tariffe professionali, se esistenti, o diversamente concordato con le parti, e il pagamento delle relative parcelle non rientra negli importi previsti in tabella.

Le spese di mediazione sono corrisposte dopo il primo incontro di mediazione in misura non superiore alla metà, qualora le parti diano il consenso a iniziare la procedura. Se il consenso non viene dato, sono comunque dovute le spese di avvio.

Le spese di mediazione comprendono i costi di amministrazione e l'onorario del mediatore, nella misura rispettivamente del 60% e del 40%.

Il mediatore può disporre prima dell'inizio dell'incontro di mediazione, la sospensione della procedura in caso di mancata corresponsione delle spese di mediazione.

Una volta intervenuto il pagamento, il procedimento riprenderà il suo corso ai sensi del presente Regolamento.

In caso di persistente rifiuto al versamento, la Società dichiarerà definitivamente cessata la procedura di mediazione.

L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.

Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, è dovuto da ciascuna parte un importo di € 40.00 più IVA che è versato dall'istante al momento del deposito della domanda di mediazione e dalla parte chiamata alla mediazione al momento della sua adesione al procedimento.

Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella tabella 1 allegata al presente regolamento (appendice n.1), se si tratta di materie obbligatorie; per le materie volontarie si applicheranno le tariffe di cui alla tabella 2 allegata al presente documento (appendice n.1), di cui diventa parte integrante.

Sono altresì a carico della parte istante le spese vive sostenute dall'organismo e relative al servizio di notifica/comunicazioni varie alle parti convocate nel corso del procedimento.

L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato dalle tabella 1 (appendice n.1):

a) può essere aumentato in misura non superiore ad un quinto, tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;

b) può essere aumentato in misura non superiore ad un quinto in caso di successo della mediazione;

c) può essere aumentato di un quinto nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'art.11 del decreto legislativo;

d) nelle materie di cui all'art.5, comma 1 del decreto legislativo deve essere ridotto di un terzo per i primi sei scaglioni e della metà per i restanti, salva la riduzione prevista dalla lettera e) del presente comma, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo ad eccezione di quello previsto dalla lettera b) del presente comma;

e) deve essere ridotto a € 40.00 per il primo scaglione e € 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.

Si considerano importi minimi quelli dovuti come massimi per il valore della lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello effettivamente applicabile; l'importo minimo relativo al primo scaglione è liberamente determinato.

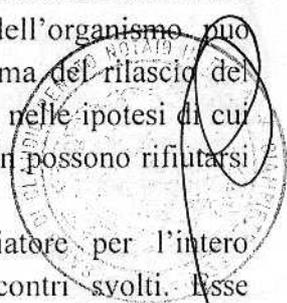
Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.

Il valore della lite è indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.

Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di € 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.

Le spese di mediazione sono corrisposte prima dell'inizio del primo incontro di mediazione in misura non inferiore alla metà. Il regolamento di procedura dell'organismo può provvedere che le indennità debbano essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'art.11 del decreto legislativo. In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'art.5, comma 1 del decreto legislativo, l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione.

Le spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti. Esse rimangono fisse anche nel caso del mutamento di mediatore nel corso del procedimento.



ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari o di nomina di un diverso mediatore per la formulazione della proposta ai sensi dell'art.11 del decreto legislativo.

12. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.
13. Ai fini della corresponsione dell'indennità quando più soggetti rappresentano un unico centro di interessi si considerano come un'unica parte.
14. Gli Organismi diversi da quelli costituiti dagli enti di diritto pubblico interno stabiliscono importi di cui al comma 3, ma restano fermi negli importi fissati dal comma 4, lettera d) per le materie di cui all'art.5, comma 1 del decreto legislativo.
15. Gli importi minimi dell'indennità per ciascun scaglione di riferimento come determinati dalla norma delle tabelle 1 e 2 allegate al presente sono derogabili (appendice n.1).

