

**REGOLAMENTO DI PROCEDURA (RdP)  
DELL'ORGANISMO DI MEDIAZIONE CIVILE  
AS-CONNET**

**ver.1.2(2015)**

FIRMA DELLE PARTI DEL PROCEDIMENTO PER PRESA VISIONE ED ACCETTAZIONE DEL REGOLAMENTO

---

-----  
**REGOLAMENTO DI PROCEDURA (RdP)  
DELL'ORGANISMO DI MEDIAZIONE CIVILE  
AS-CONNET**

ver.1.2(2015)

**ART. 1**

Il presente regolamento (RdP), depositato presso il Ministero di Giustizia, si applica ai servizi ed ai procedimenti di mediazione (ai fini conciliativi: Mediazione ai sensi del Dlgs 28/10 e dei decreti attuativi 180/2010 e DI 145/2011, e succ. mod. ed integr.) dell'Organismo di mediazione civile As-Connet (n. 53 del R.O.C. del Ministero di Giustizia).

Tutti coloro che, a qualsiasi titolo o ragione, gestiscono o usufruiscono dei servizi di mediazione dell'Organismo, sono tenuti alla sua osservanza ed applicazione. I mediatori iscritti all'albo dell'Organismo, gli incaricati di sede secondaria, il personale amministrativo dell'As-Connet lo accetta, senza riserve, al momento in cui instaura un rapporto con l'Organismo. Le parti di un procedimento di mediazione, i loro consulenti e comunque chiunque partecipi ad un procedimento di mediazione, a qualsiasi titolo, deve averlo letto, compreso ed accettato. Il mediatore incaricato del procedimento se ne accerta di persona.

Nel caso vi siano difficoltà ad interpretare o applicare le clausole del presente regolamento, il mediatore e/o le parti chiedono al Responsabile dell'Organismo di pronunciarsi nel merito e di disporre circa le modalità applicative.

In caso di sospensione o cancellazione dell'Organismo dal Registro presso il Ministero, 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.

Per quanto non previsto dal presente regolamento si applicano tutte le leggi riguardo la mediazione civile ed ogni altra legge dello Stato in quanto inerente e connessa.

**LA DOMANDA**

**Art. 2**

La domanda di mediazione è presentata mediante il deposito di una istanza, compilata su modulistica predisposta dall'Organismo. La relativa modulistica è stata predisposta sia in forma digitale e pubblicata sul sito [www.as-connet.it](http://www.as-connet.it) sia in forma cartacea da richiedere alla segreteria dell'organismo o alle sedi dello stesso.

La domanda deve essere scritta in maniera chiara e leggibile e deve essere completa di tutti gli elementi richiesti dalla legge e/o che l'Organismo ritiene essenziali:

- 1) Il nome dell'Organismo di mediazione;
- 2) Dati identificativi e recapiti delle parti istanti e chiamate presso cui effettuare le dovute comunicazioni;
- 3) L'oggetto della controversia;
- 4) Le ragioni della pretesa;
- 5) Il valore della controversia, individuato secondo i criteri stabiliti dal codice di procedura civile.

Per le liti di valore indeterminato, indeterminabile ovvero 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.

La domanda deve essere sottoscritta esclusivamente e direttamente dalla parte che vi ha interesse (o suo legale rappresentante) e deve essere accompagnata dalla fotocopia di un documento di identità.

I dati ed i fatti inerenti la controversia debbono essere esposti, sia pure sinteticamente, in maniera da mettere in grado l'Organismo e le parti chiamate di conoscere l'oggetto della controversia. Se il

procedimento di mediazione è richiesto dal giudice o è previsto da contratti, regolamenti o atti societari, nella domanda debbono essere contenuti i riferimenti del caso.

Le parti da chiamare, l'oggetto, i motivi ed il valore della controversia sono indicati da parte istante. Fermo restando che le parti e l'oggetto della controversia non possono essere modificati, se non in sede di accordo conciliativo, il valore indicato da parte istante può essere sottoposto a revisione, anche dal Responsabile dell'Organismo.

Se la domanda non è presentata sulla modulistica predisposta dall'Organismo, deve contenere gli elementi essenziali dell'istanza previsti dalla legge, dal RdO e deve, in ogni caso, contenere la espressa accettazione del RdO, nonché l'accettazione della deroga al foro competente, per le questioni attinenti il servizio, che è quello del Tribunale ove ha sede legale l'Organismo.

Alla domanda non debbono essere allegati documenti o memorie di qualsiasi specie o natura che potranno essere trasmessi successivamente e direttamente al mediatore incaricato, nelle more del primo incontro o durante il procedimento, specificando quali siano riservati al solo mediatore o possano essere messi a disposizione e conosciuti anche dalle altre parti.

L'Organismo non può rifiutarsi di ricevere la domanda di mediazione se non per giustificati motivi. Tuttavia, quando l'istanza è priva anche solo di alcuno degli elementi e del contenuto richiesto è irricevibile. L'Organismo ne informa la parte, invitandola alla corretta compilazione. In tali casi, l'Organismo non risponde delle eventuali conseguenze dovute al ritardo di inserimento della domanda nel Registro degli Affari di Mediazione (RAM), in relazione al tempo della domanda.

A meno che la legge non preveda che la domanda sia presentata presso un organismo nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, l'Organismo riceve le domande, provenienti dall'intero territorio nazionale, via fax, via e-mail ovvero direttamente presso la sede amministrativa dell'Organismo o presso una sua sede secondaria o articolazione, anche di altro organismo con il quale esista un accordo ex art. 7 DM 180/2010.

In ogni caso, l'Organismo, se ha una sua sede secondaria o articolazione nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia, è competente a ricevere la domanda.

Qualora, l'Organismo non abbia sede nel luogo del giudice territorialmente competente può gestire il servizio di mediazione attraverso altro Organismo con il quale abbia in essere un accordo ex art. 7 DM 180/2010.

Se la parte chiamata, eccepisce, al primo incontro difetto di giurisdizione, indica il giudice competente e il mediatore redige verbale conclusivo, dando atto che la mediazione non si può svolgere per il suddetto motivo ovvero esprime un suo parere a riguardo invitando la parte a ritirare l'eccezione. L'eccezione di incompetenza può essere presentata solo al primo incontro, intendendosi sanata ove il procedimento sia iniziato o proseguito.

Quando il deposito avviene presso una sede secondaria o articolazione dell'Organismo, l'incaricato che la riceve la trasmette, senza indugio, alla sede amministrativa dell'Organismo.

