

INDICE

TITOLO I - PARTE INTRODUTTIVA

Art. 1: Definizioni

Art. 2: Applicazione delle presenti norme

TITOLO II - PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

Art. 3: Avvio della Procedura di Mediazione

Art. 4: Nomina e sostituzione del mediatore, Ausiliari e Consulenti Tecnici in Mediazione, Tirocinio Assistito

Art. 5: Data, orario e luogo della Mediazione

Art. 6: Durata della Mediazione

Art. 7: Presenza delle parti, Rappresentanza, Assistenza Legale e Tecnica

Art. 8: Indipendenza, Imparzialità, Neutralità, Riservatezza e doveri del mediatore

Art. 9: Svolgimento della Mediazione

Art. 10: Conclusione del procedimento di Mediazione

Art. 11: Proposta del mediatore

Art. 12: Indennità e Gratuito Patrocinio

TITOLO III - RISERVATEZZA E RESPONSABILITÀ

Art. 13: Doveri di riservatezza

Art. 14: Responsabilità delle parti

Art. 15: Responsabilità di A.D.R. Intesa e del mediatore

TITOLO IV - NORME CONCLUSIVE

Art. 16: Incompatibilità ulteriori del mediatore e ricusazione

Art. 17: Garanzie di prosecuzione del procedimento

Art. 18: Trattamento dei dati e diritto di accesso agli atti

Art. 19: Mediazione telematica

Art. 20: Interpretazione ed applicazione delle norme

Art. 21: Legge applicabile e rinvio normativo

Art. 22: Norma di chiusura

ALLEGATI

I. Codice Etico e di condotta del Mediatore di A.D.R. INTESA

II. Tabelle delle Indennità di Mediazione

III. Scheda di valutazione del servizio di Mediazione di A.D.R. INTESA

TITOLO I - PARTE INTRODUTTIVA

ART. 1 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento s'intende per:

“Regolamento”: l'atto adottato da A.D.R. INTESA in base alle disposizioni legislative vigenti, contenente, tra l'altro, l'autonoma disciplina della procedura di Mediazione nonché i relativi costi;

“Mediazione”: l'attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa;

“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;

“Conciliazione”: la composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della Mediazione;

“Organismo di Mediazione”: l'ente pubblico o privato, ovvero la sua articolazione, presso il quale può svolgersi il procedimento di Mediazione ai sensi del decreto legislativo 28/2011. Nel nostro caso, l'Organismo è denominato A.D.R. INTESA;

“Responsabile dell'Organismo”: il soggetto designato al coordinamento delle attività all'interno dell'Organismo di Mediazione;

“Spese di mediazione”: l'importo complessivo posto a carico degli utenti per la fruizione del servizio di Mediazione fornito da A.D.R. INTESA;

ART. 2 -APPLICAZIONE DELLE PRESENTI NORME

1. Il presente Regolamento è ispirato ai principi fondamentali della qualità, riservatezza, trasparenza, informalità, rapidità e, altresì, ai principi espressi nel Codice europeo di Condotta per i mediatori.

2. Il presente Regolamento si applica al procedimento di Mediazione ai sensi del D.M. 180/2010, finalizzato alla conciliazione delle controversie civili e commerciali riguardanti diritti disponibili, che le parti intendono prevenire o comporre bonariamente di propria iniziativa, in forza di una disposizione di legge, a seguito di un ordine del giudice ovvero in base ad una clausola compromissoria.

3. Il presente Regolamento si applica alle mediazioni amministrate dall'organismo di mediazione in relazione a controversie nazionali, ed è derogabile dalle parti di concerto con A.D.R. INTESA entro i limiti previsti dalla legge. Il procedimento di Mediazione relativo a controversie internazionali, fermi restando i limiti di legge, potrà essere soggetto ad altro Regolamento.

TITOLO II - PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

ART. 3 - AVVIO DELLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE

1. La parte singolarmente o le parti congiuntamente che intende/intendono avviare la procedura di Mediazione può/possono farlo

depositando, personalmente o a mezzo di un delegato, l'istanza di avvio della procedura presso le sedi dell'Organismo. A tal fine è possibile compilare l'apposita modulistica (disponibile sia on line al sito www.adrintesa.it sia presso le sedi di A.D.R. INTESA) o, in alternativa, utilizzare altro analogo documento, anche informatico. La domanda deve necessariamente contenere:

- a. Il nome dell'Organismo di Mediazione;
- b. Nome, dati identificativi e recapiti, anche informatici, delle parti e dei loro eventuali rappresentanti e/o consulenti presso cui effettuare le comunicazioni;
- c. L'oggetto della lite;
- d. Le ragioni della pretesa;
- e. Il valore della controversia è individuato secondo i criteri stabiliti dal codice di procedura civile.

Ai sensi dell'art. 16, comma 8, D.M. 180/2010, qualora il valore della controversia risulti indeterminato, indeterminabile o vi sia notevole divergenza tra le parti sulla stima, A.D.R. INTESA deciderà il valore di riferimento sino al limite di 250.000,00 Euro e lo comunicherà alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore dovesse risultare diverso, l'importo dell'indennità sarà determinato secondo il corrispondente scaglione di riferimento.

f. Le seguenti dichiarazioni con specifica sottoscrizione:

