

REGOLAMENTO PER LA MEDIAZIONE

Ai sensi del DM 180/2010 – DM 145/2011 – Legge n. 98 del 09.08.2013

ART.1 SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Nel caso in cui le parti intendano risolvere bonariamente una controversia, in forza di una disposizione di legge, dell'invito di un giudice, di una clausola contrattuale ovvero di propria iniziativa, ispirandosi ai principi di informalità, rapidità e riservatezza, si applica il presente regolamento ai procedimenti di mediazione relativi alle controversie devolute e gestite da Conciliaconsumatori srl.

Il presente regolamento si applica alle controversie di carattere nazionale, di natura civile, commerciale e societaria che abbiano ad oggetto diritti disponibili. Le controversie internazionali possono essere soggette ad altro regolamento.

La mediazione civile ha lo scopo di far addivenire le parti a una conciliazione attraverso l'opera di un mediatore, vale a dire un soggetto professionale, qualificato e terzo che aiuti le parti in conflitto a comporre una controversia. Il mediatore assiste le parti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia e nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa. Il compito principale del mediatore è quello di condurre le parti all'accordo amichevole, assistendole nel confronto e rimuovendo ogni ostacolo che possa impedire il raggiungimento di una soluzione condivisa.

ART.2 AVVIO DELLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE

2.1) La parte che intende avviare la mediazione può farlo depositando un'istanza presso un Organismo presente nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia. La domanda di avvio della mediazione può essere depositata presso la segreteria di Conciliaconsumatori srl, oppure presso le altre sedi di Conciliaconsumatori srl, regolarmente accreditate presso il Ministero della Giustizia oppure a mezzo fax, e-mail o pec. La relativa modulistica è disponibile sia *online* sul sito www.conciliaconsumatori.it, sia in forma cartacea da richiedere alla segreteria dell' Organismo.

2.2) La domanda deve contenere:

- a) Il nome dell'Organismo di mediazione e il numero di iscrizione al registro presso il Ministero della Giustizia;
- b) Nome, dati identificativi e recapiti telefonici delle parti e dei loro difensori presso cui effettuare le dovute comunicazioni;
- c) L'oggetto della lite;
- d) Eventuale documentazione probatoria;
- e) Le ragioni della pretesa;
- f) Il valore della controversia individuato secondo i criteri stabiliti dal 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 euro 250.000,00 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.

La Segreteria verifica la completezza della domanda di attivazione e l'avvenuto pagamento delle di avvio da parte del Richiedente. In mancanza di uno dei presupposti, la Segreteria invita il richiedente a provvedere al perfezionamento del deposito, tenendo in sospeso l'attivazione della procedura. Solo dall'avvenuto completamento la Segreteria potrà procedere all'attivazione della procedura. Qualora la domanda risulti invece incompleta per mancanza di alcuni elementi (generalità delle parti, oggetto e/o valore della controversia, ragioni della pretesa, attestazione del versamento delle spese di avvio), la domanda viene tenuta in sospeso e la parte richiedente viene invitata a provvedere al suo perfezionamento entro un breve termine dal ricevimento della comunicazione, decorsi inutilmente i quali si provvederà all'archiviazione della pratica. Dal momento del perfezionamento la pratica potrà intendersi regolarmente depositata.

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. Ricevuto l'invito alla mediazione, la Parte è invitata a dare riscontro alla Segreteria comunicando la propria risposta di accettazione o rifiuto, utilizzando l'apposito modulo di partecipazione all'incontro preliminare predisposto dall'Organismo. Nel caso di adesione, la risposta all'invito dovrà essere corredata dei seguenti allegati: attestazione dell'avvenuto versamento delle spese di avvio, copia documento d'identità in corso di validità di tutti coloro che parteciperanno all'incontro, procura speciale a conciliare quando si intenda partecipare alla procedura con un proprio rappresentante.

Il procedimento di mediazione ha inizio con il deposito di un'istanza presso un organismo di mediazione o dal momento del perfezionamento. Le strutture organizzative dell'organismo provvederanno alla ricezione e alla registrazione delle istanze.

Ricevuto l'invito alla mediazione, la parte invitata, dopo aver comunicato la propria risposta di accettazione e corrisposto le spese di avvio, potrà chiedere il rinvio del primo incontro "incontro preliminare". Le richieste di proroga dovranno essere motivate e saranno valutate caso per caso.

2.3) La mediazione ha una durata non superiore a 3 (tre) mesi dal deposito dell'istanza. In caso di ricorso alla procedura su invito del giudice il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza.

2.4) La segreteria dell'Organismo comunica alla parte istante l'avvenuta ricezione della domanda di mediazione e/o ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura. Le invia la fattura inerente alle spese di avvio della procedura e/o qualsiasi informazione relativamente alle spese vive documentate.

2.5) La parte istante o più parti istanti possono depositare l'istanza di mediazione presso la segreteria sia personalmente, sia mediante sistemi informatici (Fax, E-mail, Pec). Le comunicazioni tra tutte le parti potranno avvenire anche con modalità telematiche.

