

## CODICE ETICO

Il presente codice etico ha il fine di stabilire i principi generali a cui si deve attenere l'organizzazione dell'organismo e dei mediatori accreditati presso Concormedia al rispetto dei principi fondamentali che assicurino la corretta gestione delle procedure, secondo gli imprescindibili valori etici e deontologici sui quali l'Organismo fonda la propria opera.

### 1. L'ORGANISMO

L'organismo basa tutta la propria organizzazione secondo i seguenti principi generali:

- responsabilità verso l'utenza e verso i propri interlocutori primari (mediatori, avvocati, parti, e collaboratori) oltre alla piena responsabilità verso la collettività;
- dovere di aggiornamento e formazione professionale del personale e di tutti coloro che collaborano con l'organismo.

Ed inoltre deve osservare nell'ambito dell'organizzazione a una condotta che mira:

- **Uguaglianza** - L'organismo di mediazione ripudia ogni tipo di discriminazione fondata sul sesso, sull'età, sulla nazionalità, sullo stato di salute, sulla razza, sulla lingua, sulla religione e sulle opinioni politiche. L'organismo si impegna ad assistere nella richiesta di mediazione chiunque ad esso si rivolga per finalità non contrarie alla legge. 1
- **Correttezza** - Tutti i soggetti che collaborano con l'organismo di mediazione e che partecipano all'attività dello stesso organismo, ivi compresi i soggetti che partecipano alle singole procedure di mediazione, devono uniformarsi ai principi di correttezza e lealtà reciproche.
- **Conflitto di interesse** - Tutti i soggetti che collaborano all'organismo di mediazione e che partecipano all'attività dello stesso organismo, ivi compresi i soggetti che partecipano alle singole procedure di mediazione, devono evitare qualsiasi situazione di conflitto di interesse nei confronti dell'organismo stesso o delle parti in mediazione rispettando, comunque, le decisioni che in proposito vengono assunte dall'organismo.
- **Riservatezza** - Tutti i soggetti che collaborano con l'organismo di mediazione e che partecipano all'attività dello stesso organismo, ivi compresi i soggetti che partecipano alle singole procedure di mediazione, sono tenuti all'obbligo di

riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento stesso. L'organismo garantisce nell'acquisizione, trattamento e archiviazione di tutte le informazioni, relative a dati sensibili e non, il rispetto dell'attuale disciplina sulla privacy. Il mediatore deve rispettare tutti i doveri ed obblighi previsti dalla vigente normativa e dal presente codice etico ed è tenuto alla riservatezza in ordine ad ogni informazione assunta nell'espletamento della propria funzione. Anche a tal fine il mediatore deve eseguire personalmente la sua prestazione.

- **Equità, uguaglianza e diligenza** - L'Organismo si impegna ad essere indipendente e quindi, nello svolgimento del servizio, a non porre in essere condotte o comportamenti parziali e ingiusti. Parimenti i singoli mediatori e quanti collaborano o sono dipendenti dell'organismo devono rispettare il criterio dell'imparzialità e dell'indipendenza. L'Organismo, nello svolgimento della sua attività, si impegna a seguire il canone della diligenza professionale.
- **Linguaggio** - L'organismo di mediazione, unitamente ai propri mediatori, dipendenti e collaboratori, si impegna nella comunicazione verbale e scritta rivolta a destinatari, terzi e utenti, a utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile. L'Organismo si impegna a consegnare il proprio Codice Etico ai propri mediatori, dipendenti e collaboratori ed ai singoli utenti.
- **Effetti della violazione e della inosservanza del codice etico** - La violazione o l'inosservanza del Codice Etico da parte dei soggetti ad esso tenuti comporta oltre alla risoluzione di diritto del rapporto giuridico in essere con gli stessi anche la possibilità, per l'Organismo stesso, di chiedere il risarcimento dei danni subiti e subendi.