- 1) di non essere interdetto, inabilitato o sottoposto ad amministrazione di sostegno;
- 2) di essere a conoscenza dei vantaggi fiscali ex art. 20, commi 2 e3, D.lgs 28/2010;
- 3) di essere a conoscenza che, ai sensi dell'art. 8 D.lgs 28/2010, dalla mancata partecipazione alla mediazione, senza giustificato motivo, il giudice può desumere argomenti di prova e condannare al pagamento di una sanzione di importo corrispondente al Contributo Unificato dovuto per il giudizio;
- 4) di aver letto ed accettato interamente il Regolamento di Mediazione e la Tabella delle Indennità di ADR Intesa disponibile anche sul sito internet www.adrintesa.it;
- 5) di aver controllato e verificato l'esattezza di tutti i dati indicati nell'istanza di mediazione e, conseguentemente, di esonerare ADR Intesa da ogni responsabilità derivante dalla mancata correttezza degli stessi;
- 6) di impegnarsi a comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei dati forniti;
- 7) di non aver avviato la medesima procedura presso altri organismi di mediazione;
- 8) di voler ricevere le comunicazioni relative alla procedura di mediazione esclusivamente presso i recapiti indicati nell'istanza di mediazione;
- 9) di essere a conoscenza che ADR Intesa non si assume la responsabilità della tempestiva comunicazione della domanda di mediazione ai fini dell'interruzione della prescrizione e decadenza ex art. 5, comma 6, D.lgs 28/2010 e, pertanto, l'istante dichiara di prendere atto dell'importanza di poter provvedere, nei casi d'urgenza, a propria cura e spese, a comunicare autonomamente a tutte le parti chiamate in mediazione l'avvenuto deposito della presente domanda, specificando l'oggetto della controversia.

g. Il consenso ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, e sue successive modificazioni ed integrazioni, in relazione al trattamento dei dati personali.

2. Il deposito dell'istanza di Mediazione può avvenire:

- a. fisicamente presso le sedi di A.D.R. INTESA;
- b. inviando l'istanza ai numeri fax o agli indirizzi di posta elettronica espressamente dedicati ed indicati anche sul sito internet www.adrintesa.it;
- c. attraverso la procedura telematica presente anch'essa sul predetto sito.

3. A.D.R. INTESA comunica l'avvenuto ricevimento dell'istanza di Mediazione e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura.

4. Le parti chiamate possono partecipare al procedimento solo dopo aver depositato una dichiarazione di adesione contenente: le dichiarazioni indicate nel comma 1, lett. f) del presente regolamento; il consenso di cui al comma 1, lett. g); il versamento delle spese di avvio. In assenza di una delle sopra indicate condizioni la parte chiamata non potrà essere ammessa a partecipare al procedimento di mediazione.

5. Il servizio di Mediazione e le comunicazioni tra le parti potranno avvenire anche con modalità telematiche attraverso le procedure descritte nel sito internet www.adrintesa.it. Tale modalità utilizzerà piattaforme predisposte al fine di garantire la sicurezza e la riservatezza.

6. Il procedimento di Mediazione può avere inizio solo dopo la sottoscrizione da parte del mediatore designato della dichiarazione d'imparzialità di cui al successivo articolo 8.

7. Durante i periodi di ferie, che A.D.R. INTESA potrà indicare sul sito www.adrintesa.it, i termini di comunicazione dell'istanza di Mediazione s'intenderanno sospesi.

ART. 4 - NOMINA E SOSTITUZIONE DEL MEDIATORE – AUSILIARI E CONSULENTI TECNICI IN MEDIAZIONE – TIROCINIO ASSISTITO

1. Il mediatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco interno dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile del Registro.

2. I mediatori inseriti nell'elenco dell'organismo dovranno essere in possesso di una specifica formazione e uno specifico aggiornamento almeno biennale, acquisiti presso gli enti di formazione in base all'art.18 del D.M. 180/2010, nonché avere partecipato, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno 20 casi di mediazione svolti presso organismi iscritti.

3. La nomina del mediatore da parte di A.D.R. INTESA potrà avvenire a seguito di:

- a. designazione diretta da parte di A.D.R. INTESA, oppure,
- b. eventuale designazione di A.D.R. INTESA a seguito di comune indicazione del mediatore ad opera delle parti.

4. A.D.R. INTESA designa il mediatore ritenuto più idoneo tra coloro che sono inseriti nelle proprie liste. Nell'assegnazione degli incarichi, l'organismo si attiene a quanto previsto dall'art. 7, comma 2, lett.e) del D.M. 180/2010, 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, etc.) nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di mediazione di ciascun mediatore (tenendo conto, tra l'altro, delle eventuali conoscenze linguistiche, del periodo di svolgimento dell'attività di mediazione, del grado di specializzazione, dei contributi scientifici redatti, dell'esperienza maturata, etc.). 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, potrà essere seguito un criterio di turnazione fra i diversi mediatori inseriti nelle singole aree di competenza. Ove si tratti, a giudizio del responsabile dell'organismo, di controversia che presenta profili di alta difficoltà (sia sul piano della definizione in diritto sia di applicazione delle tecniche di mediazione), si procederà ad una designazione tra mediatori di pari grado di competenza; la selezione fra gli stessi potrà essere compiuta secondo il criterio della turnazione. In ogni caso, l'organismo terrà conto della disponibilità del mediatore.

5. In particolari circostanze valutabili da A.D.R. INTESA, questa, su richiesta delle parti da effettuarsi al momento della presentazione dell'istanza, potrà fornire un elenco di candidati mediatori ritenuti idonei. In caso di mancata indicazione del mediatore ad opera delle parti entro il termine massimo di cinque giorni lavorativi decorrenti dalla consegna alle stesse del predetto elenco, il mediatore sarà designato direttamente da A.D.R. INTESA tra i candidati proposti, secondo i criteri sopra indicati.

6. In casi particolari ovvero nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, A.D.R. INTESA potrà nominare uno o più mediatori ausiliari. Quando ciò non sia possibile, A.D.R. INTESA potrà fare ricorso, con il consenso delle parti ed in base alle indicazioni del mediatore, ad esperti iscritti negli albi dei consulenti tecnici presso i Tribunali.

7. I mediatori ausiliari e gli esperti opereranno sotto la guida e la direzione del mediatore principale che resterà l'unico effettivo conduttore della Mediazione.

