

ALLEGATO "A"

REGOLAMENTO della società "Inframedia – società a responsabilità limitata"

Organismo di Mediazione finalizzato alla conciliazione delle Controversie Civili e Commerciali

Titolo I

Organizzazione – Le incompatibilità ed i procedimenti a carico dei mediatori.

Art. 1 Ambito di applicazione

1. Inframedia s.r.l. amministra, in base al presente regolamento ("Regolamento"), la procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione di controversie civili e commerciali relative a diritti disponibili che le parti vogliono risolvere in maniera conciliativa, in forza di un accordo, di una clausola contrattuale e/o statutaria, di un obbligo di legge o su invito del giudice o anche su iniziativa di taluna o di tutte le parti.
2. Il presente regolamento si applica alle controversie nazionali aventi ad oggetto diritti disponibili. Ai fini del presente regolamento, si intende per 'controversia nazionale' qualsiasi controversia rientrante nella giurisdizione del giudice italiano.
3. La qualifica dell'oggetto della controversia spetta alla parte che deposita la domanda di mediazione. L'Organismo può chiedere chiarimenti alla parte istante, qualora sussistano fondati dubbi sulla qualificazione giuridica della controversia.

Art. 2 Sedi dell'Organismo e luoghi ove viene svolta la mediazione.

1. L'Organismo svolge la sua funzione presso la sede legale in Siena, Viale Vittorio Veneto n. 25, e presso le sedi operative regionali e provinciali istituite ed accreditate presso il Ministero di Giustizia, anche ai sensi di quanto disposto dall'art. 7, comma 2, lettera c) del D.M. 180/2010, e anche per singola mediazione.
2. Gli incontri di mediazione si svolgono presso la sede dell'Organismo istituita nel luogo del giudice che sarebbe territorialmente competente per la controversia, ferma restando la possibilità per le parti di derogare pattiziamente al disposto dell'art. 4 D.Lgs. 28/2010 nelle modalità di cui all'art. 7 del D.M. 180/2010.
3. In alternativa, le parti, di comune accordo, potranno partecipare agli incontri di mediazione, attraverso la piattaforma telematica per la mediazione online di Inframedia s.r.l. (allegata a parte).

Art. 3 Compiti del Responsabile dell'Organismo

1. Il Responsabile dell'Organismo ha i seguenti compiti:

- a) tenere l'elenco dei mediatori;
- b) tenere il registro degli affari di mediazione;
- c) esaminare le richieste di mediazione e provvedere alla designazione dei mediatori;
- d) esaminare gli esposti nei confronti dei mediatori,
- e) vigilare sul rispetto da parte del mediatore designato degli obblighi cui è tenuto;
- f) provvedere alla sostituzione del mediatore e/o alla sospensione e nei casi più gravi alla cancellazione dall'elenco dei mediatori;
- g) provvedere al controllo della regolarità formale dei verbali stilati dal mediatore designato e a tutti gli incumbenti successivi alla conclusione del tentativo di mediazione;
- h) trasmettere il rendiconto di gestione, a far data dal secondo anno di iscrizione al Registro e entro il 31 marzo di ogni anno successivo, su modelli predisposti dal Ministero della Giustizia;
- i) comunicare al Ministero della Giustizia, alla fine di ogni trimestre, non oltre l'ultimo giorno del mese successivo alla scadenza del trimestre stesso, i dati statistici relativi alla attività di mediazione svolta;

- j) comunicare ogni sei mesi al Ministero i dati per procedere al monitoraggio statistico dei procedimenti di mediazione svolti;
- k) predisporre il rendiconto contabile e finanziario dell'organismo;
- l) individuare l'indennità dovuta dalle parti per il servizio di mediazione, anche nel caso in cui il valore della lite sia indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti sul valore della lite;
- m) fornire al Ministero della Giustizia i dati relativi al credito d'imposta;
- n) rilasciare, alle parti che gliene facciano richiesta, il verbale di accordo di cui all'art. 11 del D.Lgs. n. 28/2010, anche ai fini dell'istanza di omologazione del verbale medesimo;
- o) rilasciare, alla parte che ne faccia richiesta, copia degli atti dalla stessa depositati e conservati presso la sede dell'Organismo;
- p) procedere agli accertamenti ed adempimenti previsti dal presente Regolamento.

Art. 4 Obblighi di Inframedia nei confronti del Responsabile del registro presso il Ministero

Inframedia, quale Organismo di mediazione iscritto, è obbligata a comunicare immediatamente al responsabile del Registro presso il Ministero della Giustizia tutte le vicende modificative dei requisiti, dei dati e degli elenchi comunicati ai fini dell'iscrizione.

Art. 5 Informazione e pubblicità

Inframedia è tenuta, negli atti, nella corrispondenza nonché nelle forme di pubblicità consentite, a fare menzione del numero d'ordine di iscrizione ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 9 comma 3 del D.M. n. 180/2010.

Art. 6 La Segreteria dell'organismo.

1. I compiti attribuiti al personale addetto a compiti di segreteria dell'organismo sono:

- a) tenuta del registro,
- b) verifica della conformità della domanda di mediazione ai requisiti formali previsti dal regolamento;
- c) formazione del fascicolo del procedimento (con l'indicazione su ogni atto di Inframedia degli estremi dell'iscrizione quale organismo di mediazione nel Registro ed il numero progressivo attribuito al procedimento);
- d) comunicazione al mediatore dell'avvenuta designazione;
- e) ricezione dell'accettazione dell'incarico del mediatore;
- f) comunicazione alle parti del nominativo del mediatore, della data e del luogo dell'incontro,
- g) consegna alla parte istante della ricevuta dell'avvenuto deposito della domanda di mediazione;
- h) tenuta ordinata degli atti per almeno un triennio.

2. Ai sensi dell'art. 9, comma 1, del D. Lgs n. 28/2010 il Segretario Generale e chiunque presta la propria opera o in proprio servizio presso Inframedia o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo.

Art. 7 Elenco dei mediatori

Il mediatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco interno dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile del Registro. La lista dei mediatori è consultabile sul sito www.inframedia.org;
I mediatori inseriti nell'elenco dell'organismo dovranno essere in possesso di laurea magistrale e di una specifica formazione e uno specifico aggiornamento almeno biennale, acquisiti presso gli enti di formazione in base all'art.18 del DI 180/2010 modificato con DI 145/2011, nonché avere partecipato, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno 20 casi di mediazione svolti presso organismi iscritti.

L'organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 4 comma 3 lettera b del DI 145/2011.

In tal senso le parti verranno portate a conoscenza in merito alla presenza dei mediatori-tirocinanti che presenzieranno alla procedura, facendo presente che gli stessi, in ogni caso, sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità, neutralità e riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.

L'organismo designa il mediatore ritenuto più idoneo tra coloro che sono inseriti nella propria lista.

