

## **Codice deontologico dei mediatori**

(Ispirato al codice deontologico dei mediatori e degli arbitri iscritti negli elenchi tenuti dalla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob (stabilito ai sensi dell'articolo 4, comma 1, lettera b), del regolamento adottato dalla Consob con delibera n. 16763 del 29 dicembre 2008 concernente la Camera di Conciliazione e di Arbitrato presso la Consob, adottato dalla Camera con delibera n. 2 del 10 febbraio 2010 e approvato dalla Consob con delibera n. 17205 del 4 marzo 2010).

### Articolo 1 *(Finalità)*

1. Il mediatore esercita la propria attività in autonomia e indipendenza, nel rispetto, oltre che della legge, del regolamento di procedura adottato dalla Società ConciliamoFacile S.R.L.
2. Le regole deontologiche sono finalizzate ad assicurare l'osservanza dei principi di indipendenza, imparzialità, correttezza, lealtà, professionalità, operosità, riservatezza, efficienza ed economicità nello svolgimento delle attività dei mediatori e concorrono alla tutela dei diritti delle parti dei relativi procedimenti.
3. Il Consiglio di Amministrazione della Società ConciliamoFacile S.R.L. vigila sul rispetto del presente codice.

### Articolo 2 *(Indipendenza e imparzialità)*

1. I mediatori nello svolgimento della loro attività:
  - a) rifiutano la nomina o interrompono lo svolgimento delle funzioni, informandone tempestivamente la Società ConciliamoFacile S.R.L. ogniqualvolta ritengano di subire o di poter subire condizionamenti in ordine a un neutrale svolgimento dell'incarico;



- b) non accettano altri incarichi né svolgono attività che, per la natura, la fonte o le modalità di conferimento, possano in concreto condizionarne l'indipendenza;
- c) garantiscono e difendono con la propria coscienza l'indipendente esercizio delle loro funzioni da ogni tipo di pressione, diretta o indiretta;
- d) valutano senza pregiudizio i fatti oggetto della questione, esaminando con scrupolo gli argomenti prospettati dalle parti e gli atti del procedimento e interpretando le norme da applicare con obiettività;
- e) ispirano il proprio comportamento a imparzialità e curano di rispecchiarne l'immagine anche all'esterno;
- f) evitano ogni possibile situazione di conflitto di interessi.

2. I mediatori comunicano tempestivamente alla Società ConciliamoFacile S.R.L. qualsiasi circostanza, fatto o rapporto suscettibile di incidere sulla loro indipendenza e imparzialità.

### Articolo 3 (*Correttezza e lealtà*)

1. I mediatori:

- a) tengono con la Società ConciliamoFacile S.R.L. e con le parti un rapporto corretto e leale nonché rispettoso della diversità dei ruoli svolti;
- b) non accettano compensi diversi da quelli previsti per l'incarico conferito e non si avvalgono del loro ruolo per ottenere benefici o privilegi;
- c) valutano con obiettività e rigore l'esistenza di situazioni di possibile astensione per motivi di opportunità;
- d) informano le parti dei contenuti del presente codice nel loro primo incontro;
- e) invitano i terzi incaricati di collaborare nel procedimento ad attenersi ai principi contenuti nel presente codice.

### Articolo 4 (*Professionalità e operosità*)



1. I mediatori assolvono i compiti loro affidati con diligenza, sollecitudine e professionalità, riservando agli affari trattati l'attenzione e il tempo necessari, quali che siano la tipologia e il valore delle controversie.

2. Essi curano la formazione continua e l'aggiornamento nelle materie attinenti alle controversie trattate anche attraverso la partecipazione ai corsi all'uopo organizzati Società ConciliamoFacile S.R.L. o da altri enti di formazione.

#### Articolo 5 (*Riservatezza*)

1. I mediatori sono tenuti al segreto sulle notizie acquisite per ragioni del loro ufficio o per le funzioni esercitate e non devono utilizzarle in maniera indebita, astenendosi da comportamenti che possano influire sullo svolgimento o sull'esito di altre controversie.

#### Articolo 6 (*Efficienza ed economicità*)

1. I mediatori conducono i procedimenti ispirandosi a criteri di efficienza ed economicità e procurano che le relative spese non eccedano quelle necessarie.

2. I mediatori informano preventivamente le parti delle spese del procedimento eccedenti in misura significativa quelle inizialmente prevedibili.

#### Articolo 7 (*Obblighi del mediatore*)

1. Il mediatore:

a) accetta la nomina conferitagli solo quando sia qualificato per la definizione della questione per la quale è stato designato rifiutando la nomina in caso contrario;

b) il mediatore designato garantisce la sua imparzialità ed indipendenza sottoscrivendo la "dichiarazione di imparzialità" prima dell'avvio della procedura di conciliazione, di cui al d. lgs. 28/2010 e al DM 180/2010.



c) ai fini del presente regolamento per “indipendenza” si intende l’assenza di qualsiasi legame oggettivo personale o lavorativo tra il mediatore e una delle parti; per “imparzialità” si fa riferimento all’attitudine soggettiva del mediatore che non deve favorire una parte a discapito dell’altra; per “neutralità” deve intendersi la posizione del mediatore che non deve avere un diretto interesse all’esito del procedimento di conciliazione;

d) si assicura, al primo incontro di conciliazione, che le parti abbiano compreso:

- la natura, le finalità, gli oneri e i vantaggi della procedura di conciliazione;

- il loro ruolo e quello del mediatore;

- gli obblighi di riservatezza a loro carico e quelli a carico del mediatore;

e) prepara gli incontri di mediazione studiando la controversia e la documentazione prodotta dalle parti, accertando che le parti o i loro rappresentanti abbiano i poteri necessari per concludere un eventuale accordo e stabilendo tempi e modi degli incontri che consentano l’osservanza dei principi generali stabiliti per la procedura;

f) conduce la procedura di mediazione con autorevolezza, applicando le tecniche di composizione dei conflitti e creando un clima di dialogo e di fiducia con le parti, e si adopera per far loro raggiungere un accordo soltanto fino a quando sia manifesto che tale obiettivo non sia conseguibile;

g) il mediatore non esercita pressione sulle parti affinché queste raggiungano un accordo;

h) si comporta con lealtà nei confronti delle parti, evitando di compiere atti che possano essere o apparire ad esse discriminatori e di esercitare la sua influenza a favore di una di loro;

i) si riserva di interrompere l’espletamento delle proprie funzioni, in seguito all’incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale;

l) ascolta attentamente, nel corso degli incontri, le dichiarazioni delle parti e acquisisce, anche rivolgendole domande, ogni documento e informazione utili sulla questione, sui punti di vista, sulle pretese e aspettative di ciascuna parte nonché sui loro reciproci rapporti, al fine di individuare soluzioni idonee a comporre il contrasto di opinioni;



- m) impiega, nei colloqui con le parti, un linguaggio comprensibile ad entrambe;
- n) si assicura che le parti si determinino con sufficiente grado di consapevolezza e che siano avvertite della possibilità di adire comunque l'Autorità giudiziaria in caso di mancata conciliazione del disaccordo;
- o) redige, con tempestività e sentite le parti, i documenti conclusivi della procedura di conciliazione;
- p) il mediatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla conciliazione o che sia ad essa correlata, incluso il fatto che la conciliazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico. Qualsiasi informazione confidata al mediatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti senza il consenso della parte stessa e sempre salvo che riguardi fatti contrari alla legge;
- q) nel corso del tentativo di conciliazione le parti devono comportarsi correttamente, evitando aggressività ed insolenze; il mediatore potrà, se lo ritiene opportuno, allontanare dal luogo dell'incontro chi, con il suo comportamento, compromette il clima di serena cooperazione indispensabile alla ricerca di soluzioni proficuamente accettabili dalle parti in lite. Raggiunto l'accordo conciliativo, le parti non possono sottrarsi all'obbligo di sottoscrivere il verbale conclusivo della procedura e devono darvi successivamente tempestiva esecuzione;
- r) la procedura deve essere ispirata a principi di informalità rapidità e riservatezza;
- s) è vietata l'iniziativa officiosa del procedimento;
- t) il procedimento di conciliazione si svolge nei locali a ciò predisposti dalla Società ConciliamoFacile S.R.L. Tale luogo è derogabile solo previo accordo delle parti;
- u) le disposizioni del presente regolamento possono essere derogate solo previo accordo sottoscritto liberamente dalle parti e previa accettazione da parte della Società ConciliamoFacile S.R.L.
- v) laddove le parti lo richiedano congiuntamente, è possibile che il procedimento di conciliazione si concluda con una proposta formulata dal mediatore designato.
- z) le parti hanno in ogni caso diritto di accesso agli atti del relativo procedimento che il Responsabile designato dall'organismo è obbligato a



custodire in apposito fascicolo debitamente registrato e numerato secondo quanto prescritto dal d. lgs. 28/2010 e dal DM 180/2010. Sono escluse eventuali comunicazioni riservate al solo mediatore tali espressamente qualificate dalle parti; i dati comunque raccolti sono trattati nel rispetto delle disposizioni del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 1967 recante Codice in materia di protezione dei dati personali.

## Art. 8

### *(Violazioni e sanzioni)*

- A) Il mediatore deve rispettare le decisioni della Società ConciliamoFacile S.R.L. presso cui è istituito il servizio di mediazione .
- B) Il mediatore che viola il regolamento di procedura e le norme di comportamento di cui al presente codice è sostituito dalla procedura ad insindacabile giudizio della Società ConciliamoFacile S.R.L. che può anche sospenderlo o escluderlo dagli incarichi di mediazione e/o dagli elenchi per materia dove ha scelto di inserirsi ai sensi del DM 180/2010
- C) Il mediatore che viola gli obblighi di imparzialità indipendenza e neutralità ovvero percepisce direttamente compensi dalle parti o viola l'obbligo di astensione dall'assumere diritti ed obblighi connessi agli affari trattati durante il tentativo di mediazione, perde i requisiti di onorabilità necessari per svolgere il servizio di conciliazione secondo quanto sancito dal D.Lgs. 28/2010 e dal DM 180/2010.
- D) La Società ConciliamoFacile S.R.L. è l'organo competente a decidere.