La domanda è protocollata il giorno del ricevimento, o quello immediatamente successivo, nei giorni e negli orari di apertura e inserita nell'apposito Registro degli Affari di Mediazione (RAM), attribuendo alla stessa un numero che è anche il numero del fascicolo del procedimento. Il protocollo del RAM fa fede della data e ora del ricevimento della domande.

Le domande pervenute in giorni o orari di chiusura della segreteria sono protocollate nel giorno lavorativo immediatamente seguente, con avviso che l'invio alla parte chiamata dell'invito a partecipare è consegnato alla posta il giorno seguente, escluso il venerdì.

L'Organismo non risponde delle conseguenze relative alla data ed orario di inserimento della domanda nel RAM.

Dalla data di inserimento nel RAM la domanda di mediazione ha gli stessi effetti della domanda giudiziale ed interrompe i termini di prescrizione e decadenza.

I dati contenuti nel RAM, tenuto presso l'Organismo, in modalità cartaceo e/o digitale, sono riservati e nessuno può accedervi o richiederne copie o estratti. L'Organismo, quando è del caso, sotto la

sua responsabilità, provvede a rilasciare estratto conforme dei dati in esso contenuti, relativamente alla scheda del procedimento di cui è fatta richiesta e solo relativamente ai dati che non sono coperti dalla riservatezza.

## ADEMPIMENTI SUCCESSIVI ALLA RICEZIONE DELLA DOMANDA

### ART. 3

L'Organismo, ricevuta la domanda e inserita la stessa nel RAM, provvede a:

- nominare un mediatore, scelto tra i mediatori iscritti all'Albo dell'Organismo e che, a suo insindacabile giudizio, abbia le qualifiche necessaria a trattare l'oggetto della domanda.
- L'organismo, al fine di una più idoneo ripartizione delle assegnazione degli incarichi ai singoli mediatori iscritti nei propri elenchi ha provveduto a formare separati elenchi suddivisi secondo le specializzazioni in materie giuridiche nonché secondo ulteriori specializzazioni per materie non giuridiche.
- Fissare la data, l'ora ed il luogo del primo incontro (nei termini di legge)
- Invitare le parti chiamate, con ogni mezzo che garantisca la ricezione dell'invito stesso, a partecipare al procedimento di mediazione, indicando in esso i termini essenziali alla comprensione della richiesta di mediazione. La domanda originale resta acquisita al fascicolo del procedimento. L'invito alla parti chiamate può essere anche trasmesso dal mediatore incaricato ovvero dalle parti istanti, previo accordo con l'Organismo. In ogni caso, il mediatore incaricato provvede direttamente ad informare le parti istanti della data, ora e luogo del primo incontro. In caso di domanda congiunta il mediatore incaricato provvede direttamente ad informare tutte le parti della data, ora e luogo del primo incontro.

La parte chiamata può chiedere al mediatore, senza bisogno di formalità né obbligo di giustificazioni o motivazioni, una proroga della data del primo incontro che non potrà superare in ogni caso i 7 gg. Il mediatore, sentita la parte istante decide nel merito. Sono fatte salve le norme sulla partecipazione del condominio.

## LUOGO E MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEGLI INCONTRI DI MEDIAZIONE

### ART. 4

Gli incontri di mediazione si svolgono presso l'Organismo, sua sede secondaria o articolazione. Tuttavia, se lo ritiene opportuno, l'Organismo può indicare qualsiasi altro luogo ritenuto più idoneo. In ogni caso, il procedimento non può essere svolto presso la sede degli avvocati che assistono le parti o presso lo studio presso il quale i difensori della parti svolgono abitualmente la professione. A meno che la legge non preveda diversamente, l'Organismo, nel determinare il luogo di svolgimento del procedimento, ha cura di verificare che le parti chiamate lo possano raggiungere agevolmente. Qualora, la distanza tra la residenza o domicilio delle parti istanti e comunque del luogo di svolgimento degli incontri, sia tale che le parti chiamate possano trovarsi in difficoltà a partecipare agli incontri di mediazione, l'Organismo propone che gli stessi si svolgano in videoconferenza. Se le parti lo richiedono, l'Organismo può concordare con le stesse un luogo di svolgimento della mediazione che garantisca un sereno svolgimento del procedimento. Agli incontri di mediazione le parti debbono partecipare personalmente, anche se assistite da consulenti o patrocinatori legali. La mancata presenza personale delle parti impedisce lo svolgimento del procedimento. Il mediatore rinvia la data del primo incontro per permettere alle parti assenti di parteciparvi. In assenza protratta, redige un verbale nel quale dichiara che il procedimento non si è potuto svolgere, a meno che non ritenga opportuno svolgere il procedimento anche in assenza di parte chiamata.

I rappresentanti legali debbono munirsi di procura speciale notarile.

Nel caso la materia trattata riguardi diritti reali e la parte non può intervenire personalmente è sempre necessaria la procura notarile per la partecipazione al procedimento e al momento della sottoscrizione del verbale.

Non sono ammesse deleghe, se non in casi eccezionali, liberamente valutabili dal mediatore.

In ogni caso, il mediatore incaricato può sempre richiedere la presenza fisica e diretta delle parti coinvolte nel procedimento.

Il mediatore può ascoltare le parti, se le stesse sono d'accordo, anche in assenza dei loro legali. Gli incontri con le parti, congiunti o separati, senza l'assistenza dei legali non possono, in ogni caso, essere più di uno.

Se il mediatore incaricato si avvede, o viene informato, che al procedimento di mediazione debbono partecipare anche altri soggetti che possano essere interessati, utili o necessari, al corretto svolgimento del procedimento, li convoca direttamente.

Se al primo incontro le parti chiamate non sono intervenute, almeno che esse non abbiano fatto pervenire al mediatore esplicita dichiarazione di non voler partecipare, questi, verificato che abbiamo ricevuto l'invito, fissa comunque un secondo incontro a non più di 7 gg. di distanza dal primo e si attiva, in ogni maniera, per contattare direttamente le parti chiamate. Se l'invito non è stato ricevuto, il mediatore provvede a inoltrarlo nuovamente.

Qualora, agli incontri non siano presenti alcune delle parti, il mediatore incaricato provvede a contattarle in qualsiasi maniera lecita ritenga opportuno.

Il procedimento di mediazione si svolge senza formalità, anche in assenza di parte chiamata e sono condotti e diretti dal mediatore incaricato.

