

## **ALLEGATO "B" AL REGOLAMENTO**

### **CODICE ETICO DELL'ORGANISMO DI MEDIAZIONE**

Inframedia s.r.l. – Organismo di mediazione – con sede legale in Siena alla Via Banchi di Sopra, 72 si è dotata del presente codice etico di condotta per individuare con chiarezza e trasparenza i principi ed i valori cui si ispira nel perseguire le proprie attività di mediazione e gestione stragiudiziale dei conflitti per far sì che gli stessi siano rispettati da tutti coloro i quali operano a diverso titolo all'interno dell'Organismo. Si tratta di principi e valori imprescindibili per l'Organismo di mediazione e i suoi componenti: amministratori, Responsabile dell'organismo, dipendenti, collaboratori, mediatore, co-mediatore, consulente tecnico (di parte o del mediatore), le parti di un procedimento di mediazione. Ognuno di tali figure si impegna a uniformarsi ai contenuti di tale Codice, il cui rispetto vale a garantire il funzionamento corretto dell'Organismo e del servizio di mediazione, nonché è garanzia di serietà, affidabilità e imparzialità dello stesso.

#### **Definizione**

- **MEDIAZIONE:** attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa.
- **MEDIATORE:** la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, su incarico dell'organismo svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo.
- **PARTI:** sono i soggetti che si rivolgono all'ente perché amministri il procedimento di mediazione in relazione ad una specifica controversia.
- **CONSULENTI TECNICI O ESPERTI DEL MEDIATORE:** sono coloro che su nomina dell'organismo e su richiesta del mediatore lo supportano per particolari problematiche.
- **CONSULENTI DELLE PARTI:** sono coloro che assistono le parti nella mediazione.
- **DESTINATARI:** sono tutti coloro che direttamente o indirettamente in qualsiasi forma collaborano con l'organismo nello svolgimento della propria attività. Ambito di applicazione e finalità del codice. Il presente Codice etico è vincolante per tutti coloro che prestano la loro opera nell'Organismo di mediazione Inframedia. Tali soggetti sono tenuti a conoscere e ad osservare il Codice etico e ogni suo aggiornamento. Tutti coloro i quali operano a diverso titolo all'interno dell'Organismo di mediazione, nell'attuare le proprie scelte, nel perseguire e realizzare progetti, concordare azioni o quant'altro ritengano utile allo sviluppo dell'attività di mediazione, nonché in qualsiasi azione e/o decisione relativa alla gestione dell'Organismo di Mediazione, devono ispirarsi ai principi del presente Codice etico.

I consulenti esterni, i collaboratori e tutti i soggetti che intrattengono rapporti professionali e d'affari con l'Organismo di mediazione sono tenuti a conformare la propria condotta ai principi e alle norme di comportamento contenute nel presente Codice etico.

Al fine di garantire una corretta comprensione dei valori e dei principi contenuti nel Codice etico nonché il loro pieno rispetto, l'Organismo si impegna a divulgare il presente Codice presso tutti i suoi destinatari, attraverso l'adozione di specifiche procedure finalizzate ad assicurarne la conoscenza a quanti entrino in qualsivoglia rapporto contrattuale con lo stesso.

Le segnalazioni di comportamenti lesivi delle norme di comportamento dettate dal Codice etico potranno essere effettuate, oralmente o in forma scritta, al Responsabile dell'Organismo di mediazione o al legale rappresentante di Inframedia

Ai soggetti che provvederanno a segnalare asserite violazioni di disposizioni del presente Codice etico è garantita la massima riservatezza compatibilmente con le esigenze di accertamento della fondatezza dei fatti denunciati e, in ogni caso, la non sottoposizione ad azioni e/o comportamenti vessatori o discriminatori diretti a indiretti ad opera dei destinatari del presente Codice etico.

## **Norme di comportamento**

L'Organismo di Mediazione Inframedia informa la propria attività al rispetto delle leggi, dei regolamenti e di ogni altra norma giuridica in vigore nell'ambito territoriale in cui opera.