Di seguito, si farà riferimento, a fini meramente dimostrativi, ad uno dei possibili modi di dare attuazione concreta alla previsione di cui all'art.3, comma 1 lett.b) del d.i. 145/2011.

Nell'assegnazione degli incarichi, l'organismo si attiene a quanto previsto nell'art.3, comma 1 lett.b) del d.i. 145/2011, secondo cui, nel regolamento di procedura, devono essere stabiliti criteri inderogabili per l'assegnazione degli affari di mediazione predeterminati e rispettosi della specifica competenza professionale del mediatore, desunta anche dalla tipologia di laurea universitaria posseduta.

A tal fine, il responsabile dell'organismo provvede a raggruppare per categorie di massima i mediatori iscritti nel proprio elenco, tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza professionale (giuridica, giuridico-economica, tecnico-scientifica, umanistica, medica, ecc.) nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di mediazione di ciascun mediatore (tenendo conto del periodo di svolgimento dell'attività di mediazione, del grado di specializzazione, dei contributi scientifici redatti, del numero di mediazioni svolte, del numero di mediazioni svolte con successo ecc.).

Nell'assegnazione dell'incarico fra i diversi mediatori, dunque, si provvederà, in primo luogo, a valutare la natura della controversia e, di conseguenza, si procederà ad identificare la specifica area di competenza professionale definita che appare maggiormente idonea.

In questo contesto, poi, ove trattasi di controversia rientrante in ambiti che, secondo la valutazione del responsabile dell'organismo, sono da considerarsi di normale gestione, potrà essere seguito un criterio di turnazione fra i diversi mediatori inseriti nelle singole aree di competenza. Ove trattasi, a giudizio del responsabile dell'organismo, di controversia che presenta profili di alta difficoltà (sia sul piano della definizione in diritto che di applicazione delle tecniche di mediazione), si dovrà procedere ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza; la selezione fra gli stessi potrà essere compiuta secondo il criterio della turnazione. L'organismo può fornire alle parti una lista di candidati ritenuti idonei, tenendo in considerazione l'eventuale preferenza espressa da questi, le specifiche competenze professionali ed eventuali conoscenze tecniche o linguistiche e la disponibilità del mediatore. Ciascuna parte può segnalare la propria preferenza per la nomina del mediatore. Se le parti non comunicano, in modo concorde, un nominativo entro cinque giorni, l'organismo nomina il mediatore tra i candidati proposti, secondo i criteri sopra indicati.

Le parti possono fornire una comune indicazione del mediatore tra quelli inseriti nella lista dell'organismo.

Art. 8 Obblighi del Mediatore

1. Al mediatore e ai suoi ausiliari è fatto divieto di assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, fatta eccezione per quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio; è fatto inoltre divieto di percepire compensi direttamente dalle parti.

2. Al Mediatore è fatto, altresì, obbligo di:

- a) sottoscrivere, per ciascun affare per il quale è designato, una dichiarazione di imparzialità secondo la formula prevista da Inframedia, nonché gli ulteriori impegni previsti dal medesimo Regolamento;
- b) informare immediatamente il Responsabile e le parti di un possibile causa di incompatibilità o che pregiudichi l'imparzialità nello svolgimento della mediazione;
- c) formulare le proposte di mediazione al fine della conciliazione nel rispetto del limite dell'ordine pubblico e delle norme imperative;
- d) non svolgere le funzioni di mediatore per più di 5 Organismi.

Art. 9 Incompatibilità - conflitti d'interesse – imparzialità del mediatore

1. Il mediatore non può essere parte ovvero rappresentare o in ogni modo assistere parti in procedure di mediazione dinanzi all'organismo presso cui è iscritto o relativamente al quale è socio o riveste una carica a

qualsiasi titolo; il divieto si estende ai professionisti soci, associati ovvero che esercitino la professione negli stessi locali.

2. Non può assumere la funzione di mediatore colui il quale ha in corso ovvero ha avuto negli ultimi due anni rapporti professionali con una delle parti, o quando una delle parti è assistita o è stata assistita negli ultimi due anni da professionista di lui socio o con lui associato ovvero che ha esercitato la professione negli stessi locali; in ogni caso costituisce condizione ostativa all'assunzione dell'incarico di mediatore la ricorrenza di una delle ipotesi di cui all'articolo 815, primo comma, numeri da 2 a 6, del codice di procedura civile.

3. Chi ha svolto l'incarico di mediatore non può intrattenere rapporti professionali con una delle parti se non sono decorsi almeno due anni dalla definizione del procedimento. Il divieto si estende ai professionisti soci, associati ovvero che esercitano negli stessi locali.

4. Sono considerate cause di incompatibilità o che comunque pregiudicano l'imparzialità del mediatore nella procedura di mediazione ad esso affidata:

- a) l'esistenza di rapporti di coniugio o di convivenza, la parentela e l'affinità in linea retta in qualunque grado e in linea collaterale sino al terzo grado incluso, con una delle parti;
- b) la sussistenza di un interesse personale o professionale, diretto o indiretto, nella controversia da parte del mediatore;
- c) la sussistenza di una delle ipotesi previste nell'art. 51 del codice di procedura civile.

Art. 10 Registro degli affari di Mediazione

1. Inframedia provvede a istituire un registro, anche informatico, degli affari di mediazione, con le annotazioni relative al numero d'ordine progressivo, i dati identificativi delle parti, l'oggetto della mediazione, il mediatore designato, la durata del procedimento e il relativo esito.

2. A norma dell'art. 2961 c.c. è fatto obbligo a Inframedia quale organismo di mediazione di conservare copia degli atti dei procedimenti trattati per almeno un triennio dalla data della loro conclusione.

Art. 11 Dovere di riservatezza

1. Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nella società Inframedia o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo.

2. Rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti.

3. I dati raccolti sono trattati nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE/679/2016 sulla protezione dei dati personali, nonché delle disposizioni regolamentari dettate dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Art. 12 Accesso delle parti agli atti

1. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 7 comma 6 del D.M. n. 180/2010, fermo quanto previsto dall'art. 9 comma 2 del D.Lgs. n. 28/2010, è garantito il diritto di accesso delle parti agli atti del procedimento di mediazione, che il Responsabile è tenuto a custodire in apposito fascicolo, anche informatico, debitamente registrato e numerato nell'ambito del registro degli affari di mediazione.

2. Il diritto di accesso è consentito a tutte le parti che abbiano formalmente aderito al procedimento di mediazione.

3. Il diritto di accesso ha per oggetto gli atti depositati dalle parti nelle sessioni comuni ovvero, per ciascuna parte, gli atti depositati nella propria sessione separata.

Titolo II

Il Procedimento

Art. 13 Accesso alla Procedura di Mediazione

1. La parte che intende avviare la mediazione può farlo depositando la domanda di avvio presso la Segreteria di "Inframedia".

