



RESOLUTIA
Gestione delle controversie

PROTOCOLLO DI QUALITA' E AUTODISCIPLINA



PER ORGANISMI DI MEDIAZIONE PRIVATI E PUBBLICI

I sottoscritti organismi Promotori propongono a tutti gli organismi interessati la condivisione del seguente Protocollo di qualità e autodisciplina, denominato Q-Med.

Il protocollo si fonda sulla condivisione delle seguenti

condizioni

- 1) Gli organismi di mediazione riconoscono e condividono che il servizio di mediazione è preordinato a favorire un incontro effettivo delle parti e dei loro avvocati, finalizzato all'apertura di un dialogo tra le parti e, ove possibile, alla ricerca di un accordo di conciliazione. Gli organismi di mediazione, pertanto, si impegnano a prevenire che le prassi applicative degli incontri di mediazione, con la partecipazione di tutte le parti, si esauriscano in meri adempimenti formali, stimolando piuttosto l'effettivo confronto sulle questioni controverse e sulle possibili soluzioni conciliative, anche attraverso lo svolgimento di incontri successivi al primo.
- 2) In conformità alle previsioni della normativa vigente, come riformata, gli organismi di mediazione si impegnano a offrire esclusivamente il servizio di mediazione, eventualmente con



altri strumenti di risoluzione alternativa delle controversie e servizi di formazione comunque compatibili con la mediazione.

- 3) Gli organismi di mediazione di natura pubblica, di cui agli artt. 18 e 19 del d.lgs. 28/2010, si impegnano a preservare l'autonomia dell'attività di mediazione rispetto alle altre attività istituzionali, attraverso il riconoscimento di una piena autonomia gestionale al Responsabile dell'organismo.

FORMAZIONE DELLE LISTE E DESIGNAZIONE DEI MEDIATORI

- 4) Gli organismi di mediazione rendono noti, attraverso il proprio sito Internet, i criteri di formazione delle liste dei mediatori, sulla base dei requisiti di formazione, competenza ed esperienza dichiarati e riconoscibili, fondati sul numero di mediazioni svolte o, in alternativa, sul superamento di una prova di valutazione.
- 5) Gli organismi si impegnano, altresì, a rendere noti i criteri generali applicati per la designazione dei mediatori, come previsti nei propri regolamenti, attraverso il proprio sito Internet. Nell'individuazione dei criteri di designazione, l'organismo si impegna a valorizzare la competenza, l'esperienza maturata, la disponibilità, l'affidabilità e l'efficienza del mediatore, attraverso dei requisiti riconoscibili e verificabili, da applicarsi da parte del responsabile nella sua piena autonomia.
- 6) L'organismo si impegna, in ogni caso, a pubblicizzare adeguatamente la possibilità per le parti di condividere il nominativo di un mediatore, anche attraverso l'indicazione della parte istante, fermi restando i requisiti di indipendenza ed imparzialità del mediatore.

APPLICAZIONE DELLE INDENNITA'

- 7) Gli organismi di mediazione si impegnano a garantire la massima trasparenza sulle indennità applicate, assicurando, anche tramite l'attività dei mediatori, che, in ogni momento



del procedimento, le parti abbiano un chiara contezza delle spese di mediazione che devono corrispondere per lo svolgimento della stessa. Nelle ipotesi in cui il valore della lite venga rideterminato dall'organismo, le parti devono essere opportunamente informate circa le motivazioni della rideterminazione, favorendo una possibile condivisione delle stesse parti sulla decisione.

- 8) Gli organismi di mediazione si impegnano a rispettare i minimi stabiliti nelle proprie tabelle, secondo le disposizioni di legge.

SVOLGIMENTO DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

- 9) Nello svolgimento del procedimento di mediazione, gli organismi di mediazione favoriscono, ove possibile, anche attraverso l'attività dei mediatori, la condivisione di tutte le parti nell'applicazione del regolamento, con particolare riguardo alle richieste di rinvio, alle richieste di proposte del mediatore ed al coinvolgimento degli esperti.

