

Regolamento della procedura di mediazione Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trapani

Ai sensi del D.Lgs. n. 28/2010, D.M. n. 180/2010 integrato e coordinato con Decreto n. 145/2011

**Approvato con delibera di Consiglio del 22/09/2011.
Modificato con delibera di Consiglio del 15/11/2012.**

Art. 1 – Definizioni

Ai fini del presente Regolamento:

- per “Organismo di mediazione”, o semplicemente “Organismo”, si intende la struttura conforme al D.Lgs. n° 28 del 04/03/2010 costituita presso l’Ordine professionale degli Ingegneri della Provincia di Trapani, iscritto nell’apposito Registro istituito presso il Ministero della Giustizia, deputato a 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 dell’Ordine, 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

In conformità agli articoli 1, 2, 5 e 19 del D.lgs. 4 aprile 2010, n. 28, il presente regolamento si applica a tutti i procedimenti di mediazione instaurati innanzi all’Organismo di mediazione dell’Ordine professionale degli Ingegneri di Trapani in forza di un accordo, di una clausola contrattuale e/o statutaria, di un obbligo di legge, su invito del giudice, su iniziativa di taluna o di tutte le parti e finalizzati alla conciliazione di controversie di natura civile e commerciale, vertenti su diritti disponibili, tramite l’assistenza di un mediatore indipendente, imparziale e neutrale.

La mediazione può svolgersi anche secondo le modalità telematiche di cui all’allegato 5).

Il presente regolamento si applica salvo quanto previsto dalla legge.

Art. 3 - Il mediatore

Con il termine “mediatore” si intende la persona fisica chiamata a svolgere, in forma individuale o collegiale, l’attività di mediazione all’interno dell’Organismo di cui all’art. 1; il mediatore non decide la controversia, ma aiuta le parti nella composizione della stessa, tramite la ricerca di un accordo soddisfacente.

Il mediatore deve eseguire personalmente la sua prestazione, salva la possibilità di farsi assistere, nelle controversie che richiedano specifiche competenze tecniche, da uno o più ausiliari, nominati dal Responsabile dell’Organismo, e scelti tra i mediatori del medesimo Organismo.

Agli ausiliari del mediatore si applicano le disposizioni relative all’imparzialità, incompatibilità e riservatezza, richieste al mediatore in quanto compatibili.

Il Responsabile dell’Organismo designa il mediatore, individuandolo tra i nominativi inseriti nell’apposito elenco tenuto dalla Segreteria. Al fine di garantire l’imparzialità nella prestazione del servizio, il Responsabile dell’organismo provvede alla designazione del mediatore secondo criteri inderogabili, predeterminati e rispettosi della specifica competenza professionale, rotazione ed

esperienza che tengano conto dell'oggetto e del valore della controversia, in maniera da assicurare l'imparzialità e l'idoneità eventualmente aderendo all'indicazione congiunta delle parti.

In particolare i criteri inderogabili e predeterminati per la designazione del mediatore si basano:

- sulla specifica competenza professionale, desunta sulla base dei titoli di studio e delle abilitazioni conseguite (tipologia di laurea quinquennale/triennale, master, dottorati di ricerca, abilitazioni, ecc.);
- sulla specifica esperienza professionale, desunta dalle referenze del mediatore;
- sul principio di rotazione tra i mediatori equipollenti.

Il mediatore deve, in ogni caso, rispettare il codice etico di cui all'allegato 4).

Il mediatore deve comunicare alla Segreteria, prontamente e comunque non oltre due giorni dalla comunicazione della sua designazione, l'accettazione dell'incarico.

All'atto dell'accettazione dell'incarico, il mediatore deve sottoscrivere una dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità, secondo la formula di cui all'allegato 1) al presente regolamento.

Qualora il mediatore designato non possa svolgere il proprio incarico per giustificato motivo, egli deve informare immediatamente il Responsabile dell'organismo che provvede alla sua sostituzione.

Le parti possono comunque richiedere al Responsabile dell'organismo, congiuntamente e/o separatamente per giustificati motivi, la sostituzione del mediatore. In caso di accoglimento dell'istanza, il Responsabile dell'organismo nominerà un altro mediatore a insindacabile giudizio.

Qualora la mediazione è svolta dal Responsabile dell'organismo, in caso di istanza di sostituzione avanzata dalle parti, sarà competente il Consiglio dell'Organismo.