## APPENDICE N.1

### ABELLA 1: Spese di mediazione in materie obbligatorie (per parte)

(pari al netto dell'iva)

Importo della lite	Spese di mediazione
a € 1.000	€ 43
1.001 a € 5.000	€ 86
5.001 a € 10.000	€ 160
10.001 a € 25.000	€ 240
25.001 a € 50.000	€ 400
50.001 a € 250.000	€ 665
250.001 a € 500.000	€ 1.000
500.001 a € 2.500.000	€ 1.900
2.500.001 a € 5.000.000	€ 2.600
> € 5.000.000	€ 4.600

### ABELLA 2: Spese di mediazione in materie volontarie (per parte)

(pari al netto dell'iva)

Importo della lite	Spese di mediazione	Spese aggiuntive in caso di successo della mediazione
a € 1.000	€ 65	€ 17,50
1.001 a € 5.000	€ 130	€ 33,75
5.001 a € 10.000	€ 240	€ 61,25
10.001 a € 25.000	€ 360	€ 91,25
25.001 a € 50.000	€ 600	€ 151,25
50.001 a € 250.000	€ 1.000	€ 251,25
250.001 a € 500.000	€ 2.000	€ 501,25
500.001 a € 2.500.000	€ 3.800	€ 951,25
2.500.001 a € 5.000.000	€ 5.200	€ 1.301,25
> € 5.000.000	€ 9.200	€ 2.301,25

Le spese dovute per l'avvio della procedura pari ad € 48.80 (40.00 + iva) per parte, devono essere versate tramite bonifico bancario.

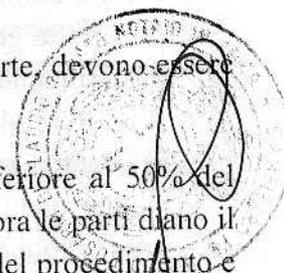
Le spese di mediazione devono essere corrisposte dalle parti in misura non inferiore al 50% dell'importo di riferimento del relativo scaglione al primo incontro di mediazione; qualora le parti diano il loro consenso a iniziare la procedura, il saldo deve essere versato dalle parti alla fine del procedimento e prima del rilascio del verbale.

Il pagamento deve avvenire tramite bonifico bancario.

*[Signature]*

*[Signature]*

*[Signature]*



## APPENDICE N.2

### Scheda di valutazione del servizio di mediazione dell'Organismo di Mediazione Conciliazione CILA

*Luogo e data di compilazione* .....  
*Generalità della parte che compila il questionario* .....

*Scala di valutazione: 1= valore minimo; 5= valore massimo*

1. Valutazione del grado di soddisfazione del servizio
  - a) adeguatezza e comfort della sede e degli spazi 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
  - c) rispetto della tempistica da parte della segreteria per ogni comunicazione riguardante lo svolgimento e la conclusione della mediazione 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
  - c) corretta informativa sui costi e sulla procedura 1 -2 -3 -4 -5
  - d) possibilità di concordare data e orario della seduta di mediazione 1 -2 -3 -4 -5
  - e) rappresentazione dei costi/benefici di ogni soluzione prospettata 1 -2 -3 -4 -5
3. Valutazione del mediatore
  - a) competenza del mediatore nelle tecniche di gestione del conflitto e della procedure: 1 -2 -3 -4 -5
  - b) abilità del mediatore nel proporre una soluzione per la composizione della lite: 1 -2 -3 -4 -5
  - c) corretta gestione da parte del mediatore delle sedute individuale e congiunte in ordine al trasferimento delle informazioni consentite dalle parti per la definizione della controversia 1 -2 -3 -4 -5
  - d) mantenimento della terzietà da parte del mediatore in ogni fase della procedura di mediazione 1 -2 -3 -4 -5
4. Impressioni e suggerimenti  
.....  
.....  
.....

*Firma della parte che ha compilato il questionario*

### APPENDICE N.3

## PIATTAFORMA TELEMATICA PER MEDIAZIONE IN VIDEOCONFERENZA

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.

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

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

Le caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

La mediazione telematica:

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

permette agli utenti di gestire l'intera procedura di mediazione in videoconferenza, direttamente alla 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;

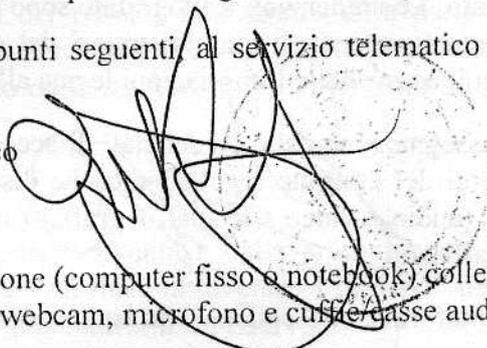
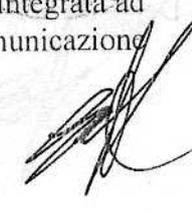
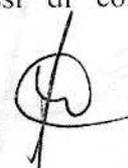
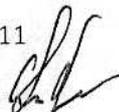
qualora l'utente non sia in grado di accedere autonomamente per via telematica potrà (con il consenso dell'altra parte) comunque recarsi presso la sede dell'organismo e collegarsi con l'ausilio di un referente dell'organismo;

all'esito dell'incontro le parti potranno ricevere direttamente in formato elettronico attraverso il servizio 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).