2.6) La segreteria dell'Organismo invia, a mezzo raccomandata o a mezzo strumenti telematici (Fax, E-mail, Pec), alla parte chiamata a conciliare la convocazione per la mediazione con contestuale avviso di designazione del mediatore e la richiesta di adesione. L'adesione della controparte deve pervenire alla segreteria della sede legale dell'Organismo entro il termine di giorni sette (7) prima del fissato incontro di mediazione.

2.7) Eventuali richieste della controparte chiamata in mediazione di differimento dell'incontro e/o invio di comunicazione attestante la mancata partecipazione all'incontro per giustificato motivo, non troveranno riscontro nel fascicolo della mediazione se non previa formale adesione all'incontro, inviando alla segreteria la prova dell'avvenuto pagamento delle spese di avvio e le spese vive documentate.

ART.3 PRESENZA DELLE PARTI E LORO RAPPRESENTANZA

3.1) Alle persone fisiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione personalmente. Alle persone giuridiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione tramite un rappresentante fornito dei necessari poteri per definire la controversia.

3.2) 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.

ART.4 PRESENZA DELL'AVVOCATO

4.1) Mediazione obbligatoria e disposta dal Giudice Art. 5 Comma 1bis e comma 2 del D.Lgs. 28/2010: le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato al primo incontro e agli incontri successivi fino al termine della procedura .

4.2) Nella mediazione c.d. facoltativa le parti possono partecipare senza l'assistenza di un avvocato. Come chiarito con la circolare Ministeriale 27 novembre 2013, nell'ambito della mediazione facoltativa, le parti potranno in ogni momento esercitare la facoltà di ricorrere all'assistenza di un avvocato, anche in corso di procedura di mediazione. In questo caso nulla vieta che le parti vengano assistite dagli avvocati solo nella fase finale della mediazione e che, quindi, i legali possano intervenire per assistere le parti nel momento conclusivo dell'accordo di mediazione, anche al fine di sottoscriverne il contenuto e certificarne la conformità alle norme imperative e all'ordine pubblico, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 12 del d.lgs. 28/2010."

ART. 5 LUOGO E MODALITA' DELLA MEDIAZIONE

5.1) La Mediazione si svolge nelle sedi regolarmente accreditate presso il Ministero della Giustizia e presenti nell'elenco visibile sul sito www.ministerodellagiustizia.it. 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 nonché del responsabile dell'Organismo.

ART. 6 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

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

6.2) 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.M. 145/2011.

6.3) 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.

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

6.5) L'Organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 4 comma 3 lettera b del DM 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.

6.6) 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.

ART. 7 NOMINA DEL MEDIATORE

7.1) Il mediatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco interno dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile del Registro presso il Ministero della Giustizia, nonché dal responsabile dell'Organismo, la cui nomina effettuata è insindacabile.

7.2) La lista dei mediatori è consultabile sul sito www.conciliaconsumatori.it al termine dell'espletamento delle procedure del D.M. 145/2011.

7.3) I mediatori inseriti nell'elenco dell'Organismo dovranno essere in possesso di una specifica formazione e uno specifico aggiornamento almeno biennale, acquisiti presso gli enti di formazione in base all'art. 18 del DM 180/2010 modificato con DM 145/2011, nonché avere partecipato, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno 20 casi di mediazione svolti presso organismi ove sono iscritti. Il mancato adempimento comporta la cancellazione dall'albo di Conciliaconsumatori Srl

7.4) L'Organismo presso il quale il mediatore è iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 4 comma 3 lettera b del DM 145/2011, nei limiti delle istanze pervenute, la competenza ed il rispetto della turnazione.

Il mediatore che intende partecipare come uditor dovrà presentare regolare istanza alla segreteria dell'Organismo, in aggiunta alla propria disponibilità (sedi ed orari) e alle proprie specifiche competenze

7.5) La Conciliaconsumatori srl recepisce eventuali circolari o decreti che saranno emanati in materia e che costituiscono sin da ora parte integrante del seguente Regolamento.

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.

7.6) Il responsabile dell'Organismo designa il mediatore ritenuto più idoneo tra coloro che sono inseriti nella propria lista.

7.6.1) Nell'assegnazione degli incarichi, l'Organismo si attiene a quanto previsto nell'art. 3, comma 1 lett. b) del D.M. 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.

7.6.2) 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).

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.

