

Allegato "B" alle delib. n. 6 del 31/1/11



Camera di Commercio
Pavia

Allegato alla Deliberazione n. del adottata d'urgenza dalla Giunta Camerale

REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE DELLA CAMERA DI CONCILIAZIONE DI PAVIA

Art. 1 – DEFINIZIONI

Ai fini del presente Regolamento:

- per "Organismo di mediazione", o semplicemente "Organismo", si intende la Camera di Conciliazione, iscritta nell'apposito Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, per gestire il procedimento di mediazione ai sensi della normativa vigente;
- per "Responsabile dell'Organismo" si intende la persona fisica cui sono attribuiti, con atto interno della Camera di Commercio di Pavia, i compiti e le prerogative riservate a tale soggetto dalla normativa vigente, o la persona individuata quale sostituto del Responsabile;
- per "Segreteria" si intende la struttura di supporto, comunque denominata, che cura la gestione delle procedure di mediazione; a capo della Segreteria vi è il Responsabile dell'Organismo.

Art. 2 - AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento disciplina il procedimento di mediazione ai sensi del D.Lgs. n. 28/2010 e del D.M. n. 180/2010, quale strumento per giungere alla composizione delle controversie civili e commerciali, vertenti su diritti disponibili, tra due o più soggetti comprese le liti tra imprese e tra imprese e consumatori, tramite l'assistenza di un mediatore indipendente, imparziale e neutrale.

La mediazione può svolgersi anche secondo le modalità telematiche di cui all'Allegato C). Il presente Regolamento si applica salvo quanto previsto dalla legge.

Art. 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:

- a) in qualsiasi momento le stesse dichiarino o dimostrino di non avere interesse a proseguire il procedimento;
- b) qualora siano decorsi quattro mesi dal deposito dalla domanda, salvo diversa concorde volontà delle parti.

La Segreteria dichiara concluso il procedimento dandone notizia alle parti, qualora l'incontro tra le parti 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

IL SEGRETARIO GENERALE
Alessandro Scacchiari



mediazione costituisce condizione di procedibilità ai sensi dell'articolo 5 del decreto legislativo n. 28/2010. Su richiesta di parte la Segreteria attesta altresì per iscritto:

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

L'Organismo può avvalersi, anche per lo svolgimento di singole procedure, delle strutture, del personale e dei mediatori di altri Organismi, con i quali abbia concluso uno specifico accordo.

Art. 4 - IL MEDIATORE

Il mediatore non decide la controversia, ma aiuta le parti nella composizione della medesima, 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, turnazione, disponibilità ed 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.

Sulla base degli accordi di cui all'art. 3, il mediatore, qualora se ne ravvisi l'opportunità, può essere individuato dal Responsabile dell'Organismo, con decisione motivata, anche negli elenchi di altri Organismi di mediazione. 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 B).

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.

Art. 5 - AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Il procedimento di mediazione può essere avviato:

- su istanza di parte anche sulla base di un'apposta clausola contrattuale;
- su invito del Giudice;
- 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.

IL SEGRETARIO GENERALE
Alessandro Scaccheri



Nella domanda devono essere indicati:

- il nome dell'Organismo di mediazione,
- le generalità ed i recapiti delle parti e, se nominati, degli eventuali difensori tecnici e/o consulenti,
- l'oggetto della controversia;
- le ragioni della pretesa;
- il valore della controversia, sulla base dei criteri indicati nel codice di procedura civile.

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, il Responsabile dell'Organismo sospende la domanda e invita la parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento entro il termine di 7 giorni dal ricevimento della comunicazione, decorso inutilmente il quale 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 15 giorni dal deposito della domanda, salvo diverso accordo tra le parti o motivate esigenze organizzative.

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, almeno 7 giorni prima dell'incontro, confermano chi sarà presente allo stesso.

La mancata conferma equivale al rifiuto a partecipare all'incontro.

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.