La piattaforma on-line

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



La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato "www.conciliazionecila.it" (dominio di secondo livello a piena titolarità dell'Organismo .....

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

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

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

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

#### Accesso riservato

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

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

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

- direttamente dal sito "https://www.conciliazionecila.it" compilando l'apposito form;
- attraverso la segreteria dell'Organismo.

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

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

Il processo di mediazione telematica avviene tramite "stanze virtuali" create e abilitate ad hoc che consentono l'accesso in videoconferenza esclusivamente ai partecipanti e al mediatore: è lasciata facoltà al mediatore di rivolgersi ad entrambe le parti, oppure privatamente ad ognuna delle due.

Anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee è garantita quindi l'assoluta riservatezza delle informazioni.

#### Deposito delle istanze

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

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

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

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

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

#### Procedura di mediazione telematica

In ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, dalla presentazione della istanza di mediazione fino all'accordo finale, avviene on-line attraverso l'utilizzo della piattaforma [www.conciliazionecila.it](http://www.conciliazionecila.it) e secondo una procedura controllata e riservata.

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

Il sistema di videoconferenza ed in particolare le "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.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

La piattaforma online utilizzata da [www.conciliazionecila.it](http://www.conciliazionecila.it) per lo svolgimento del servizio di mediazione garantisce in ogni momento la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza.

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

#### Requisiti

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

- postazione collegata ad Internet (preferibilmente con collegamento ADLS, banda di collegamento minima 1Mbs) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo.

#### Servizi aggiuntivi

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

- casella di posta elettronica certificata (PEC).

Al fine di poter usufruire del processo di firma digitale:

- kit e certificato di firma digitale.

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

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

### Posta elettronica certificata

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

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

Gestori certificano quindi con le proprie "ricevute":

che il messaggio è stato spedito;

che il messaggio è stato consegnato;

che il messaggio non è stato alterato.

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

### Firma digitale

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

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

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

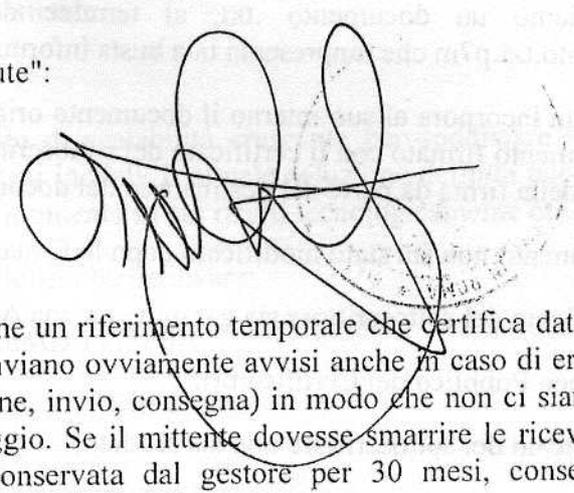
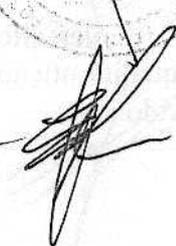
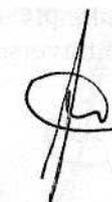
Come indicato dall'art. 2 Capo II-Sezione II del Codice delle Amministrazioni Digitali, l'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, autosegna e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente".

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

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

dispositivo sicuro di generazione delle firme (smart card)

lettore di smart card



- software di firma e verifica

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

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

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

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

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

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

#### L'infrastruttura dell'Organismo

Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware / software della piattaforma, [www.conciliazionecila.it](http://www.conciliazionecila.it) utilizza primario partner italiano, i cui servizi sono certificati sotto il profilo della sicurezza e della riservatezza attraverso certificazioni internazionali.

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

Il Centro Servizi è caratterizzato da diversi elementi:

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

#### Connettività

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

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

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

Il Centro Servizi dell'Organismo ..... ha una linea a 16 Mbps dedicati (ampliabili a seconda delle esigenze).

