



Camera di Commercio
Vicenza



madeinVicenza
AZIENDA SPECIALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI VICENZA

Organismo di Mediazione

di Made in Vicenza - Azienda speciale della

Camera di Commercio di Vicenza

iscritto al n. 1069 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della
Giustizia

Regolamento di mediazione



Camera di Commercio
Vicenza



madeinVicenza
AZIENDA SPECIALE DELLA CAMERA DI COMMERCIO DI VICENZA

Organismo di Mediazione
di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza
iscritto al n. 1069 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia
Via Montale 27 - 36100 Vicenza
Tel. 0444 - 994.753 - 994.754 - 994.755 - 994.760
Fax 0444 994.769
PEC: info@pec.madeinvicenza.it
mediazione@madeinvicenza.it
www.madeinvicenza.it

INDICE

• REGOLAMENTO	pag. 2
• All. A1: CODICE ETICO DEI MEDIATORI	pag. 7
• All. A2: REGOLE PER LA MEDIAZIONE SE- CONDO MODALITA' TELEMATICHE ...	pag. 8
• All. A3: INDENNITA' DEL SERVIZIO DI ME- DIAZIONE	pag. 9
• All. A4: SCHEDA DI VALUTAZIONE	pag. 10
• All. A5: STANDARD MINIMI DI FORMAZIONE E DI SELEZIONE DEI MEDIATORI	pag. 12

REGOLAMENTO

approvato dal Consiglio di Amministrazione di Made in Vicenza in data 27 novembre 2017, in vigore dal 02 gennaio 2018

Articolo 1

DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento:

- a) l'«Organismo di mediazione», o semplicemente «Organismo», è l'Organismo di Mediazione di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza;
- b) il «Responsabile dell'Organismo» è il Direttore al quale il Consiglio d'Amministrazione di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza attribuisce i compiti e le prerogative stabilite dalla normativa vigente, o il suo sostituto designato a sostituire il Responsabile in caso di impedimento o assenza;
- c) la «Segreteria» è la struttura di supporto che gestisce le procedure di mediazione, a capo della quale vi è il Responsabile dell'Organismo;
- d) la «Sede dell'Organismo» è la Camera di Commercio di Vicenza in cui ha sede l'Azienda speciale.

Articolo 2

AMBITO DI APPLICAZIONE

Il Servizio di mediazione offre a coloro che vi ricorrono la possibilità di comporre le controversie civili e commerciali riguardanti diritti disponibili, insorte tra due o più soggetti, ivi comprese le liti tra imprese e tra imprese e consumatori, ed è svolto con l'assistenza di un mediatore indipendente, imparziale e neutrale. La mediazione può svolgersi anche secondo le modalità telematiche di cui all'allegato 2 al presente regolamento. Il presente regolamento, completo degli allegati che ne fanno parte integrante, si applica salvo quanto previsto dalla legge.

Articolo 3

LA SEGRETERIA

La Segreteria amministra il servizio di mediazione. Coloro che operano presso la Segreteria devono essere imparziali, non entrare nel merito della controversia e non svolgere attività di consulenza giuridica.

La Segreteria tiene un apposito fascicolo per ogni procedimento di mediazione.

La Segreteria può dichiarare concluso il procedimento dandone notizia alle parti:

- in qualsiasi momento le stesse dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il procedimento;

- qualora siano decorsi tre mesi dal deposito della domanda, salvo diversa concorde volontà delle parti.

La Segreteria dichiara concluso il procedimento dandone notizia alle parti ove l'incontro non abbia luogo per rifiuto, espresso o tacito, della parte invitata ad aderire alla mediazione e qualora la parte istante abbia espressamente richiesto, per iscritto, una semplice attestazione della Segreteria di conclusione del procedimento per mancata adesione della parte invitata. La presente disposizione non si applica quando l'esperimento del procedimento di mediazione costituisce condizione di procedibilità ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo n. 28 del 4 marzo 2010.

Su richiesta di parte la Segreteria attesta altresì per iscritto:

- a) l'avvenuto deposito della domanda;
- b) l'avvenuta chiusura del procedimento.

Articolo 4

IL MEDIATORE

Il mediatore non decide la controversia, ma, durante il primo incontro, chiarisce alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e le aiuta a cercare la composizione della controversia stessa, tramite la ricerca di un accordo soddisfacente.

Il mediatore è individuato dal Responsabile dell'Organismo tra i nominativi inseriti negli appositi elenchi formati sulla base di standard definiti dall'Unione Italiana delle Camere di Commercio, nel rispetto della normativa vigente. La designazione avviene secondo criteri di specifica competenza, desunta anche dalla tipologia di laurea conseguita, turnazione, disponibilità e esperienza in mediazione, tenendo conto dell'oggetto e delle parti della controversia, in maniera da assicurare l'imparzialità e l'idoneità al corretto e sollecito espletamento dell'incarico. Le parti possono individuare congiuntamente il mediatore tra i nominativi inseriti negli elenchi.

Il mediatore non deve trovarsi in alcuna delle situazioni di incompatibilità previste da specifiche norme di legge e dal codice etico di cui all'allegato 1.

Prima dell'inizio di ciascun procedimento di mediazione e comunque prima dell'incontro con le parti, il mediatore sottoscrive un'apposita dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità e aderisce al codice etico.

Ove si renda necessario e secondo quanto previsto dalla legge, il Responsabile dell'Organismo può individuare un co-mediatore che aiuti il mediatore nell'esercizio della sua funzione.

Ciascuna parte può richiedere al Responsabile dell'Organismo in base a giustificati motivi, la sostituzione del mediatore. Nel caso in cui le funzioni di mediatore siano svolte dal Responsabile dell'Organismo, sull'istanza di sostituzione provvede il soggetto gerarchicamente sovraordinato al Responsabile.

Articolo 5 CRITERI DI NOMINA DEI MEDIATORI

Presso il servizio di mediazione di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza sono conservati per ciascun mediatore il fascicolo contenente il curriculum dettagliato del professionista, gli attestati relativi ai corsi da lui frequentati, le schede di valutazione del suo operato.