7.6.3) In questo contesto, poi, ove trattasi di controversia rientrante in ambiti che, secondo la valutazione del responsabile dell'Organismo, sono da considerarsi di normale gestione, potrà essere seguito un criterio di turnazione fra i diversi mediatori inseriti nelle singole aree di competenza. Ove trattasi, a giudizio del responsabile dell'Organismo, di controversia che presenta profili di alta difficoltà (sia sul piano della definizione in diritto che di applicazione delle tecniche di mediazione) si dovrà procedere ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza; la selezione fra gli stessi potrà essere compiuta secondo il criterio della turnazione. L'Organismo può fornire alle parti una lista di candidati ritenuti idonei, tenendo in considerazione l'eventuale preferenza espressa da questi, le specifiche competenze professionali ed eventuali conoscenze tecniche o linguistiche e la disponibilità del mediatore. Le parti possono individuare congiuntamente il proprio mediatore tra i nominativi inseriti all'interno della lista, ai fini della sua eventuale designazione da parte del Responsabile dell' Organismo, così come previsto dall'art. 7, comma 5 lett. c) del D.M. 180/2010

ART. 8 INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E SOSTITUZIONE DEL MEDIATORE

8.1) Il mediatore è nominato prima dell'inizio dell'incontro di mediazione ed è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza e imparzialità, con esplicito riferimento al Codice europeo di condotta per mediatori.

8.2) In casi eccezionali, l' Organismo può sostituire il mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione con un altro della propria lista di pari esperienza.

8.3) A procedimento iniziato, qualora il mediatore comunichi qualsiasi fatto sopravvenuto che ne possa limitare l'imparzialità o l'indipendenza, e comunque in ogni altro caso di oggettivo impedimento, l' Organismo informerà le parti e provvederà alla sua sostituzione.

8.4) Il tirocinante che assiste alla procedura di mediazione, previo assenso delle parti, è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità, neutralità e riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.

8.5) Al mediatore è fatto divieto assoluto di percepire somme anche in nome e per conto dell' Organismo.

ART. 9 L'INCONTRO DI CONCILIAZIONE

9.1) Il procedimento di mediazione si svolge presso una delle sedi di Conciliaconsumatori srl regolarmente accreditate. Il luogo dove si svolge il procedimento e' derogabile con il consenso di tutte le parti, del mediatore e del responsabile dell'organismo.

9.2) E' vivamente consigliata la partecipazione personale delle parti che dovranno partecipare all'incontro di mediazione assistite dagli avvocati nella mediazione obbligatorie e disposta dal giudice. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi e trovano applicazione le regole sulla rappresentanza ed, in particolare, l'art. 1392 c.c. sulla forma della procura. In casi eccezionali è possibile essere sostituiti ma ai fini della sottoscrizione dell'accordo è necessario essere muniti di apposita procura speciale.

ART. 10 SVOLGIMENTO DEL PRIMO INCONTRO (C.D. DI PROGRAMMAZIONE) E POTERI DEL MEDIATORE

10.1) Ai sensi dell'art 84 del DL 21 giugno 2013 n. 69 convertito in legge il 9/8/2013 n. 98:

- il mediatore inizia la procedura di mediazione con il primo incontro (o incontro di programmazione) durante il quale chiarisce alle parti e ai loro avvocati la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e poi invita le parti e i loro avvocati ad esprimersi sulla possibilità di iniziare il procedimento di mediazione.

-Se il primo incontro si conclude senza che le parti abbiano raggiunto un accordo il mediatore redige il verbale di mancato accordo. Il comma 5 ter dell'art 17 del DLgs 28/2010 ha previsto che "nel caso di mancato accordo all'esito del primo incontro, nessun compenso è dovuto per l'organismo di mediazione" , salvo le spese in favore dell'organismo di mediazione(spese di avvio e spese vive documentate).

- Se il primo incontro si conclude con esito positivo il mediatore emette un verbale di chiusura del primo incontro dal quale dovrà risultare la volontà delle parti di procedere allo svolgimento della mediazione vera e propria (come definita dall'art.1, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 28/2010).

- Con l'istaurarsi del procedimento di mediazione il mediatore è chiamato a svolgere tutte le attività necessarie al raggiungimento di un accordo e sono dovute le indennità previste dall'art 16, comma 4, lettera e) del D.M. n. 180/2010. In tale ipotesi, infatti, vi è una prestazione professionale del mediatore (consistente o nella formulazione di una proposta contumaciale o in un invito a ridimensionare la propria pretesa) che deve essere retribuita.

- Nel caso in cui durante il primo incontro **sono presenti entrambe le parti** le quali dichiarano di non voler dare avvio alla procedura di mediazione, come chiarito anche dalla circolare del 27 novembre 2013, sono dovute le sole spese di avvio. Tali spese sono determinate in misura fissa, pari ad € 40,00 o ad € 80,00 a seconda del valore della controversia. Nessun compenso è, invece, dovuto all'organismo di mediazione non essendosi svolta una "attività di mediazione" vera e propria;

- nel caso in cui durante il primo incontro è **presente solo la parte invitata**, come chiarito dalla circolare del 27 novembre 2013, nulla le potrà essere richiesto neanche le spese di avvio. Ciò in quanto queste ultime possono essere chieste solo laddove abbia luogo il “primo incontro”, il che postula la presenza anche della parte istante;
- nel caso in cui durante il primo incontro è **presente la sola parte istante** che richiede il verbale di esito negativo per mancata comparizione della parte invitata sono dovute le sole spese di avvio e non anche il compenso poiché non è stata svolta alcuna attività di mediazione;
- nel caso in cui durante il primo incontro è **presente la sola parte istante** la quale, nonostante l’assenza della parte invitata, sceglie di dare avvio alla procedura di mediazione sono dovute le spese di avvio e l’indennità prevista dall’art 16, comma 4, lettera e) del D.M. n. 180/2010. In tale ipotesi, infatti, vi è una prestazione professionale del mediatore (consistente o nella formulazione di una proposta contumaciale o in un invito a ridimensionare la propria pretesa) che deve essere retribuita.

