



RESOLUTIA
Gestione delle controversie

CODICE ETICO DEI MEDIATORI DI RESOLUTIA

PREAMBOLO

La mediazione è un processo in cui una terza parte imparziale facilita la comunicazione e la negoziazione e promuove il processo decisionale volontario delle parti in controversia.

Tra gli scopi della mediazione vi è quello di fornire alle parti l'opportunità di chiarire e definire le proprie posizioni, comprendere diverse prospettive, identificare i propri e gli altrui interessi, esplorare e valutare possibili soluzioni e raggiungere accordi reciprocamente soddisfacenti.

I principi che seguono sono concepiti per fungere da linee guida etiche fondamentali per i mediatori e per le parti che sono coinvolte nelle mediazioni, nonché per promuovere la fiducia del pubblico nella mediazione come processo per risolvere le controversie.

Questi principi devono essere letti e interpretati nella loro interezza e vanno considerati nel quadro delle leggi e dei regolamenti applicabili nonché delle altre norme professionali applicabili.

1) RISPETTO DEL REGOLAMENTO

I mediatori devono rispettare i principi stabiliti dal regolamento di Resolutia e dalle normative di riferimento.

2) IMPARZIALITÀ E INDIPENDENZA

Prima di iniziare ogni procedimento di mediazione, i mediatori devono sottoscrivere una dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità e comunicare immediatamente qualsiasi circostanza che possa compromettere tali principi. I mediatori devono sempre agire e apparire imparziali e neutrali verso le parti e i loro consulenti. Devono rifiutare o interrompere il proprio incarico se emergono elementi che impediscono il mantenimento di tali atteggiamenti. I mediatori non devono né dare né accettare regali, favori, prestiti o altri beni di valore che possano sollevare dubbi sulla loro effettiva o percepita imparzialità.

3) CONFLITTO DI INTERESSI ED ESCLUSIVITA' DELL'INCARICO

I mediatori devono evitare un conflitto di interessi o l'apparenza di un conflitto di interessi durante e dopo una mediazione. Un conflitto di interessi può sorgere dal coinvolgimento di un mediatore con l'oggetto della controversia o da qualsivoglia relazione tra lo stesso e qualsiasi partecipante alla mediazione, passata o presente, personale o professionale, che sollevi ragionevolmente una questione di imparzialità. Al momento dell'incarico, i mediatori devono valutare se sussistono fatti o circostanze che, ragionevolmente, potrebbero suscitare l'impressione di un potenziale o effettivo conflitto di interessi. Se il conflitto di interessi di un mediatore può ragionevolmente essere ritenuto tale da compromettere l'integrità della mediazione, il mediatore dovrà ritirarsi o rifiutarsi di procedere con la gestione della mediazione, indipendentemente dal desiderio espresso o dall'accordo contrario delle parti. I mediatori non possono svolgere funzioni di consulente, difensore o arbitro tra le stesse parti sulla stessa controversia, né ricevere incarichi professionali dalle parti per due anni dalla conclusione della mediazione.

4) AUTODETERMINAZIONE DELLE PARTI

I mediatori devono condurre le procedure basandosi sul principio di autodeterminazione delle parti, inteso come esercizio di una volontà decisionale libera ed informata. Per nessun motivo il

mediatore deve compromettere l'autodeterminazione delle parti, sostituendosi alle stesse nelle scelte decisionali o facendo pressioni affinché le stesse assumano una determinata decisione o compiano una determinata scelta. Se opportuno, i mediatori dovrebbero sensibilizzare le parti sull'importanza di consultare altri professionisti per aiutarle a fare scelte consapevoli e, nel caso in cui le parti non siano assistite da un avvocato, deve adottare tutte le opportune misure affinché l'eventuale accordo raggiunto tra le parti si fondi su un consenso informato e tutte le parti ne comprendano i termini.

5) COMPETENZA NELLA GESTIONE DELLA MEDIAZIONE

Il mediatore deve valutare attentamente la propria competenza in relazione alla materia ed alla complessità della controversia. Laddove il mediatore ritenga di non possedere le necessarie competenze per gestire adeguatamente la procedura di mediazione, ha il dovere di rifiutare l'incarico. Inoltre, qualora nel corso di una mediazione si renda conto di non avere le necessarie capacità per condurre adeguatamente la mediazione dovrà, senza indugio, metterne al corrente le parti al fine di adottare tutte le necessarie strategie, tra cui, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, richiedere il supporto di un esperto oppure rinunciare all'incarico.

6) FORMAZIONE CONTINUA

I mediatori devono avere una formazione adeguata e impegnarsi a mantenere ed aggiornare continuamente le proprie competenze, con particolare attenzione alle tecniche di mediazione e risoluzione dei conflitti. I mediatori devono partecipare regolarmente a programmi di aggiornamento professionale per migliorare le loro competenze e conoscenze nel campo della mediazione.

7) RAPPORTI CON L'ORGANISMO

I mediatori devono svolgere il proprio ruolo con diligenza, indipendentemente dal valore e dalla natura della controversia, dal numero di incontri e dal compenso. I mediatori devono rispondere senza indugio alle richieste dell'Organismo e, in particolare, del suo Responsabile, in modo da garantire il regolare e corretto svolgimento della procedura di mediazione, confrontandosi con lo stesso nella risoluzione delle eventuali criticità.