Degli incontri di mediazione non deve essere redatto verbale.

Il mediatore incaricato è tenuto, prima dell'inizio del procedimento e in seguito, se ai successivi incontri partecipano parti non presenti precedentemente, a rilasciare la propria dichiarazione di imparzialità e a verificare la correttezza degli adempimenti amministrativi, della sottoscrizione dell'impegno di riservatezza di tutti i soggetti presenti agli incontri, a qualsiasi titolo, nonché la legittimità dei mandati, deleghe o procure, nonché a tutti gli altri impegni ed obblighi che derivano dalla legge o dal Regolamento dell'Organismo.

Il mediatore rende edotte le parti della presenza di eventuali tirocinanti. Se le parti lo richiedono, il mediatore può escludere i tirocinanti dagli incontri di mediazione.

Al primo incontro, il mediatore illustra alle parti ed ai loro legali la disciplina che regola il procedimento ed i vantaggi derivanti dall'applicazione dell'istituto e invita le parti ed i loro avvocati ad esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura e nel caso positivo procede con lo svolgimento, anche nello stesso giorno o in giorno da stabilire.

In caso di mediazione delegata dal giudice questa si deve svolgere effettivamente, senza bisogno di alcuna dichiarazione circa la volontà di proseguire nel procedimento.

Il mediatore è libero di condurre gli incontri di mediazione nel modo che ritiene più 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.

Il mediatore, se la parte chiamata non è presente o non vuole partecipare redige verbale conclusivo del procedimento, a meno che non ritenga opportuno svolgere il procedimento anche in assenza delle parti chiamate.

La mancata partecipazione della parte istante è verbalizzata come abbandono della procedura ed il mediatore redige verbale di mancato svolgimento della mediazione ai soli fini amministrativi. Di tale verbale non può essere rilasciata copia.

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 sepa-

rate. Gli atti vengono custoditi dall'Organismo in apposito fascicolo, per un periodo di tre 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.

## VIDEOCONFERENZA

### ART. 5

Qualora l'Organismo decida di avvalersi di una piattaforma on line per lo svolgimento del servizio di mediazione, ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del D. Lgs. n. 28/10, il presente Regolamento si applicherà in quanto compatibile.

L'organismo farà uso di una piattaforma che abbia i requisiti necessari a garantire la sicurezza, utilizzando una comunicazione protetta con certificato SSL a 2048 bit, e la riservatezza, mediante accesso personale con password crittografata.

Al fine di garantire la sicurezza delle comunicazione ed il rispetto della riservatezza, la piattaforma si basa su un protocollo https con chiave crittografata a 128 bit che assicura l'assoluto rispetto della privacy e la protezione delle dichiarazioni scambiate e delle informazioni emesse.

Il sistema è collocato su un server dedicato all'interno di una webfarm che dispone di un presidio di personale qualificato 24h su 24h, 365 giorni l'anno. Il sistema di sorveglianza con telecamere motorizzate consente di tenere sotto controllo i punti nevralgici della struttura, mentre il sistema di allarme rileva automaticamente vibrazioni o aperture non autorizzate di ingressi e di infissi. La webfarm dispone di sensori biometrici posti all'ingresso delle varie zone interne, connessi al sistema anti-intrusione per la prevenzione di accessi non autorizzati. La webfarm dispone di un sistema antincendio a gas inerti connesso a rilevatori di fumo posti sopra e sotto al pavimento. I gas utilizzati non danneggiano le apparecchiature e non sono tossici per le persone eventualmente presenti.

Il sistema non permette la registrazione del meeting nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 10 del D.Lgs 28/2010.

Le specifiche tecniche riguardo la videoconferenza sono meglio specificate nell'allegato al presente regolamento e che ne costituisce parte integrante.

Il verbale di mediazione, redatto durante una procedura di mediazione gestita in modalità telematica, può essere inviato alle parti tramite fax o email. Il mediatore, invia il verbale alle parti avendo cura di verificare tramite la webcam che le stesse lo sottoscrivano. Le parti avranno l'onere di inviare per fax o email il verbale firmato in modo che lo stesso sia controfirmato dal mediatore. E' possibile apporre, se disponibile, firma elettronica digitale ai verbali.

## COOPERAZIONE

### ART. 6

L'Organismo potrà avvalersi delle strutture, del personale e dei mediatori di altri organismi con i quali si sia raggiunto a tal fine un accordo anche per singoli affari di mediazione. Potrà inoltre utilizzare i risultati delle negoziazione paritetiche basate su protocolli d'intesa tra le associazioni riconosciute ai sensi dell'art. 137 del Codice del Consumo e le imprese, o loro associazioni, e aventi per oggetto la medesima controversia.

## OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

### ART. 7

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

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.i. 145/2011.

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.

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 e 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 DI 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. In tal senso le parti verranno portate a conoscenza della presenza dei mediatori-tirocinanti che presenteranno 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.

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.

## NOMINA DEL MEDIATORE

### ART. 8

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.as-connet.it](http://www.as-connet.it)

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

L'organismo designa il mediatore ritenuto più idoneo tra coloro che sono inseriti nella propria lista. Nell'assegnazione degli incarichi, l'organismo si attiene a quanto previsto nell'art.3, comma 1 lett.b) del d.i. 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 definita che appare maggiormente idonea.

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 compiute 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 cinque 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.

## **INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E SOSTITUZIONE DEL MEDIATORE**

### **ART.9**

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 mediatori.

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.

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.

## **TERMINI E DURATA DEL PROCEDIMENTO**

### **ART. 10**

Nella procedura di mediazione non esistono termini perentori ma solo termini ordinatori.

- Termine per convocare le parti. Poiché la legge indica un termine massimo entro il quale si deve fissare il primo incontro, l'Organismo deve aver cura, se fissa il primo incontro prima del termine massimo, che questo sia tale da permettere alla parte chiamata di recepire l'invito ed organizzare la propria partecipazione, così come non deve essere tale da incidere negativamente sulla durata complessiva del procedimento. L'Organismo, se richiesto dalle parti o perché ne ravvisa l'opportunità (per esempio perché la predetta data ricade in un periodo di festività o di ferie, anche se la legge stabilisce che al procedimento di mediazione non si applica la sospensione feriale) può fissare il primo incontro anche oltre il termine previsto dalla legge, purché l'invito a partecipare sia inoltrato alla parte chiamata nel più breve tempo possibile, al fine della interruzione della prescrizione e decadenza.
- Termine per lo svolgimento del procedimento. Il procedimento di mediazione deve essere concluso nel termine massimo previsto dalla legge che decorre dalla data di ricezione della domanda o da quello fissato dal giudice o arbitro. Tuttavia, quando ricorrano particolari ed eccezionali condizioni, le parti possono presentare istanza congiunta al mediatore per manifestare la loro concorde volontà di prorogare il termine massimo, assumendosene le responsabilità.

