

Allegato 2 Regolamento Organismo di Mediazione Asconnet srls

CODICE ETICO DELL'ORGANISMO DI MEDIAZIONE E DEI SUOI MEDIATORI

1 DEFINIZIONE

“Organismo di mediazione” è qualsiasi ente pubblico o privato che gestisce o amministra una procedura di mediazione condotta da un mediatore terzo neutrale (da qui in avanti “mediatore”) che offre il servizio nell'assistere le parti per la soluzione amichevolmente di una controversia

2. QUALITÀ E COMPETENZA DEL SERVIZIO

L'Organismo di Mediazione Asonnet srls (da qui in avanti “organismo di mediazione) adotta tutte le misure ragionevoli per garantire un adeguato livello di qualità e competenza dei suoi servizi assicurando che:

1. vengano mantenuti fondi sufficienti, capacità amministrativa e un numero adeguato di mediatori affiliati;
2. siano applicate tutte le leggi e le norme nazionali pertinenti;
3. i mediatori che lavorano sotto i suoi auspici siano qualificati nel condurre procedure di mediazione di qualità avendo partecipato a percorsi di formazione base e continui sulle tecniche di risoluzione delle controversie e di mediazione,
4. i mediatori siano competenti nel gestire le specifiche tipologie di controversie assegnate;
5. le procedure di selezione e nomina dei mediatori sono trasparenti, corrette ed efficienti;
6. vi sia un sistema adeguato ed efficiente di rilevazione delle performance dell'organismo di mediazione e dei mediatori tramite questionari di soddisfazione dei clienti;
7. vengono raccolti dati statistici sugli indicatori principali delle mediazioni;
8. il personale di segreteria o di case management sia adeguatamente formato nell'assistenza alle parti e a ai mediatori durante l'intera procedura di mediazione;
9. gli uffici e le stanze per le mediazioni siano facilmente accessibili, segnalati, adeguatamente equipaggiati e confortevoli per tenere sessioni di mediazione;
10. le parti possono accedere e partecipare facilmente alla procedura presentando l'istanza di mediazione online o con altri mezzi di comunicazione;
11. sia utilizzato e monitorizzato un adeguato sistema di gestione della qualità.

3. TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

L'Organismo di Mediazione ha un sito internet continuamente aggiornato e facile da consultare e/o altri mezzi di comunicazione al fine di fornire ai fruitori delle mediazioni un'accurata e facile comprensione delle informazioni circa:

1. la natura e la storia dell'organismo, i nomi dei soci, degli affiliati, del management e dei principali portatori di interessi;
2. i nomi, i curriculum vitae aggiornati e le competenze professionali dei mediatori che forniscono i loro servizi sotto i suoi auspici;
3. la procedura di mediazione, il regolamento di mediazione e la legislazione pertinente applicata alla mediazione;
4. i costi e criteri di calcolo applicati per fornire i servizi di mediazione e la suddivisione tra le parti;
5. il codice di condotta utilizzato dai mediatori.

4. REGOLE ED ETICA DI MEDIAZIONE

L'Organismo di mediazione assicura l'applicazione del Codice di condotta europeo per i Mediatori quale standard minimo nella fornitura di servizi di mediazione.

L'Organismo di mediazione si attiene alle regole e alle procedure relative alle prestazioni e fornitura di servizi di mediazione, come stabilito dalle leggi nazionali.

5. INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E NEUTRALITÀ

L'Organismo di mediazione deve essere indipendente e imparziale nei confronti di tutte le parti e dei loro consulenti.

Tutte le procedure di mediazione devono essere gestite in modo imparziale, neutrale e indipendente.

Lo staff dell'organismo di mediazione, gli azionisti, i portatori di interessi e i mediatori affiliati non possono agire come avvocati, consulenti, formatori o giudici nella stessa controversia o per una delle parti prima della fine della controversia o entro un tempo ragionevole dopo che sia finita.

6. CONFLITTO DI INTERESSI

L'Organismo di mediazione istituisce procedure per individuare ed eliminare potenziali conflitti di interesse, tra cui:

1. qualsiasi interesse economico rilevante o fonte di reddito (ad esempio quote di proprietà, sponsorizzazioni, contributi annuali, finanziamenti, ecc.) con ogni parte o loro associazioni o consulenti che potrebbero influire sulla sua imparzialità;
2. qualsiasi interesse nell'esito della procedura di mediazione;
3. qualsiasi fatto o relazione con le parti e i loro consulenti che possano influire sull'imparzialità o creare un'apparenza di parzialità o pregiudizio.

7. RECLAMI, PROCEDURE DISCIPLINARI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

L'Organismo di mediazione istituisce e mantiene meccanismi di reclamo e disciplinari equi ed efficaci per gestire le controversie riguardanti i mediatori o gestori delle procedure di mediazione.

8. RISERVATEZZA

Prendendo atto del fatto che, come norma generale, tutte le informazioni associate alle procedure di mediazione sono riservate, l'Organismo di Mediazione adotta tutte le misure ragionevoli per proteggere il livello di riservatezza prevista dalle leggi e dai regolamenti rilevanti e/o concordate dalle parti.