8. In casi eccezionali, A.D.R. INTESA potrà sostituire il mediatore con un altro delle proprie liste di pari esperienza, anche prima dell'inizio dell'incontro di Mediazione. Qualora durante il procedimento il mediatore comunichi qualsiasi circostanza che ne possa limitare l'indipendenza o l'imparzialità, ovvero altro grave impedimento, A.D.R. INTESA informerà prontamente le parti e provvederà alla sua sostituzione. È fatta salva la scelta concorde delle parti di voler proseguire con il medesimo mediatore. In tal caso, le parti o i loro rappresentanti dovranno comunicare per iscritto all'Organismo tale volontà.

9. L'organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 8 comma 4 del D.M. 180/2010. Alla mediazione possono assistere, con il consenso delle parti e del mediatore designato, uno o più mediatori, a titolo di tirocinio assistito e gratuito. 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. Ai tirocinanti si applica altresì quanto previsto dal successivo articolo 16.

ART. 5 - DATA, ORARIO E LUOGO DELLA MEDIAZIONE

1. A.D.R. INTESA, di concerto con il mediatore, stabilisce la data, l'ora ed il luogo degli incontri di Mediazione.

2. Il mediatore può convocare personalmente le parti.

3. La Mediazione si svolge nelle sedi comunicate ed accreditate presso il Ministero della Giustizia, in Italia o all'estero.

4. Ai sensi dell'art. 7, comma 1, D.M. 180/2010, A.D.R. INTESA potrà fissare lo svolgimento della procedura in altro luogo. Quest'ultimo potrà corrispondere ad una sede a disposizione di A.D.R. INTESA a seguito di un accordo stipulato con un altro organismo ai sensi dell'art. 7, comma 2, lettera c) D.M. 180/2010, anche per singolo affare.

5. Qualora le parti richiedano espressamente che la mediazione venga svolta da un mediatore non residente o comunque non operante nella sede ove si svolgerà la procedura di Mediazione, o nel luogo di cui alla deroga ai sensi dell'articolo 7 del D.M. 180/2010 di cui al precedente comma 3, le parti dovranno farsi carico di tutti gli oneri conseguenti, ivi comprese le spese inerenti le trasferte del mediatore per tutta la durata del procedimento.

ART. 6 - DURATA DELLA MEDIAZIONE

1. La procedura di Mediazione ha una durata non superiore a tre mesi decorrenti dal deposito dell'istanza. Le parti possono convenire con A.D.R. INTESA un termine diverso.

2. Se la procedura di Mediazione è avviata a seguito di ordine del giudice, il termine di tre mesi decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza.

3. Ciascuna delle parti può abbandonare il procedimento di Mediazione in qualsiasi momento, dandone pronta comunicazione ad A.D.R. INTESA, al mediatore e alle altre Parti, ferme restando le spese dovute.

ART. 7 - PRESENZA DELLE PARTI, RAPPRESENTANZA, ASSISTENZA LEGALE E TECNICA

1. Persone fisiche: la loro presenza agli incontri di Mediazione è sempre richiesta in quanto, le stesse, sono certamente i migliori conoscitori delle proprie posizioni e dei propri interessi, anche sotesi. La loro partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita se obbligatoria per legge o per gravi motivi. In questi casi, i rappresentanti dovranno essere muniti dei necessari poteri e/o delle autorizzazioni per curare gli interessi del rappresentato.

2. Persone giuridiche: la loro partecipazione agli incontri di mediazione potrà avvenire esclusivamente tramite un rappresentante munito dei necessari poteri per definire la controversia.

3. Nelle materie in cui, ai sensi dell'art. 5 co. 1 bis e co. 2 del D.Lgs. 28/2010, il tentativo di mediazione costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale, le parti devono essere assistite da un avvocato. Si precisa che le parti possono farsi assistere, oltre che dall'avvocato di cui al precedente periodo, da consulenti di propria fiducia.

4. Tutti i soggetti coinvolti nell'ambito del procedimento di mediazione devono comportarsi secondo buona fede, mantenere un contegno consono al rispetto reciproco e cooperare con il mediatore per permettere la celerità e l'efficacia del procedimento di Mediazione.

ART. 8 - INDIPENDENZA, IMPARzialità, NEUTRALITÀ, RISERVATEZZA E DOVERI DEL MEDIATORE

1. Al primo incontro e prima che questo abbia inizio, il mediatore è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità, neutralità e riservatezza con esplicito riferimento al Codice Etico di A.D.R. INTESA. La sottoscrizione di tale documento è condizione necessaria per l'inizio della Mediazione.

2. Sempre al primo incontro, il mediatore si accerta che le parti siano state informate dei benefici, anche fiscali, nonché delle

conseguenze derivanti dal procedimento di Mediazione in base alle vigenti norme di legge.

3. Per quanto concerne le cause d'incompatibilità allo svolgimento dell'incarico del mediatore, si rinvia al Codice Etico di A.D.R. INTESA allegato al presente regolamento (All. I).

4. Il mediatore non può assumere l'incarico qualora venga a trovarsi in una delle ipotesi di cui all'art. 14 bis, comma 2, del D.M. 180/2010. In ogni caso, il mediatore nominato dovrà rispettare i criteri deontologici ad esso applicabili ed operare, per tutta la durata del procedimento, con probità e professionalità; dovrà inoltre mantenersi terzo neutrale, imparziale ed indipendente oltre a svolgere il proprio compito secondo oggettività, buona fede, correttezza, ragionevolezza e, ove possibile e/o richiesto, creatività.

ART. 9 - SVOLGIMENTO DELLA MEDIAZIONE

1. Il mediatore svolge l'incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione della parte chiamata in mediazione, e la segreteria di A.D.R. INTESA può rilasciare attestato di conclusione del procedimento solo all'esito del verbale di mancata partecipazione della medesima parte chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell'art 11, comma 4 del D.Lgs. 28/2010.

