



## **ALLEGATO C) al Regolamento di Mediazione**

### **REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE**

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo di mediazione – iscritto al n. 667/P del ROM (art. 3 comma 4 del d.lgs. 4 marzo 2010, n.28) – e può rappresentare una ulteriore modalità di fruizione del servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.

In ogni caso, l'accesso alla mediazione non può svolgersi esclusivamente attraverso modalità telematiche.

Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione, di cui il presente allegato costituisce parte integrante.

#### **a) Caratteristiche ed accesso al servizio di mediazione telematica.**

Al fine di rendere più spedita ed agevole la procedura di mediazione, per lo svolgimento della stessa e con l'accordo delle parti, possono essere utilizzati gli strumenti messi a disposizione dalle tecnologie informatiche.

Il servizio telematico permette agli utenti di gestire l'intera procedura di mediazione direttamente dalla propria sede o studio, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici dell'organismo di mediazione. L'utilizzo di questo servizio può riguardare l'intero procedimento di mediazione, dalla presentazione della domanda alla sottoscrizione del verbale, oppure sue singole fasi: deposito dei documenti, comunicazioni con la Segreteria, incontro di mediazione. Con riferimento alle singole fasi, l'utilizzo della modalità telematica potrà quindi alternarsi e combinarsi alle modalità tradizionali (comunicazioni telefoniche, via fax, posta, e-mail...).

Il servizio telematico è accessibile dal sito web [www.cr.camcom.it](http://www.cr.camcom.it) a chiunque possieda una postazione (computer fisso o notebook) collegata ad Internet (è necessaria una connessione in banda larga - ADSL) e corredata di webcam, microfono e cuffie/casse audio. **E', inoltre, condizione indispensabile, per l'accesso al servizio essere titolari di firma digitale, richiedendola eventualmente alla medesima Camera di Commercio.**



#### **b) Riservatezza e sicurezza delle comunicazioni.**

L'Organismo si impegna a tutelare la riservatezza, trattando i dati personali comunicati dall'utente, le credenziali di accesso e le informazioni fornite, in maniera tale da salvaguardarne la riservatezza e tutelarli da accessi e attività di divulgazione non autorizzati, secondo quanto disposto dal D. Lgs.vo 196/2003.

La piattaforma telematica predisposta prevede che l'accesso **sia riservato ai soli utenti che presentano l'istanza di mediazione, alle parti convenute che hanno aderito all'invito nonché al mediatore incaricato e all'eventuale funzionario** della segreteria dell'organismo.

Questi possono accedere alle funzioni telematiche di invio/adesione delle istanze e di visualizzazione di dati e documenti ad esse correlati **solo dopo l'effettuazione della procedura di registrazione**, a seguito della quale vengono attribuite al singolo utente una *username* ed una *password* personali. Queste credenziali sono generate automaticamente dal sistema di registrazione, sono crittografate 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 o a quelle inerenti altri procedimenti di mediazione precedentemente attivati dai medesimi soggetti.

**L'Organismo non può tuttavia essere considerato responsabile qualora le parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie *username* e *password* personali, qualora soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private e nel caso in cui altri utenti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal sito web.**

#### **c) Servizi disponibili per la mediazione telematica**

L'operatività a disposizione degli utenti registrati potrà riguardare: il deposito della domanda, il deposito della risposta (adesione all'invito), l'invio di documentazione e di comunicazioni alla Segreteria, la consultazione dei dati relativi all'iter della pratica e dei documenti o informazioni inerenti la procedura, la partecipazione ad incontri di mediazione gestiti dal mediatore mediante forum telematici (modalità testuale) o *webconference*.

L'accesso al servizio e lo svolgimento delle operazioni previste dovranno essere effettuate secondo le istruzioni riportate sul sito e/o comunicate dalla Segreteria.



#### **d) Incontri di mediazione a distanza mediante *webconference***

L'effettuazione dell'incontro in modalità telematica è attuabile solo ed esclusivamente se le parti sono entrambe d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso. Questa modalità di incontro a distanza avviene 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.

L'incontro di mediazione avviene all'interno di una "stanza virtuale", creata e abilitata *ad hoc*, che **consente l'accesso in *webconference* esclusivamente ai partecipanti, al mediatore ed eventualmente al funzionario della segreteria.**

Durante l'incontro **il mediatore 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 e tentando di raggiungere, attraverso il confronto, una soluzione condivisa dagli utenti.

**Le parti, all'interno di sessioni riservate, hanno anche la possibilità di parlare separatamente con il mediatore e di trasmettere a quest'ultimo tutta la documentazione che desiderano** non sia resa nota alla controparte.

La "stanza virtuale" oltre a rendere disponibili i flussi comunicativi in modalità audio/video, è corredata a questo proposito da altri strumenti di interazione (status utente, *chat*, attivazione di sessioni separate, condivisione di documenti in formato elettronico) a supporto di un efficace svolgimento dell'incontro.

E' garantito inoltre il completo isolamento dei flussi audio, video e documentali riguardanti la "stanza virtuale" stessa. Anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee (ciascuna operativa all'interno della specifica "stanza virtuale") si mantiene l'assoluta riservatezza delle informazioni.

Qualora un utente non sia in grado di accedere autonomamente per via telematica, previa verifica di disponibilità, potrà recarsi presso la sede dell'Organismo e accedere al sistema con l'ausilio di un referente dell'Organismo stesso.



#### **e) Svolgimento dell'incontro di mediazione**

Le parti ed il mediatore si incontrano nel giorno e nell'ora comunicati dalla Segreteria, accedendo all'apposita area virtuale riservata, secondo le istruzioni riportate nell'invito formale inviato automaticamente alle parti dalla piattaforma telematica. L'incontro si svolge secondo le modalità indicate dalla Segreteria ed il mediatore può svolgere le eventuali sessioni riservate utilizzando le apposite funzioni presenti nell'applicazione.

In alternativa alla modalità telematica sopradescritta, qualora il mediatore lo ritenga opportuno e vi sia l'accordo delle parti, l'incontro (e/o gli incontri) potrà svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza.

#### **f) Conclusione della mediazione telematica: la sottoscrizione del mediatore e delle parti del verbale di conciliazione**

**Il verbale e l'accordo dovranno essere sottoscritti con la firma digitale dalle parti e dal mediatore, con le connesse garanzie che l'utilizzo del dispositivo digitale assicura quanto ad identificazione certa dei firmatari e provenienza delle dichiarazioni sottoscritte.**

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 dell'Organismo, cui possono accedere attraverso le credenziali e le password assegnate.**

Inoltre, per il caso di cui all'ultimo inciso al comma 3 dell'art. 11 del d.lgs 28/2010, il legislatore ha previsto la possibilità di trascrivere il verbale di conciliazione, nel caso in cui le parti compiano uno degli atti di cui all'art. 2643 del codice civile, a condizione che la sottoscrizione del verbale sia "autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato".

La piattaforma *online* utilizzata dall'Organismo 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 **digitalmente**.