2. La relativa modulistica è stata predisposta sia in forma on line e pubblicata sul sito www.inframedia.org, sia in forma cartacea da richiedere alla segreteria dell'organismo.

3. La domanda deve contenere:

- a) il nome dell'Organismo di mediazione;
- b) nome, dati identificativi e recapiti delle parti (ivi compresi, ove disponibili, l'indirizzo di posta elettronica eventualmente certificata) e di loro eventuali rappresentanti e/o consulenti presso cui effettuare le dovute comunicazioni;
- c) l'oggetto della lite;
- d) le ragioni della pretesa;
- e) il valore della controversia individuato secondo i criteri stabiliti dal codice di procedura civile. Per le liti di valore indeterminato, indeterminabile ovvero quando vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, si applica quanto disposto dall'articolo 22, comma 8, del presente Regolamento;
- f) la dichiarazione del proponente di non aver depositato per la stessa controversia altre domande di mediazione presso altri organismi di mediazione;
- g) la materia del contenzioso in base alla classificazione di cui all'art. 5 co. 1 del D.Lgs. n. 28/2010 (se la mediazione è condizione di procedibilità);
- h) ogni altra informazione che dovesse rendersi necessaria in base alle disposizioni di legge applicabili.

4. La segreteria, esaminata l'istanza, qualora ritenga che contenga sufficienti elementi per procedere, avvia la procedura; altrimenti invita il richiedente, anche per vie informali, a integrarla.

4 bis. Nei casi di cui all'articolo 1, comma 3, del presente Regolamento, nonché qualora vi sia fondato motivo di ritenere che l'Organismo non sia territorialmente competente, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, la Segreteria rimette il caso al Responsabile dell'Organismo, il quale comunica all'istante le proprie determinazioni sul punto. Qualora il legale che assiste la parte istanti confermi l'istanza stessa, non condividendo i rilievi sollevati dal Responsabile dell'Organismo, la procedura prosegue nei termini indicati dalla parte istante, con esclusione di qualsiasi responsabilità per l'Organismo.

5. La Mediazione ha una durata non superiore a 3 mesi dal deposito dell'istanza, salvo deroga per volontà di tutte le parti.

6. In caso di ricorso alla procedura su invito del giudice o disposta dal giudice, il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza.

7. L'organismo comunica l'avvenuta ricezione dell'istanza e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura.

8. Le comunicazioni tra tutte le parti potranno avvenire anche con modalità telematiche come descritto sul sito www.inframedia.org, dove può essere scaricata tutta la modulistica.

9. Il deposito della domanda di mediazione costituisce accettazione del Regolamento, delle indennità di cui alla Tabella allegata, commisurata al valore della lite, e riconoscimento del relativo debito nei confronti di Inframedia.

Art. 14 Avvio della procedura

1. Il Responsabile entro 30 giorni dal deposito dell'istanza:

- a) forma il fascicolo (art. 7 comma 6 D.M. 180/2010) della procedura, al quale attribuisce un numero di ordine progressivo come previsto dall'art. 12, comma 1 del D.M. 180/2010; il fascicolo, anche informatico, potrà essere conservato anche con modalità telematiche;
- b) designa il mediatore fra i nominativi iscritti nel proprio Elenco dei mediatori
- c) verifica che il mediatore designato abbia accettato l'incarico ed abbia provveduto alla sottoscrizione della dichiarazione di indipendenza e di imparzialità;
- d) stabilisce la data dell'incontro fra le parti, non successiva a 30 giorni dal deposito della domanda di mediazione;
- e) comunica all'altra parte o alle altre parti interessate, tramite Segreteria, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o a mezzo posta elettronica certificata ove possibile, l'avvenuto deposito dell'istanza di mediazione, il testo della medesima, il nominativo del mediatore, la data e il luogo dell'incontro;
- f) l'istante, in aggiunta all'organismo, può farsi parte attiva, con ogni mezzo idoneo, per effettuare le comunicazioni alla controparte.

2. Una volta ricevuta la comunicazione di fissazione del primo incontro di mediazione la parte convocata che voglia partecipare alla mediazione:

a. comunica alla Segreteria di Inframedia la propria intenzione di partecipare alla mediazione. L'adesione deve contenere l'indicazione del nome del legale designato e deve essere corredata da un documento contenente:

- I. l'eventuale indirizzo di posta elettronica certificata, presso il quale vuole ricevere le comunicazioni relative al procedimento;
- II. la sua posizione in merito all'oggetto e alle ragioni del contendere indicati dalla parte istante nella propria istanza di mediazione;
- III. l'eventuale indicazione – anche solo approssimativa – delle variazioni che l'oggetto e il valore della lite possono subire per effetto delle eventuali domande che essa intende svolgere;
- IV. ogni altro documento che l'interessato ritiene utile allegare.

b. In alternativa la parte chiamata in mediazione ha facoltà di presentarsi direttamente nel luogo, nel giorno e nell'orario indicato nella convocazione per il primo incontro.

3. Le parti che intendono partecipare al procedimento, ove ritengano di comunicare la propria adesione, potranno specificare se intendono effettuare la mediazione in forma telematica.

4. Le parti chiamate all'incontro, che abbiano aderito formalmente alla procedura, possono presentare richiesta motivata di rinvio della data dell'incontro, secondo quanto previsto dal presente Regolamento.

5. Nel caso in cui la comunicazione di cui al comma 1, lettera e, non sia andata a buon fine per causa indipendente dalla volontà del destinatario, si applica l'art. 143 del codice di procedura civile.

Art. 15 Obbligo delle parti alla corresponsione dell'indennità di mediazione.

1. Per le spese di avvio del procedimento, è dovuto, da ciascuna parte, un importo nella misura determinata dall'art. 22, comma 2, del presente Regolamento, che deve essere corrisposto dalle parti in caso di proseguimento della procedura di mediazione oltre il primo incontro (di programmazione).

2. Le spese di mediazione, comprensive dell'onorario del mediatore, devono essere corrisposte dalle parti in misura non inferiore alla metà, se dopo il primo incontro di mediazione le parti decidono di proseguire nel procedimento di mediazione.

3. Il saldo dell'indennità complessiva di mediazione deve essere corrisposto da ciascuna parte prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'art. 11 del D.Lgs. n. 28/2010 e dell'art. 23 del presente Regolamento.

4. Le spese di mediazione sono dovute in parti uguali ed in solido da ciascuna parte che abbia aderito al procedimento.

5. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, qualora l'organismo si avvalga di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali, o comunque iscritti in albi professionali, il loro compenso viene determinato secondo le tariffe professionali, se esistenti, o diversamente concordato con le parti e il pagamento delle relative parcelle non rientra negli importi previsti in tabella.

6. Ai sensi dell'art. 16 del DI 145/2011 e della circolare 20 dicembre 2011 dovranno essere corrisposte anche le spese vive documentate (raccomandate inviate per le convocazione ecc.)