2. Il mediatore ha la facoltà di condurre gli incontri di Mediazione con le modalità che ritiene di volta in volta più opportune, valutando le circostanze del caso, la volontà delle parti e, in ogni caso, la necessità di trovare una soluzione rapida della controversia. Il mediatore non ha il potere d'imporre alle parti una soluzione della controversia.

3. Il mediatore è autorizzato a tenere incontri congiunti e separati con le parti. Non sono consentite comunicazioni riservate delle parti al solo mediatore, ad eccezione di quelle effettuate in occasione delle sessioni separate.

4. All'atto della presentazione della domanda di mediazione, il responsabile dell'organismo designa un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti non oltre trenta giorni dal deposito della domanda. La domanda e la data del primo incontro sono comunicate all'altra parte con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione, anche a cura della parte istante. Al primo incontro e agli incontri successivi, nei casi di cui all'art. 5 comma 1bis del D.Lgs. 28/2010, fino al termine della procedura, le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato. Durante il primo incontro il mediatore chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione. Il mediatore, sempre nello stesso primo incontro, invita poi le parti e i loro avvocati a esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione e, nel caso positivo, procede con lo svolgimento.

Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, l'organismo può nominare uno o più mediatori ausiliari ovvero avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali. Il compenso degli esperti è stabilito sulla base delle tariffe in vigore.

Il procedimento si svolge senza formalità presso la sede dell'organismo di mediazione o nel luogo indicato.

Il mediatore si adopererà affinché le parti raggiungano un accordo amichevole di definizione della controversia.

5. Alcune fasi della mediazione possono svolgersi (previo consenso di tutte le parti) in audio o videoconferenza, su indicazione del mediatore. Le modalità del servizio telematico e la piattaforma telematica sono descritte nel successivo articolo 19.

6. Il mediatore può sospendere e/o aggiornare l'incontro di mediazione per far sì che le parti possano valutare specifiche proposte, raccogliere nuove informazioni, predisporre documenti e, comunque, ogni volta che ciò possa agevolare la conciliazione, anche parziale, della controversia.

7. Il mediatore e le parti concordano di volta in volta quali tra gli atti eventualmente pervenuti successivamente all'avvio della Mediazione, al di fuori delle sessioni private, devono essere ritenuti strettamente riservati o i limiti di riservatezza ad essi relativi.

8. Il mediatore ha la facoltà di non verbalizzare le proposte provenienti dalle parti in Mediazione.

ART. 10 - CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO DI MEDIAZIONE

1. Il procedimento di Mediazione, una volta esperito con esito positivo l'incontro preliminare, si considera concluso:

a. quando le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo globale;

b. quando le parti hanno raggiunto un accordo conciliativo parziale ed hanno deciso d'interrompere la procedura di Mediazione o la stessa non è più perseguibile;

c. in caso di impossibilità o mancato raggiungimento di una conciliazione;

d. ai sensi dell'art. 6, comma 1, D.Lgs. 28/2010, quando siano decorsi tre mesi dal deposito dell'istanza di Mediazione o dall'ordine del giudice, salvo proroga espressa o tacita.

2. Qualora non si pervenga a un accordo, il mediatore redige un processo verbale con il quale dà atto della mancata conclusione dell'accordo. Nel caso in cui il mediatore abbia formulato alle parti una proposta di mediazione la stessa verrà riportata nel processo verbale.

3. Di quanto descritto al precedente comma 1, il mediatore dà atto in apposito processo verbale sottoscritto dalle parti presenti, dagli avvocati delle stesse e dal mediatore.

Il mediatore dà inoltre atto dell'eventuale impossibilità di una parte a sottoscrivere e della mancata partecipazione o dell'abbandono di una o più parti del procedimento di mediazione, considerando chiuso il procedimento nel caso in cui, una o più parti non restituiscano il verbale di mediazione firmato entro 30 giorni decorrenti dalla data di consegna della pec.

4. Qualora con l'accordo conciliativo le parti concludano uno dei contratti o compiano uno degli atti previsti dall'articolo 2643 ss C.C., per procedere alla trascrizione dello stesso, la sottoscrizione del processo verbale di mediazione deve essere autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato.

5. Al termine del procedimento di Mediazione, a ciascuna delle parti viene consegnata la "*Scheda di Valutazione del Servizio*", allegata al presente Regolamento (All. III), che, debitamente sottoscritta dalle parti verrà trasmessa nel più breve tempo possibile al Responsabile del Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

ART. 11 - PROPOSTA DEL MEDIATORE

1. Le parti possono in ogni tempo richiedere, congiuntamente, al mediatore di formulare una proposta conciliativa. In tali casi, infatti, il mediatore potrà valutare con le parti l'eventualità di valersi di un'altra procedura alternativa di risoluzione della controversia, ovvero di formulare la sua proposta in base alla normativa vigente. Il mediatore, a norma dell'articolo 11 del D.Lgs. 28/2010, sarà comunque tenuto a formulare la proposta previa informativa sulle conseguenze di cui all'articolo 13 del medesimo Decreto Legislativo. Spetta in ogni caso al mediatore valutare se sussistano gli elementi necessari alla formulazione della proposta. Qualora non vi siano tutti gli elementi necessari per la piena comprensione della controversia, il mediatore non potrà formulare alcuna proposta.

2. Laddove una delle parti richieda unilateralmente la formulazione di una proposta ai sensi dell'art. 11, D.lgs 28/2010, anche in assenza delle controparti e anche nell'ipotesi di mediazione demandata dal giudice ex art. 5, co. 2, D.lgs 28/2010, il Mediatore potrà formulare la stessa solo a seguito di nomina, da parte di ADR Intesa, di un consulente tecnico e previo pagamento degli onorari del consulente medesimo a carico esclusivo della parte richiedente.

