



**ORGANISMO DI MEDIAZIONE ACCREDITATO PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA n. 887**

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

### **PREMESSA**

L'Organismo di Mediazione "CONCILIAMOCI S.R.L." si è dotato del presente Codice Etico di Condotta per individuare con chiarezza e trasparenza i principi e i valori cui si ispira nel perseguire le proprie attività professionali di mediazione e gestione stragiudiziale dei conflitti, ma anche per evidenziare gli strumenti e i mezzi idonei a far sì che gli stessi siano rispettati da tutti i professionisti che operano all'interno dell'Organismo e, nel caso specifico, in ogni procedimento di mediazione finalizzata alla conciliazione.

Si tratta di principi e valori imprescindibili per l'Organismo di Mediazione e i suoi componenti, siano essi il Responsabile dell'Organismo, Funzionario, Mediatore, Co-mediatore, Consulente tecnico (di parte o del mediatore), siano esse Parti di un procedimento.

Ognuno di tali professionisti si impegna ad uniformarsi ai contenuti di tale Codice, il cui rispetto vale non solo a consentire un funzionamento corretto dell'Organismo e del Servizio di Mediazione, ma anche a garantirne reputazione, serietà e affidabilità dello stesso.

L'Organismo di Mediazione si pone come obiettivi da perseguire la ricerca di qualità, scrupolosità, serietà e professionalità nei servizi di mediazione che propone e nelle attività che esplica. Tali obiettivi vengono perseguiti nella consapevolezza che vi è una precisa responsabilità etico-sociale nella conduzione di servizi e attività legate alla gestione stragiudiziale dei conflitti, nel rispetto dei diritti e dei legittimi interessi della collettività che si rivolge alla struttura dell'Organismo (individui, gruppi, associazioni, istituzioni).

L'Organismo intende perseguire le proprie finalità temperando nel modo migliore gli interessi coinvolti nel rispetto di tutte le leggi vigenti nell'ambito territoriale, italiano ed estero, in cui opera.

Ai fini del codice, per *mediazione* si intende ogni procedimento in cui due o più parti si accordano sulla nomina di un terzo (d'ora in avanti, "il mediatore") che assista le parti nella risoluzione di una controversia mediante il raggiungimento di un accordo.

L'adesione al codice non pregiudica la legislazione nazionale o le regole che disciplinano le singole professioni.

### **DEFINIZIONI**

**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.

**CONCILIAZIONE:** composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione.

**MEDIATORE:** la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso, del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo.

**CONSULENTI DEL MEDIATORE:** sono i professionisti che supportano l'attività del mediatore.

**PARTI:** tutti coloro che si rivolgono all'Organismo di Mediazione per la gestione di una disputa secondo i principi e le regole indicate nel Regolamento e i costi indicati nelle Tabelle di Indennità.

**ASSISTENTI DELLE PARTI:** i professionisti che supportano le parti durante una mediazione.

**RESPONSABILE DELL'ORGANISMO:** colui che designa il mediatore, fissa il primo incontro tra le parti, si occupa di profili organizzativi, provvede alla sostituzione del mediatore, ricopre lui stesso il ruolo di mediatore.

### **1. AMBITO DI APPLICAZIONE E FINALITÀ DEL CODICE.**

Il presente Codice etico è vincolante per tutti coloro che lavorano nell'Organismo di Mediazione CONCILIAMOCI S.R.L. che entrano in contatto con lo stesso per il conseguimento dei suoi obiettivi sulla

#### **CONCILIAMOCI S.R.L. A SOCIO UNICO**

Sede Legale: Via Flaminia n. 171/B - 47923 Rimini (RN) – tel.: 0541.736451 – cell.: 377. 692.7496 - fax:0541.449515

[www.conciliamocisrl.com](http://www.conciliamocisrl.com) - [info@conciliamocisrl.com](mailto:info@conciliamocisrl.com) - [conciliamoci@postaleg.it](mailto:conciliamoci@postaleg.it)

C.F. - Partita I.V.A. - Registro delle imprese di Rimini: 03986280406 REA: RN 319779 - Capitale sociale € 20.000,00 i.v.