RAPPORTI CON I MEDIATORI

- 10) Gli organismi di mediazione si impegnano a rendere conoscibile, attraverso il proprio sito Internet, il rapporto giuridico-economico con i propri mediatori. Ove l'organismo decida di differenziare il compenso di alcuni mediatori, in ragione dell'esperienza maturata, è tenuto a stabilire dei criteri predeterminati per individuare la qualifica di mediatore di "esperienza", rendendo tali criteri conoscibili agli stessi mediatori ed all'utenza.
- 11) Gli organismi di mediazione aderenti al presente protocollo si impegnano a non chiedere alcuna quota ai mediatori per l'iscrizione alle proprie liste.
- 12) Al fine di favorire l'implementazione della qualità del servizio di mediazione, gli organismi di mediazione si impegnano a mantenere un equilibrato rapporto tra il numero dei mediatori e i procedimenti di mediazione, assicurando il conferimento di



un numero di incarichi che sia comunque compatibile con lo svolgimento di una effettiva attività di mediazione. A tal fine, ogni organismo pubblica, in forma anonima, la media, su base annuale, degli incarichi svolti dai propri mediatori, ferma restando la libertà di ogni organismo di fornire informazioni più dettagliate.

- 13) Gli organismi di mediazione assicurano l'applicazione del proprio codice etico, monitorando il rispetto dello stesso da parte dei mediatori, promuovendo altresì l'adozione di linee guida riguardanti la condotta dei mediatori, che saranno soggette all'approvazione del Comitato di Autodisciplina.
- 14) Gli organismi di mediazione si impegnano, anche attraverso convenzioni con università e associazioni, a favorire l'avviamento di nuovi mediatori, consentendo lo svolgimento di attività di tirocinio, compatibilmente con la propria organizzazione.

RAPPORTI CON GLI AVVOCATI

- 15) Gli organismi di mediazione assicurano una piena imparzialità e indipendenza, rispetto agli avvocati che assistono le parti. A tal fine, gli organismi si impegnano a favorire il pieno rispetto, da parte dei propri mediatori avvocati, dell'art. 62 del Codice Deontologico Forense, e successive modifiche, assicurando ogni opportuno monitoraggio e controllo sull'applicazione di tale previsione.
- 16) Gli avvocati che partecipano in qualità di soci o che rivestono cariche all'interno di organismi di mediazione non possono essere parte o assistere una parte in procedimenti di mediazione gestiti dagli stessi, salvo, previo accordo di tutte le parti, quando detti soggetti assistano parti chiamate in mediazione.
- 17) Gli organismi di mediazione assicurano una opportuna trasparenza nelle ipotesi in cui l'avvocato che assiste una parte sia anche mediatore iscritto presso lo stesso organismo.



- 18) Gli organismi di mediazione non riconoscono alcun incentivo economico agli avvocati che accompagnano ed assistono le parti in procedimenti di mediazione, né sottoscrivono accordi in tal senso.

CONVENZIONI CON L'UTENZA

- 19) Gli organismi di mediazione assicurano un'opportuna trasparenza con riguardo alle convenzioni stipulate con singole aziende, pubbliche amministrazioni e associazioni di categoria, impegnandosi ad applicare le condizioni convenzionate a tutte le parti della mediazione, comunque nel rispetto dei minimi tariffari.

OBBLIGO DI ASTENSIONE

- 20) L'organismo di mediazione si obbliga ad astenersi dalla prestazione del servizio di mediazione, con comunicazione motivata alle parti, quando una delle parti sia socia, associata, rivesta un carica o sia finanziatrice dell'organismo, nonché in tutti i potenziali casi di conflitto di interesse.

I PROTOCOLLI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

- 21) Gli organismi di mediazione si impegnano ad aderire a protocolli di valutazione del servizio di mediazione affidati a soggetti terzi, anche attraverso valutazione dell'attività dei mediatori e sondaggi a campione con riferimento al livello di soddisfazione dell'utenza. I protocolli di valutazione sono stabiliti dal Comitato di Autodisciplina, previa consultazione con il Comitato Scientifico e con gli organismi aderenti al presente Protocollo. Le valutazioni saranno particolarmente indirizzate alla qualità dell'operato dei mediatori, oltre che alla gestione del servizio di segreteria.
- 22) Tutti gli organismi aderenti al Protocollo sono soggetti alle valutazioni di cui al punto precedente.