Per ciascun mediatore il Responsabile dell'Organismo redige una scheda, anche su supporto informatico, che contiene la descrizione dei titoli di studio e professionali, delle specializzazioni eventualmente possedute, delle procedure gestite, dei corsi frequentati con riferimento alla competenza professionale, alle tecniche di mediazione e comunicazione. Annualmente il mediatore aggiorna il proprio fascicolo e la propria scheda.

Il Responsabile dell'Organismo di mediazione redige un elenco dei mediatori iscritti raggruppandoli per materia di specifica competenza professionale.

Valutati il curriculum professionale del mediatore (tipologia di laurea, corsi di specializzazione, competenza tecnica in mediazione) e l'oggetto della mediazione, il Responsabile dell'Organismo elenca con atto interno almeno tre mediatori che egli considera idonei a essere designati mediatori della procedura, tra i quali è scelto il mediatore della lite, applicando i criteri indicati nei commi seguenti.

Se a giudizio del Responsabile dell'Organismo la controversia rientra in ambiti di normale ge-

stione, egli nomina il mediatore applicando congiuntamente i criteri della disponibilità e della turnazione.

Se a giudizio del Responsabile dell'Organismo la controversia presenta profili di alta difficoltà, egli nomina il mediatore con maggiore esperienza valutata sulla base del numero di mediazioni svolte, della complessità delle mediazioni gestite (per esempio procedure multipartite) e del costante aggiornamento del mediatore. Se il Responsabile dell'Organismo ritiene che più mediatori siano ugualmente idonei in base ai criteri sopra indicati, egli applica il criterio di turnazione avendo riguardo al numero di incarichi assegnati ai mediatori nell'anno e al valore delle procedure precedentemente assegnate.

Nelle mediazioni che le parti hanno chiesto congiuntamente è consentito loro, all'atto della presentazione della domanda, di indicare il nominativo del mediatore iscritto nell'elenco dell'Organismo di mediazione, oppure la qualifica professionale del mediatore che ritengono più adeguato. Spetta al Responsabile dell'Organismo valutare l'opportunità di accogliere la richiesta delle parti e se non la accoglie egli nomina il mediatore motivandola adeguatamente.

Articolo 6 AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Il procedimento di mediazione può essere avviato su istanza di parte anche sulla base di un'apposta clausola contrattuale, o disposto dal Giudice, e qualora la legge preveda l'obbligo di esperire un tentativo di mediazione prima di proporre l'azione giudiziale.

Il procedimento si avvia attraverso il deposito, presso la Segreteria, di una domanda completa, utilizzando gli appositi moduli cartacei o disponibili on-line sul sito internet dell'Organismo di mediazione.

Nella domanda devono essere indicati:

- il nome dell'Organismo di mediazione;
- le generalità ed i recapiti delle parti e, se richiesti dalla legge o comunque nominati, degli eventuali difensori tecnici e/o consulenti;
- l'oggetto della controversia, precisando se si tratta di un'ipotesi ex art. 5, commi 1bis e 2;
- le ragioni della pretesa;
- il valore della controversia, sulla base dei cri-

teri indicati nel codice di procedura civile;

- la ricevuta dell'avvenuto pagamento delle spese di avvio, salvo specifiche esenzioni.

Se il valore della lite è indeterminato, indeterminabile, o c'è una notevole divergenza tra le parti sulla determinazione del valore, l'Organismo determina il valore di riferimento sino al limite di € 250 mila e lo comunica alle parti. Se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'indennità è dovuta nella misura corrispondente allo scaglione del valore determinato.

La Segreteria procede all'istruttoria della domanda presentata.

Qualora la domanda si presenti incompleta rispetto agli elementi sopraindicati oppure la parte istante non provveda al versamento delle spese di avvio, quando dovute, il Responsabile dell'Organismo tiene in sospeso la domanda e invita la parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorsi inutilmente i quali non si darà corso alla procedura. Le parti possono depositare domande congiunte o contestuali. La domanda può essere depositata anche nei confronti di più parti.

Il Responsabile dell'Organismo fissa la data del primo incontro tra le parti entro 30 giorni dal deposito della domanda, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative.

La sede dell'incontro di mediazione è presso la sede dell'Organismo o, eventualmente, presso un'altra sede concordata dalle parti, il mediatore e il Responsabile dell'Organismo.

La Segreteria comunica alla parte che ha attivato la procedura la data dell'incontro. La Segreteria invia alle altre parti la domanda di mediazione e comunica la data del primo incontro con mezzo idoneo a dimostrarne l'avvenuta ricezione. Le parti, 7 gg. prima dell'incontro, confermano chi sarà presente allo stesso.

Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento, ad eccezione di quelli relativi alle sessioni separate, cui ha accesso la sola parte depositante. Qualora venga a mancare l'apposita abilitazione dell'Organismo successivamente al deposito della domanda, la Segreteria ne informa le parti e fornisce alle stesse l'elenco degli Organismi di mediazione abilitati presso cui potrà svolgersi il procedimento.

Articolo 7

PROCEDURA DI MEDIAZIONE E PRIMO INCONTRO

Il primo incontro con il mediatore, le parti e i loro legali, nei casi in cui la loro presenza è richiesta dalla legge, si svolge con l'obiettivo di chiarire alle parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione; invitare le stesse ed i loro avvocati ad esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione, verificandone insieme anche l'opportunità. Nel caso in cui le parti decidano, nel corso del primo incontro, di non proseguire, il procedimento si conclude con un verbale di mancato accordo. Nulla è dovuto per le spese di mediazione.

Le parti devono farsi assistere da un avvocato, quando la legge espressamente lo prevede e possono comunque farsi assistere da un difensore tecnico o da un consulente di fiducia.

Le parti partecipano all'incontro personalmente. In casi particolari, tramite apposita delega scritta, possono farsi sostituire da un proprio rappresentante informato dei fatti e munito dei necessari poteri.