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

Server (HW e SW)

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

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

PE2950 III Quad-Core Xeon E5440 2.8GHz/2x6MB 1333FSB

Elser with PCI Express Support (2x PCIe x8 slots; 1x PCIe x4 slot)

Additional Processor

PE2950 English rack power cord

PE2950 Bezel Assembly

8GB 677MHz FBD (2x8GB dual rank DIMMs)

146GB SAS (15,000rpm) 3.5 inch Hard Drive 2 S

300GB SAS (15,000rpm) 3.5 inch Hard Drive 4 S

PE2950 III - Chassis 3.5HDD x6 Backplane 1 S

PE2950 III - PERC 6/iR, Integrated Controller Card x6 backplane

EX IDE DVD-ROM Drive

CD/DVD CABLE

PE2950 III - Redundant PSU No Power Cord

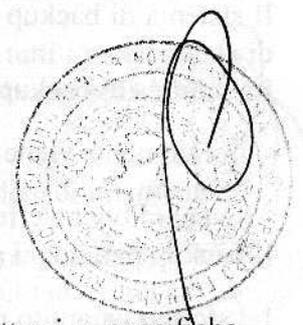
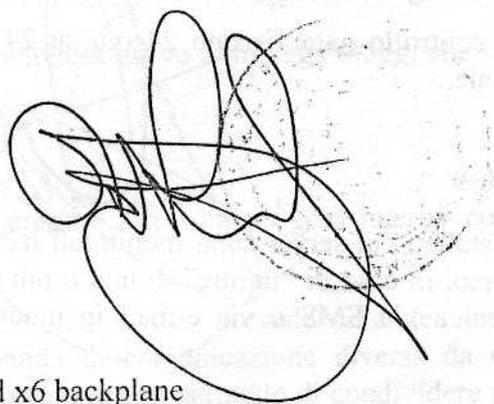
Power Cord, PDU (Rack)

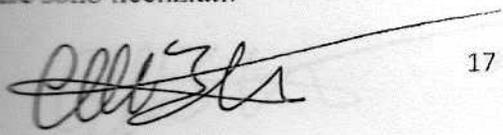
Broadcom TCP/IP Offload Engine functionality (TOE) Not Enabled

Drac 5 Card

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

Tutti i software sono licenziati.







## Infrastruttura

L'infrastruttura del Centro Servizi è dotata di:

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

I seguenti sistemi di controllo completano il quadro delle infrastrutture:

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

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

## Servizi e SLA

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

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

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

La politica di backup è la seguente:

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

Il backup parte ogni giorno alle ore 01:30.

Lo storico garantito per eventuali restore è di 2 settimane.

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

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

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

per quanto concerne gli apparati di propria responsabilità, una disponibilità della connessione a Internet pari al 99,98% calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.

la disponibilità di banda complessiva è garantita e scalabile. Una volta raggiunto il 50% dell'occupazione di questi canali viene effettuato l'upgrade delle connessioni ed a ultimarlo prima di aver raggiunto l'80% della capacità disponibile su ciascun canale (nazionale e internazionale).

Per indisponibilità del collegamento Internet s'intende l'impossibilità da parte del server del Cliente di essere raggiunto via Internet per cause direttamente dipendenti dall'organismo. Il computo del tempo di indisponibilità del collegamento è calcolato a partire dal momento di apertura del guasto nei confronti dell'HelpDesk.

La manutenzione alle proprie apparecchiature di nodo, potrà avvenire in una "finestra temporale" di quattro ore dalle 00:00 alle 04:00. In quest'eventualità, avvertirà per iscritto via e-mail il Cliente con un preavviso di 3 giorni lavorativi.

L'eventuale tempo di indisponibilità che ricade all'interno delle "finestre temporali" (annunciate al Cliente) qui definite, non va comunque calcolato nel computo dell'indisponibilità globale.

Il Centro Servizi dispone anche di un servizio di helpdesk attivo 24hx7ggx365gg, che interviene esclusivamente per richieste tecniche.

Sessioni telematiche di mediazione

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

La tecnologia adottata dall'Organismo ..... 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.

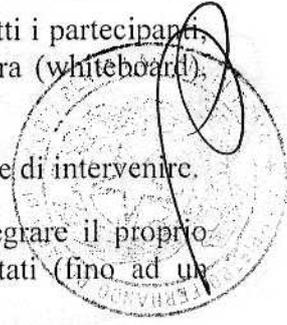
Sulla tale banda dedicata sono applicati tutti i sistemi di sicurezza, integrità e riservatezza dei dati.

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

Nel contempo gli altri utenti possono esprimere il proprio status e possono richiedere di intervenire.

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

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



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

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

#### Assistenza Sistemistica

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

L'organismo.....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.