Art. 6 - L'INCONTRO DI MEDIAZIONE

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

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.

Le parti possono farsi assistere da un difensore tecnico o da un consulente di fiducia.

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 dello stesso provvederanno direttamente le parti.



Art. 7 - ESITO DELL'INCONTRO DI MEDIAZIONE

Il verbale di mediazione è un documento sottoscritto dalle parti e dal mediatore, secondo quanto previsto dalla legge, dà 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 7 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.

Al termine del procedimento di mediazione la Segreteria consegna alle parti la scheda di valutazione di cui all'Allegato D).

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

Art. 8 - 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 provengano - 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 procedimento 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.

Art. 9 - ADEMPIMENTI E RESPONSABILITA' 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;

IL SEGRETARIO GENERALE
Alessandro Scaccheri



- la forma e il contenuto dell'atto con cui la parte conferisce delega al proprio rappresentante di cui all'art. 6 del presente Regolamento;
- la veridicità e correttezza delle dichiarazioni inerenti alla richiesta di gratuito patrocinio;
- l'indicazione del valore della controversia;
- 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 A): Indennità del servizio di mediazione e criteri di determinazione

ALLEGATO B): Codice Etico per i mediatori

ALLEGATO C): Regole per la mediazione secondo modalità telematiche

ALLEGATO D): Scheda di valutazione del Servizio di mediazione

IL SEGRETARIO GENERALE

Alessandro Scacchiari



ALLEGATO "A" AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE DELLA CAMERA DI CONCILIAZIONE DI PAVIA

INDENNITA' DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE E CRITERI DI DETERMINAZIONE

SPESE DI AVVIO - € 40,00 (+IVA)*

(da versare a cura della parte istante al deposito della domanda e a cura della parte che accetta al momento della sua adesione al procedimento)

SPESE DI MEDIAZIONE

| Valore della lite | Spesa per ciascuna parte |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| Fino a € 1.000,00 | MIN € 40 (+IVA)* MAX € 65,00 (+ IVA)* |
| da € 1.001,00 a € 5.000,00 | € 130,00 (+IVA)* |
| da € 5.001,00 a € 10.000,00 | € 240,00 (+IVA)* |
| da € 10.001,00 a € 25.000,00 | € 360,00 (+IVA)* |
| da € 25.001,00 a € 50.000,00 | € 600,00 (+IVA)* |
| da € 50.001,00 a € 250.000,00 | € 1.000,00 (+IVA)* |
| da € 250.001,00 a € 500.000,00 | € 2.000,00 (+IVA)* |
| da € 500.001,00 a € 2.500.000,00 | € 3.800,00 (+IVA)* |
| da € 2.500.001,00 a € 5.000.000,00 | € 5.200,00 (+IVA)* |
| oltre € 5.000.000,00 | € 9.200,00 (+IVA)* |

*Se dovuta

L'indennità di mediazione comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.

Le spese di avvio sono a valere sull'indennità complessiva.

Il Responsabile dell'Organismo si riserva in casi di particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare di aumentare del 20% l'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione.

Il Responsabile dell'Organismo provvede ad aumentare in misura non superiore al 20% l'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione in caso di successo della mediazione.



L'importo massimo delle spese di mediazione, per ciascun scaglione, deve essere aumentato del 20% in caso di formulazione della proposta e deve essere ridotto di 1/3 nelle materie di cui all'articolo 5, comma, 1 del d.lgs n. 28 del 2010.

L'importo massimo delle spese di mediazione, per ciascun scaglione, deve essere ridotto di 1/3 quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione partecipa al procedimento.

Gli importi dovuti per ogni singolo scaglione non si sommano tra loro.

Il valore della lite è indicato nella domanda a norma del Codice di Procedura Civile e qualora il valore della lite sia indeterminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, il Responsabile dell'Organismo decide il valore di riferimento e lo comunica alle parti.