Il procedimento di mediazione si intende concluso con il deposito del verbale presso la segreteria dell'Organismo e non con la sua semplice sottoscrizione.

Sono fatti salvi i termini e le modalità operative disposte da altre norme.



---

## LE PARTI

### ART. 11

Le parti debbono partecipare personalmente agli incontri di mediazione, ancorché assistite dal loro avvocato, salvo gravi impedimenti, la cui natura e durata è valutata insindacabilmente dal mediatore.

Se le parti non partecipano personalmente al procedimento di mediazione questo è invalido ed il mediatore nel redigere il verbale conclusivo ne relaziona.

Le parti e chi le assiste, durante gli incontri e durante tutto lo svolgimento del procedimento ed anche al di fuori del suo ambito, sono tenute al rispetto della figura e del ruolo del mediatore, nonché al rispetto reciproco e al mantenimento di un atteggiamento corretto, educato e orientato al raggiungimento di un accordo conciliativo. Si applicano le norme degli artt. 88 e 89 del codice di procedura civile.

Le parti e chi le assiste sono responsabili dei dati e dei fatti esposti nella domanda e di quanto documentano o riferiscono pubblicamente o in maniera riservata al mediatore.

Le parti ed i loro consulenti sono tenute alla assoluta riservatezza sui dati, fatti ed informazioni di cui siano venuti a conoscenza durante lo svolgimento del procedimento e sottoscrivono apposita dichiarazione in tal senso, assumendosi la responsabilità civile e penale per la mancata osservanza.

## RESPONSABILITA' DELLE PARTI

### ART. 12

E' di competenza esclusiva delle parti:

- 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;
- le indicazioni circa l'oggetto e le ragioni della pretesa contenute nell'istanza di mediazione;
- la determinazione del valore della controversia;
- 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;
- l'indicazione dei recapiti dei soggetti a cui inviare le comunicazioni;
- la forma e il contenuto dell'atto di delega al proprio rappresentante;
- e 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.

## RESPONSABILITA' DELL'ORGANISMO E DEL MEDIATORE

### ART. 13

L'Organismo ed il mediatore non sono responsabili se non per il mancato adempimento di obblighi previsti dalla legge o dal Regolamento.

Non sono responsabili di quanto dichiarato dalle parti prima, durante e dopo lo svolgimento del procedimento o di fatti o atti imputabili esclusivamente alle parti.

Nel caso nasca una controversia riguardo il servizio di mediazione le parti e l'Organismo sono tenuti a svolgere, prima di ricorrere alla giustizia, un procedimento di mediazione presso un organismo terzo.

## IL MEDIATORE: RUOLO E FUNZIONE - DIRITTI- OBBLIGHI

### ART. 14

Il mediatore, nella sua qualità di terzo imparziale, deve svolgere l'incarico che gli è stato affidato dal Responsabile dell'Organismo, in maniera professionale.

Il mediatore si adopera, in ogni maniera, affinché le parti raggiungano un accordo conciliativo.

Durante lo svolgimento del procedimento tiene un atteggiamento riservato e deontologicamente corretto, collaborando con le parti e con chi le assiste.

Determina autonomamente le modalità di svolgimento del procedimento. Tuttavia, il Responsabile dell'Organismo, se lo ritiene opportuno può sempre intervenire per dare direttive alle quali il mediatore è tenuto ad attenersi.

Il Responsabile dell'Organismo, quando lo ritiene opportuno ed a suo insindacabile e anche non motivato giudizio, può sempre revocare l'incarico al mediatore, provvedendo alla sua sostituzione, anche qualora il mediatore sia stato scelto dalle parti, se la legge lo permetteva.

Il mediatore, se ricorrono gravi motivi e ogni qualvolta ricorrano le condizioni previste dall'art. 52, 54 815 cpc e 78 att. Cpc. può essere ricusato dalle parti che presentano istanza in tal senso al Responsabile dell'Organismo che provvede alla sua immediata sostituzione. Il mediatore sollevato dall'incarico trasmette, senza indugio, il fascicolo al nuovo mediatore, relazionando in maniera precisa ed esaustiva sullo stato del procedimento.

Il mediatore incaricato è tenuto all'osservanza del Regolamento dell'Organismo ed ad ogni altro disciplinare o prescrizione. E' tenuto al rispetto del codice deontologico, proprio dell'Organismo e a quello dell'Albo, Ordine o Collegio a cui appartiene.

Il mediatore è tenuto, altresì, all'osservanza di quanto prescritto dagli artt. 9 e 14 del Dlgs 28/2010.

Al mediatore si applica l'art.10 del Dlgs 28/2010.

Il mediatore non può ricevere direttamente dalle parti, a nessun titolo, compensi o altre somme di denaro.

Il mediatore può chiedere alle parti solamente il rimborso delle eventuali spese documentate sostenute nel loro interesse e darne diretta quietanza. Tuttavia, se l'Organismo ritiene che il rimborso richiesto è eccessivo o non vi era bisogno di sostenere tali spese, almeno che le parti non vi avevano espressamente e preliminarmente acconsentito, ordina al mediatore di restituire le somme percepite.

Il mediatore risponde, in solido con l'Organismo e con diritto di rivalsa dello stesso nei suoi confronti, per ogni danno, anche non patrimoniale, causato alle parti o all'Organismo, durante lo svolgimento dell'incarico.

## FORMULAZIONE DELLA PROPOSTA CONCILIATIVA - UTILIZZO DI ESPERTI

### ART. 15

Il mediatore quando lo ritiene opportuno e necessario, anche in assenza di alcune delle parti o di esplicita richiesta delle parti, è tenuto a formulare una proposta conciliativa.

Quando la mediazione è delegata formula una propria proposta conciliativa, anche se non richiesto dalle parti.

Il mediatore, se richiesto dalle parti, anche disgiuntamente, deve formulare una proposta conciliativa.

La proposta, accompagnata dall'avviso delle conseguenze connesse ex art. 13 del Dlgs 28/2010, deve essere consegnata a mano o inviata alle parti (compreso le parti assenti che non partecipano o non hanno voluto partecipare al procedimento) dando loro un termine di massimo sette giorni per la sua accettazione. Se non vi è comunicazione espressa di accettazione, la proposta, trascorso il termine, si ha per rifiutata.