8) GESTIONE DEGLI INCONTRI

I mediatori devono assicurarsi che le parti comprendano ed accettino gli scopi, la natura del procedimento, il ruolo del mediatore, gli obblighi di riservatezza e le indennità di mediazione applicate. I mediatori devono gestire gli incontri in modo diligente affinché tutte le parti possano partecipare personalmente e possano esprimersi liberamente in un ambiente sicuro e rispettoso. La presenza o l'assenza di persone ad una mediazione dipende dal consenso delle parti e del mediatore, potendo altresì permettere che altri possano essere coinvolti nell'ambito del procedimento. Il mediatore deve promuovere l'onestà e la lealtà tra tutti i partecipanti. Un mediatore può fornire informazioni per le quali è qualificato per formazione o esperienza, con il consenso delle parti e nel rispetto dei presenti principi etici.

9) DOVERE DI INTERRUZIONE

Fermo restando quanto stabilito da altri principi di cui al presente Codice etico, se una mediazione dovesse risultare palesemente finalizzata a promuovere una condotta illegittima e/o favorire la commissione di un reato, il mediatore dovrebbe adottare tutte le misure necessarie ad evitare che ciò accada con la sua connivenza, tra cui, se necessario, rinviare, ritirarsi o terminare la mediazione. Il mediatore dovrebbe procedere nello stesso modo qualora venisse a conoscenza di abusi domestici o violenza tra le parti ai fini del divieto di mediazione e/o conciliazione di cui alla Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta alla violenza contro le donne e la violenza

domestica (meglio nota come Convenzione di Istanbul) del maggio 2011. In ogni caso, il mediatore deve informare le parti che può porre fine alla mediazione qualora sia raggiunto un accordo che al mediatore stesso appaia, in base alle sue competenze ed alle circostanze del caso, non azionabile o *contra legem*.

10) RISERVATEZZA

Il mediatore deve mantenere la riservatezza su tutte le informazioni derivanti dalla mediazione o relative ad essa, compresa la circostanza che la mediazione è in corso o si è svolta, salvo diverso accordo tra le parti e ad eccezione dei casi in cui sia obbligato dalla legge o da ragioni di ordine pubblico. Qualsiasi informazione riservata comunicata al mediatore da una delle parti non dovrà essere rivelata all'altra senza il consenso della parte da cui l'informazione proviene, salvo che ciò sia imposto dalla legge. Il mediatore deve promuovere la comprensione tra le parti circa il rispetto delle regole relative alla riservatezza ed inutilizzabilità testimoniale delle informazioni acquisite e/o delle dichiarazioni rese in sede di mediazione.

11) COMPENSI

I mediatori non possono ricevere compensi direttamente dalle parti per la propria attività. Ciascun mediatore deve fornire alle parti o ai loro rappresentanti informazioni veritiere e complete sui costi di mediazione, sulle spese e su qualsiasi altro onere attuale o potenziale che potrebbe essere sostenuto in relazione a una mediazione.

12) PROFESSIONALITA', INTEGRITÀ E PUBBLICITÀ

I mediatori devono mantenere un comportamento professionale ed integro in ogni fase del procedimento di mediazione. Il mediatore deve rendere informazioni veritiere e non fuorvianti quando pubblicizza o comunica le proprie qualifiche, la propria esperienza ed i propri servizi. Un mediatore non deve rendere alcuna promessa relativa al risultato della mediazione. Il mediatore non deve comunicare ad altri, nei materiali promozionali o tramite altre forme di comunicazione, i nomi delle persone assistite senza la loro autorizzazione.

13) CONTATTI CON LE PARTI E CON GLI AVVOCATI

I mediatori non devono avere contatti con le parti personalmente, al di fuori degli incontri di mediazione. Sono, invece, consentiti contatti con gli avvocati delle parti per le finalità organizzative degli incontri, nonché per l'aggiornamento sugli eventuali sviluppi delle trattative. I mediatori devono preservare la propria imparzialità nei contatti con gli avvocati, assicurando pari opportunità di confronto ed un'adeguata trasparenza. I mediatori devono collaborare con gli avvocati delle parti per facilitare il processo di mediazione, assicurandosi che il ruolo di ciascun partecipante sia rispettato.

14) SANZIONI

In caso di violazione del presente Codice etico o della vigente normativa, anche su segnalazione delle parti, il Responsabile dell'Organismo deve prendere i necessari ed opportuni provvedimenti, che possono includere la sospensione del mediatore o la revoca dall'incarico, previa ammonizione scritta. Qualora le violazioni siano di particolare gravità e rilevanza il Responsabile dell'Organismo potrà procedere alla cancellazione del mediatore dalle proprie liste.



CODICE ETICO DI RESOLUTIA

Resolutia adotta il Codice Etico previsto dal Protocollo di Qualità e Autodisciplina per organismi privati e pubblici, come descritto nel Protocollo Qualità Mediazione disponibile su www.protocollomediazione.it.

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 INDENNITÀ

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 una 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 una 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,



RESOLUTIA
Gestione delle controversie

nonché nelle 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.