## **ORGANISMO DI MEDIAZIONE ACCREDITATO PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA n. 887**

base di rapporti contrattuali anche temporanei. Tali soggetti sono tenuti a conoscere e ad osservare il Codice etico e ogni suo aggiornamento.

I professionisti che lavorano all'interno dell'Organismo di Mediazione, nell'operare le proprie scelte, nel perseguire e realizzare progetti, concordare azioni e proporre investimenti utili allo sviluppo dell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione, nonché in qualsiasi azione, decisione o azione relativa alla gestione dell'Organismo, devono ispirarsi ai principi del presente Codice Etico.

I dipendenti, i consulenti esterni, i collaboratori, i tirocinanti e tutti i soggetti che intrattengono rapporti professionali e d'affari con l'Organismo di Mediazione sono tenuti a conformare le proprie condotte ai principi e alle norme di comportamento contenute nel presente Codice Etico.

L'Organismo si impegna a divulgare il presente Codice presso tutti i suoi destinatari e a quanti entrino in qualsivoglia rapporto contrattuale con lo stesso.

## **2. PRINCIPI E NORME DI COMPORTAMENTO.**

**Rispetto delle norme giuridiche.** L'Organismo di Mediazione informa la propria attività al rispetto delle leggi, dei regolamenti e di ogni altra norma giuridica in vigore nell'ambito territoriale in cui opera. Analogamente deve informarsi l'attività dei suoi professionisti, mediatori, tirocinanti, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni nonché di tutti i destinatari del presente Codice Etico.

**Rapporti interni ed esterni.** I rapporti con e fra tutti i soggetti che interagiscono con l'Organismo sono improntati a criteri di onestà, imparzialità, correttezza, lealtà, serietà e rispetto reciproco che rappresentano i criteri ispiratori cui deve informarsi tutta l'attività professionale in tema di mediazione.

I professionisti, i mediatori, i tirocinanti, i dipendenti, i consulenti e i collaboratori esterni 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 ad evitare arbitrarie e ingiustificate discriminazioni.

L'Organismo rifugge ogni discriminazione basata sull'età, sulla sessualità, sullo stato di salute e di integrità fisica, sulla razza, sulla nazionalità, sulle convinzioni religiose e politiche. Attività e comportamenti dei suoi professionisti, mediatori, tirocinanti, dipendenti, consulenti tecnici, e collaboratori esterni devono, analogamente, rifuggire qualsiasi genere di discriminazione.

L'Organismo promuove il rispetto dell'integrità fisica, morale e culturale della persona. Non sono tollerate richieste, pressioni o minacce volte ad ottenere comportamenti contrari alle leggi, ai regolamenti e a tutte le altre disposizioni normative di carattere cogente in vigore o alle convinzioni morali, religiose, comportamentali dei soggetti che operano presso l'Organismo.

**Selezione dei mediatori.** La selezione dei mediatori professionisti e la determinazione delle condizioni d'iscrizione negli elenchi dell'Organismo sono stabilite sulla base di una valutazione obiettiva della qualità professionale, della competenza tecnica e dell'esperienza degli stessi.

**Competenza e aggiornamento professionale.** Tutti i professionisti, mediatori, tirocinanti, consulenti, collaboratori dell'Organismo di Mediazione sono tenuti a un costante aggiornamento professionale, che consente di garantire un elevato livello di qualità del servizio di mediazione, e di arricchire le competenze e le esperienze da offrire ai destinatari del servizio, anche in adempimento alle prescrizioni ministeriali e normative vigenti.

In particolare il mediatore deve provvedere ad un aggiornamento almeno biennale presso un ente formatore riconosciuto ai sensi dell'art. 8 D.M. 180/2010.