Se, al termine del primo incontro, le parti decidono di procedere con la mediazione, devono corrispondere le spese di mediazione per intero e queste sono dovute in solido da ciascuna parte.

Il mediatore conduce l'incontro senza formalità di procedura, sentendo le parti sia congiuntamente che separatamente.

Il mediatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi al primo.

Su richiesta del mediatore il Responsabile dell'Organismo individua un consulente tecnico seguendo le indicazioni fornite dallo stesso mediatore, sempre che tutte le parti siano d'accordo e si impegnino a sostenerne gli eventuali oneri in eguale misura, salvo diverso accordo. Il compenso del consulente tecnico sarà determinato sulla base del Tariffario stabilito per i consulenti tecnici del Tribunale e al pagamento provvederanno direttamente le parti.

Articolo 8

ESITO DELL'INCONTRO DI MEDIAZIONE

Il verbale di fallita mediazione o il verbale di accordo sono documenti sottoscritti dal mediatore, dalle parti ed eventualmente dai loro avvocati, secondo quanto previsto dalla legge, che danno

atto dell'esito dell'incontro ed eventualmente, dell'impossibilità di una parte di sottoscriverlo.

Quando tutte le parti lo richiedono, il mediatore, dopo averle informate circa le conseguenze previste dalla legge per il caso di mancata accettazione, formula una proposta di accordo.

La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto, tramite la Segreteria. Le parti fanno pervenire alla Segreteria, 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.

In caso di mancata adesione o partecipazione alla procedura di mediazione di una delle parti, il mediatore non può formulare la proposta.

Il verbale di accordo è consegnato alle parti dopo il pagamento all'Organismo di tutte le spese di mediazione.

Al termine del procedimento di mediazione la Segreteria consegna alle parti la scheda di valutazione di cui all'allegato 4.

Tutti gli oneri e obblighi derivanti dall'accordo raggiunto restano a carico delle parti.

Articolo 9 RISERVATEZZA

Il procedimento di mediazione è riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso dell'incontro non può essere registrato o verbalizzato. Rispetto alle dichiarazioni rese ed alle informazioni acquisite nel corso di eventuali sessioni separate e salvo il consenso della parte da cui le dichiarazioni e le informazioni stesse provengono, il mediatore e coloro che siano eventualmente presenti sono tenuti alla riservatezza nei riguardi di tutti gli altri soggetti.

Parimenti, il mediatore, le parti e tutti coloro che intervengono all'incontro non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese nel corso del procedimento di mediazione.

A tal fine, i soggetti, diversi dalle parti e dagli addetti della Segreteria, presenti all'incontro di mediazione, dovranno sottoscrivere apposita dichiarazione.

Le parti non possono utilizzare, nel corso di un eventuale successivo giudizio, arbitrato o pro-

cedimento contenzioso promossi dalle stesse parti in relazione al medesimo oggetto, anche parziale, iniziato, riassunto o proseguito dopo l'insuccesso della mediazione, le dichiarazioni e le informazioni apprese durante il procedimento di mediazione, salvo il caso in cui vi sia consenso della parte da cui provengono le informazioni e le dichiarazioni. Le parti non possono chiamare il mediatore, gli addetti della Segreteria e chiunque altro abbia preso parte al procedimento a testimoniare in giudizio o deferire il giuramento decisorio sui fatti e sulle circostanze di cui sono venuti a conoscenza in relazione al procedimento di mediazione.

Articolo 10 TIROCINIO ASSISTITO

Ogni mediatore iscritto nell'elenco dell'Organismo di Mediazione è tenuto al « tirocinio assistito » che consiste nell'obbligo di: a) presenziare ad almeno venti procedimenti di mediazione in un biennio; b) di partecipare a incontri guidati dai mediatori stessi, nei quali sono analizzate e manifestate riflessioni sui procedimenti ai quali egli ha presenziato.

Spetta al Responsabile dell'Organismo determinare il numero massimo dei tirocinanti che presenziano a ciascun incontro di mediazione di cui alla lettera a) del precedente comma, nonché determinare l'ordine di ammissione al « tirocinio assistito » del singolo mediatore, dando la precedenza ai mediatori iscritti nell'elenco dell'Organismo.

Prima dell'inizio dell'incontro di mediazione, la Segreteria dell'Organismo comunica alle parti e al mediatore le generalità dei tirocinanti. È facoltà delle parti e del mediatore eseguire fasi del procedimento senza la presenza del tirocinante il quale non può interferire in alcun modo nel procedimento presenziato ed è tenuto agli stessi obblighi di riservatezza, di indipendenza e di imparzialità a cui sono tenuti il mediatore e la Segreteria. Il « tirocinio assistito » non dà diritto a percepire alcun compenso.

Articolo 11 ADEMPIMENTI E RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

Sono di esclusiva responsabilità delle parti:

- la proponibilità della domanda, con riferimento

alla materia ed alle ragioni della richiesta;

- la qualificazione della natura della controversia;
- la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte, se necessario, conferisce delega al proprio rappresentante di cui all'art. 7 del presente Regolamento;
- la veridicità e correttezza delle dichiarazioni inerenti alla richiesta di gratuito patrocinio;
- l'indicazione del valore della controversia e l'indicazione della competenza territoriale;
- l'individuazione dei soggetti nei confronti dei quali la domanda viene presentata;
- la dichiarazione, che la parte rilascia contestualmente al deposito della domanda di mediazione, di non avere avviato presso altri Organismi la medesima procedura.

L'Organismo non può essere comunque ritenuto responsabile di eventuali decadenze o prescrizioni, conseguenti a:

- mancata o ritardata effettuazione delle comunicazioni rispetto agli adempimenti non riconducibili alla responsabilità dell'Organismo;
- imprecisa, inesatta o mancata individuazione dell'oggetto della domanda e del diritto tutelato ad opera dell'istante.