Art. 16 Mancata partecipazione al procedimento di mediazione.

1. In caso di mancata partecipazione al procedimento di mediazione, il mediatore redige verbale di mancata partecipazione della parte chiamata nel procedimento o del mancato accordo ai sensi dell'art. 11 comma 4 del D.Lgs. 28/2010, denominato anche "verbale negativo", in calce al quale la Segreteria attesterà l'esito negativo del procedimento rilasciando copia, anche informatica, alla parte istante.

2. Il mediatore, se la parte chiamata non è presente o non vuole partecipare, ove lo ritenga opportuno, può svolgere il procedimento anche in assenza delle parti chiamate. Ai sensi dell'art. 11 del D Lgs 28/2010, qualora le parti presenti ne facciano richiesta, il mediatore può formulare una proposta di conciliazione. La proposta è comunicata alle parti per iscritto. Le parti fanno pervenire al mediatore, per iscritto ed entro sette giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di risposta nel termine, la proposta si ha per rifiutata. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.

Art. 17 Durata del procedimento di mediazione.

1. La mediazione ha una durata non superiore a 3 (tre) mesi dalla data di deposito dell'istanza, salvo diverso accordo tra le parti.

2. Ove le parti abbiano proposto la mediazione su invito del giudice, il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza; il termine non è soggetto a sospensione feriale.

Art. 18 Poteri del mediatore.

1. Il mediatore non ha il potere di decidere la lite. Il mediatore opera con informalità, neutralità, indipendenza, imparzialità e nel rispetto del Regolamento e del Codice Etico di Inframedia, adottato in conformità al "Codice Europeo di condotta dei mediatori".

2. Il mediatore conduce la procedura nel modo che ritiene più consono, tenendo in buon conto la volontà delle parti, la natura della controversia ed ogni altra circostanza idonea ad assicurare la rapida ed effettiva soluzione della controversia.

3. Spetta esclusivamente al mediatore la valutazione se procedere solo con incontri congiunti o anche con incontri singoli e disgiunti con le parti e/o con i loro patrocinatori legali.

4. In controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, il responsabile dell'organismo può nominare uno o più mediatori ausiliari.

5. Nel caso in cui le controversie richiedano specifiche competenze tecniche, che non possono essere affrontate tramite uno o più mediatori ausiliari, il mediatore può avvalersi di esperti iscritti all'albo dei CTU del Tribunale e in conformità con i principi di cui agli artt. 194, comma 2, c.p.c. e 90, comma 1, disp. att. c.p.c. La nomina è subordinata all'adesione delle parti ed all'impegno dalle stesse sottoscritto a sostenere gli oneri nella misura dalle stesse concordata e, comunque, in via solidale. Il loro compenso, interamente a carico delle parti, è determinato secondo le tariffe professionali, se esistenti, anche se aventi carattere orientativo e non vincolante, o diversamente concordato con le parti. I compensi spettanti agli esperti sono liquidati a conclusione del procedimento di mediazione e devono essere versati dalle parti negli stessi termini e con le stesse modalità previste per le indennità dei mediatori.

Art. 19 Incontri di mediazione.

1. Le procedure di mediazione si svolgono, negli Uffici di Inframedia, vale a dire presso la sua sede legale in Siena o presso le sue sedi periferiche che risultino dal registro degli organismi tenuto presso il Ministero.

2. Il primo incontro di mediazione si svolge entro 30 (trenta) giorni dal deposito della domanda, salvo il diverso accordo tra le parti.

3. Prima dell'inizio del procedimento, il mediatore designato deve sottoscrivere la dichiarazione di imparzialità di cui all'art. 14, comma 2, lett. a) del D.Lgs. 28/2010. In mancanza il procedimento non potrà avere inizio.

4. Il mediatore inizia la procedura di mediazione con il primo incontro (o incontro di programmazione) durante il quale chiarisce alle parti e ai loro avvocati la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e poi invita alle parti e i loro avvocati ad esprimersi sulla possibilità di iniziare il procedimento di mediazione.

5. Se il primo incontro si conclude senza che le parti abbiano raggiunto un accordo il mediatore redige il verbale di mancato accordo. In tal caso nessun compenso è dovuto all'organismo di mediazione salvo le spese vive documentate. Quando l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale, la condizione si considera avverata se il primo incontro dinanzi al mediatore si conclude senza l'accordo.

6. Se il primo incontro si conclude con esito positivo il mediatore redige un verbale di chiusura del primo incontro dal quale dovrà risultare la volontà delle parti di procedere allo svolgimento della mediazione vera e propria.

7. Alle persone fisiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione personalmente. Alle persone giuridiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione tramite un rappresentante fornito dei necessari poteri per definire la controversia.

8. Le parti possono farsi assistere da uno o più persona di propria fiducia. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi.

9. Presenza dell'avvocato:

a) in caso di mediazione obbligatoria o disposta dal Giudice ex art. 5 comma 1 bis e comma 2 del Decreto lgs. 28/2011, le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato al primo incontro e agli incontri successivi fino al termine della procedura.

b) In caso di mediazione facoltativa le parti possono partecipare senza l'assistenza dell'avvocato. Come chiarito con la Circolare Ministeriale 27 novembre 2013, nell'ambito della mediazione facoltativa, le parti potranno in ogni momento esercitare la facoltà di ricorrere all'assistenza dell'avvocato, anche in corso di

procedura di mediazione. In questo caso nulla vieta che le parti vengano assistite dagli avvocati solo nella fase finale della mediazione e che, quindi, i legali possano intervenire per assistere le parti nel momento conclusivo dell'accordo di mediazione, anche al fine di sottoscriverne il contenuto e certificarne la conformità alle norme imperative e all'ordine pubblico, ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 del d. dlgs. 28/2010.

10. Il mediatore conduce personalmente gli incontri.

11. Ove sia necessario ed utile, il mediatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali altri incontri successivi, a breve intervallo di tempo.

12. Le disposizioni di questo articolo si applicano, ove possibile, anche agli incontri di mediazione svolti in via telematica che saranno gestiti mediante apposito portale, www.inframedia.org, al quale le parti interessate potranno accedere, ove lo ritengono, mediante procedura di accreditamento nel rispetto delle normative in materia di privacy, trattamento dei dati e degli standard di sicurezza delle comunicazioni telematiche.

Art. 20 Esito dell'incontro di conciliazione.

1. Se è raggiunto un accordo amichevole, il mediatore forma processo verbale al quale è allegato il testo dell'accordo medesimo.

2. Se l'accordo non è raggiunto, il mediatore può formulare una proposta di mediazione.

3. Le parti possono, in qualunque momento del procedimento, fare concorde richiesta al mediatore di formulare una proposta di conciliazione.

3 bis. Il mediatore formula la proposta anche quando questa gli sia richiesta da una sola delle parti e ciò anche nel caso in cui l'altra parte sia rimasta assente all'incontro.

