



ORGANISMO DI MEDIAZIONE

Iscritto al ROM n. 707 del Ministero della Giustizia

All. 2. - REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITA' TELEMATICHE

Ai sensi dell'articolo 3 n.ro 4 del DM 28/2010

L'Organismo gestisce inoltre, ai sensi dell'articolo 3 n.ro 4 del DM 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, previo consenso, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede dell'Organismo.

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

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

Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

La mediazione telematica:

- il servizio messo a disposizione è semplice da utilizzare perché non richiede la configurazione di dispositivi o l'impiego di personale specializzato;
- è accessibile a chiunque possieda una posizione (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.



ORGANISMO DI MEDIAZIONE

Iscritto al ROM n. 707 del Ministero della Giustizia

- 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 ovvero di mancata prosecuzione oltre la sessione informativa del primo incontro (c.d. di programmazione),
- la sottoscrizione del verbale potrà avvenire sia con modalità telematica (firma digitale), sia in modalità analogica (firma autografa autenticata).

Piattaforma on-line

L'Organismo assicura la procedura di mediazione 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, denominata "Collabor@" di Telecom Italia e consiste in un servizio di web conferenza basato sulla piattaforma Cisco WebEx, che consente di organizzare e svolgere riunioni nonché mediazioni e corsi di formazione via web, audio e video e condividere documenti dal proprio ufficio, da casa o in mobilità. Mediacon fornirà, tramite Telecom, all'utente che aderisce a Collabor@ delle Credenziali di Accesso (username e password) con cui potrà accedere al servizio ed utilizzare il servizio WebEx.

La piattaforma è disponibile al portale web dedicato <http://collabora-pay.webex.com> (Portale) utilizzando le Credenziali di Accesso per partecipare al singolo incontro, o più, di mediazione.

La piattaforma dell'Organismo è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.

Il riconoscimento delle credenziali consentirà agli utenti l'accesso in un ambiente a protocollo di sicurezza controllato (standard https) a ulteriore garanzia di riservatezza.

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

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



ORGANISMO DI MEDIAZIONE

Iscritto al ROM n. 707 del Ministero della Giustizia

Accesso riservato

L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti che presentano istanza di mediazione e a coloro che aderiscono all'invito a partecipare, nonché al mediatore incaricato. Le credenziali danno diritto all'accesso e consultazione delle informazioni legate alla sola mediazione in corso.

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

L'iscrizione in piattaforma, conseguente alla istanza di mediazione, potrà avvenire attraverso la Segreteria dell'Organismo.

L'utente dovrà confermare esplicitamente la procedura di *registrazione on-line*, garantendo altresì la correttezza dei dati forniti al momento della registrazione e impegnandosi alla riservatezza delle credenziali ottenute con esplicita adesione al regolamento di mediazione telematica disponibile nel sito <https://mediacon.org/Allegato2Regoleperlamediazioneinviatelematica.docx> .

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

Il processo di **mediazione telematica**, come anche la **formazione telematica**, avviene tramite “*stanze virtuali*” create e abilitate *ad hoc* che consentono l'accesso in via telematica esclusivamente ai partecipanti e al mediatore (durante la mediazione) , ai discenti ed al formatore durante i corsi: per quanto attiene la mediazione è lasciata facoltà al mediatore di rivolgersi ad entrambe le parti, oppure privatamente ad ognuna delle due; mentre durante i corsi di formazione sarà il formatore ad interloquire dando la possibilità di fare interventi e domande ai discenti. Da quanto detto si evince che anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee è garantita quindi l'assoluta riservatezza delle informazioni.

Procedura di mediazione telematica

Ogni singola fase dello svolgimento della procedura di mediazione telematica, dal primo incontro fino all'accordo finale o comunque al verbale di conclusione della mediazione, avviene *on-line* attraverso l'utilizzo della piattaforma <http://collabora-pay.webex.com> 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 procedimento di mediazione.



ORGANISMO DI MEDIAZIONE

Iscritto al ROM n. 707 del Ministero della Giustizia

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.

Verbale di mediazione – Sottoscrizione del Mediatore e delle Parti

Se le parti, entrambe dotate di firma digitale, raggiungono un accordo conciliativo, così come in caso di mancato accordo ovvero in caso di mancata prosecuzione oltre la sessione informativa del primo incontro (c.d. di programmazione), 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 dalle 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 che ne ricevono i file in formato pdf per l'appunto dell'intera procedura tramite posta elettronica certificata (PEC).

Inoltre, per il caso di cui all'ultimo inciso al comma 3 dell'art. 11, D.Lvo 4/3/2010 n. 28, il legislatore ha previsto la possibilità di trascrivere il verbale di conciliazione, nel caso in cui le parti compiano uno degli atti di cui all'art. 2643 c.c., a condizione che la sottoscrizione del verbale sia “autenticata da un pubblico ufficiale a ciò autorizzato”.



ORGANISMO DI MEDIAZIONE

Iscritto al ROM n. 707 del Ministero della Giustizia

La piattaforma online utilizzata da *Mediacon s.r.l.* per lo svolgimento del servizio di mediazione garantisce in ogni momento la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza.

La Segreteria dell'Organismo provvederà a supportare lo scambio tra le parti della documentazione sottoscritta in originale.

Requisiti

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

- postazione collegata ad Internet (preferibilmente con collegamento ADSL, banda di collegamento minimo 1Mbs) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo.

Servizi aggiuntivi

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

- casella di posta elettronica certificata (PEC).

Al fine di poter usufruire del processo di firma digitale:

- Kit e certificato di firma digitale.

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

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

Posta elettronica certificata

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

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

I gestori certificano quindi con le proprie "ricevute":

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



ORGANISMO DI MEDIAZIONE

Iscritto al ROM n. 707 del Ministero della Giustizia

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

Firma digitale

La Firma Digitale è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma autografa apposta su carta, e il documento in formato elettronico così sottoscritto assume piena efficacia probatoria. La Firma Digitale è quindi associata stabilmente al documento informatico e lo arricchisce di informazioni che ne attestano con certezza l'integrità, l'autenticità, la non ripudiabilità.

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

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

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

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

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

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

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

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

Il file firmato assumerà l'estensione .p7m (_signed.pdf/ _signed.doc) 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).



ORGANISMO DI MEDIAZIONE

Iscritto al ROM n. 707 del Ministero della Giustizia

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.

Sessioni telematiche di mediazione

La soluzione della piattaforma Collabor@ di Telecom Italia utilizzata da Mediacon s.r.l. permette di erogare via web su rete interna controllata, comunicazioni tra due o più partecipanti.

Lo strumento consente al mediatore incaricato di comunicare in audio/video con tutti i partecipanti, eventualmente condividendo documenti e files elettronici.

Nel contempo gli altri utenti 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 25 audio-video concorrenti).

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

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