In entrambi i casi uniche responsabili sono le parti interessate. Ai fini interruttivi dei termini di decadenza o di prescrizione, è fatta salva la possibilità per la parte istante di effettuare a propria cura la comunicazione del deposito della domanda di mediazione, anche senza l'indicazione della data dell'incontro di mediazione.

ALLEGATO A1

CODICE ETICO DEI MEDIATORI

approvato dal Consiglio di Amministrazione di Made in Vicenza in data 27 novembre 2017

La persona chiamata a svolgere il ruolo di mediatore nell'Organismo di mediazione della CCIAA di Vicenza è tenuta all'osservanza delle seguenti norme di comportamento.

1. Il mediatore è adeguatamente formato ed è impegnato a mantenere e aggiornare costantemente la propria preparazione, in particolare sulle tecniche di mediazione e di composizione dei conflitti.
2. Il mediatore rifiuta la nomina se ritiene di non essere adeguatamente qualificato.
3. Il mediatore si obbliga a rispettare i principi contenuti nel Regolamento dell'Organismo di mediazione della Made in Vicenza - Azienda speciale della CCIAA di Vicenza.
4. Prima dell'inizio di ciascun procedimento di mediazione e comunque prima dell'incontro con le parti, il mediatore sottoscrive dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità. Egli si impegna a comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenza¹ e imparzialità² o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità³. Il mediatore agisce sempre, e dà l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimane neutrale rispetto alla lite. Il mediatore rifiuta la designazione e interrompe l'espletamento delle proprie funzioni, quando emergono elementi che gli impediscono di mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale

1

Indipendenza significa assenza di qualsiasi legame oggettivo (rapporti personali o professionali) tra il mediatore e parti, loro consulenti e loro parenti.

2

Imparzialità indica un'attitudine soggettiva del mediatore, il quale non deve favorire una parte a discapito dell'altra.

3

Neutralità si riferisce alla posizione del mediatore, il quale non deve avere un diretto interesse all'esito del procedimento di mediazione.

5. Il mediatore si assicura che prima dell'inizio dell'incontro di mediazione le parti abbiano compreso ed espressamente accettato: a) le finalità e la natura del procedimento di mediazione; b) il ruolo del mediatore e delle parti; c) gli obblighi di riservatezza a carico del mediatore, delle parti e di tutti coloro che intervengono nel procedimento di mediazione.

6. Se le parti non partecipano personalmente all'incontro, il mediatore verifica che i loro rappresentanti siano muniti dei necessari poteri.

7. Il mediatore svolge il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dal valore e dalla tipologia della controversia, dal numero degli incontri e dal compenso.

8. Il mediatore non esercita alcuna pressione sulle parti.

9. Se tutte le parti richiedono al mediatore di formulare una proposta di accordo, egli ha l'obbligo di verificare con la massima attenzione l'esistenza di elementi sufficienti alla risoluzione della controversia.

10. Il mediatore mantiene riservata ogni informazione che emerge dalla mediazione o che sia a essa correlata, incluso il fatto che la mediazione debba avvenire o sia avvenuta, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.

11. Senza il consenso della parte interessata e salvo che non sia altrimenti disposto dalla legge o da motivi di ordine pubblico, il mediatore non rivela alle parti le informazioni che gli sono comunicate da una di esse.

12. Durante e dopo il procedimento di mediazione il mediatore non svolge tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia funzioni di consulente, difensore o arbitro. Inoltre egli non accetta dalle parti alcun tipo di incarico professionale di qualunque natura per la durata di dodici mesi dalla conclusione della mediazione.

13. Il mediatore non percepisce direttamente dalle parti alcun compenso della sua attività.

ALLEGATO A2

REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE

approvato dal Consiglio di Amministrazione di Made in Vicenza in data 27 novembre 2017

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo di mediazione Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza. Esso costituisce modalità integrativa e complementare di fruizione del Servizio di Mediazione consentendo maggiore flessibilità e rapidità di gestione della procedura. Al servizio telematico di mediazione si applica il Regolamento di mediazione, di cui il presente allegato 2 costituisce parte integrante.

a) **Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico.** Al fine di renderlo più spedito ed agevole, con l'accordo delle parti e nel rispetto della riservatezza dei dati personali, della sicurezza delle comunicazioni e dell'uguale capacità dei partecipanti di utilizzare tali strumenti, il procedimento di mediazione può essere svolto con l'impiego di strumenti telematici. Lo strumento telematico può riguardare l'intero procedimento di mediazione, dalla presentazione della domanda alla sottoscrizione del verbale, o sue singole fasi: deposito dei documenti, comunicazioni con la Segreteria, incontro di mediazione. L'impiego dello strumento telematico può pertanto alternarsi e combinarsi con gli strumenti tradizionali di comunicazione (telefono, posta, e-mail, etc.). Il servizio telematico è accessibile dal sito web www.madeinvicenza.it previa registrazione, da effettuarsi seguendo le istruzioni riportate sullo stesso sito.

All'utente che esegue la registrazione sono attribuite una username ed una password personali, utili per l'accesso al servizio e allo svolgimento delle operazioni, che si eseguono secondo le istruzioni indicate sul sito e/o comunicate dalla Segreteria: deposito della domanda, della risposta e della documentazione, comunicazioni alla Segreteria, consultazione dei dati relativi

all'iter della pratica e dei documenti o informazioni inerenti alla procedura.

b) **Riservatezza e sicurezza delle comunicazioni.** Il trattamento dei dati personali comunicati dall'utente, delle credenziali di accesso e delle informazioni comunque ricevute è fatto con riservatezza e in modo di impedirne l'accesso l'attività di divulgazione non autorizzati. L'Organismo non è tuttavia responsabile della loro divulgazione se le parti consentono ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie username e password personali, se soggetti terzi intercettano o accedono illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private e se altri utenti utilizzano illegittimamente o impropriamente dati personali e informazioni raccolti dal sito web.

c) **Incontro di mediazione.** Le parti e il mediatore si incontrano nel giorno e nell'ora comunicati dalla Segreteria, accedendo all'apposita area virtuale riservata, secondo le istruzioni indicate sul sito web www.madeinvicenza.it. L'incontro si svolge secondo le modalità⁴ indicate dalla Segreteria e il mediatore può svolgere le eventuali sessioni riservate utilizzando le apposite funzioni presenti nell'applicazione. In alternativa alla modalità telematica sopradescritta, se il mediatore lo ritiene opportuno e vi sia l'accordo delle parti, l'incontro (e/o gli incontri) può svolgersi con altri mezzi di comunicazione a distanza⁵. Il verbale e l'accordo possono essere sottoscritti con modalità idonee a garantirne la provenienza, come con firma digitale.