4. Nei casi di cui al comma 2 e 3 del presente articolo, prima di formulare la proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'art. 13 del D.Lgs. n. 28/2010.

5. La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto nelle forme previste dall'art. 16, salvo quanto diversamente concordato tra le parti e il mediatore.

6. Le parti, quando non vi provvedano immediatamente, fanno pervenire al mediatore, per iscritto ed entro 7 giorni, l'accettazione o il rifiuto della proposta; in mancanza di risposta nel termine concesso la proposta si ha per rifiutata.

7. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.

8. Se è raggiunto l'accordo amichevole di cui al comma 1 ovvero se tutte le parti aderiscono alla proposta del mediatore, si forma processo verbale che deve essere sottoscritto dalle parti, dagli avvocati intervenuti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia delle sottoscrizioni.

9. L'accordo raggiunto, anche a seguito della proposta, può prevedere il pagamento di una somma di denaro per ogni violazione o inosservanza degli obblighi stabiliti ovvero per il ritardo nel loro adempimento.

10. Se la conciliazione non riesce, il mediatore forma processo verbale con l'indicazione della proposta; il verbale è sottoscritto dalle parti, dai legali e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione ovvero l'eventuale rifiuto di alcuna o di tutte le parti intervenute.

11. Il processo verbale è depositato presso la Segreteria dell'Organismo e di esso è rilasciata copia alle parti che lo richiedono.

12. In ogni caso, al termine del processo di mediazione, a ciascuna parte sarà consegnata una scheda per la valutazione del servizio, il cui modello è allegato al presente regolamento e reperibile nella sezione “modulistica e regolamenti” del sito www.inframedia.org. Una volta compilata e munita di sottoscrizione della parte ed indicazione delle sue generalità, la scheda sarà trasmessa per via telematica al Responsabile, con modalità che assicurano la certezza dell'avvenuto ricevimento.

Art. 21 Efficacia esecutiva ed esecuzione

- 1.** Il verbale di accordo frutto del consenso delle parti assistite da un avvocato, il cui contenuto non sia contrario all'ordine pubblico o a norme imperative, costituisce titolo esecutivo ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs. 28/2010.
- 2.** In alternativa, l'accordo allegato al verbale può essere omologato su istanza di parte e, a sua cura e spese, con decreto del Presidente del Tribunale.
- 3.** Il verbale di cui al comma 1 costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, per l'esecuzione in forma specifica e per l'iscrizione di ipoteca giudiziale.
- 4.** Le spese di omologazione ed eventuali spese di registrazione, se dovute, sono a carico della parte istante.

Titolo III

Indennità

Art. 22 Criteri di determinazione dell'indennità

- 1.** L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.
- 2.** Per le spese di avvio – salvo specifiche convenzioni - è dovuto da ciascuna parte un importo di € 40,00 (oltre IVA) per le procedure di mediazione di valore fino a € 250.000,00, e un importo di € 80,00 (oltre IVA) per l'avvio della procedura di mediazione di valore superiore.
- 3.** Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella tabella A allegata al presente Regolamento.
- 4.** L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della medesima tabella A:
 - a) può essere aumentato dal Responsabile in misura non superiore al 20%, tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;
 - b) deve essere aumentato in misura non superiore al 25% in caso di successo della mediazione;
 - c) deve essere aumentato del 20% nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del D.Lgs. 28/2010;
 - d) nelle materie di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo n. 28/2010, deve essere ridotto di un terzo per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, salva la riduzione prevista dalla lettera e) del presente comma, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo a eccezione di quello previsto dalla lettera b) del presente comma.
- 5.** Si considerano importi minimi quelli dovuti come massimi per il valore della lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello effettivamente applicabile; l'importo minimo relativo al primo scaglione è liberamente determinato.
- 6.** Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.
- 7.** Il valore della lite è indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.

8. Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, Il Responsabile decide il valore di riferimento, sino al limite di € 250.000, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.

9. Le indennità dovute per l'attività di mediazione sono corrisposte all'esito del primo incontro – ove le parti abbiano deciso di proseguire nella mediazione – entro 5 gg in misura non inferiore alla metà. In ogni caso l'indennità complessiva, al netto degli acconti ricevuti, deve essere corrisposta per intero prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'articolo 11 del decreto legislativo n. 28/2010.

10. Le spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti. Esse rimangono fisse anche nel caso di mutamento del mediatore nel corso del procedimento ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari, ovvero di nomina di un diverso mediatore per la formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del D.Lgs. 28/2010.

11. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.

12. Ai fini della corresponsione dell'indennità, quando più soggetti rappresentano un unico centro d'interessi si considerano come un'unica parte.

13. Ove possibile Inframedia ha facoltà di variare le proprie Tariffe comunicandole al Responsabile per la tenuta del Registro presso il Ministero della Giustizia, restando inteso che tali modificazioni si applicano alle sole procedure iniziate dopo l'adozione di dette modifiche.

14. Gli importi minimi delle spese di avvio e delle indennità per ciascun scaglione di riferimento, come determinati a norma della tabella A allegata al presente decreto, sono derogabili per giustificato motivo, con provvedimento del Responsabile dell'Organismo.

15. Quando la mediazione sia condizione di procedibilità della domanda giudiziale e una o tutte le parti siano in possesso delle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello stato, ai sensi dell'art. 76 del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia di cui al D.P.R. n. 115/2002, la parte interessata è esonerata dal pagamento dell'indennità spettante a Inframedia. A tal fine la parte è tenuta a depositare presso la Segreteria apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, nonché a produrre, a pena di inammissibilità, la documentazione comprovante la veridicità di quanto dichiarato.

Titolo IV

Responsabilità dell'Organismo di Mediazione

Art. 23 Responsabilità di Inframedia

1. Inframedia non può essere ritenuta responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni, sia per la mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni di cui all'art. 8 comma 1 del D.Lgs. n. 28/2010 che dell'art. 3 del presente Regolamento nel caso di imprecisa, inesatta o mancata individuazione della parte avversa ad opera della parte istante all'atto del deposito della domanda di mediazione sia nel caso di imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della domanda e del diritto tutelato ad opera dell'istante.

2. Inframedia non può essere ritenuta responsabile nel caso in cui le comunicazioni non raggiungano i destinatari per fatto non imputabile all'organismo.

3. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 15 del D.M. n. 180/2010 Inframedia non può assumere diritti e obblighi connessi con gli affari trattati dai mediatori che operano presso di sé.

Art. 24 Responsabilità delle parti.