10.2) La mediazione può svolgersi, con il consenso del Responsabile, con modalità a distanza (videoconferenza).

Conciliaconsumatori srl acquista i “Servizi tecnologici per la mediazione on-line” dalla società Teleskill Italia S.r.l a s.u., le cui caratteristiche principali sono sancite nell’allegato “M” del presente Regolamento. Pertanto l’attivazione della piattaforma telematica sarà consentita solo previo pagamento da parte del richiedente il servizio di un costo aggiuntivo e se richiesta almeno 5 giorni lavorativi prima della data fissata per la seduta di mediazione.

La mediazione on line, in base a quanto predisposto dal D.lgs 28/2010, garantisce l’assoluto rispetto della privacy e la protezione delle dichiarazioni scambiate e delle informazioni emesse.

La mediazione telematica:

E’ ammessa la mediazione ON LINE anche nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l’altra, solo previo consenso, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede dell’Organismo.

- 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 accordo raggiunto;

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

Piattaforma on-line

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

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.

Procedura di mediazione telematica

Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, avviene on-line e secondo una procedura controllata e riservata.

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

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

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

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

Verbale di mediazione

Sottoscrizione del Mediatore e delle Parti Se le parti, 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 firmata in maniera autografa ed inoltrata mezzo pec (personale) o con sottoscrizione di autenticità dell'avvocato che segue la parte. Diversamente è valida la firma digitale.

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/o in maniera autografa e devono essere inviati al Mediatore a mezzo PEC, il quale li sottoscrive a sua volta certificando la provenienza e l'autenticità della sottoscrizione.

Inoltre, 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 Conciliaconsumatori srl 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 mediazione verrà conclusa con le modalità riconosciute dalla vigente normativa.

10.3) Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche Conciliaconsumatori srl può nominare uno o più mediatori ausiliari.

10.4) Il mediatore può avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i Tribunali a condizione che entrambe le parti lo abbiano espressamente richiesto e sostengano in eguale misura i relativi oneri.

10.5) Il mediatore che accerti, su eccezione di parte, la non integrità del contraddittorio, fissa un termine entro il quale le parti sono tenute ad integrare il contraddittorio nei confronti del litisconsorte pretermesso. Il termine per la conclusione del procedimento è prorogato.

Il mediatore designato può segnalare alle parti l'opportunità di coinvolgere nel procedimento di mediazione un terzo al quale il procedimento stesso è comune.

La parte interessata integra il contraddittorio solo se lo ritiene opportuno e ne dà comunicazione alle altre parti, corrispondendo le eventuali spese di comunicazione. In tal caso, il termine per la conclusione del procedimento è interrotto e decorre dal giorno in cui è instaurato il contraddittorio nei confronti del terzo chiamato.

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

10.7) Al termine del procedimento di mediazione, il mediatore consegna alle parti idonea scheda per la valutazione del servizio. La scheda, debitamente sottoscritta dalle parti e contenente le generalità delle stesse, deve essere consegnata al mediatore che provvederà ad inserirla nel fascicolo da consegnare alla segreteria di Conciliaconsumatori srl

ART. 11 LA PROPOSTA

11.1) In caso di difficoltà nel raggiungimento di un accordo, e qualora ne sussistano i presupposti, il mediatore può formulare una proposta di conciliazione anche in caso di mancata partecipazione di una o più parti al procedimento di mediazione. La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto.

La proposta formulata dal mediatore potrà essere presa in considerazione dalla parte convenuta, senza che questo comporti alcun esborso in termini di indennità per la parte convenuta.

11.2) Prima della formulazione della proposta il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'art.13 del D.lgs. 28/2010.

11.3) L'Organismo prevede che, in caso di formulazione della proposta ai sensi dell'art. 11 del D. lgs. 28/2010, la stessa può provenire da un mediatore diverso da quello che ha condotto sino ad allora la mediazione e sulla base delle sole informazioni che le parti intendono offrire al mediatore proponente.

11.4) Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.

ART.12 ESITO DELL'INCONTRO

12.1) La conclusione di ogni verbale è subordinata alla verifica della regolarità delle comunicazioni.

12.2) Ove tutte le parti aderenti alla mediazione siano assistite da un avvocato, l'accordo che sia stato sottoscritto dalle parti e dagli avvocati, costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, l'esecuzione per consegna e rilascio, l'esecuzione degli obblighi di fare e non fare, nonché per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.