Se la proposta è accettata da entrambe le parti, se ne dà atto nel verbale, e costituisce accordo conciliativo o viene trasfusa nell'accordo conciliativo.

La proposta può pervenire anche da un mediatore diverso da quello che ha seguito il procedimento sino a quel momento.

La proposta, almeno che le parti ne facciano esplicita richiesta, e, in ogni caso, quando la proposta è di iniziativa del mediatore, non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.

La proposta non può contenere né ad essa deve essere allegato il parere espresso dall'esperto di cui si è avvalso il mediatore ai sensi del 4° comma dell'art. 8 del Dlsg. 28/2010.

Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, l'Organismo può nominare uno o più mediatori ausiliari. Il compenso dovuto dalla parti è però unico.

Se l'Organismo non provvede, il mediatore può farsi assistere da un esperto iscritto negli albi dei consulenti presso i tribunali. Il mandato all'esperto è dato direttamente dal mediatore. Il compenso all'esperto è liquidato dal mediatore, in base alle tariffe proprie dell'albo o collegio dell'esperto o in mancanza in base ai mercuriali correnti. Il mediatore prima di nominare l'esperto informa le parti del costo complessivo della prestazione e riceve dalle stesse il consenso a l'utilizzo dell'esperto e l'impegno al pagamento degli onorari dell'esperto. L'esperto deve rilasciare al mediatore ampia liberatoria e dichiarare espressamente di tenere indenne lo stesso e l'Organismo da qualsiasi sua pretesa, nel caso in cui le parti non paghino il suo compenso, impegnandosi ad escutere esclusivamente le stesse.

## ASSISTENZA ALLE PARTI

### ART. 16

Se le parti debbono essere assistite da un legale perché lo stabilisce la legge, oppure hanno richiesto l'assistenza di un legale, questi partecipa agli incontri di mediazione **insieme** ai suoi assistiti.

Possono partecipare anche in nome e per conto dei loro assistiti solo se muniti di procura speciale notarile ma, in questo caso, debbono farsi assistere da un legale.

Il legale indicato nella delega o procura non può farsi sostituire, salvo casi eccezionali e sempre che le parti vi abbiano acconsentito.

Il legale che assiste le parti deve essere a conoscenza dei dati e dei fatti che riguardano la controversia e collaborare con il mediatore e con le altre parti ed i loro legali per il raggiungimento di un accordo conciliativo.

## CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO: VERBALE – ACCORDO

### ART. 17

Il procedimento di mediazione si conclude:

- quando le parti non hanno partecipato
- quando non è stato possibile raggiungere un accordo conciliativo
- quando le parti raggiungono un accordo conciliativo.

In ogni caso, il mediatore redige sempre un verbale (sulla modulistica predisposta dall'Organismo) nel quale debbono essere descritti, in maniera chiara e leggibile, ancorché sintetica, i dati ed i fatti relativi al procedimento ed al suo svolgimento. Nel verbale, salvo casi eccezionali, non debbono essere riportate dichiarazioni o altre espressioni di volontà delle parti e in nessun caso dichiarazioni o altre espressioni di volontà di parti assenti, in qualsiasi modo pervenute.

Il verbale deve essere sottoscritto da tutte le parti interessate al procedimento (o loro rappresentanti legali) ed il mediatore deve certificare l'autografia della firma di ognuno di loro o dichiarare perché le parti, o alcune di loro, non hanno potuto o voluto firmare.

Al verbale è allegato l'accordo conciliativo, quando questo è stato raggiunto, redatto sulla modulistica dell'Organismo e che in esso, comunque, vi sia espresso riferimento all'Organismo ed al numero del procedimento.

L'accordo è firmato solo dalle parti, loro rappresentanti legali e dai legali che hanno assistito le parti.

Il mediatore non deve certificare l'autografia delle firme in calce all'accordo e quando le parti con-

cludono uno dei contratti o compiono uno degli atti previsti dall'art. 2643 c.c. le loro firme debbono essere autenticate dal un pubblico ufficiale a ciò preposto.

Il mediatore, per quanto nelle sue possibilità, si accerta che l'accordo non contenga clausole contrarie all'ordine pubblico e a norme imperative e, se del caso, invita le parti a modificarle. Se le parti insistono nella loro formulazione e l'accordo è comunque sottoscritto dalle stesse e dai propri legali, il mediatore annota il proprio dissenso nel verbale conclusivo.

Il verbale può essere firmato dalle parti anche in momenti successivi. Il mediatore ha cura di indicare con precisione le date in cui le parti hanno apposto la loro firma.

L'accordo conciliativo è parte integrante del verbale. L'uno e l'altro non possono essere disgiunti né utilizzati separatamente e, pertanto, nel verbale deve essere chiaramente indicata l'esistenza dell'accordo e di quante pagine è composto.

Il verbale conclusivo deve sempre essere accompagnato dalle schede di valutazione del servizio (come predisposte dall'Organismo ed allegate al Regolamento depositato presso il Ministero). La mancanza delle predette schede impedisce il regolare deposito del verbale.

Poiché il procedimento di mediazione si conclude con il deposito del verbale presso la segreteria dell'Organismo e da tale date di adempimento cominciano a decorrere nuovamente i termini di prescrizione e decadenza, il mediatore è tenuto a depositarlo entro e non oltre 2 gg. dalla data dell'ultima sottoscrizione acquisita. Il ritardo è sanzionato dall'Organismo con salvezza di ogni azione volta a salvaguardare l'Organismo da pretese, di ogni genere, delle parti.

## RILASCIO DELLE COPIE DEL VERBALE

### ART. 18

Il verbale ed i suoi allegati sono inseriti nel fascicolo del procedimento e conservati per anni tre a far data dalla conclusione del procedimento.

Le parti interessate al procedimento, i loro aventi causa e chiunque, munito di apposita delega delle parti, ne faccia richiesta può ottenere copia conforma all'originale.

Il mediatore che abbia depositato il verbale ed i suoi allegati, nei termini, ed anche provvisoriamente a mezzo fax o e-mail, può chiedere all'Organismo l'autorizzazione a rilasciare copia conforme dello stesso. Il mediatore, quando richiede l'autorizzazione, deve trasmettere all'Organismo sola-mente il verbale ed i suoi allegati e nessuna altra documentazione.