⁴ Per esempio, con scambio e condivisione di messaggi o di documenti, web conference tramite chat, audio, video, o, ancora con una combinazione di tali modalità.

⁵ Es. conference call

ALLEGATO A3

INDENNITÀ DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

approvato dal Consiglio di Amministrazione di Made in Vicenza in data 27 novembre 2017

1. Per ciascun procedimento di mediazione è dovuto un rimborso forfetario per spese di amministrazione di € 50,00 + IVA da versarsi Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza a cura della parte che fa la domanda di mediazione all'atto del deposito della domanda stessa, solo se il deposito avviene in modalità cartacea via mail o PEC. Uguale ammontare di € 50,00 + IVA è dovuto dalla parte chiamata alla mediazione all'atto della sua adesione al procedimento solo se l'adesione avviene con analoghe modalità cartacee, mail o PEC. La gratuità della procedura on line comporta inoltre che ciascuna parte provveda direttamente all'invio e notifica di tutte le comunicazioni relative al procedimento.

2. Prima dell'incontro di mediazione e comunque prima del rilascio del verbale di accordo ciascuna

parte è tenuta a versare le indennità indicate nella tabella seguente. Dette indennità sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento. Sono altresì a carico delle parti le spese vive sostenute dall'Organismo di mediazione per la gestione della procedura.

3. Le somme indicate nella tabella di cui al punto 2 sono aumentate del 5% in caso di successo della mediazione e sono aumentate del 20% nel caso in cui le parti hanno chiesto al mediatore di formulare la proposta di mediazione.

4. Il valore della lite è indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile. Se il valore della lite è indeterminato, indeterminabile o c'è una notevole divergenza tra le parti sulla determinazione del valore, il Responsabile dell'Organismo determina il valore di riferimento sino al limite di € 250 mila, e lo comunica alle parti. Se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'importo dell'indennità è dovuto nella misura corrispondente allo scaglione del valore determinato.

SPESE DI MEDIAZIONE

Valore della lite	Spesa per ciascuna parte
Fino a € 1.000,00	€43,33
da € 1.001,00 a € 5.000,00	€86,67
da € 5.001,00 a € 10.000,00	€160,00
da € 10.001,00 a € 25.000,00	€240,00
da € 25.001,00 a € 50.000,00	€400,00
da € 50.001,00 a € 250.000,00	€666,67
da € 250.001,00 a € 500.000,00	€1.000,00
da € 500.001,00 a € 2.500.000,00	€1.900,00
da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00	€2.600,00
oltre € 5.000.000,00	€4.600,00

*Alle spese di mediazione indicate in tabella si deve aggiungere l'IVA, se dovuta

ALLEGATO A4

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

approvato dal Consiglio di Amministrazione di Made in Vicenza in data 27 novembre 2017

Organismo di Mediazione di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza, iscritto al n. 1069 del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Questo questionario a Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza di disporre di informazioni utili a migliorare il Servizio di Mediazione, di renderlo sempre più efficiente e adeguato alle aspettative degli utenti, ai quali è chiesto di rispondere ai quesiti esprimendo una valutazione che va da un punteggio 1 (insufficiente) al punteggio 5 (ottimo).

Data di compilazione: _____

Generalità di chi compila il questionario (cognome e nome: _____)

1) Come e perché si è ricorsi al servizio (segnare con crocetta la lettera corrispondente):

- a) per clausola contrattuale;
- b) su suggerimento del consulente (avvocato, commercialista, altro consulente);
- c) su invito del giudice;
- d) per effetto del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione eseguito da una delle parti;
- e) perché il tentativo di mediazione è obbligatorio per legge;
- f) Altro (specificare)

2) Voto di gradimento del Servizio di Mediazione dell'Organismo di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza 1 2 3 4 5

3) Giudizio complessivo su:

Disponibilità e cortesia dei funzionari	1 2 3 4 5
Preparazione e professionalità dei funzionari	1 2 3 4 5
Semplicità della procedura	1 2 3 4 5
Chiarezza delle informazioni ottenute	1 2 3 4 5
Precisione e completezza delle informazioni ottenute	1 2 3 4 5
Chiarezza e comprensibilità della modulistica	1 2 3 4 5
Trasparenza delle procedure	1 2 3 4 5
Gestione dei tempi	1 2 3 4 5
Comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità..)	1 2 3 4 5
Riservatezza	1 2 3 4 5

4) Giudizio sul mediatore:

Disponibilità e cortesia del mediatore	1 2 3 4 5
--	-----------

Preparazione e professionalità del mediatore	1 2 3 4 5
Chiarezza espositiva	1 2 3 4 5
Imparzialità, indipendenza e neutralità	1 2 3 4 5
Riservatezza	1 2 3 4 5

5) Il costo sostenuto è conforme al servizio ricevuto? SI NO

6) È a conoscenza dell'esistenza del sito internet di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.? SI NO

7) È a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line? SI NO

8) Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza?