3. Le parti interessate alla proposta del mediatore dovranno farne richiesta allo stesso mediatore durante l'incontro di Mediazione.

Della predetta richiesta il mediatore farà espressa menzione nel processo verbale.

4. In ogni caso, le parti dovranno comunicare per iscritto ed entro 7 (sette) giorni al mediatore l'accettazione o il rifiuto della proposta. In mancanza di comunicazione nel termine predetto, la proposta si ha per rifiutata. Nello stesso termine, è consigliato alla parte di comunicare per conoscenza anche alle altre parti la sua accettazione od il rifiuto della proposta.
5. Al fine di verbalizzare una proposta conciliativa che produca gli effetti previsti dalla legge, la proposta potrà essere formulata, con il consenso congiunto delle parti, da un mediatore diverso da colui che ha condotto sino ad allora la Mediazione e sulla base delle sole informazioni che le parti intendono offrire al mediatore proponente. La stessa proposta potrà essere altresì formulata da un mediatore ausiliario di cui al precedente articolo 4.
6. Salvo diverso accordo delle parti, la proposta del mediatore non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.
7. Qualora le parti o taluna di esse non aderiscano alla proposta del mediatore, si opererà ai sensi del precedente articolo 10, comma 2. Pertanto, in detta ipotesi di mancata accettazione, il mediatore darà atto della proposta sottoposta alle parti nel processo verbale.

ART. 12 - INDENNITÀ E GRATUITO PATROCINIO

1. Le indennità dovute dalle parti sono quelle previste dal D.M. 180/2010, e successive modifiche. Salvo diverso accordo, i costi del procedimento di Mediazione da versare ad A.D.R. INTESA includono le spese di avvio, le spese vive documentate e le spese di mediazione. Tali costi sono determinati dalle tariffe in vigore al momento dell'avvio della Mediazione. Il pagamento è dovuto da ciascuna delle parti e costituisce per esse una obbligazione solidale.
2. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, qualora A.D.R. INTESA si avvalga di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali, 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. Salvo diverso accordo delle parti, quanto dovuto agli esperti è ripartito tra esse in egual misura.
3. Nel caso in cui una parte abbandoni il procedimento di mediazione le spese corrisposte restano acquisite da A.D.R. INTESA salvo la facoltà dell'Organismo di richiedere eventuali ulteriori somme dovute.
4. Le spese ed i criteri di determinazione delle stesse sono descritte in dettaglio nell'allegato II del presente Regolamento /Tabella delle Indennità.
5. Le spese di avvio devono essere corrisposte: dall'istante, al momento del deposito dell'istanza di mediazione; dal chiamato, al momento della sua adesione al procedimento. Le spese di mediazione, e le eventuali spese vive, devono essere corrisposte all'esito del primo incontro di mediazione, ove le parti si siano determinate a proseguire nel procedimento di mediazione. In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'art. 5 commi 1 bis e 2 del D.Lgs. 28/2010 l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione, salvo il diritto a richiedere i compensi dovuti. In ogni caso le spese e le eventuali maggiorazioni dovranno essere corrisposte prima della consegna del verbale.
6. Nei casi in cui è previsto dalla legge, non è dovuta nessuna spesa di mediazione dalla parte che si trovi nelle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato ai sensi dell'articolo 76 del Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di spese di giustizia di cui al DPR 30 maggio 2002 n. 115. A tale fine la parte è tenuta a depositare presso ADR Intesa apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo mediatore, nonché a produrre, a pena di inammissibilità, la documentazione necessaria a comprovare la veridicità di quanto dichiarato. In ogni caso sono dovute le spese di avvio e le spese vive documentate.

TITOLO III - RISERVATEZZA E RESPONSABILITÀ

ART. 13 - DOVERE DI RISERVATEZZA

1. Il procedimento di mediazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi. Di conseguenza, tutte le informazioni, gli atti, i documenti e quant'altro inerente alle parti ed all'oggetto della controversia, in qualunque modo acquisiti durante il procedimento di Mediazione, sono strettamente riservate. Allo stesso modo, sono riservate le informazioni ed i dati raccolti dal mediatore e/o dai suoi eventuali ausiliari e/o dagli esperti, durante le sessioni congiunte e separate con le parti e/o loro consulenti. È assolutamente vietata ogni forma di registrazione dei vari incontri.
2. Chiunque, a qualunque titolo, presta la propria opera o il proprio servizio nell'Organismo o comunque, nell'ambito del procedimento di mediazione, è presente agli incontri di Mediazione è obbligato a mantenere la massima riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso dell'intero procedimento medesimo.
3. Il mediatore è tenuto alla riservatezza nei confronti delle parti rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate, salvo consenso della parte dichiarante, o dalla quale provengono le informazioni.
4. Le parti e ogni altra persona presente agli incontri di mediazione, ivi inclusi i mediatori in tirocinio, gli avvocati, gli ausiliari e gli esperti, hanno l'obbligo di mantenere la massima riservatezza e non possono fare affidamento e/o presentare come elemento di prova in qualsiasi procedimento arbitrale, giudiziale o di altra natura, ciò che hanno appreso nel corso della Mediazione in merito a:
 - a. opinioni, suggerimenti, informazioni, circostanze, ammissioni o quant'altro espresso da chiunque presente durante il corso del procedimento di Mediazione;
 - b. il fatto che una o più delle parti abbia o meno manifestato la volontà di accettare una proposta conciliativa proveniente dalla controparte, dal mediatore o da un ausiliario a ciò autorizzato.
5. Il mediatore, i tirocinanti e tutti coloro che prestino il proprio servizio in A.D.R. INTESA non possono essere obbligati a riferire notizie e/o fatti appresi nel corso della procedura di Mediazione nonché a testimoniare o, comunque, a produrre elementi di prova riguardanti la Mediazione in qualsiasi procedimento giudiziale, arbitrale o di altra natura.
6. L'obbligo di riservatezza non opera se e nella misura in cui:
 - a. esiste un obbligo di legge in tal senso;
 - b. tutte le parti autorizzano espressamente a derogarvi;
 - c. la parte che ha interesse alla riservatezza dà espresso consenso alla divulgazione;
 - d. esiste il rischio di un pregiudizio alla vita, all'integrità o alla sicurezza di una persona;
 - e. esiste il rischio di un'imputazione penale in caso di osservanza dell'obbligo;