Il Responsabile dell'organismo provvederà parimenti alla sostituzione del mediatore, qualora questi, nel corso del procedimento, rinunci all'incarico previa dichiarazione scritta e adeguatamente motivata, che dovrà essere accettata dal Responsabile.

Il mediatore assiste le parti nella ricerca di un accordo che esse reputino soddisfacente per la composizione della controversia. Egli non può esercitare diritti o assumere obblighi direttamente o indirettamente connessi con gli affari trattati, ad eccezione di quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio, né percepire compensi direttamente dalle parti.

Il mediatore deve formulare la proposta di conciliazione in osservanza dell'ordine pubblico e delle norme imperative. Egli è tenuto, altresì, a conformarsi alle regole di procedura stabilite dal D.lgs. 4 aprile 2010, n. 28, dal D.M. 18 ottobre 2010, n. 180 e dal presente regolamento, nonché a ogni richiesta organizzativa proveniente dal Responsabile dell'organismo.

In casi eccezionali, qualora non sia possibile nominare uno o più ausiliari e la natura o l'oggetto della controversia lo renda assolutamente necessario, il mediatore può farsi assistere da uno o più esperti iscritti all'albo dei consulenti e dei periti presso il Tribunale del luogo dove ha sede l'organismo di mediazione. Alla relativa nomina provvede il Responsabile dell'organismo, per il tramite della Segreteria. La nomina è subordinata al consenso dell'interessato e all'impegno sottoscritto da almeno una delle parti a sostenerne gli oneri secondo i compensi previsti dall'organismo, da eventuali norme di legge o dalle tariffe professionali. All'esperto si applicano le disposizioni del presente regolamento che riguardano i casi di incompatibilità e l'imparzialità del mediatore, nonché le regole di riservatezza.

Il Responsabile dell'Organismo, su istanza dei mediatori di partecipare alle procedure di mediazione in forma di tirocinio assistito, pianifica e coordina lo svolgimento, a titolo gratuito, del tirocinio assistito nelle procedure di mediazione che si svolgeranno presso il proprio organismo.

Il Responsabile dell'Organismo acquisisce specifica autorizzazione delle parti in lite che partecipano alla mediazione, per lo svolgimento del tirocinio, con la partecipazione di altri mediatori tirocinanti, oltre al mediatore designato, agli incontri di mediazione.

I mediatori tirocinanti non possono interferire ed intervenire in alcun modo nella procedura di mediazione, e sono obbligati ai principi di riservatezza di cui all'art. 9 del presente regolamento.

Art. 4 - Il Responsabile

Il Responsabile dell'organismo di mediazione dirige l'organismo e ne cura l'organizzazione, avvalendosi della collaborazione dei mediatori e del personale della Segreteria.

Il Responsabile dell'Organismo può pianificare e coordinare, oltre la specifica formazione dei mediatori, anche l'attuazione di uno specifico aggiornamento almeno biennale acquisito presso gli enti di formazione in base all'articolo 18, nonché la partecipazione, da parte dei mediatori, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno venti casi di mediazione svolti presso organismi iscritti. Salvo l'applicazione di quanto previsto dall'art. 6 del Decreto n°145/201,1 che modifica ed integra l'art. 20 del Decreto n°180/2010, per il periodo transitorio.

L'Organismo dà immediata comunicazione al responsabile del registro degli organismi presso il Ministero della Giustizia, di tutte le vicende modificative dei requisiti, dei dati e degli elenchi comunicati ai fini dell'iscrizione, compreso l'adempimento dell'obbligo di aggiornamento formativo biennale, nonché la partecipazione, da parte dei mediatori, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ai casi di mediazione svolti presso il proprio organismo o presso altri organismi.

Art. 5 - 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.

A tal fine, essa predispone un registro, anche informatico, recante, per ogni procedimento di mediazione, le annotazioni relative al numero d'ordine progressivo, i dati identificativi delle parti, l'oggetto della controversia, il mediatore designato e i suoi eventuali sostituti o ausiliari, la durata del procedimento e il relativo esito.

La Segreteria verifica:

- a) la conformità della domanda di mediazione ai requisiti formali previsti dal presente regolamento e la annota nell'apposito registro;
- b) l'avvenuta effettuazione del pagamento delle spese di avvio del procedimento e delle spese di mediazione.