- Giornali
- Radio
- Televisione
- Sito Internet di Made in Vicenza
- Associazione di categoria
- Professionista (Avvocato, Commercialista....)
- Associazione dei consumatori
- Familiare/amico/ conoscente che aveva già provato il servizio
- Altro: _____

9) Consiglierà il Servizio di mediazione di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza a un familiare o a un amico, conoscente? SI NO

10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio di Vicenza se ne avrà bisogno? SI NO

11) Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative

Firma della parte che ha compilato il questionario _____

ALLEGATO A5

STANDARD MINIMI DI FORMAZIONE E DI SELEZIONE DEI MEDIATORI

approvato dal Consiglio di Amministrazione di Made in Vicenza in data 27 novembre 2017

Premessa

La mediazione, a seguito della riforma legislativa del 2010, è ormai uno tra i metodi di risoluzione alternativi delle controversie maggiormente conosciuto e utilizzato.

In questo contesto l'esperienza delle Camere di Commercio, cui il Legislatore da quasi un ventennio affida un ruolo importante nella gestione dei suddetti metodi, è estremamente significativa.

I risultati sino ad oggi raggiunti dal Sistema camerale sono il frutto di un impegno forte anche dal punto di vista della formazione dei professionisti ai quali viene affidato l'importante ruolo della gestione dell'incontro di mediazione.

Di conseguenza, l'adozione degli Standard uniformi per la formazione, adottati già nel 2005, è stata una scelta strategica decisiva per sviluppare la giustizia alternativa in Italia.

I risultati, oltre che dal punto di vista pratico, sono riscontrabili a livello normativo, come dimostrato dapprima dalla riforma del diritto societario e in seguito dall'emanazione del D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, dal D.M. 4 ottobre 2010, n. 180 e dal D.M. n. 145 del 2011, che - oltre al riconoscimento per le Camere di Commercio del diritto soggettivo all'iscrizione presso il registro degli Organismi di mediazione - hanno mutuato molti dei criteri già stabiliti negli standard formativi dell'Unioncamere.

Per le rilevanti novità introdotte dal D.lgs. 28/2010 - non da ultimo la previsione della proposta del mediatore e il tentativo obbligatorio di mediazione in numerose materie -, unitamente all'esperienza pratica maturata dalle Camere di Commercio nel settore della formazione dal

2005 ad oggi, hanno reso necessaria una revisione ed un aggiornamento degli standard precedentemente adottati, al fine di adattarli alle necessità del sistema e, naturalmente, di adeguarli alle disposizioni normative. Questi Standard intendono fornire alle Camere di Commercio indicazioni minime cui far riferimento in relazione alla definizione delle seguenti attività:

- percorsi formativi obbligatori;
- modello di selezione dei mediatori.

PERCORSI FORMATIVI OBBLIGATORI E FACOLTATIVI

Obiettivi

L'individuazione dei nuovi percorsi formativi si pone due obiettivi fondamentali:

- 1) aggiornare gli standard elaborati nel 2005 per la formazione dei nuovi mediatori con le disposizioni del D.lgs. 28/2010, del D.M. 180/2010 e del D.M. 145/2011, aiutando gli Organismi camerale a valutare le offerte formative loro proposte dai vari Enti;
- 2) definizione di percorsi formativi aggiuntivi rispetto a quelli obbligatori (corso base e corso di aggiornamento), finalizzati a conseguire una sempre maggiore professionalità dei mediatori e la conseguente migliore qualità dell'attività di mediazione svolta.

Percorsi formativi

Il Legislatore nazionale ha sancito un principio ormai da anni riconosciuto dal sistema camerale: l'importanza (per svolgere al meglio il delicato compito di mediatore) di una specifica formazione sia teorica, che tecnico-pratica, a prescindere dalle conoscenze universitarie e professionali.

Lo stesso Legislatore ha, inoltre, sottolineato la necessità della formazione continua, quale requisito imprescindibile per la permanenza dei mediatori negli elenchi. Solo un costante aggiornamento, infatti, garantisce un adeguato livello di professionalità e di competenza dei mediatori.

Il Sistema camerale, in linea con quanto fatto in passato, vuole applicare le indicazioni del Legi-

slatore con rigore, in modo omogeneo su tutto il territorio nazionale, prestando la massima attenzione alla qualità. Per questo motivo, oltre al corso base e al corso di aggiornamento, i cui contenuti ricalcano quelli stabiliti obbligatoriamente per legge, sono suggeriti due percorsi formativi avanzati e un corso specialistico.

A) CORSI DI FORMAZIONE OBBLIGATORI

1) CORSO BASE

(ai sensi del D.M. 180/2010)

Durata

Minimo 50 ore (di cui almeno 16 ore di pratica) oltre a 4 ore di valutazione finale. Ciò consente un massimo di 4 ore di assenza giustificata.

Ente di formazione

Il corso deve essere organizzato da un Ente iscritto nell'elenco degli Enti abilitati a tenere corsi di formazione per mediatori presso il Ministero della Giustizia.

Docenti

Devono essere coinvolti docenti accreditati dal Ministero della Giustizia per la formazione dei mediatori, presso l'Ente che eroga il corso.

In particolare, per le lezioni di carattere teorico devono essere coinvolti docenti che hanno ottenuto l'accreditamento presso Enti di formazione iscritti al Ministero della Giustizia in qualità di formatori "teorici", mentre per le lezioni di carattere pratico devono essere coinvolti docenti che hanno ottenuto l'accreditamento presso Enti di formazione iscritti al Ministero della Giustizia in qualità di formatori "pratici".

Destinatari

Il corso si rivolge a tutti coloro che possiedono un titolo di studio non inferiore al diploma di laurea universitaria triennale ovvero, in alternativa, sono iscritti a un ordine o collegio professionale e desiderano ottenere l'attestato di mediatore civile e commerciale, al fine di poter richiedere l'iscrizione negli elenchi di Organismi accreditati presso il Ministero della Giustizia (l'accettazione

delle richieste di iscrizione nel proprio elenco mediatori è a discrezione dell'Organismo di mediazione, che può prevedere o meno una prova di selezione).

Il corso è aperto a un numero massimo di 30 partecipanti.

Ammissione al corso

Per essere ammessi a partecipare al corso, gli aspiranti discenti debbono consegnare copia del certificato di laurea oppure fotocopia del tesserino di iscrizione all'ordine o collegio professionale.