1. Sono di competenza esclusiva delle parti:

- a. La valutazione preliminare circa l'assoggettabilità della controversia alla procedura di mediazione e gli eventuali rischi di preclusioni, prescrizioni o decadenze;
- b. le indicazioni circa l'oggetto e le ragioni della pretesa contenute nell'istanza di mediazione;
- c. l'individuazione dei soggetti che devono partecipare alla mediazione, con particolare riguardo al litisconsorzio necessario, in caso di controversie in cui le parti intendono esercitare l'azione giudiziale nelle materie per le quali la mediazione è prevista come condizione di procedibilità;
- d. l'indicazione dei recapiti dei soggetti a cui inviare le comunicazioni;
- e. la determinazione del valore della controversia;
- f. la forma e il contenuto dell'atto di delega al proprio rappresentante;
- g. le dichiarazioni in merito al gratuito patrocinio, alla non esistenza di più domande relative alla stessa controversia e ogni altra dichiarazione che venga fornita all'Organismo o al mediatore dal deposito dell'istanza alla conclusione della procedura.

L'Organismo esamina con diligenza professionale le dichiarazioni delle parti e, ove necessario, rivolge alle stesse rilievi, nei modi previsti dal presente Regolamento.

L'Organismo risponde nei confronti delle parti nei termini stabiliti dall'articolo 2236 del codice civile.

DESCRIZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA PIATTAFORMA TELEMATICA "INFRAMEDIA" PER MEDIAZIONE ONLINE

Inframedia S.r.l. è in grado di gestire ai sensi dell'articolo 3 [n.ro](#) 4 del DM 28/2010, la mediazione tra le parti anche in modalità telematica.

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto da Inframedia S.r.l. e può rappresentare una modalità integrativa e complementare di fruizione del Servizio, che consente una maggiore flessibilità e rapidità nella gestione della procedura.

Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione.

Caratteristiche e accesso al Servizio telematico di Inframedia

Le caratteristiche della piattaforma *Inframedia* sono:

- è accessibile a chiunque possieda una postazione (computer fisso o notebook) collegata ad Internet (preferibilmente a banda larga) e corredata di webcam, microfono e cuffie/casse audio;
- permette agli utenti di gestire l'intera procedura di mediazione in videoconferenza, direttamente dalla propria sede o studio, senza doversi recare fisicamente presso gli uffici dell'organismo di mediazione;
- consente alle parti (utenti e mediatore) di dialogare (sia in sessioni aperte a entrambe le parti che in sessioni dedicate ad ognuna delle parti) in tempo reale a distanza;
- consente alle parti e al mediatore lo scambio di messaggi e documenti visibili a tutti o indirizzandoli ai singoli utenti;

- qualora l'utente non sia in grado di accedere autonomamente per via telematica potrà (con il consenso dell'altra parte) comunque recarsi presso la sede dell'organismo e collegarsi con l'ausilio di un referente dell'organismo;
- all'esito dell'incontro le parti potranno ricevere direttamente una copia del verbale attestante i termini e le condizioni dell'intesa raggiunta, ovvero la dichiarazione di mancato accordo:
 - in formato elettronico attraverso il circuito garantito di Posta Elettronica Certificata (ed eventualmente successivamente presso il proprio domicilio) nel caso ne siano provvisti
 - tramite raccomandata a/r nel caso non siano in possesso di indirizzo di Posta Elettronica Certificata;
- la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata).

Piattaforma Inframedia

Inframedia S.r.l. assicura la procedura di mediazione telematica 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.

La piattaforma utilizzata da Inframedia S.r.l. è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.

Il riconoscimento delle credenziali consentirà agli utenti l'accesso in un ambiente a protocollo di sicurezza controllato.

La dotazione infrastrutturale utilizzata per la connessione e per la gestione della piattaforma risiede in appositi server allocati in web farm che utilizzano policy di accesso controllato certificate da Enti riconosciuti a livello internazionale.

Le password sono archiviate in formato crittografato e non possono essere recuperate in alcun modo dagli utenti e dagli amministratori del sistema. In caso di smarrimento sarà possibile per gli utenti richiedere una nuova password di accesso.

Accesso riservato

L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti che presentano istanza di mediazione, nonché al mediatore incaricato. Le credenziali crittografate 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.

La procedura di assegnazione delle credenziali di accesso alla piattaforma comporta l'accettazione da parte degli utenti del presente regolamento che disciplina la riservatezza delle informazioni in qualsiasi formato (audio / video / testuali / grafico) obbligando contestualmente gli stessi a non divulgare a terzi tali dati.

L'iscrizione in piattaforma, conseguente alla istanza di mediazione, potrà avvenire:

- direttamente dal sito "<https://www.inframedia.org>" compilando l'apposito form;
- attraverso la segreteria di Inframedia S.r.l.

In entrambi i casi l'utente dovrà confermare esplicitamente la procedura di registrazione on-line, garantendo altresì la correttezza dei dati forniti al momento della registrazione e impegnandosi alla

riservatezza delle credenziali ottenute con esplicita adesione al regolamento di mediazione telematica disponibile nel sito "<https://www.inframedia.org>".

Preliminarmente alla procedura di mediazione sarà possibile usufruire di un servizio di assistenza dedicata finalizzato alla verifica preventiva di eventuali limitazioni di accesso e alla risoluzione di eventuali problematiche di natura tecnica, test consigliabile per garantire durante la procedura di mediazione la presenza delle sole parti accreditate (parti e mediatore).

Il processo di **mediazione telematica** avviene tramite "stanze virtuali" create e abilitate ad hoc che consentono l'accesso in videoconferenza esclusivamente ai partecipanti e al mediatore: è lasciata facoltà al mediatore di rivolgersi ad entrambe le parti, oppure privatamente ad ognuna delle due. Anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee è garantita quindi l'assoluta riservatezza delle informazioni.

Deposito delle istanze

La procedura di deposito telematico delle istanze si effettua attraverso due fasi: la prima telematica, la seconda documentale.

Per poter completare la fase telematica di deposito occorre preliminarmente registrarsi sul sito "<https://www.inframedia.org>"; nel form di acquisizione dei dati dovranno essere compilati alcuni campi obbligatori, fra cui l'indirizzo di posta elettronica.

A seguito dell'inserimento dei dati richiesti, il sistema verificherà in automatico la veridicità dell'indirizzo di posta elettronica indicato: a tal fine sarà inviato apposito messaggio all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente, con richiesta di conferma mediante link col sistema. Solo a seguito di tale conferma, il soggetto che ha effettuato la registrazione sarà abilitato all'accesso a parti riservate del sito e all'immissione di eventuali ulteriori dati.

L'utente registrato e verificato dal sistema, potrà presentare l'istanza di mediazione online, oppure stampandola, sottoscrivendola ed inviandola alla segreteria di Inframedia S.r.l., con allegati copia del documento di riconoscimento del richiedente firmatario e copia dell'attestazione di avvenuto pagamento delle spese di avvio del procedimento.

La segreteria di Inframedia S.r.l. provvederà a contattare l'altra parte che, in caso di adesione alla procedura, provvederà ad effettuare a sua volta la registrazione alla piattaforma di mediazione telematica (eventualmente assistito dalla segreteria dell'Organismo) e il deposito della propria documentazione.

