equilibrium
Alternative Dispute Resolution
mediation • arbitration • consumers' conciliation & training programs

Codice di condotta europeo per gli Organismi di Mediazione

Agree to solve

CODICE DI CONDOTTA EUROPEO PER GLI ORGANISMI DI MEDIAZIONE

Questo codice di condotta stabilisce una serie di principi che i centri, gli istituti o altri organismi di mediazione possono volontariamente adottare. Può essere utilizzato dagli organismi di mediazione (compresi i loro dipendenti e le persone affiliate) che offrono servizi di mediazione in vari campi del contenzioso come quello civile, commerciale, familiare, amministrativo e penale. Questo codice è coerente e può essere utilizzato congiuntamente al Codice europeo di condotta per mediatori elaborato nel 2004 sotto gli auspici dell'Unione europea e alle raccomandazioni della Commissione europea per l'efficienza della giustizia (CEPEJ) e alle linee guida e altri strumenti sulla mediazione e ADR. I legislatori degli Stati Membri del Consiglio d'Europa possono incorporare i principi di questo codice nelle rispettive normative nazionali come standard base per gli organismi di mediazione.

Al fine di migliorare il presente documento, il CEPEJ-GT-MED invita gli organismi di mediazione che desiderano utilizzare questo documento ad inviare le loro osservazioni al Segretariato del CEPEJ.

DEFINIZIONE

"**Organismo di mediazione**" è qualsiasi ente pubblico o privato (incluso i programmi di mediazione affiliati ai tribunali) che gestisce o amministra una procedura di mediazione condotta da un mediatore terzo neutrale di qualsiasi professione di provenienza (da qui in avanti "mediatore") che offre il servizio sotto i suoi auspici nell'assistere le parti in lite a risolvere amichevolmente la loro controversia.

QUALITÀ E COMPETENZA DEL SERVIZIO

Gli organismi di mediazione dovrebbero adottare tutte le misure ragionevoli per garantire un adeguato livello di qualità e competenza dei suoi servizi assicurando che:

- vengano mantenuti fondi sufficienti, capacità amministrativa e un numero adeguato di mediatori affiliati;
- siano applicate tutte le leggi e le norme nazionali pertinenti;
- 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, in conformità con le rilevanti accrediti e/o standard e/o certificazioni;

- i mediatori che lavorano sotto i suoi auspici siano competenti nel gestire le specifiche tipologie di controversie assegnate;
- le procedure di selezione e nomina dei mediatori siano trasparenti, corrette ed efficienti;
- vi sia un sistema adeguato ed efficiente di rilevazione delle performance dell'organismo di mediazione e dei mediatori tramite questionari di soddisfazione dei clienti;
- vengono raccolti dati statistici sugli indicatori principali delle mediazioni;
- il personale di segreteria o di *case management* sia adeguatamente formato nell'assistenza alle parti e ai mediatori durante l'intera procedura di mediazione;
- gli uffici e le stanze per le mediazioni siano facilmente accessibili, segnalati, adeguatamente equipaggiate e confortevoli per tenere sessioni di mediazione;
- le parti possono accedere e partecipare facilmente alla procedura presentando l'istanza di mediazione online o con altri mezzi di comunicazione;
- sia utilizzato e monitorizzato un adeguato sistema di gestione della qualità.

TRASPARENZA E COMUNICAZIONE

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

L'organismo di mediazione non dovrebbe rilasciare dichiarazioni false, scorrette o fuorvianti nelle sue comunicazioni o azioni di marketing sui suoi servizi e su quelli dei mediatori affiliati.

REGOLE ED ETICA DI MEDIAZIONE

Gli organismi di mediazione dovrebbero assicurarsi di applicare il Codice di condotta europeo per i Mediatori quale standard minimo nella fornitura di servizi di mediazione.

Gli organismi di mediazione si attengono alle regole e alle procedure relative alle loro prestazioni e fornitura di servizi di mediazione, come stabilito dalle leggi nazionali.

INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E NEUTRALITÀ

Gli organismi di mediazione devono essere indipendenti e imparziali nei confronti di tutti i litiganti e consulenti legali.
Tutte le procedure di mediazione devono essere gestite in modo imparziale, neutrale e indipendente.
Gli organismi di mediazione non dovrebbero offrire servizi di mediazione insieme ad altri servizi professionali o attività commerciali estranee alla risoluzione delle controversie. 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.
Gli organismi di mediazione devono rispettare tutte le altre restrizioni e procedure al fine di salvaguardare l'indipendenza e l'imparzialità.

CONFLITTO DI INTERESSI

Gli organismi di mediazione dovrebbero istituire procedure per individuare ed eliminare potenziali conflitti di interesse.
Gli organismi di mediazione dovrebbero rivelare l'esistenza di fatti, interessi o relazioni che ragionevolmente possano influenzare la sua imparzialità o indipendenza, o che potrebbero ragionevolmente creare l'apparenza che l'organismo è prevenuto nei confronti di una parte o favorevole ad un'altra, compreso:

- 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;
- qualsiasi interesse nell'esito della procedura di mediazione;
- qualsiasi fatto o relazione con le parti e i loro consulenti che possano influire sull'imparzialità o creare un'apparenza di parzialità o pregiudizio.

RECLAMI, PROCEDURE DISCIPLINARI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Gli organismi di mediazione dovrebbero istituire e mantenere meccanismi di reclamo e disciplinari equi ed efficaci per gestire le controversie riguardanti i mediatori o gestori delle procedure di mediazione.
Gli organismi di mediazione dovrebbero ricorrere principalmente a procedure di composizione amichevole nelle proprie controversie tramite negoziazione e mediazione.

RISERVATEZZA

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

equilibrium
Alternative Dispute Resolution
mediation • arbitration • consumers' conciliation & training programs

Contatti

+39 800 105040
+39 351 9445325
+44 20 78553755

info@equilibrium-adr.eu
equilibrium.adr@pec.it

www.equilibrium-adr.eu

Agree to solve