Le Spese di mediazione sono corrisposte prima dell'incontro di mediazione in misura non inferiore alla metà e sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.

Le Spese di mediazione comprendono anche l'onorario del mediatore per l'intero procedimento di mediazione, indipendentemente dal numero di incontri svolti. Esse rimangono fisse anche nel caso del mutamento del mediatore nel corso del procedimento ovvero di nomina di un collegio di mediatori, di nomina di uno o più mediatori ausiliari.

Ai fini della corresponsione delle indennità, quando più soggetti rappresentano un unico centro d'interessi si considerano come un'unica parte.



ALLEGATO "B" AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE DELLA CAMERA DI CONCILIAZIONE DI PAVIA

CODICE ETICO PER I MEDIATORI

Chiunque sia chiamato a svolgere il ruolo di mediatore è tenuto all'osservanza delle seguenti norme di comportamento.

1. Il mediatore deve essere formato adeguatamente e si impegna a mantenere e ad aggiornare costantemente la propria preparazione, in particolare sulle tecniche di mediazione e composizione dei conflitti.
2. Il mediatore deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato.
3. Il mediatore si obbliga a rispettare i principi previsti dal Regolamento dell'organismo di mediazione a cui è iscritto.
4. Il mediatore deve sottoscrivere, prima dell'inizio di ciascun procedimento di mediazione e comunque prima dell'incontro con le parti, una dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità. Egli si impegna inoltre a comunicare qualsiasi circostanza che possa inficiare la propria indipendenzaⁱ e imparzialitàⁱⁱ o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralitàⁱⁱⁱ. Il mediatore deve sempre agire, e dare l'impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Il mediatore ha il dovere di rifiutare la designazione e di interrompere l'espletamento delle proprie funzioni, qualora emergano elementi che gli impediscano di mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.
5. Il mediatore deve assicurarsi 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. Il mediatore verifica, nel caso in cui le parti non partecipino personalmente all'incontro, che i loro rappresentanti siano muniti dei necessari poteri,
7. Il mediatore deve svolgere 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 deve esercitare alcuna pressione sulle parti.
9. Qualora tutte le parti richiedano al mediatore di formulare una proposta di accordo, egli ha l'obbligo di verificare con estrema attenzione l'esistenza di elementi sufficienti alla definizione della stessa.
10. Il mediatore deve mantenere riservata ogni informazione che emerga dalla mediazione o che sia ad 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. Qualsiasi informazione fornita al mediatore da una delle parti non dovrà essere rivelata alle altre parti, senza il consenso della parte interessata, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico.
12. Il mediatore non potrà svolgere in seguito, tra le stesse parti e in merito alla stessa controversia, funzioni di consulente, difensore o arbitro. Inoltre egli non potrà ricevere dalle parti alcun tipo di incarico professionale di qualunque natura per una durata di dodici mesi dalla conclusione della mediazione.
13. È fatto divieto al mediatore di percepire compensi per la propria attività direttamente dalle parti.

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

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

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



ALLEGATO "C" AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE DELLA CAMERA DI CONCILIAZIONE DI PAVIA

REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo di mediazione- iscritto al n. del ROC. (art. 3 comma 4 del d.lgs. 4 marzo 2010, n.28) -, 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, di cui il presente allegato costituisce parte integrante.

a) Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico

Al fine di rendere più spedita ed agevole la procedura di mediazione, per lo svolgimento della stessa e con l'accordo delle parti, possono essere utilizzati gli strumenti messi a disposizione dalle tecnologie informatiche, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, della sicurezza delle comunicazioni e dell'uguale capacità dei partecipanti di utilizzare tali strumenti.

L'utilizzo del servizio 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. Con riferimento alle singole fasi, l'utilizzo della modalità telematica potrà quindi alternarsi e combinarsi alle modalità tradizionali (comunicazioni telefoniche, via fax, posta, e-mail)-

L'utilizzo del servizio telematico è accessibile dal sito web www.pv.camcom.it, previa registrazione, da effettuarsi seguendo le istruzioni riportate sullo stesso sito.