12.3) Se la conciliazione non riesce, il mediatore forma processo verbale negativo ed eventuale annotazione del rifiuto della proposta fatta dal mediatore. Nello stesso verbale, il mediatore dà atto della mancata partecipazione di una delle parti al procedimento di mediazione.

12.4) Il processo verbale è depositato presso la segreteria di Conciliaconsumatori srl e di esso è rilasciata copia alle parti previa richiesta.

In ogni caso, ai fini di cui all'art. 40, comma 7, del D.lgs. 5/2003, nel verbale conclusivo del procedimento debbono essere indicati gli estremi dell'iscrizione di Conciliaconsumatori srl nel registro di cui all'art. 38 del D.lgs. n. 5/2003.

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

ART.13 INDENNITA'

13.1) Le indennità dovute dalle parti sono quelle previste dal D.M. 180/2010, come modificato dal DM 145/2011, art. 16, e dalla tabella liberamente redatta dall'Organismo.

13.2) Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, qualora l'Organismo si avvalga di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali, il loro compenso viene determinato secondo le tariffe professionali, se esistenti, o diversamente concordato con le parti e il pagamento delle relative parcelle non rientra negli importi previsti in tabella e sono sempre a carico delle parti.

L'Organismo non è responsabile di eventuali omessi pagamenti ai consulenti tecnici.

ART.14 CRITERI DI DETERMINAZIONE DELL'INDENNITÀ (di cui all'art 16 del DM 180/2010 come modificato dal DM 4/8/2014 n. 139)

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

14.2) Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, è dovuto da ciascuna parte, per lo svolgimento del primo incontro, un importo di euro 40,00 per le liti di valore fino a 250.000,00 euro e di euro 80,00 per quelle di valore superiore, oltre alle spese vive documentate, 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. L'importo è dovuto anche in caso di mancato accordo primo incontro.

14.3) Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella tabella A allegata al presente decreto.

14.4) L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della medesima tabella A:

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

b) deve essere aumentato in misura non superiore a un quarto in caso di successo della mediazione;

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

d) nelle materie di cui all'articolo 5, comma 1-bis e comma 2, 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 quaranta per il primo scaglione e ad euro cinquanta 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.

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

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

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

14.8) Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di euro 250.000, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.

14.9) Le spese di avvio sono corrisposte prima del primo incontro di mediazione. Nelle ipotesi di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo, l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione. In ogni caso, tuttavia, le spese di avvio e le eventuali indennità devono essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale.

14.10) Le spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti. Esse rimangono fisse anche nel caso di mutamento del mediatore nel corso del procedimento ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari, ovvero di nomina di un diverso mediatore per la formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo.

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

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

14.13) Gli organismi diversi da quelli costituiti dagli enti di diritto pubblico interno stabiliscono gli importi di cui al comma 3, ma restano fermi gli importi fissati dal comma 4, lettera d), per le materie di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo. Resta altresì ferma ogni altra disposizione di cui al presente articolo.

14.14) Gli importi minimi delle indennità per ciascun scaglione di riferimento, come determinati a norma della tabella A allegata al presente decreto, sono derogabili."

14.15) Quando la mediazione sia condizione di procedibilità della domanda giudiziale e una o tutte le parti siano in possesso delle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, ai sensi dell'art. 76 del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia di cui al D.P.R. n. 115/2002, la parte interessata è esonerata dal pagamento delle sole indennità di mediazione. Sono pertanto dovute le spese di avvio. La parte è tenuta a depositare presso la Segreteria apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo Mediatore o da altro soggetto a ciò abilitato, nonché a produrre, a pena di inammissibilità, la documentazione comprovante la veridicità di quanto dichiarato. Il Mediatore di un procedimento in cui tutte le parti si trovino nel caso previsto dal comma precedente, deve svolgere la sua prestazione gratuitamente. Nel caso in cui le condizioni predette riguardino solo talune delle parti, il Mediatore riceve una indennità ridotta in misura corrispondente al numero delle parti che non risultino ammesse al gratuito patrocinio.

ART. 15 PAGAMENTI

15.1) Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, è dovuto da ciascuna parte, per lo svolgimento del primo incontro, un importo di euro 40,00 per le liti di valore fino a 250.000,00 euro e di euro 80,00 per quelle di valore superiore, oltre alle spese vive documentate, 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. L'importo è dovuto anche in caso di mancato accordo al primo incontro.

15.2) Le spese di avvio sono corrisposte prima del primo incontro di mediazione. Nelle ipotesi di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo, l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione. In ogni caso, tuttavia, le spese di avvio e le eventuali indennità devono essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale.

15.3) Nell'ipotesi di accordo, entrambe le parti, istante e aderente, dovranno integrare corrispondendo il 25% del valore dell'indennità.