Alle parti non in regola con i pagamenti di quanto dovuto per il servizio di mediazione non può essere rilasciato il verbale.

## FASCICOLO

### ART. 19

Il fascicolo del procedimento contiene tutta la documentazione inerente il procedimento. La formazione e la conservazione del fascicolo, sino a quando non è depositato presso l'Organismo è di esclusiva responsabilità del mediatore incaricato.

Nel fascicolo non debbono essere conservati, e se acquisita deve essere restituita alla parti, la documentazione che le stesse hanno prodotto durante il procedimento.

Il fascicolo è conservato presso l'Organismo per anni tre a far data dalla conclusione del procedimento.

Tutto ciò che è contenuto nel fascicolo è riservato e coperto da segreto professionale. Nessuno mai e per qualsiasi ragione potrà accedere al fascicolo senza espressa autorizzazione dell'Organismo e per quanto attiene la documentazione prodotta dalle parti dietro espressa autorizzazione delle stesse. Le parti possono accedere al fascicolo, anche dopo la conclusione del procedimento e sino alla data di sua distruzione.

Le parti non possono prendere visione né chiedere copia della documentazione che le altre parti hanno dichiarato riservata al solo mediatore e di ogni altra documentazione attinente il procedimen-

to. Quando richiesto, e se la legge lo permette, l'Organismo o il mediatore rilasciano certificazione di alcuni fatti o dati che non siano riservati o coperti dal segreto professionale.

L'Organismo a richiesta delle parti potrà rilasciare, oltre il verbale ed i suoi allegati, copia della dichiarazione di riservatezza sottoscritta dalle parti o da chiunque altro è stato presente durante lo svolgimento del procedimento. A richiesta del Magistrato della eventuale causa che riguarda le stesse parti e lo stesso oggetto della mediazione, l'Organismo rilascia copia della proposta del mediatore che non è stata accettata dalle parti.

## APPLICAZIONE DELLA TARIFFA

### ART. 20

La tariffa applicabile ai procedimenti di mediazione è depositata presso il Ministero di Giustizia ed allegata al Regolamento dell'Organismo.

Le parti rilasciano dichiarazione di conoscerla ed accettarla.

Alla stessa si applicano le riduzioni in caso di procedimento su materie per le quali la legge prevede che l'esperimento di mediazione sia condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Si applicano, in ogni caso, le maggiorazioni previste dalla legge.

Le parti sono solidalmente obbligate per quanto è dovuto all'Organismo.

Se le parti, istanti o chiamate, ritengono di costituire un comune centro di interesse, il mediatore, sentito anche il Responsabile dell'Organismo, autorizza la ripartizione delle indennità in parti uguali tra di loro

All'Organismo sono dovute il rimborso delle spese per il servizio di mediazione, come determinato dall'Organismo e ogni altra spesa sostenuta per lo svolgimento del procedimento.

Le parti sono tenute al pagamento delle indennità di mediazione, come determinate in tariffa in base al valore della controversia determinato da parte istante o a seguito di accordo tra le parti.

Se le parti hanno accettato che il mediatore si avvalga di esperti, sono tenute al pagamento del compenso all'esperto.

Le parti sono responsabili in solido del pagamento delle indennità di mediazione e di quanto altro la legge dispone sia dovuto per il servizio di mediazione.

La parte istante deve corrispondere il rimborso delle spese per il servizio di mediazione contestualmente all'inoltro della domanda di mediazione. Il mancato pagamento (o prova dell'avvenuto pagamento) rende la domanda irricevibile, senza alcuna responsabilità dell'Organismo.

La parte chiamata deve corrispondere il rimborso delle spese per il servizio di mediazione entro la data fissata per il primo incontro.

Le spese di mediazione sono dovute dalle parti entro la data di sottoscrizione del verbale, qualunque sia l'esito della stessa, almeno che al primo incontro le parti ed i loro avvocati non abbiano dichiarato che non vi è la possibilità tecnica di iniziare la procedura. Il mediatore, specialmente in caso di mediazione delegata, verbalizza la posizione delle parti e le loro eventuali argomentazioni.

In caso di mediazione delegata dal giudice le indennità di mediazione sono dovute, da entrambe le parti, entro la data fissata per il primo incontro.

Sino a quando non hanno corrisposto quanto dovuto, l'Organismo può rifiutarsi di svolgere il servizio di mediazione, rilasciare copia del verbale di mediazione e resta fermo il suo diritto di esercitare tutte le azioni per il recupero delle somme dovute.

Coloro che si trovano nelle condizioni per accedere al gratuito patrocinio rilasciano autocertificazione e allegano alla stessa la documentazione che l'Organismo ritiene opportuno richiedere. In ogni caso, le parti ammesse al gratuito patrocinio debbono rimborsare le spese vive sostenute per lo svolgimento del procedimento.

L'Organismo si riserva di eseguire gli opportuni accertamenti anche avvalendosi di altri organi dello Stato.

L'Organismo rilascia alle parti regolare fattura di quanto ricevuto.

Le parti non debbono alcun compenso al mediatore o ai mediatori ausiliari, per l'opera da questi svolta, in quanto sono remunerati direttamente dall'Organismo in percentuale di quanto effettivamente corrisposto dalle parti.

Tutte le spese non previste dal DI 180/2010 come modificato dal DI 145/2011 sono da ritenersi aggiuntive.

Sino a quando le parti non hanno corrisposto quanto dovuto o se non hanno corrisposto quanto dovuto, al mediatore non spetta alcun compenso.

In ogni caso, le parti sono tenute ad esibire al mediatore la prova del pagamento effettuato.

Il mediatore che svolge il suo incarico o rilascia il verbale conclusivo senza essersi accertato del pagamento di quanto dovuto dalle parti ne risponde patrimonialmente all'Organismo.

### Tabella corrispondente As-Connet (importi iva esclusa)

TARIFFE delle INDENNITA' DOVUTE PER I PROCEDIMENTI DI MEDIAZIONE

SPESE DI AMMINISTRAZIONE \* € 48,80 (iva compresa) oltre spese per la convocazione delle parti (a carico di parte istante)  
E' dovuto il rimborso di ogni altra spesa documentata.