Procedura di mediazione telematica

Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, inclusa la presentazione della istanza di attivazione, avviene on-line attraverso l'utilizzo della piattaforma "<https://www.inframedia.org>" e secondo una procedura controllata e riservata.

Il dialogo fra le parti, facilitato dal mediatore, avviene all'interno di "stanze virtuali" riservate, in modalità audio/video corredata da altri strumenti di interazione (status utente, chat, condivisione di documenti in formato elettronico) a supporto dell'intero processo di mediazione.

Il sistema di videoconferenza ed in particolare le "stanze virtuali" messe a disposizione del mediatore e delle parti, adotta le medesime politiche di sicurezza, integrità e riservatezza adottate per la gestione della piattaforma.

Il mediatore quindi 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, tentando di raggiungere, attraverso il confronto, una soluzione condivisa dagli utenti.

Le parti hanno anche la possibilità di parlare separatamente con il mediatore in via del tutto riservata, previo consenso delle parti, e di trasmettere a quest'ultimo tutta la documentazione che desiderano non sia resa nota alla controparte.

Verbale di mediazione - Sottoscrizione del Mediatore e delle Parti

Se le parti, entrambe dotate di firma digitale, o dispositivo equivalente, raggiungono un accordo conciliativo, così come in caso di mancato accordo, si impegnano a sottoscrivere la copia dello stesso che potrà essere trasmessa in formato elettronico (tramite PEC - Posta Elettronica Certificata) al termine dell'incontro.

In caso di proposta del Mediatore, le Parti gli comunicano per iscritto e a mezzo PEC, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa entro due giorni lavorativi dalla sua ricezione. In mancanza di risposta entro il predetto termine, la proposta si ha per rifiutata.

I verbali e gli accordi potranno essere sottoscritti dalla Parti con firma digitale, o dispositivo equivalente, e devono essere inviati al Mediatore a mezzo PEC, il quale li sottoscrive a sua volta certificando la provenienza e l'autenticità della sottoscrizione.

In caso di indisponibilità della firma digitale, o dispositivo equivalente, verbali e accordi vanno sottoscritti nel corso dell'incontro in videoconferenza ed inviati telematicamente dal Mediatore alle Parti, le quali provvedono alla stampa al fine della sottoscrizione. Ai sensi di quanto disposto dall'art. 83, c. 20 bis, Legge 27/20, conversione del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, l'Avvocato, che sottoscrive con firma digitale, può dichiarare autografa la sottoscrizione del proprio cliente collegato da remoto ed apposta in calce al verbale ed all'accordo di conciliazione.

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 <https://www.inframedia.org> 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, D.Lvo 4/372010 n. 28, 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 c.c., a condizione che la sottoscrizione del verbale sia "autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato".

La piattaforma online utilizzata da Inframedia S.r.l. 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 in originale.

Requisiti

Per poter accedere alla procedura di mediazione telematica, le parti dovranno essere dotate dei seguenti requisiti tecnici hardware/software

- postazione collegata ad Internet (preferibilmente con collegamento a banda larga, dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web).

Servizi aggiuntivi

Al fine di poter usufruire del processo di trasmissione telematica dei documenti, occorre:

- casella di posta elettronica certificata (PEC).

Al fine di poter usufruire del processo di firma digitale:

- kit e certificato di firma digitale.

Il possesso dei requisiti dovrà essere dichiarato dalle parti al momento della richiesta di mediazione e l'attivazione dei servizi aggiuntivi (invio telematico dei documenti e firma digitale) è subordinata alla sussistenza da parte di entrambe le parti dei requisiti necessari.

Qualora non fosse richiesta o possibile l'attivazione dei servizi aggiuntivi, la procedura di mediazione verrà conclusa con le modalità riconosciute dalla vigente normativa.

Posta elettronica certificata

La piattaforma Inframedia supporta il circuito P.E.C., sistema attraverso il quale è possibile inviare email con valore legale equiparate ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla vigente normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n. 68).

Con il sistema di Posta Certificata è garantita la certezza del contenuto: i protocolli di sicurezza utilizzati fanno sì che non siano possibili modifiche al contenuto del messaggio e agli eventuali allegati.

I gestori certificano quindi con le proprie "ricevute":

- che il messaggio è stato spedito;
- che il messaggio è stato consegnato;
- che il messaggio non è stato alterato.

In ogni avviso inviato dai gestori è apposto anche un riferimento temporale che certifica data e ora di ognuna delle operazioni descritte. I gestori inviano ovviamente avvisi anche in caso di errore in una qualsiasi delle fasi del processo (accettazione, invio, consegna) in modo che non ci siano mai dubbi sullo stato della spedizione di un messaggio. Se il mittente dovesse smarrire le ricevute, la traccia informatica delle operazioni svolte, conservata dal gestore per 30 mesi, consente la riproduzione, con lo stesso valore giuridico, delle ricevute stesse.

Firma digitale

La Firma Digitale è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma autografa apposta su carta, e il documento in formato elettronico così sottoscritto assume piena efficacia probatoria. La Firma Digitale è

quindi associata stabilmente al documento informatico e lo arricchisce di informazioni che ne attestano con certezza l'integrità, l'autenticità, la non ripudiabilità.

L'elemento di rilievo del sistema Firma è rappresentato dal certificato digitale di sottoscrizione che gli Enti Certificatori, rilasciano al titolare di una smart card.

Il certificato di sottoscrizione è un file generato seguendo precise indicazioni e standard stabiliti per legge (al suo interno sono conservate informazioni che riguardano l'identità del titolare, la propria chiave pubblica comunicata, il periodo di validità del certificato stesso oltre ai dati dell'Ente Certificatore).

Come indicato dall'art. 2 Capo II-Sezione II del Codice delle Amministrazioni Digitali, "l'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente".

Ciò rende lo strumento Firma Digitale indispensabile per molteplici categorie professionali.

Firmare un documento elettronico è un'attività assai semplice e veloce e per eseguirla è necessario essere dotati di un Kit per Firma Digitale composto da:

- dispositivo sicuro di generazione delle firme (smart card)
- lettore di smart card
- software di firma e verifica

Installato il Kit sul proprio computer, attraverso il software di firma sarà possibile selezionare il documento elettronico da sottoporre a firma digitale e, previa attivazione di un account, alla marcatura temporale.

Al momento della firma del documento, il software chiederà l'inserimento del codice di protezione del dispositivo (PIN) e, se correttamente inserito, procederà con la verifica della firma e con la creazione del file firmato digitalmente.

Il file firmato assumerà l'estensione .p7m che si sommerà all'estensione del file originario. Pertanto se firmiamo un documento .txt, al termine del processo di firma digitale avremo un documento.txt.p7m che rappresenta una busta informatica (PKCS#7).