## 2. LA MEDIAZIONE

La procedura di mediazione è basata sul principio di volontarietà delle parti, ed è, per intrinseca natura, una procedura informale ed estremamente flessibile. Il mediatore dovrà, nella sua qualità di terzo neutrale, aiutare le parti ad individuare la soluzione del conflitto facilitandone la comunicazione, promuovendo il reciproco intendimento, assistendole nell'identificazione dei possibili comuni interessi sottostanti, operando in modo creativo per farsi che la procedura sia il più possibile rispondente alle esigenze ed agli interessi delle parti.

## 3. IL MEDIATORE

Il mediatore deve essere competente, formato adeguatamente e mantenere costante- mente aggiornata la propria preparazione in tecniche di composizione dei conflitti nel- l'ambito del procedimento di mediazione, avendo riguardo alle norme pertinenti ed ai sistemi di accesso alla professione.

All'atto della nomina dovrà verificare di essere dotato della preparazione e competenza necessarie a condurre la mediazione e, nel caso in cui non si ritenga qualificato, dovrà rifiutare l'incarico. Dovrà prendere visione dei documenti forniti dalle stesse per potersi adeguatamente preparare sull'oggetto della controversia e, se del caso, consultarsi con le parti per concordare le date in cui la mediazione potrà aver luogo.

Il mediatore può rifiutare la designazione e/o interrompere l'espletamento delle proprie funzioni solo per gravi motivi o per l'incapacità a mantenere un atteggiamento indipendente, imparziale o neutrale.

Il mediatore può promuovere la propria attività, purché in modo professionale, veritiero e dignitoso, mantenendo sempre la riservatezza sulle mediazioni da lui svolte.

#### **4. INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E NEUTRALITA'**

3

Il mediatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dall'importo e dalla tipologia della controversia, e per tutta la durata della procedura dovrà agire con lealtà garantendo e manifestando alle parti l'esistenza dei seguenti requisiti:

**Indipendenza:** assenza di qualsiasi legame oggettivo, personale o professionale, presente o passato con una delle parti;

**Imparzialità:** astensione dal compiere atti discriminatori o esercitare influenza a favore di una delle parti;

**Neutralità:** mancanza di un qualunque interesse, diretto od indiretto, in merito all'esito del procedimento di conciliazione.

Qualsiasi circostanza che emerga prima o durante la procedura, che possa anche solo ingenerare la sensazione di assenza di uno solo dei tre principi suddetti, o l'insorgere di un conflitto di interessi, dovrà essere resa nota dal mediatore alle parti e al responsabile di Concormedia. In tal caso il mediatore potrà comunque svolgere il suo ruolo se tutte le parti lo concorderanno per iscritto.

Il mediatore inoltre dovrà astenersi dall'esprimere giudizi e dal rivestire in seguito, per le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di difensore o di arbitro.

Il dovere di informazione da parte del mediatore costituisce un obbligo che persiste per tutta la durata del procedimento e che dovrà essere esercitato sempre in forma scritta.

## **5. IL PROCEDIMENTO**

Il mediatore deve assicurarsi che tutte le parti possano intervenire adeguatamente nel procedimento, e che abbiano compreso ed espressamente accettato:

- la natura non contenziosa della mediazione e le modalità di svolgimento;
- il ruolo che il mediatore e le parti hanno nell'ambito dello stesso;
- i termini e le condizioni dell'accordo di mediazione;
- gli obblighi di riservatezza a carico di tutti i partecipanti agli incontri.

Il mediatore deve altresì sincerarsi che ciascuna parte partecipi in modo attivo, libero e volontario, e che sia adeguatamente informata, in caso di “mediazione amministrata” in base al D. Lgs 28/2010, di tutte le disposizioni di legge previste.

4

Il mediatore deve condurre il procedimento in modo appropriato, tenendo conto delle circostanze del caso, inclusi i possibili squilibri nei rapporti di forza, eventuali desideri espressi dalle parti e particolari disposizioni normative, nonché l'esigenza di una rapida risoluzione della controversia. Nella sua qualità di terzo neutrale, il mediatore non deve esercitare alcuna pressione sulle parti ma limitarsi ad aiutarle ad individuare una soluzione condivisa e vantaggiosa per entrambe.