**Nomina.** Il mediatore prima di accettare l'incarico deve verificare di essere dotato della preparazione e competenza necessarie a condurre la mediazione del caso proposto; nel caso in cui non si ritenga qualificato deve rifiutare la nomina.

**Indipendenza.** Professionisti, mediatori, tirocinanti, 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.

### **CONCILIAMOCI S.R.L. A SOCIO UNICO**

Sede Legale: Via Flaminia n. 171/B - 47923 Rimini (RN) – tel.: 0541.736451 – cell.: 377. 692.7496 - fax:0541.449515

[www.conciliamocisrl.com](http://www.conciliamocisrl.com) - [info@conciliamocisrl.com](mailto:info@conciliamocisrl.com) - [conciliamoci@postaleg.it](mailto:conciliamoci@postaleg.it)

C.F. - Partita I.V.A. - Registro delle imprese di Rimini: 03986280406 REA: RN 319779 - Capitale sociale € 20.000,00 i.v.



## **ORGANISMO DI MEDIAZIONE ACCREDITATO PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA n. 887**

Professionisti, mediatori, tirocinanti, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni non possono ricevere alcun dono, omaggio o altra forma di beneficio da soggetti che siano direttamente o indirettamente interessati a qualsivoglia aspetto della vita dell'Organismo: l'eventuale ricezione di bene o altra utilità riconducibile alla presente fattispecie dovrà essere immediatamente seguita dalla restituzione al mittente del bene o dell'altra utilità con obbligo di informare dei fatti il Responsabile dell'Organismo di Mediazione.

**Dovere di astensione.** Qualora esistano circostanze che possano intaccare l'indipendenza dei professionisti, mediatori, consulenti e collaboratori esterni dell'Organismo o determinare un conflitto di interessi, questi devono informare le parti prima di agire o di proseguire la propria opera. Le suddette circostanze includono:

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

In tali casi i professionisti, mediatori, consulenti e collaboratori esterni dell'Organismo possono accettare l'incarico o proseguire la mediazione solo a condizione che siano certi di essere in grado di condurre la mediazione con piena indipendenza e neutralità, al fine di garantire piena imparzialità e con il consenso espresso delle parti.

La presenza di precedenti rapporti professionali tra le parti e il mediatore, in differenti sedi e contesti professionali, non implica automaticamente l'inadeguatezza ad assumere l'incarico di mediatore o a svolgere la relativa funzione. In questi casi, però, il mediatore, dopo aver riferito al responsabile dell'organismo la presenza di circostanze di cui innanzi, può accettare l'incarico o proseguire il procedimento di mediazione, soltanto nell'ipotesi in cui sia in grado di mantenersi imparziale, neutrale e indipendente e solo con il consenso espresso delle parti.

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

**Imparzialità.** Il mediatore deve in ogni momento agire, e dare l'impressione di agire, nei confronti delle parti in modo imparziale, assistendo equamente tutte le parti nel procedimento di mediazione e rimanere neutrale rispetto alla lite.

In seguito alla propria incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale o neutrale, il mediatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni.

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

L'Organismo e chiunque presti la propria opera e il proprio servizio all'interno dell'Organismo 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.

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.

Il mediatore ha anche l'obbligo di riservatezza nei confronti delle altre parti con riferimento alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate, a meno che la parte dichiarante o la parte dalla quale provengono le informazioni ne dia consenso scritto.

Il mediatore non è tenuto al rispetto del dovere di riservatezza in specifici casi: 1) se le parti concordano per iscritto di derogare a tale dovere, consentendo la divulgazione; 2) se la divulgazione è imposta per legge; 3) se il rispetto della riservatezza può cagionare un grave danno a carico di una o di più parti in mediazione.