Tale busta incorpora al suo interno il documento originario, il certificato del sottoscrittore, un hash del documento firmato con il certificato del sottoscrittore. Tali componenti consentiranno, in fase di verifica della firma da parte del destinatario del documento firmato, di accertare che:

- il documento non sia stato modificato dopo la firma;
- il certificato del sottoscrittore sia garantito da una Autorità di Certificazione (CA) inclusa nell'Elenco Pubblico dei Certificatori;
- il certificato del sottoscrittore non sia scaduto;
- il certificato del sottoscrittore non sia stato sospeso o revocato.

Se tutte le verifiche daranno esito positivo, il documento sottoscritto digitalmente potrà essere considerato valido a tutti gli effetti di legge.

L'infrastruttura dell'Organismo

Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware / software della piattaforma Inframedia utilizza partner italiano, i cui servizi sono certificati sotto il profilo della sicurezza e della riservatezza attraverso certificazioni internazionali.

Il Centro Servizi è il luogo in cui è situato fisicamente il Server dedicato alle attività di Inframedia

Il Centro Servizi è caratterizzato da diversi elementi:

- Connettività
- Server (Hw e Sw)
- Infrastruttura
- Servizi e SLA

Connettività

Il Server alloggiato presso il Centro Servizi usufruisce di una connettività Internet di altissima qualità ottenuta attraverso infrastrutture di rete in fibra ottica a livello nazionale e internazionale ridondate.

La banda nominale viene garantita da un sistema hardware e software che assegna ad ogni cliente il valore contrattualizzato e da un adeguato dimensionamento della LAN in cui sono disposti i diversi Server.

Viene assicurata una disponibilità minima di ampiezza del canale pari al 95% della velocità nominale della porta di accesso per un periodo pari al 99% della durata contrattuale.

Il Centro Servizi di Inframedia ha una linea a 100 Mbps.

In tal modo è assicurata il necessario canale di comunicazione ad un livello qualitativo ottimale per ognuno degli utenti delle sessioni di mediazione attivate.

Server (HW e SW)

Il Server utilizzato è caratterizzato da un grado di scalabilità crescente per soddisfare tutte le esigenze di hosting dedicato con bassi investimenti iniziali. L'attuale soluzione definita può essere in futuro adeguata alle esigenze o aggiornata nel momento in cui risulti tecnologicamente obsoleta.

Il Server dedicato all'hosting ha le seguenti caratteristiche hardware:

- Intel(R) Core (TM) i3-3250 CPU @ 3.50GHz
- 8GB 677MHz FBD (2x4GB dual rank DIMMs)
- 2TB SAS (15,000rpm) HD

L'infrastruttura Tecnologica è completamente scalabile ed è in grado di adattarsi a specifiche esigenze evolutive.

Tutti i software sono licenziati.

Infrastruttura

L'infrastruttura del Centro Servizi è dotata di:

- Armadi rack (cabinet) con doppia alimentazione e potere d'interruzione del cortocircuito al primo interruttore a monte del rack;
- Impianto di condizionamento;

Servizi e SLA

È garantita la manutenzione hardware del Server. Ogni componente hardware danneggiato è sostituito al massimo entro le 8h, senza responsabilità dell'eventuale tempo di fermo del servizio.

Il sistema di backup dei dati garantisce il salvataggio sicuro dei dati e quindi il loro restore in caso di necessità.

La politica di backup è la seguente:

- giornalmente viene effettuato un backup incrementale
- il venerdì viene effettuato un backup completo

Lo storico garantito per eventuali restore è di 2 settimane.

In caso di crash totale del sistema verrà fornita a seconda delle cause una tempistica di riattivazione dei servizi.

Il livello di qualità del Centro Servizi è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

- per quanto concerne gli apparati di propria responsabilità, una disponibilità della connessione a Internet pari al 99,98% calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.
- la disponibilità di banda complessiva è garantita e scalabile. Una volta raggiunto il 50% dell'occupazione di questi canali viene effettuato l'upgrade delle connessioni ed a ultimarlo prima di aver raggiunto l'80% della capacità disponibile su ciascun canale (nazionale e internazionale).
- Per indisponibilità del collegamento Internet s'intende l'impossibilità da parte del server del Cliente di essere raggiunto via Internet per cause direttamente dipendenti dall'organismo. Il computo del tempo di indisponibilità del collegamento è calcolato a partire dal momento di apertura del guasto nei confronti dell'Helpdesk.
- La manutenzione alle proprie apparecchiature di nodo, potrà avvenire in una "finestra temporale" di quattro ore. In quest'eventualità, avvertirà per iscritto via e-mail il Cliente con un preavviso di 3 giorni lavorativi.
- L'eventuale tempo di indisponibilità che ricade all'interno delle "finestre temporali" (annunciate al Cliente) qui definite, non va comunque calcolato nel computo dell'indisponibilità globale.
- Il Centro Servizi dispone anche di un servizio di helpdesk che interviene esclusivamente per richieste tecniche.

Sessioni telematiche di mediazione

La soluzione Inframedia permette di erogare via web su rete interna controllata, comunicazioni tra due o più partecipanti.

Su tale banda dedicata sono applicati tutti i sistemi di sicurezza, integrità e riservatezza dei dati.

Lo strumento consente al mediatore incaricato di comunicare in audio/video con tutti i partecipanti, eventualmente condividendo documenti e files elettronici, scrivendo, richiedendo un eventuale feed-back agli utenti (polling, chat, ...).

Nel contempo gli altri utenti possono esprimere il proprio status e possono richiedere di intervenire. In funzione dello specifico scenario applicativo, il mediatore incaricato può integrare il proprio audio/video con gli eventuali interventi audiovisivi degli altri partecipanti abilitati.

L'elenco di tutti gli utenti che partecipano nominativamente alla sessione viene visualizzato nell'apposita sezione con il relativo status.

Il mediatore ha in ogni momento la facoltà di abilitare / disabilitare il flusso audio/video ai singoli partecipanti mantenendo altresì aperto il collegamento per la successiva eventuale azione di abilitazione / disabilitazione.

Lo status del collegamento dei singoli utenti è sempre visibile a tutti i partecipanti alla sessione di mediazione.

Assistenza Sistemistica

Un'apposita divisione tecnica di 74 S.r.l. (digital74) si occupa della dovuta assistenza tecnica, attraverso un servizio di Help Desk via e-mail dedicato (helpdesk@digital74.it) ed eventuale contatto telefonico in recall telefonico, operativo in corrispondenza delle sessioni di mediazione.

74 S.r.l. informerà l'organismo Inframedia S.r.l. nell'eventualità si verificassero:

- guasti hardware (ad es.: rottura hard disk, scheda madre, schede di memoria, ecc.);
- irraggiungibilità del server su internet (ad es.: forti rallentamenti, errori di connessione al server);
- necessità di restore dei dati.