Se lo reputa opportuno, il mediatore può ascoltare le parti, anche in assenza dei loro consulenti, separatamente in sessioni private.

Qualsiasi parte può ritirarsi in ogni momento dalla procedura di mediazione senza fornire alcuna giustificazione.

## **6. PROPOSTA DEL MEDIATORE**

Il mediatore, può formulare una proposta di conciliazione se le parti gliene fanno concorde richiesta in qualunque momento del procedimento, informando le parti delle possibili conseguenze di cui all'articolo 13 del D. Lg.vo 28/2010. Nel redigere la

proposta il mediatore dovrà ispirarsi esclusivamente al reciproco soddisfacimento delle parti.

## **7. L'ACCORDO E LA RISOLUZIONE DELLA CONTROVERSIA**

Il mediatore dovrà adottare tutte le misure appropriate affinché l'eventuale accordo raggiunto tra le parti si fondi su un consenso informato e che tutte le parti ne abbiano compreso i termini. Inoltre, qualora richiesto, il mediatore deve, 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.

Il principio di volontarietà delle parti per il raggiungimento dell'accordo è fondamentale ed imprescindibile, tuttavia nel caso in cui risulti evidente un tentativo delle parti di violare la legge, la procedura dovrà essere immediatamente interrotta ed il mediatore sarà tenuto ad informare il Responsabile tecnico di Concormedia. Analogamente il mediatore dovrà astenersi dal redigere verbali di accordo contrari all'ordine pubblico e alle norme di legge.

## **8. RISERVATEZZA**

Il mediatore, è tenuto al rispetto della massima riservatezza su tutte le informazioni relative alla mediazione, ricevute dalle parti e/o dai professionisti che eventualmente hanno partecipato, anche dopo la chiusura del procedimento, ad eccezione dei casi in cui sia obbligato dalla legge a da ragioni di ordine pubblico.

5

Qualsiasi informazione riservata, comunicata al mediatore da una delle parti, non potrà essere rivelata all'altra senza il consenso della parte.

Non potranno pertanto essere oggetto di divulgazione:

- il fatto che la procedura stia per avere luogo, abbia luogo o abbia avuto luogo;
- l'identità delle parti;
- l'oggetto della procedura,
- tutte le informazioni rese oralmente o fornite per iscritto dalle parti o dai loro consulenti, nonché tutte le relative informazioni connesse alla procedura stessa, inclusi l'accordo, i suoi termini e condizioni.

Il mediatore sarà dispensato dal dovere di riservatezza se:

- le parti concordano per iscritto la divulgazione;
- la divulgazione è imposta dalla Legge;

- viene a conoscenza di circostanze che, se tenute riservate, comportino grave danno per l'incolumità fisica, la salute e la sicurezza di una delle parti o di terzi;
- ritiene di dover conferire con il Responsabile tecnico di Concormedia per chiarire questioni di carattere etico e/o deontologico.

Il mancato rispetto della riservatezza costituisce illecito disciplinare e comporterà la sospensione del mediatore dall'elenco di Concormedia per anni uno.

Le parti si impegnano a non citare il mediatore come teste in un processo o in un arbitrato.

## **9. REVOCA / RECESSO DEL MEDIATORE**

Il mediatore è revocato senza indugio e sostituito, senza alcun onere per le parti, dal Responsabile tecnico di Concormedia se:

- non rispetta il presente codice etico;
- sopravvenga la sua incapacità fisica o mentale;
- la procedura venga strumentalizzata per concludere accordi illegali;
- insorgano motivi di incompatibilità, salvo consenso scritto di tutte le parti.

6

Il mediatore potrà, a sua discrezione, recedere dall'incarico sospendendo la procedura se:

- una delle parti stia utilizzando la procedura per concludere accordi illegali;
- una delle parti agisca in modo ostruzionistico o illecito;
- nonostante le autorizzazioni ricevute dalle parti e dal Responsabile tecnico, la mancanza di indipendenza, imparzialità o neutralità infici comunque la continuazione della procedura.