A seguito della registrazione, all'utente vengono attribuite una *username* ed una *password* personali, da utilizzarsi per l'accesso al Servizio e lo svolgimento delle operazioni previste, che dovranno essere effettuate secondo le istruzioni riportate sul sito e/o comunicate dalla Segreteria: deposito della domanda, della risposta e della documentazione, invio di 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.

L'Organismo si impegna a tutelare la riservatezza, trattando i dati personali comunicati dall'utente, le credenziali di accesso e le informazioni fornite, in maniera tale da salvaguardarne la riservatezza e tutelarli da accessi e attività di divulgazione non autorizzati. Tuttavia, l'Organismo non può essere considerato responsabile qualora le parti consentano ad altri soggetti l'utilizzo delle proprie *username* e *password* personali, qualora soggetti terzi intercettino o accedano illegalmente a dati, trasmissioni o comunicazioni private e nel caso in cui altri utenti utilizzino in modo illegittimo o improprio dati personali ed informazioni raccolti dal sito web.

c) Incontro di mediazione

Le parti ed il mediatore si incontrano nel giorno e nell'ora comunicati dalla Segreteria, accedendo all'apposita area virtuale riservata, secondo le istruzioni riportate sul sito web www.pv.camcom.it. L'incontro si svolge secondo le modalità indicate dalla Segreteria¹ ed il mediatore può svolgere le eventuali sessioni riservate utilizzando le apposite funzioni presenti nell'applicazione.

In alternativa alla modalità telematica sopradescritta, qualora il mediatore lo ritenga opportuno e vi sia l'accordo delle parti, l'incontro (e/o gli incontri) potrà svolgersi tramite l'utilizzo di altri mezzi di comunicazione a distanza². Il verbale e l'accordo potranno essere sottoscritti con modalità idonee a garantirne la provenienza, come la firma digitale.

¹ L'incontro potrà svolgersi, ad esempio, con scambio e condivisione messaggi o documenti, web conference tramite chat, audio, video, o, ancora con una combinazione di tali modalità

² Es. conference call



ALLEGATO "D" AL REGOLAMENTO DI MEDIAZIONE DELLA CAMERA DI CONCILIAZIONE DI PAVIA

SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE

Questo questionario darà la possibilità ai funzionari che si occupano del Servizio di mediazione di realizzare un proficuo scambio di informazioni e pareri ed offrire un servizio sempre più efficiente e adeguato alle aspettative delle imprese, dei consumatori e dei cittadini che ad esso si rivolgono.

Si richiede di rispondere ai quesiti esprimendo una valutazione che va da una punteggio 1 ("insufficiente") ad una soddisfazione massima pari a 5 ("ottimo").

Data di compilazione: _____

Generalità della parte che compila il questionario _____

1) Come e perché si è ricorsi al servizio:

Per clausola inserita nel contratto

Su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)

Su invito del giudice

A seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte

Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione

Altro (specificare)

| | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 2) Esprima un voto di gradimento sul Servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Pavia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|

3) Esprima un 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 |
|----------------------------|---|---|---|---|---|

IL SEGRETARIO GENERALE
Alessandro Scacchari



| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 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) Esprima un 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 da Lei ricevuto? SI NO

6) E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della Camera di Commercio di Pavia dove è possibile reperire informazioni, conoscere servizi, ecc.?

SI NO

7) E' 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 della Camera di Commercio di Pavia?

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



Camera di Commercio
Pavia

9) Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Pavia ad un familiare/amico/conoscente?

SI

NO

10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Pavia qualora ne avesse bisogno?

SI

NO

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

Firma della parte che ha compilato il questionario.....

Organismo di Mediazione della Camera di commercio di Pavia
Iscritto al n..... del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia

IL SEGRETARIO GENERALE

Alessandro Scaccheri