SPESE DI MEDIAZIONE (Calcolate in base al valore della controversia)

VALORE DELLA CONTROVERSIA

fasce	Tabella - A - As-Connet mediazioni volontarie			Tabella - B - As-Connet mediazioni obbligatorie e delegate		
	spese x parte	iva 22%	totale	spese x parte	iva 22%	totale
1 fino a 1000	100,00	22,00	<b>122,00</b>	66,67	14,67	<b>81,34</b>
2 da 1.001 a 5.000	130,00	28,60	<b>158,60</b>	86,67	19,07	<b>105,74</b>
3 da 5.001 a 10.000	240,00	52,80	<b>292,80</b>	160,00	35,20	<b>195,20</b>
4 da 10.001 a 25.000	360,00	79,20	<b>439,20</b>	240,00	52,80	<b>292,80</b>
5 da* 25.001 a 50.000	500,00	110,00	<b>610,00</b>	334,00	73,48	<b>407,48</b>
6 da 50.001 a 250.000	660,00	145,20	<b>805,20</b>	440,00	96,80	<b>536,80</b>
7 da 250.001 a 500.000	900,00	198,00	<b>1.098,00</b>	450,00	99,00	<b>549,00</b>
8 da 500.001 a 2.500.000	1.000,00	220,00	<b>1.220,00</b>	500,00	110,00	<b>610,00</b>
9 da 2.500.000 a 5.000.000	2.000,00	440,00	<b>2.440,00</b>	1.000,00	220,00	<b>1.220,00</b>
10 oltre 5.000.000	3.000,00	660,00	<b>3.660,00</b>	1.500,00	330,00	<b>1.830,00</b>

Le indennità di mediazione sono sempre dovute se il procedimento si svolge regolarmente e anche in caso di insuccesso. Nel caso di mediazione delegata dal giudice le spese di mediazione sono sempre dovute sin dal primo incontro (mediazione effettiva).

Le spese di mediazione, in tabella, sono calcolate in base al valore della controversia, indicato da parte istante. In caso di valore indeterminato si applica la 4<sup>a</sup> fascia.

Alle spese di mediazione, nel caso di mediazione obbligatoria si applica l'aumento di ¼ nel caso di successo della mediazione e negli altri casi gli aumenti previsti dall'art. 16 del DM. 180/2010.

Il valore della controversia, indicato dalla parte, può sempre essere rivisto dall'Organismo ovvero rideterminato in sede di procedimento. L'importo, originariamente indicato, può anche essere rideterminato in sede di accordo.

Le indennità di mediazione (spese di amministrazione + spese di mediazione) sono dovute da entrambe le parti, che sono solidalmente obbligate tra di loro, entro e non oltre il termine per il rilascio del verbale conclusivo.

Qualora le parti istanti e/o le parti chiamate costituiscono un unico centro di interesse le spese di mediazione possono essere suddivise tra di loro. La valutazione circa il comune centro di interesse è fatta, insindacabilmente, dall'Organismo o dal mediatore incaricato.

**Per depositare domanda la parte istante deve corrispondere il rimborso delle spese amministrative**

**Per partecipare al procedimento parte chiamata deve corrispondere il rimborso delle spese amministrative, versando l'importo, prima del primo incontro su c/c bancario intestato ad "Associazione As-Connet" IBAN: IT 71 R 0200879231 000 401452589**

\* *NOTA: dettaglio delle spese amministrative (costi vivi sostenuti per il servizio di mediazione rimborsabili ai sensi e per gli effetti delle Circolari Ministeriali del 20 dicembre 2011 e 27 novembre 2013).*

*Le spese di amministrazione (costi vivi documentati) sono dovute da ciascuna delle parti al momento della presentazione della domanda di mediazione o dell'atto di adesione alla mediazione. Le stesse comprendono: Le spese di avvio e 1) la formazione del fascicolo della procedura; 2) la predisposizione delle comunicazioni di cui all'art. 8 D.lgs 28/2010, 3) la copia e lo scambio dei documenti allegati dalle parti, 4) la gestione di eventuali richieste di rinvio del primo incontro di mediazione, 5) il rilascio di copia dei verbali, 5) l'eventuale svolgimento degli incontri di mediazione on line.*

SCHEDA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1 sig. \_\_\_\_\_  
CHE HA PARTECIPATO AL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE N. \_\_\_\_\_

**PREMESSO**

- CHE L'AS-CONNET HA SVOLTO IL SERVIZIO DI MEDIAZIONE RICHIESTO

- CHE IL PROCEDIMENTO E' STATA SEGUITO DAL MEDIATORE INCARICATO Sig. \_\_\_\_\_

- CHE IL PROCEDIMENTO INIZIATO IL \_\_\_\_\_ E SI E' CONCLUSO IN DATA \_\_\_\_\_

CON ESITO:      POSITIVO      NEGATIVO

Con la presente

**DICHIARA**

**DI ESSERE**

**DI NON ESSERE SODDISFATTO DELLE PRESTAZIONI AMMINISTRATIVE E PROCEDURALI**

(in caso di insoddisfazione motivarle brevemente):

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

La presente dichiarazione, resa al mediatore incaricato al termine della procedura e sottoscritta da ciascuna delle parti, è allegata al fascicolo del procedimento e trasmessa in copia conforme, per via telematica, al Responsabile del Registro degli Organismi di Mediazione presso il Ministero della Giustizia



## Codice europeo di condotta per mediatori

### ART. 1 COMPETENZA, NOMINA E ONORARI DEI MEDIATORI E PROMOZIONE DEI LORO SERVIZI

#### Competenza

I mediatori devono essere competenti e conoscere a fondo il procedimento di mediazione. Elementi rilevanti comprendono una formazione adeguata e un continuo aggiornamento della propria istruzione e pratica nelle capacità di mediazione, avuto riguardo alle norme pertinenti e ai sistemi di accesso alla professione.

#### Nomina

Il mediatore deve consultarsi con le parti riguardo alle date in cui la mediazione potrà aver luogo. Prima di accettare l'incarico, il mediatore deve verificare di essere dotato della preparazione e competenza necessarie a condurre la mediazione del caso proposto e, su richiesta, dovrà fornire alle parti informazioni in merito.

#### Onorari

Ove non sia stato già previsto, il mediatore deve sempre fornire alle parti informazioni complete sulle modalità di remunerazione che intende applicare. Il mediatore non dovrà accettare una mediazione prima che le condizioni della propria remunerazione siano state approvate da tutte le parti interessate.

#### Promozione dei servizi del mediatore

I mediatori possono promuovere la propria attività, purché in modo professionale, veritiero e dignitoso.

### ART. 2 INDIPENDENZA E IMPARZIALITA'

#### 2.1. Indipendenza

Qualora esistano circostanze che possano (o possano sembrare) intaccare l'indipendenza del mediatore o determinare un conflitto di interessi, il mediatore deve informarne le parti prima di agire o di proseguire la propria opera.