- f. le informazioni siano di dominio pubblico al momento della divulgazione o lo siano diventate, anche successivamente al procedimento di Mediazione, a seguito di un accadimento che non derivi dalla violazione del dovere di riservatezza incombente sulle parti, sul mediatore, sull'ausiliario, il tirocinante, l'esperto e sull'Organismo di Mediazione, in base al presente regolamento e/o alle norme vigenti.
7. A.D.R. INTESA assicura adeguate modalità di conservazione e di riservatezza degli atti introduttivi del procedimento, sottoscritti dalle parti, nonché di ogni altro documento proveniente dai soggetti di cui al comma che precede o formato durante il procedimento.

ART. 14 - RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

1. Sono di competenza e responsabilità esclusiva delle parti:
- a. l'assoggettabilità della controversia alla procedura di Mediazione, eventuali esclusioni, preclusioni, prescrizioni e decadenze che non siano state espressamente segnalate dalle parti all'atto del deposito dell'istanza e che non siano riconducibili all'organismo;
 - b. le indicazioni circa l'oggetto e le ragioni della pretesa contenute nell'istanza di Mediazione;
 - c. la corretta individuazione dei soggetti che devono partecipare al procedimento di Mediazione, con particolare riguardo ai casi di 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. In particolare, nei casi di Mediazione delegata dal giudice, in assenza di esplicita richiesta dell'istante, ADR INTESA convocherà esclusivamente l'avvocato costituito in giudizio a mezzo pec;
 - e. la determinazione del valore della controversia;
 - f. la forma e il contenuto dell'atto di delega al proprio rappresentante;
 - g. le autorizzazioni necessarie per legge ai fini della rappresentanza;
 - h. la verifica dei soggetti legittimati a conferire i poteri di rappresentanza;
 - i. le dichiarazioni e le attestazioni relative al gratuito patrocinio;
 - l. le dichiarazioni in merito alla non esistenza di più domande relative alla stessa controversia;
 - m. ogni altra dichiarazione che venga fornita ad A.D.R. INTESA, al mediatore, agli ausiliari e agli esperti, dal momento del deposito dell'istanza di Mediazione sino alla definizione, positiva o negativa, della procedura di Mediazione.

ART. 15 - RESPONSABILITÀ DI A.D.R. INTESA E DEL MEDIATORE

1. Eventuali responsabilità per attività od omissioni riguardanti la preparazione, lo svolgimento, la conduzione o la conclusione della procedura di Mediazione non possono essere addebitati ad A.D.R. INTESA e ai suoi Organi, al mediatore designato nonché agli ausiliari dello stesso, se non nei casi di dolo o colpa grave.

TITOLO IV - NORME CONCLUSIVE

ART. 16 - INCOMPATIBILITÀ ULTERIORI DEL MEDIATORE E RICUSAZIONE

1. Salvo diverso accordo scritto tra le parti, il mediatore o l'ausiliario dello stesso non potrà svolgere la funzione di arbitro o di consulente di una o più delle parti in un diverso procedimento, arbitrale o di altra natura, che sia connesso, anche indirettamente, con l'oggetto della controversia da lui trattata nell'ambito del procedimento di Mediazione.
2. Il mediatore, l'ausiliario ed il consulente tecnico possono essere ricusati per i comprovati motivi elencati nell'articolo 2.1 del Codice Etico di A.D.R. INTESA (Allegato I).
3. Una parte non può ricusare il mediatore che essa ha nominato o contribuito a nominare se non per motivi conosciuti dopo la nomina.
4. Successivamente all'istanza di ricusazione, A.D.R. INTESA, valutata la stessa in base alle prove fornite, provvede alla eventuale sostituzione del ricusato nel più breve tempo possibile. La proposizione dell'istanza di ricusazione non sospende la procedura di mediazione, tranne qualora la stessa non possa efficacemente svolgersi. Tuttavia, se l'istanza è fondata, l'attività compiuta dal mediatore o dall'esperto ricusato o con il loro concorso è inefficace.

ART. 17 - GARANZIE DI PROSECUZIONE DEL PROCEDIMENTO

1. In caso di sospensione o cancellazione dal registro, i procedimenti di mediazione in corso proseguono presso l'organismo scelto dalle parti entro 15 giorni dalla data di sospensione o cancellazione. In mancanza, l'organismo è scelto dal Presidente del Tribunale del luogo in cui la procedura di mediazione è in corso.

ART. 18 - TRATTAMENTO DEI DATI E DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

1. Tutti i dati in possesso di A.D.R. INTESA sono trattati in stretta conformità alle disposizioni di legge previste dal Regolamento (UE) 2016/679 e successive modificazioni ed integrazioni.
2. Ai sensi dell'articolo 7, comma 6, D.M. 180/2010, le parti hanno il diritto di accedere in ogni tempo a tutti gli atti del procedimento di Mediazione depositati in sessione comune e, inoltre, ciascuna parte ha diritto di accesso agli atti depositati nelle rispettive sessioni separate.
3. Tutti gli atti del procedimento di Mediazione sono raccolti e custoditi in apposito fascicolo, anche virtuale, registrato e numerato, per un periodo di tre anni dalla conclusione della procedura di Mediazione.