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

### **CONCILIAMOCI S.R.L. A SOCIO UNICO**

Sede Legale: Via Flaminia n. 171/B - 47923 Rimini (RN) – tel.: 0541.736451 – cell.: 377. 692.7496 - fax:0541.449515

[www.conciliamocisrl.com](http://www.conciliamocisrl.com) - [info@conciliamocisrl.com](mailto:info@conciliamocisrl.com) - [conciliamoci@postaleg.it](mailto:conciliamoci@postaleg.it)

C.F. - Partita I.V.A. - Registro delle imprese di Rimini: 03986280406 REA: RN 319779 - Capitale sociale € 20.000,00 i.v.



## **ORGANISMO DI MEDIAZIONE ACCREDITATO PRESSO IL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA n. 887**

**Correttezza del procedimento.** Il mediatore deve sincerarsi che le parti comprendano le caratteristiche del procedimento di mediazione ed il ruolo del mediatore nell'ambito dello stesso.

Prima dell'avvio della mediazione, deve informare le parti circa gli obblighi di riservatezza in capo alle stesse ed al mediatore.

Il mediatore deve assicurarsi che tutte le parti possano intervenire adeguatamente nel procedimento e se lo reputa opportuno può ascoltare le parti separatamente.

Il mediatore non deve esercitare nessuna pressione sulle parti.

Le parti possono ritirarsi dalla mediazione in qualsiasi momento senza fornire alcuna giustificazione.

Il mediatore deve adottare tutte le misure appropriate al fine di assicurare che un eventuale accordo sia raggiunto tra le parti sulla base di un consenso informato e che tutte le parti comprendano i termini dell'accordo.

Il mediatore può, 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.

Il mediatore ha la facoltà di interrompere la procedura, dandone informazione alle parti in conflitto, qualora sia raggiunto un accordo che ritenga non azionabile o illegale, in considerazione delle circostanze del caso e della sua competenza specifica, oppure egli concluda che la prosecuzione della mediazione difficilmente porterà ad una risoluzione della controversia anche in considerazione del comportamento che appaia disonesto di una o di entrambe le parti.

**Diligenza.** Il mediatore deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dall'importo e dalla tipologia della controversia.

**Pubblicità e promozione dei servizi del mediatore.** I mediatori possono promuovere la propria attività, in modo professionale, veritiero e dignitoso.

### **3. PROCEDIMENTO SANZIONATORIO E SANZIONI**

La violazione delle suddette disposizioni potrà essere posta a fondamento di un'azione di responsabilità se vi siano profili di responsabilità secondo le vigenti disposizioni normative in materia.

Il rispetto delle disposizioni del presente Codice Etico rientra fra le obbligazioni contrattuali assunte da professionisti, mediatori, dipendenti, consulenti e collaboratori esterni e da ogni altro soggetto che entri in rapporto di affari con l'Organismo CONCILIAMOCI S.R.L. e la loro violazione potrà comportare la risoluzione del contratto e/o del rapporto in essere con il conseguente risarcimento dei danni a favore dell'Organismo.

### **4. DISPOSIZIONI FINALI**

Il presente Codice Etico, che rappresenta la formalizzazione delle modalità di comportamento già vigenti nell'Organismo viene adottato con delibera dell'assemblea dei soci della società CONCILIAMOCI S.R.L. che è altresì competente ad apportare ogni modifica, integrazione e/o aggiornamento.

#### **CONCILIAMOCI S.R.L. A SOCIO UNICO**

Sede Legale: Via Flaminia n. 171/B - 47923 Rimini (RN) – tel.: 0541.736451 – cell.: 377. 692.7496 - fax:0541.449515

[www.conciliamocisrl.com](http://www.conciliamocisrl.com) - [info@conciliamocisrl.com](mailto:info@conciliamocisrl.com) - [conciliamoci@postaleg.it](mailto:conciliamoci@postaleg.it)

C.F. - Partita I.V.A. - Registro delle imprese di Rimini: 03986280406 REA: RN 319779 - Capitale sociale € 20.000,00 i.v.