Nel caso in cui l'ente di formazione sia un ente pubblico, gli aspiranti discenti possono autocertificare il possesso dei documenti suddetti.

Contenuti

Secondo quanto stabilito dall'art. 18, lett. f, del D.M. 180/2010 questo percorso formativo deve articolarsi in corsi teorici e pratici, comprensivi di sessioni simulate partecipate dai discenti ed esercitazioni e deve avere ad oggetto:

1. normativa nazionale, comunitaria e internazionale in materia di mediazione e conciliazione;
2. efficacia e operatività delle clausole contrattuali di mediazione e conciliazione;
3. forma, contenuto ed effetti della domanda di mediazione e dell'accordo di conciliazione;
4. compiti e responsabilità del mediatore;
5. metodologia delle procedure facilitative e agiudicative di negoziazione e di mediazione;
6. tecniche di gestione del conflitto e di interazione comunicativa;
7. le singole fasi della mediazione e le tecniche; oltre ad un approfondimento su:
8. il ruolo delle Camere di Commercio nella regolazione del mercato;
9. gli aspetti regolamentari della procedura delle Camere di Commercio;

Valutazione finale

Al termine del percorso formativo è prevista una prova di valutazione della durata di 4 ore, così articolata:

- somministrazione di un questionario composto da domande a risposta multipla e/o aperte, al fine di verificare l'apprendimento del quadro normativo di riferimento della mediazione, unitamente agli aspetti teorici della struttura dell'istituto medesimo.

- simulazione di una mediazione, nel corso della quale ciascun partecipante dovrà dimostrare le abilità - sviluppate e/o apprese durante il corso - nell'applicare le tecniche e le strategie di mediazione.

Quota di partecipazione

A carico del partecipante al corso.

Attestato finale

L'Ente di formazione deve rilasciare l'attestato di superamento del corso solo a coloro che hanno superato le prove di valutazione finale e non hanno effettuato più di 4 ore di assenza giustificata, qualora il corso sia di almeno 54 ore.

2) CORSO DI AGGIORNAMENTO (ai sensi del D.M. 180/2010)

Durata

Minimo 18 ore (oltre a 4 ore facoltative di valutazione).

Il corso che non prevede la valutazione finale può essere suddiviso in moduli di parte pratica e di parte teorica, non necessariamente continui.

La frequenza è obbligatoria.

Ente di formazione

Il corso deve essere organizzato da un Ente iscritto nell'elenco degli Enti abilitati a tenere corsi di Formazione per mediatori presso il Ministero della Giustizia.

Docenti

Devono essere coinvolti docenti accreditati dal Ministero della Giustizia per la formazione dei mediatori.

In particolare, per le lezioni di carattere teorico devono essere coinvolti docenti che hanno ottenuto l'accreditamento presso il Ministero della

Giustizia in qualità di formatori "teorici", mentre per le lezioni di carattere pratico devono essere coinvolti docenti che hanno ottenuto l'accreditamento in qualità di formatori "pratici".

Destinatari

Il corso si rivolge ai mediatori che hanno la necessità di acquisire i requisiti di aggiornamento biennali previsti dal D.M. 180/2010 (l'organizzazione del percorso formativo, su base massimo biennale, ma preferibilmente annua, è lasciata alla discrezionalità di ciascuna Camera di Commercio o della sua Azienda speciale) per mantenere l'iscrizione negli elenchi mediatori degli Organismi accreditati presso il Ministero della Giustizia. Il corso è aperto a un numero massimo di 30 partecipanti.

Al fine di mantenere l'iscrizione negli elenchi mediatori, oltre al corso di aggiornamento, ciascun mediatore deve partecipare, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno venti casi di mediazione svolti presso organismi iscritti, così come stabilito dall'art. 2 del D.M. 6 luglio 2011, n. 145 e come indicato nel Regolamento per il tirocinio assistito.

Ammissione al corso

Per essere ammessi a partecipare al corso, gli aspiranti discenti debbono consegnare fotocopia dell'attestato di superamento del corso base per mediatori, rilasciato da un Ente di formazione accreditato presso il Ministero della Giustizia.

Contenuti

Il percorso formativo deve articolarsi in corsi teorici e pratici avanzati, comprensivi di sessioni simulate partecipate dai discenti o, in alternativa, di sessioni di mediazione e deve avere per oggetto le stesse materie del corso base, così come elencate al punto 1) del presente documento.

Le lezioni debbono avere prevalentemente un carattere interattivo, favorendo la partecipazione diretta dei discenti e, laddove possibile, la condivisione di esperienze di casi pratici gestiti.

In questo ambito possono rientrare anche corsi riferiti a temi e procedure di specifico interesse per la Camera di Commercio o dell'Azienda speciale che li organizza.

Valutazione finale

Al termine delle 18 ore, le Camere di Commercio o le Aziende speciali che intendono utilizzare questo momento formativo al fine di revisionare il proprio elenco dei mediatori, possono prevedere 4 ore di valutazione, così articolate:

- somministrazione di un questionario composto da domande aperte;
- simulazione di una mediazione, nel corso della quale preferibilmente ciascun partecipante deve ricoprire anche il ruolo di mediatore, al fine di appurarne le abilità sviluppate durante il corso nell'applicare le tecniche e le strategie di mediazione.

Quota di partecipazione

A carico del partecipante al corso.

Attestato finale

L'Ente di formazione deve rilasciare l'attestato di partecipazione solo a coloro che hanno rispettato l'obbligo di frequenza.

Nell'eventualità in cui la Camera di Commercio o l'Azienda speciale abbia deciso di inserire la valutazione, l'Ente di formazione deve rilasciare l'attestato di superamento a coloro che hanno affrontato con successo la prova finale e quello di sola partecipazione a coloro che invece non l'hanno superata.