ART.16 RESPONSABILITA' DELLE PARTI

E' di competenza esclusiva delle parti:

- 1)** l'assoggettabilità della controversia alla procedura di mediazione, eventuali esclusioni, preclusioni, prescrizioni e decadenze che non siano state espressamente segnalate dalle parti all'atto del deposito dell'istanza e che non siano comunque da ricondursi al comportamento non diligente dell' Organismo;
- 2)** le indicazioni circa l'oggetto e le ragioni della pretesa contenute nell'istanza di mediazione;
- 3)** 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;
- 4)** l'indicazione dei recapiti dei soggetti a cui inviare le comunicazioni;
- 5)** la determinazione del valore della controversia;
- 6)** la forma e il contenuto dell'atto di delega al proprio rappresentante;
- 8)** le dichiarazioni in merito al gratuito patrocinio, alla non esistenza di più domande relative alla stessa controversia e ogni altra dichiarazione che venga fornita all' Organismo o al mediatore dal deposito dell'istanza alla conclusione della procedura.

ART.17 COMPETENZA TERRITORIALE

In presenza di una domanda di mediazione presentata davanti ad un Organismo di mediazione territorialmente incompetente, né l' Organismo di Mediazione né il mediatore sono tenuti a rilevare l'incompetenza territoriale, sarà onere della parte o del Suo avvocato, eventualmente, sollevarlo.

Qualora si tratti di controversie in cui il tentativo di mediazione è previsto dalla legge come condizione di procedibilità si distinguono tre casi:

- 1)** Se la parte convocata alla mediazione non è comparsa o pur comparso abbia eccepito l'incompetenza territoriale dell' Organismo adito, d'ufficio nella prima udienza o su eccezione della parte chiamata, il giudice potrà eccepire l'improcedibilità della domanda.
- 2)** Se vi è l'effettivo svolgimento della mediazione, senza che venga raggiunto l'accordo, la presenza della controparte garantisce la tacita deroga alla competenza e quindi la condizione di procedibilità si considera rispettata.
- 3)** Se le parti raggiungono l'accordo: questo acquista l'efficacia prevista dall'art.12 del D.Lgs 28/2010 (legge 98/2013)

ART.18 COMPOSIZIONE EXTRAPROCEDURALE DELLA CONTROVERSIA

Dall'inizio del primo incontro della procedura di mediazione (come definita dall'art.1, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 28/2010) si instaura il procedimento di mediazione e il mediatore è chiamato a svolgere tutte le attività necessarie al raggiungimento di un accordo e sono dovute le indennità previste dall'art 16, comma 4, lettera e) del D.M. n. 180/2010. In tale ipotesi, infatti, vi è una prestazione professionale del mediatore

(consistente o nella formulazione di una proposta contumaciale o in un invito a ridimensionare la propria pretesa) che deve essere retribuita.

ART. 19 LA LEGGE APPLICABILE E L'INTERPRETAZIONE DEL REGOLAMENTO

La mediazione è regolata e produce gli effetti stabiliti dalle leggi vigenti in Italia.

Il mediatore interpreta e applica le norme del Regolamento per la parte relativa ai propri doveri e responsabilità.

Tutte le altre regole procedurali sono interpretate e applicate da Conciliaconsumatori srl.

ART. 20 RESPONSABILITA' DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra Conciliaconsumatori srl e le sedi operative o con i consumatori e/o utenti, ed in caso di mancato pagamento delle indennità dovute, il foro competente è quello di Salerno.

ART. 21 ENTRATA IN VIGORE E MODIFICHE AL REGOLAMENTO

Il presente Regolamento entra in vigore il giorno successivo alla sua approvazione da parte del Responsabile della tenuta del Registro istituito presso il Ministero della Giustizia.

Il Regolamento o i suoi allegati possono essere modificati da Conciliaconsumatori Srl previa autorizzazione del Ministero della Giustizia.

In caso di sospensione o di cancellazione di Conciliaconsumatori Srl dal Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, i procedimenti di mediazione in corso proseguono presso l' Organismo scelto dalle parti entro 15 giorni dalla data di sospensione o cancellazione.

ALLEGATO “M”

Teleskill Mediazione online è la soluzione proprietaria di Teleskill dedicata allo svolgimento del processo di **mediazione on-line** ed è pienamente rispondente ai **requisiti minimi** forniti dal Ministero della Giustizia.

Descrizione e funzionamento di Teleskill mediazione on-line

La soluzione di mediazione online proposta da Teleskill si basa sulla fornitura di servizi multimediali dedicati all’offerta di una Live Meeting Room su Web dotata di funzionalità specificamente dedicate al supporto delle attività di mediazione civile.

Il servizio comprende la disponibilità, presso il centro servizi Teleskill, di un canale di mediazione dedicato, con il quale è possibile attivare stanze virtuali di mediazione utilizzando l’apposito portale di gestione accessibile ia web.

L’ente titolare (Es. Ente di mediazione) attribuisce una specifica WebRoom di mediazione on-line ad un RoomManager (“il “Mediatore”) fornendo un codice personale di Gestione dedicato alla mediazione ed alla relativa stanza di mediazione on-line.