ART. 19 – MEDIAZIONE TELEMATICA

1. **Uso delle procedure telematiche** - L'Organismo ADR Intesa gestisce, ai sensi dell'articolo 3 n. 4 del Dlgs 28/2010, anche la mediazione in modalità telematica. Questa procedura è attuabile solo ed esclusivamente se le parti sono entrambe d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso aderendo a questa modalità alternativa di risoluzione del conflitto. È sempre ammessa la mediazione on line nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede di ADR Intesa

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

In ogni caso, l'accesso alla mediazione non può svolgersi esclusivamente attraverso modalità telematiche.

La piattaforma telematica utilizzata da ADR Intesa è stata predisposta al fine di garantire la sicurezza delle comunicazioni. Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione dell'Organismo.

2. Caratteristiche ed accesso al servizio telematico - La mediazione telematica:

- è accessibile a chiunque possieda una postazione (computer fisso o notebook) collegata ad Internet (preferibilmente tramite ADSL) 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;
- 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 in formato elettronico attraverso il circuito garantito di Posta Elettronica Certificata (ed eventualmente successivamente presso il proprio domicilio) una copia del verbale attestante i termini e le condizioni dell'intesa raggiunta, ovvero la dichiarazione di mancato accordo;
- la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata).

3. Piattaforma on-line - ADR Intesa 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 è disponibile all'indirizzo web dedicato www.adrintesa.it ed è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.

4. Accesso riservato - L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti che presentano istanza di mediazione, nonché al mediatore incaricato. Le credenziali crittografate sono generate automaticamente dal sistema e 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.

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.

5. Deposito istanze - L'istanza di mediazione deve essere, compilata, sottoscritta ed inviata alla segreteria di ADR Intesa.

La segreteria di ADR Intesa provvederà, a contattare l'altra parte e in caso di adesione alla procedura telematica, fornirà ad entrambe le parti le credenziali di accesso al sistema.

6. Procedura mediazione telematica - Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, avviene on-line attraverso l'utilizzo della piattaforma dedicata e secondo una procedura controllata e riservata.

Il dialogo fra le parti, facilitato dal mediatore, avviene all'interno di un sistema di videoconferenza, ed in particolare 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, e di trasmettere a quest'ultimo tutta la documentazione che desiderano non sia resa nota alla controparte.

7. Conclusione positiva della mediazione: la sottoscrizione del mediatore e delle parti del verbale di conciliazione - Se le parti, entrambe dotate di firma digitale, 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 sette giorni dalla sua ricezione. In mancanza di risposta entro il predetto termine, la proposta si ha per rifiutata. I verbali e gli accordi devono essere sottoscritti dalla Parti con firma digitale 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, 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 e alla autenticazione delle firme dinanzi a un pubblico ufficiale. Le Parti inviano poi la documentazione cartacea al Mediatore che verifica la corrispondenza dei verbali e degli accordi autenticati con quelli sottoscritti in videoconferenza. 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 di www.adrintesa.it 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, 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 dedicata, utilizzata da ADR Intesa per lo svolgimento del servizio di mediazione, garantisce in ogni momento la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza. La Segreteria di ADR Intesa provvederà a supportare lo scambio tra le parti della documentazione sottoscritta in originale.

7. 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 ADSL, banda di collegamento minima 1Mb/s) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo.

8. 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.

9. Elementi informativi sulla piattaforma informativa utilizzata: posta elettronica certificata -La piattaforma dell'organismo supporta il circuito P.E.C., sistema attraverso il quale è possibile inviare e-mail 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 siano possibili modifiche al contenuto del messaggio e agli eventuali allegati. I gestori certificano quindi con 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 informativa delle operazioni svolte, conservata dal gestore per 30 mesi, consente la riproduzione, con lo stesso valore giuridico, delle ricevute stesse.

10. Ulteriori dati informativi: firma digitale - Con l'espressione firma digitale si intende un particolare tipo di firma elettronica: ossia quella fondata su un sistema di crittografia asimmetrica. La firma digitale è definita all'art.1 co.1 lett. s), del Codice dell'amministrazione digitale come un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici. Tale definizione viene integrata da quella di chiave privata, ossia l'elemento della coppia di chiavi asimmetriche, utilizzato dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico", e da quella di chiave pubblica, ovvero "l'elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico, con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche. La firma digitale deve riferirsi in maniera univoca a un solo soggetto e al documento o all'insieme di documenti cui è apposta o associata; per la sua generazione è necessario adoperare un certificato qualificato, che al momento della sottoscrizione non risulti scaduto, revocato o sospeso. La firma digitale è il risultato di una procedura informatica (validazione) che consente al sottoscrittore di rendere manifesta l'autenticità del documento informatico ed al destinatario di verificarne la provenienza e l'integrità. In sostanza i requisiti assolti sono:

- Autenticità: con un documento firmato digitalmente si può essere certi dell'identità del sottoscrittore;
- Integrità: sicurezza che il documento informatico non è stato modificato dopo la sua sottoscrizione;
- Non ripudio: il documento informatico sottoscritto con firma digitale, ha piena validità legale e non può essere ripudiato dal sottoscrittore.

Per generare una firma digitale è necessario utilizzare una coppia di chiavi digitali asimmetriche, attribuite in maniera univoca ad un soggetto detto Titolare della coppia di chiavi. La prima, chiave privata destinata ad essere conosciuta solo dal Titolare, è utilizzata per la generazione della firma digitale da apporre al documento, la seconda, chiave da rendere pubblica, viene utilizzata per verificare l'autenticità della firma. Caratteristica di tale metodo, detto crittografia a doppia chiave, è che, firmato il documento con la chiave privata, la firma può essere verificata con successo esclusivamente con la corrispondente chiave pubblica.