MODELLO DI SELEZIONE DEI MEDIATORI

Obiettivo

Gli obiettivi che si intende perseguire attraverso questa procedura, (rivolta ai mediatori non iscritti alla Camera di Commercio o alla sua Azienda speciale che la propone, ma che posseggono i requisiti previsti nel D.M. 180 del 2010), sono i seguenti:

- procedere alla selezione di mediatori che dimostrino di sapere gestire in maniera efficace una procedura di mediazione facilitativa e di conoscere e sapere applicare all'occorrenza la fase valutativa-propositiva ai sensi del D.Lgs. 28/10 e del DM 180/10, con successive modifi-

cazioni;

- arricchire l'elenco con mediatori specializzati nei diversi settori di applicazione.

Aspetti organizzativi

Al fine di avviare la procedura di selezione è necessario, con atto interno di Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio, approvare l'inserimento di nuovi mediatori negli elenchi, individuandone il numero in relazione anche ai profili tecnici ricercati.

Attraverso un avviso di selezione aperto a tutti coloro che sono in possesso dei requisiti di cui al DM 180/2010, saranno stabiliti i criteri e la modalità di selezione, nonché il numero massimo di posti disponibili per ogni professionalità ricercata.

Alla fine della procedura sarà stilata la graduatoria e Made in Vicenza - Azienda speciale della Camera di Commercio procederà alla pubblicazione del risultato.

Per procedere alla selezione sarà necessario prevedere la costituzione di una Commissione di valutazione composta da commissari interni e da commissari tecnici individuati dall'Ente accreditato cui è affidato lo svolgimento della procedura tecnica.

A titolo esemplificativo una procedura di selezione per 30 posti disponibili potrebbe essere gestita ammettendo al test multiple choice un numero max di 100 candidati, selezionati per titoli, di cui circa il 75% (n. 75 candidati) potrebbe risultare ammesso alla successiva prova scritta.

Da questi 75 candidati, circa il 60% (45 candidati) potrebbe essere ammesso alla prova pratica per chiudere infine la selezione con i primi 30 classificati che verranno inseriti negli elenchi.

I commissari tecnici necessari per lo svolgimento della procedura indicata, che prevede un numero di massimo di 100 candidati, devono essere minimo 2 per un minimo di 6 giornate.

I mediatori: profilo, competenze e abilità

I mediatori scelti devono essere professionisti che dimostrino di saper gestire adeguatamente una procedura di mediazione con le seguenti competenze:

- competenze tecniche:

per condurre e pianificare strategicamente una procedura di mediazione, facilitando le negoziazioni, la comunicazione tra le parti e la presa di decisioni consapevoli;

- competenze trasversali:

1. empatia
2. comunicazione e ascolto attivo
3. assertività
4. stile facilitativo
5. autocontrollo
6. autorevolezza
7. mantenere l'imparzialità durante tutta la procedura, non proporre consulenze, pareri, opinioni né giudizi di valore sulle questioni di merito.

Metodologia del processo di valutazione

La valutazione personalizzata per la selezione dei migliori aspiranti mediatori, comprende diverse fasi:

Fase 1: Preselezione

La preselezione andrebbe effettuata per titoli professionali e autocertificazione dei requisiti di onorabilità richiesti dalla normativa vigente (consigliata).

Questa fase (eventuale) dovrebbe essere svolta dalla stessa Made in Vicenza – Azienda speciale della Camera di Commercio. La selezione per titoli serve a individuare le competenze professionali necessarie per lo svolgimento del servizio di mediazione nelle diverse realtà territoriali.

Sarebbe consigliabile richiedere l'autocertificazione del possesso del titolo universitario o iscrizione ad un collegio professionale, del superamento di un corso base di formazione riconosciuto dal Ministero e dei requisiti di onorabilità per evitare di ammettere a partecipare al processo di selezione persone che non abbiano i requisiti normativi richiesti.

Fase 2: Procedura di selezione

È opportuno che la selezione sia svolta da un ente diverso da quello che ha erogato la formazione di base in collaborazione con l'ente camerale richiedente, o quantomeno che i componenti della Commissione di valutazione siano diversi da quelli che hanno erogato la formazione.

La procedura di selezione ha come obiettivo valutare le diverse competenze dei mediatori.

1. Test multiple choice:

Contiene un numero variabile di domande a risposta multipla e di domande aperte, il cui valore sarà stabilito a seconda del livello di difficoltà richiesto.

Il test ha l'obiettivo di verificare il livello di conoscenza dei candidati sugli aspetti normativi e sugli aspetti teorici relativi allo svolgimento della procedura di mediazione.

Il superamento della prova teorica è requisito per l'ammissione alle prove successive che hanno come obiettivo la verifica delle competenze "tecniche" dei candidati.

2. Prova pratica scritta:

Contiene domande aperte relative all'analisi di uno o più casi presentati dai docenti, in cui i candidati dovranno proporre una strategia operativa da mettere in atto.

3. Prova pratica orale: prova di role playing:

Consiste nello svolgimento del ruolo di mediatori da parte dei candidati in uno o più casi simulati che potrebbero contenere diversi livelli di difficoltà.

Osservazioni:

Per la valutazione di questa ultima prova sarebbe preferibile utilizzare una griglia di osservazione che permetterà l'utilizzo di criteri oggettivi. Gli aspetti che dovrebbero essere osservati sono fondamentalmente:

- la capacità di condurre una procedura di mediazione facilitativa (le conoscenze sugli aspetti valutativi saranno già stati valutati nelle prove teoriche precedenti);
- la capacità di identificare gli interessi ed esigenze delle parti;

- la capacità di assistere le parti nella generazione di opzioni negoziali;
- il possesso delle competenze trasversali necessarie per la conduzione di una procedura di mediazione facilitativa (empatia, assertività, adeguate competenze comunicative, gestione delle interazioni negative e delle interruzioni,

stile facilitativo, capacità di superare gli ostacoli, ecc).

La prova potrà essere integrata con un colloquio finale.

Per una maggior trasparenza si ritiene opportuno informare che non saranno fornite indicazioni ai candidati, su possibili testi di riferimento.