La stanza è attiva 24h su 24, accessibile dal Room Manager e dalle parti coinvolte per tutto il periodo di **mediazione legale online**.

Si integra con tutti i software di gestione adottati dagli enti di mediazione tramite **single sign-on** e **A.P.I.** consentendo una gestione unitaria dell’intero processo di mediazione on-line e l’accesso delle parti in Single Sign-on, ovvero senza necessità di effettuare un secondo log-in.

Il Room Manager convoca di volta in volta i partecipanti alla mediazione on-line comunicando una-tantum il codice specifico di accesso in qualità di utenti alla stanza dedicata.

Il mediatore e le parti accedono alla data/ora prestabilita nella stanza di mediazione on-line appositamente creata per loro.

Il mediatore può consultarsi separatamente con ciascuna delle due parti o contemporaneamente con entrambe. Le parti possono condividere, visionare e approvare documenti, foto e filmati, ***firmare digitalmente il verbale***.

All’incontro di mediazione on-line possono anche partecipare uditori per osservare l’obbligo di tirocinio.

Utilizzo di Teleskill mediazione on-line

La soluzione di **mediazione online** prevede due specifici layout di stanza appositamente dedicati alle funzioni di “mediazione” di cui all’oggetto.

In particolare si prevedono i seguenti due layout:

- layout #1: DISCUSSIONE audio/video e file sharing
- layout #2: DISCUSSIONE audio/video e visualizzatore files (verbale o leggi)

Discussione audio/video e condivisione di file

Il layout permette la discussione audiovisiva concorrente in tempo reale tra i cinque partecipanti. Il video del mediatore è sempre al centro, è inoltre offerta una finestra di “file-sharing” che permette, se utile o necessario, l’upload e download di “files” (.doc, .xls., .pdf., video, foto,...) da condividere tra gli utenti (ciascuno dei partecipanti può caricare o scaricare i files messi a disposizione dagli altri utenti a eventuale supporto della discussione).

Discussione audio/video e visualizzatore files (verbale o leggi)

Il layout permette la discussione audiovisiva in tempo reale tra i cinque partecipanti. Contemporaneamente è possibile condividere un file word, excel, o altri utilizzando la funzionalità del file viewer. Il mediatore, infatti, potrà far visualizzare alle parti un documento caricato, magari oggetto della mediazione on-line.

Funzionalità specifiche della mediazione on-line

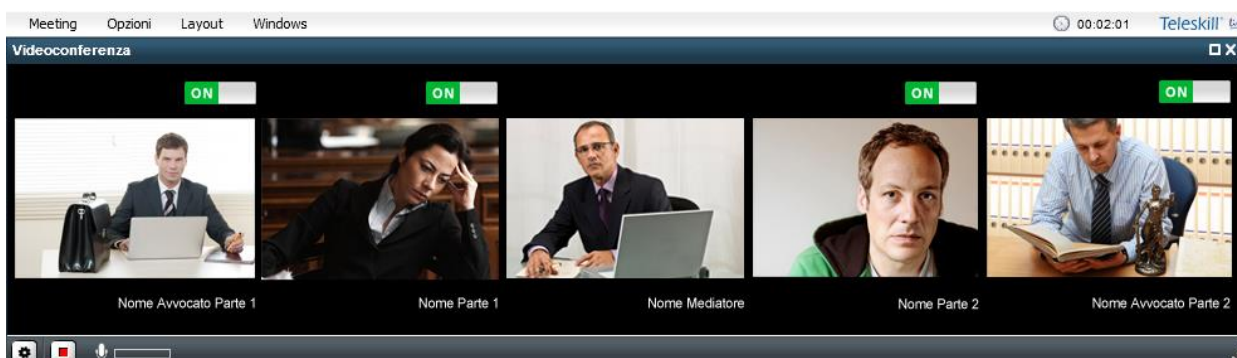
La **piattaforma mediazione legale on-line** supporta una nuova funzionalità specifica dedicata alla discussione live per i mediatori. In particolare, viene permesso al mediatore di escludere temporaneamente e re-includere in qualunque momento uno dei due partecipanti alla discussione in modo da poter condurre, quando e se ritenuto necessario, una “trattativa” autonoma, separata ed indipendente alternativamente con “l’uno” o “l’altro” dei partecipanti, e di riprendere la discussione corale “comune” in qualunque momento. Il sistema prevede quindi la funzione di inclusione/esclusione con un semplice “click” sul nome della persona da disabilitare/abilitare nella discussione. Quando la persona viene esclusa, di fatto, non viene interrotto il collegamento, ma solo disabilitato il flusso audio/video da e per l’utente.

La parte “esclusa” accederà in una “sala d’attesa, personalizzabile con i loghi di un eventuale sponsor, replicando fedelmente un incontro di mediazione tradizionale.

In questo modo il re-ingresso, quando stabilito dal mediatore, è immediato senza richiedere di nuovo nessuna attività di set-up audio video da parte del partecipante che rientra immediatamente nella sessione audio-visiva.