I rapporti con e fra tutti i soggetti che interagiscono con l'Organismo sono improntati a criteri di onestà, imparzialità, correttezza, lealtà, serietà e reciproco rispetto. Tali principi rappresentano i criteri cui deve ispirarsi tutta l'attività professionale in materia di mediazione.

I mediatori, i dipendenti, i consulenti, i collaboratori esterni e tutti coloro che prestano la loro opera a favore dell'Organismo, si impegnano a garantire che il rapporto dell'Organismo con i destinatari del servizio di mediazione sia improntato a imparzialità, trasparenza, disponibilità, rispetto, professionalità, serietà e cortesia e atto a evitare arbitrarie e ingiustificate discriminazioni.

Non sono tollerate richieste, pressioni o minacce volte ad ottenere comportamenti contrari alla legge, ai regolamenti e a tutte le altre disposizioni normative.

Tutte le informazioni e i dati in possesso dell'Organismo sono trattati nel rispetto della vigente normativa sulla privacy ed è fatto assoluto divieto ai soci, amministratori, Responsabile dell'Organismo, mediatori, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni di utilizzare e trattare informazioni in possesso dell'Organismo per finalità personali e, comunque, per finalità diverse da quelle consentite dalla legge.

I mediatori, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni dell'Organismo hanno il dovere di astenersi dallo svolgimento di qualsiasi attività professionale e processo decisionale che riguardi situazioni e questioni in cui gli stessi risultino interessati in modo diretto o anche indiretto.

L'Organismo e chiunque presti la propria opera e il proprio servizio all'interno di Inframedia o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione, è tenuto al rispetto dell'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento stesso.

È fatto divieto ai mediatori, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni di utilizzare informazioni o notizie acquisite nell'espletamento delle proprie mansioni lavorative per l'Organismo di Mediazione Inframedia a vantaggio proprio o di terzi.

Il Responsabile dell'Organismo, mediatori, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni non possono ricevere alcun corrispettivo da parte di chicchessia per il compimento di un atto di loro competenza né cedere ad alcuna forma di condizionamento esterno nell'espletamento dei loro incarichi professionali.

L'Organismo Inframedia e i suoi mediatori, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni rifiutano ogni e qualsivoglia forma di regalia, beneficio, vantaggio, utilità od omaggio, a prescindere dalla finalità ovvero dall'importo.

## **Effetti della violazione e della inosservanza del Codice etico**

Il rispetto del presente Codice etico rientra tra le obbligazioni contrattuali assunte da mediatori, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni e da ogni altro soggetto che entri in rapporto di affari con l'Organismo Inframedia e la loro violazione potrà comportare la risoluzione del contratto e/o del rapporto in essere con il conseguente risarcimento del danno a favore dell'Organismo.

## **I Mediatori dell'Organismo Inframedia**

Per quanto attiene, in particolare, ai mediatori dell'Organismo Inframedia questi aderiscono al Codice Europeo di condotta per mediatori che definisce la responsabilità etico-sociale dei mediatori che partecipano all'organizzazione dell'organismo e ne formalizza il complesso di regole alle quali sono chiamati ad uniformarsi.

Esso ha lo scopo di uniformare la condotta dei mediatori accreditati, alla osservanza delle leggi, dei regolamenti, delle disposizioni statutarie, nonché dei principi e regole di cui al D. Lgs. 28/2010 e successive integrazioni e modificazioni.

## **Competenza, nomina e onorari dei mediatori e promozione dei loro servizi**

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 Inframedia intende applicare.

### **Promozione dei servizi del mediatore**

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

### **Indipendenza e imparzialità**

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 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 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.

Il dovere di informazione costituisce un obbligo che persiste per tutta la durata del procedimento.

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.

### **L'accordo, il procedimento e la risoluzione della controversia**

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.

Il mediatore deve altresì 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.

### **Conclusione 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.

### **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.