- 23) Gli organismi di mediazione promuoveranno, d'intesa con gli enti di formazione, ulteriori protocolli per la valutazione della formazione dei mediatori, anche attraverso procedure di supervisione sull'idoneità dei mediatori, all'esito dei corsi, affidate a soggetti terzi.

TRASPARENZA DELLE STATISTICHE

- 24) Tutti gli organismi aderenti al Protocollo pubblicano nel sito Internet le proprie statistiche, come inviate al Ministero, anche secondo un modello predefinito dal Comitato di Autodisciplina.

PUBBLICITA' DEGLI ORGANISMI

- 25) Le informazioni diffuse pubblicamente dagli organismi di mediazione, con qualunque mezzo, anche informatico, devono essere trasparenti, veritiere, corrette, non equivoche, non ingannevoli, non denigratorie o suggestive e non comparative con altri organismi.

IL COMITATO DI AUTODISCIPLINA

- 26) Gli organismi di mediazione aderenti concordano l'istituzione di un Comitato di Autodisciplina degli Organismi di Mediazione (ComiMed), composto da tre membri con comprovata esperienza nel settore della mediazione, oltre a due membri supplenti con la medesima esperienza.
- 27) Il Comitato di Autodisciplina è competente a valutare il rispetto di tutte le regole e condizioni di cui al presente Protocollo, nonché per tutto quanto espressamente attribuito al Comitato dallo stesso Protocollo.

IL COMITATO SCIENTIFICO

- 28) Il Comitato di Autodisciplina potrà procedere alla nomina di un Comitato Scientifico con funzione consultiva nella elaborazione dei protocolli di valutazione del servizio di mediazione, nonché nella altre iniziative, progetti e protocolli finalizzati alla diffusione e all'implementazione della mediazione.



LA GESTIONE DEI RECLAMI

- 29) Per ogni contestazione delle parti, degli avvocati, degli altri organismi e di chiunque abbia un interesse, con riguardo all'applicazione della normativa vigente, del regolamento e del tariffario, che sia nella disponibilità dell'organismo e che non sia stata già accolta, l'organismo riconosce la possibilità di effettuare reclamo al Comitato di Autodisciplina, impegnandosi ad accettare la relativa decisione. Il Comitato risponde al reclamo con provvedimento sinteticamente motivato, previa audizione, orale o scritta, dell'organismo interessato e dei soggetti coinvolti.
- 30) Il mancato adempimento della decisione del Comitato è valutata ai fini dell'esclusione dell'organismo dal presente Protocollo.

ALTRE INIZIATIVE, PROGETTI E PROTOCOLLI

- 31) Gli organismi di mediazione aderenti al presente Protocollo manifestano la disponibilità a partecipare ad altre iniziative, progetti e protocolli finalizzati alla diffusione e all'implementazione della mediazione, ivi compresi i progetti di collaborazione di cui all'art. 5-quinquies, comma quarto, d.lgs. 28/2010. A tal fine, gli organismi aderenti conferiscono mandato al Gestore del Protocollo al fine di formulare proposte per la realizzazione di ogni iniziativa.
- 32) Tutte le iniziative, progetti e protocolli di cui all'articolo precedente sono valutate ed approvate dal Comitato di Autodisciplina, previo parere non vincolante del Comitato Scientifico, su proposta di uno o più degli organismi aderenti al Protocollo o del Gestore del Protocollo.

Le condizioni di adesione e le regole di funzionamento del Protocollo sono disciplinate nel relativo Allegato.

GLI ORGANISMI PROMOTORI GLI ORGANISMI PRIMI ADERENTI



Il sottoscritto legale rappresentante o procuratore speciale aderisce alle sopra esposte condizioni denominate Protocollo di Qualità e Autodisciplina

Firma digitale con apposizione grafica