Le possibili situazioni che ne conseguono sono descritte nelle immagini seguenti:

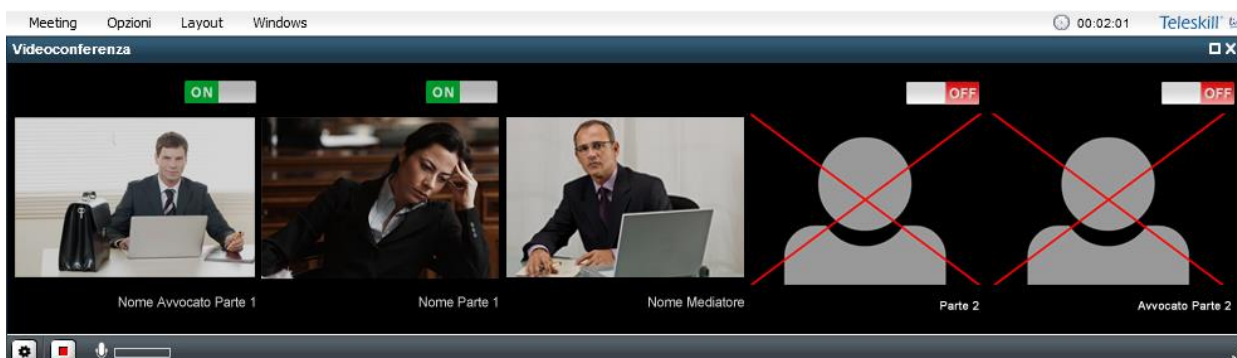
CASO 1: Tutti i partecipanti presenti in audio/video



Teleskill mediazione on-line: CASO 1 – Tutti i partecipanti presenti in audio/video

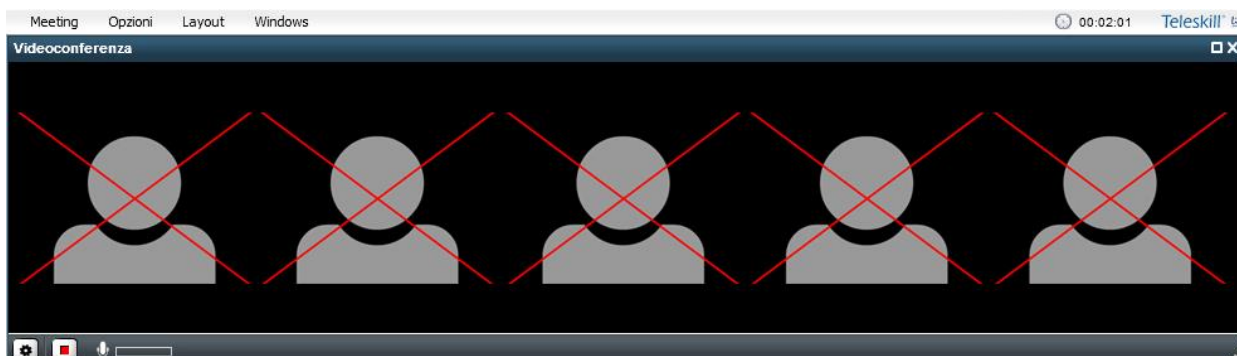
CASO 2: esclusione di un partecipante

Vista lato “mediatore”



Teleskill mediazione on-line: CASO 2 – esclusione di un partecipante (Vista lato “mediatore”)

Vista lato “partecipante”



Teleskill mediazione on-line: CASO 2 – esclusione di un partecipante (Vista lato “partecipante”)

NOTA: quando un utente è escluso, è sospesa forzatamente la funzione di “file viewer e file sharing” per quell’utente.

[Portale di organizzazione incontri di mediazione on-line](#)

L’accesso al servizio Teleskill Mediazione on-line avviene direttamente dal software di gestione dell’ente di mediazione di riferimento.

Grazie a questo portale, l’ente di mediazione potrà:

- assegnare una stanza di mediazione on-line, specifica per una mediazione, ad un mediatore (room manager)
- informazione sulle residue stanze di mediazioni prenotabili (se si è scelta la tariffazione a consumo)
- procedere alla creazione degli appuntamenti e a invitare i partecipanti
- visualizzare, per ogni stanza di mediazione on-line e appuntamento, il dettaglio degli accessi effettuati dagli utenti
- inserire le email delle parti che riceveranno una convocazione contenete il link diretto di accesso univoco e personale per l’ingresso nella stanza dedicata alla mediazione on-line a cui devono partecipare.

MODALITA’ DI ACQUISTO

L’acquisto di “servizi sincroni di Mediazione on-line” prevede l’attivazione di n. 30 stanze di mediazione della durata di 90 gg. dall’attivazione da parte del cliente(Odm) e comprensive di 5 partecipanti audio/video concorrenti e 5 partecipanti in ascolto (tirocinanti). Il pacchetto va consumato entro 12 mesi dalla sottoscrizione del contratto.