Le suddette circostanze includono:

- qualsiasi relazione di tipo personale o professionale con una delle parti;
- qualsiasi interesse di tipo economico o di altro genere, diretto o indiretto, in relazione all'esito della mediazione;
- il fatto che il mediatore, o un membro della sua organizzazione, abbia agito in qualità diversa da quella di mediatore per una o più parti.

In tali casi il mediatore può accettare l'incarico o proseguire la mediazione solo se sia certo di poter condurre la mediazione con piena indipendenza, assicurando piena imparzialità, e con il consenso espresso delle parti. Il dovere di informazione costituisce un obbligo che persiste per tutta la durata del procedimento.

#### 2.2. Imparzialità

Il mediatore deve in ogni momento agire nei confronti delle parti in modo imparziale, cercando altresì di apparire come tale, e deve impegnarsi ad assistere equamente tutte le parti nel procedimento di mediazione.

### ART. 3 L'ACCORDO, IL PROCEDIMENTO E LA RISOLUZIONE DELLA CONTROVERSIA

#### 3.1. Procedura

Il mediatore deve sincerarsi che le parti coinvolte nella mediazione comprendano le caratteristiche del procedimento di mediazione e il ruolo del mediatore e delle parti nell'ambito dello stesso.

Il mediatore deve, in particolare, fare in modo che prima dell'avvio della mediazione le parti abbiano compreso ed espressamente accettato i termini e le condizioni dell'accordo di mediazione, incluse le disposizioni applicabili in tema di obblighi di riservatezza in capo al mediatore e alle parti. Su richiesta delle parti, l'accordo di mediazione può essere redatto per iscritto. Il mediatore deve condurre il procedimento in modo appropriato, tenendo conto delle circostanze del caso, inclusi possibili squilibri nei rapporti di forza, eventuali desideri espressi dalle parti e particolari disposizioni normative, nonché l'esigenza di una rapida risoluzione della controversia. Le parti possono concordare con il mediatore il modo in cui la mediazione dovrà essere condotta, con riferimento a un insieme di regole o altrimenti. Se lo reputa opportuno, il mediatore può ascoltare le parti separatamente.

#### 3.2. Correttezza del procedimento

Il mediatore deve assicurarsi che tutte le parti possano intervenire adeguatamente nel procedimento. Il mediatore deve informare le parti, e può porre fine alla mediazione, nel caso in cui:

- sia raggiunto un accordo che al mediatore appaia non azionabile o illegale, avuto riguardo alle circostanze del caso e alla competenza del mediatore per raggiungere tale valutazione; o
- il mediatore concluda che la prosecuzione della mediazione difficilmente condurrà a una risoluzione della controversia.

#### 3.3. Fine del procedimento

Il mediatore deve adottare tutte le misure appropriate affinché l'eventuale accordo raggiunto tra le parti si fondi su un consenso informato e tutte le parti ne comprendano i termini. Le parti possono ritirarsi dalla mediazione in qualsiasi momento senza fornire alcuna giustificazione.

Il mediatore deve, su richiesta delle parti e nei limiti della propria competenza, informare le parti delle modalità in cui le stesse possono formalizzare l'accordo e delle possibilità di rendere l'accordo esecutivo.

### ART. 4 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, 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 o a meno che ciò sia imposto dalla legge.

## PROCEDURA IN MODALITA' TELEMATICA ALLEGATO AL REGOLAMENTO

Nell'ottica di offrire un più ampio servizio, improntato sui caratteri della flessibilità, della celerità, dell'economicità e dell'informalità, la AS-CONNET, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3 punto 4 del D. lgs. 28/2010, su richiesta di parte, rende attiva la procedura telematica.

Dato lo stato della tecnica e le moderne tecnologie l'Organismo adotta la modalità sotto disciplinata, riservandosi di variarla, dandone previa comunicazione ed autorizzazione del Ministero della Giustizia.

### **Consenso**

L'uso della modalità telematica 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.

### **Piattaforma telematica**

La piattaforma telematica utilizzata è stata predisposta al fine di garantire la sicurezza delle comunicazioni.

Per quanto non esplicitamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del presente Regolamento.

### **Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico**

La mediazione telematica:

- è accessibile a chiunque possieda una postazione 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 congiunte con tutte le parti in mediazione, che in sessioni riservate solo con alcune di esse) 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 mancato accordo;
- la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica.

### **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 all'indirizzo <https://adrconciliamo.it>.

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 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, alle parti che vi partecipano ed 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 "<http://www.as-connet.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 presente regolamento di mediazione telematica disponibile nel sito.

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.

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.

E' lasciata facoltà al mediatore di rivolgersi ad entrambe le parti, oppure privatamente ad ognuna delle due.

### **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 <http://www.adrconciliamo.it>.

Nel forum 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 inviando un 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 alle pagine riservate 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 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**

Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, dalla presentazione della istanza di attivazione fino all'accordo finale, avviene on-line attraverso l'utilizzo della piattaforma 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 "stanze virtuali" messe a disposizione del mediatore e delle parti, sono improntate con 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, 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 o 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 e **dai loro avvocati** con firma digitale e comunque devono essere inviati al mediatore a mezzo PEC, il quale li sottoscrive a sua volta, certificando l'autografia 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 parti inviano poi la documentazione cartacea al mediatore che verifica la corrispondenza dei verbali e degli accordi certificati 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.adrconciliamo.it](http://www.adrconciliamo.it) cui possono accedere attraverso le credenziali e le password assegnate.

La piattaforma online utilizzata da AS-CONNET 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.

### **Sessioni telematiche di mediazione**

La soluzione permette di erogare via web all'indirizzo <https://as-connet.it> su rete interna controllata, comunicazioni tra due o più partecipanti.

La tecnologia adottata dall'Organismo AS-CONNET 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.

Su 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 As-Connet si occupa della gestione sistemistica dell'intero sistema fornendo agli utenti la dovuta assistenza tecnica.

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.

L'infrastruttura dell'Organismo

Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware/software della piattaforma, As-Connet utilizza primaria web farm, i cui servizi sono certificati sotto il profilo della sicurezza e della riservatezza attraverso certificazioni internazionali.

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 AS-CONNED 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 ognuno 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
- Riser 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
- 8X 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 ultimarli 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 compu-



to 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 24h/7 che interviene esclusivamente per richieste tecniche.