Firmare un documento elettronico è quindi 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

Il dispositivo di creazione della firma digitale sicura si può presentare come una "smart card", vale a dire una specie di carta di credito, recante anziché la banda magnetica, un microchip, oppure una "chiavetta usb", simile a quelle per l'archiviazione di dati, e conosciuta come token usb. Sia la "smart card" che il "token" si collegano al computer e generano la coppia di chiavi, la privata e la pubblica, necessarie per la creazione della firma digitale sicura. Oltre alla creazione della firma digitale, i dispositivi di firma sono utilizzati anche per la verifica delle firme digitali. All'interno dei dispositivi di firma vengono inseriti, dai certificatori, i certificati qualificati, necessari per la creazione della firma e nei quali devono essere inseriti necessariamente:

- l'indicazione che il certificato elettronico rilasciato sia certificato;
- un codice identificativo del certificato; informazioni sul certificatore.
- nome, o pseudonimo, e codice fiscale del titolare del certificato qualificato;
- dati per la verifica della firma digitale, come l'indicazione della chiave pubblica;
- periodo di validità del certificato;
- firma elettronica qualificata del certificatore.

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.

11. L'infrastruttura di ADR Intesa - Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware/software della

piattaforma, ADR Intesa utilizza primario 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 ADR Intesa. Il Centro Servizi è caratterizzato da diversi elementi:

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

12. 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 dell'Organismo ADR Intesa ha una linea a 16 Mbps dedicati (ampliabili a seconda delle esigenze). In tal modo è assicurata il necessario canale di comunicazione ad un livello qualitativo ottimale per ognuno degli utenti delle sessioni di mediazione attivate.

13. Infrastruttura - L'infrastruttura del Centro Servizi è dotata di:

- Trasformatori principali ridondate al 100%;
- Gruppo di continuità ridondate al 100% (600KW);
- Gruppo elettrogeno da 1MW (tempo di attivazione < 10sec);
- Armadi rack (cabinet) con doppia alimentazione e potere d'interruzione del cortocircuito al primo interruttore a monte del rack;
- Impianto di condizionamento ridondate al 100%;
- Climatizzazione completa in grado di mantenere un $\Delta(t) < 1^\circ\text{C}$;
- Singolo armadio rack con condizionamento forzato ed estrattore di calore dall'alto.
- I seguenti sistemi di controllo completano il quadro delle infrastrutture:
- sistema di controllo degli accessi con badge e codice numerico a più livelli;
- sistema di rilevamento anti-intrusione e presidio con agenti di vigilanza 24x7x365;
- telecamere a circuito chiuso e archiviazione digitale delle riprese;
- sistemi di rilevamento anti-fumo, anti-incendio e anti-allagamento.

I centri di controllo garantiscono 24 ore su 24 il monitoring del backbone Internet nazionale e internazionale.

14. Servizi e SLA - I servizi installati sul server sono monitorati h.24 attraverso un software dedicato installato su un server diverso, in caso di "failure" di uno o più servizi viene immediatamente inviata una notifica all'area tecnica via SMS e via e-mail in modo da ripristinare il sistema entro massimo 8 ore lavorative.

E' garantita la manutenzione hardware del Server. Ogni componente hardware danneggiato è sostituito al massimo entro le 7h, 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

Il backup parte ogni giorno alle ore 02:30. Lo storico garantito per eventuali restore è di 2 settimane. Sarà possibile effettuare il backup fino ad un massimo di 30 Gbyte. ADR Intesa garantisce l'attivazione dell'intervento di restore da nastro entro 4 ore lavorative dalla e-mail di richiesta nei giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle ore 19:30. 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 ultimarle 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 da ADR Intesa. 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 dalle 00:00 alle 04:00. 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 attivo 24x7ggx365gg, che interviene esclusivamente per richieste tecniche.

15. Sessioni telematiche di mediazione - ADR Intesa permette di erogare via web su rete interna controllata, comunicazioni tra due o più partecipanti. La tecnologia adottata da ADR Intesa prevede che le sessioni di mediazione telematiche vengano gestite da una banda di comunicazione diversa da quella di accesso alla piattaforma, dedicata in esclusiva all'applicativo che permette di condividere più flussi video contemporanei all'interno dello stesso canale e l'apertura di più canali di flusso. 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 a mano libera (whiteboard), richiedendo un eventuale feed-back agli utenti (polling, chat,...). Allo stesso tempo 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 (fino ad un massimo di 8 audio-video concorrenti in full-duplex). 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 a 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.

16. Assistenza sistemica Un'apposita divisione tecnica di ADR Intesa si occupa della gestione sistemistica dell'intero sistema fornendo agli utenti la dovuta assistenza tecnica, attraverso un servizio di Help Desk via e-mail dedicato ed eventuale contatto telefonico in recall telefonico, operativo in corrispondenza delle sessioni di mediazione. ADR Intesa durante le sessioni monitora continuamente aspetti tecnici quali:

- il flusso video e la banda occupata;
- interviene su guasti hardware (ad es.: rottura hard disk, scheda madre, schede di memoria, ecc.);
- raggiungibilità del server su internet (ad es.: forti rallentamenti, errori di connessione al server);
- restore dei dati.

Si ricorda che il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto da ADR Intesa 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.

ART. 20 - INTERPRETAZIONE E APPLICAZIONE DELLE NORME

1. Il mediatore è tenuto ad interpretare ed applicare le norme del presente Regolamento per la parte relativa ai propri doveri ed alle responsabilità. Ogni altra regola procedurale è interpretata e applicata da A.D.R. INTESA.

ART. 21 - LEGGE APPLICABILE E RINVIO NORMATIVO

1. Il procedimento di Mediazione ed i suoi effetti sono regolati dalla legge italiana. Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento e/o negli allegati, si rinvia sia alla normativa vigente in materia sia alla normativa ad essa collegata.

ART. 22 - NORMA DI CHIUSURA

1. Ogni disposizione che intervenga modificando la disciplina corrente della mediazione durante la vigenza del presente regolamento sarà recepita ed applicata tempestivamente da A.D.R. INTESA.