La Segreteria, inoltre, in una forma comprovante l'avvenuta ricezione:

- a) invia alle parti diverse dall'istante la domanda di mediazione;
- b) comunica a tutte le parti del procedimento il nominativo del mediatore designato, la data e il luogo dell'incontro di mediazione, invitandole a trasmettere, almeno quattro giorni prima dell'incontro, la propria adesione, e a partecipare personalmente al procedimento o a comunicare eventuale persona appositamente delegata, ed inoltre:

- avverte le parti che l'incontro non avrà luogo, ove almeno una di esse non comunichi la propria intenzione di parteciparvi;

oppure

- avverte, qualora l'istante abbia richiesto che l'incontro abbia luogo anche se l'altra o le altre parti non abbiano dichiarato di volervi partecipare, queste ultime che l'incontro si terrà in ogni caso.

- avverte le parti, che nei casi di cui all'art.5 comma 1 del D. Lgs. 28/2010, il mediatore svolge l'incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione della parte chiamata in mediazione, e la segreteria dell'organismo può rilasciare attestato di conclusione del procedimento solo all'esito del verbale di mancata partecipazione della medesima parte chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell'art.11, comma 4 del D.lgs n°28/2010.

La Segreteria informa, altresì, la parte dei benefici fiscali previsti dagli artt. 17 e 20 del D.lgs. n. 28/10 e l'avverte della circostanza che, ai sensi dell'art. 8, comma 5, del D. lgs., n. 28/10, il giudice può desumere dalla mancata partecipazione al procedimento argomenti di prova sensi dell'art. 116, 2° comma, c.p.c.

Su richiesta di parte la Segreteria attesta, altresì, per iscritto:

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

Art. 6 - Le parti

Le parti partecipano al procedimento di mediazione personalmente, possono farsi assistere da un consulente tecnico e/o legale, e devono farsi assistere da un legale nei casi previsti dalla legge.

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 conferisce delega al proprio rappresentante;
- 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.

La trattazione della procedura di mediazione è subordinata alla consegna di copia del decreto di ammissione al gratuito patrocinio, come peraltro già previsto dal D.Lgs. n° 28 – 04/03/2010 – art. 17 – punto.

Art. 7 - Sede del procedimento

Il procedimento di mediazione si svolge presso la sede dell'organismo o di eventuali sedi secondarie

La sede del procedimento di mediazione può essere modificata con il consenso di tutte le parti, del mediatore e del Responsabile dell'organismo.

Art. 8 - Domanda di mediazione

La domanda di mediazione deve contenere:

- a) i dati identificativi delle parti, in modo da consentire le comunicazioni di cui all'art. 8 del presente regolamento;
- b) i dati identificativi di colui il quale, ove necessario, rappresenti la parte nel procedimento di mediazione, con attestazione scritta del relativo potere;
- c) la descrizione dei fatti e delle ragioni oggetto della domanda di mediazione;
- d) l'indicazione del valore della controversia determinato a norma del codice di procedura civile.

La domanda può contenere, altresì:

- a) una copia, laddove esistente, della clausola da cui trae origine la domanda di mediazione;
- b) i dati identificativi dei difensori, dei professionisti e/o delle persone di fiducia dai quali la parte intende farsi assistere nel procedimento;
- c) la dichiarazione dell'istante di anticipare per intero i costi del procedimento, fatta salva la possibilità di una diversa ripartizione delle spese successiva all'espletamento del procedimento;
- d) la richiesta che l'incontro non abbia luogo qualora la parte invitata non abbia manifestato l'intenzione di partecipare al procedimento di mediazione.

Ai sensi dell'art. 4, comma 1, del D.lgs. n. 28/10, la domanda di mediazione deve essere depositata presso la Segreteria dell'organismo di mediazione con qualunque strumento idoneo a comprovare la data e l'ora dell'avvenuta ricezione.

La domanda può essere compilata utilizzando il modulo predisposto dall'organismo di mediazione, di cui all'allegato 2) al presente regolamento, o in forma libera.

Il deposito della domanda di mediazione, nonché l'adesione della parte invitata al procedimento, costituiscono accettazione del presente regolamento e delle indennità di cui alla tabella allegata.

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 tiene in sospeso la domanda e invita la parte richiedente a provvedere al suo perfezionamento entro il termine di quattro 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 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, 4 gg prima dell'incontro, confermano chi sarà presente allo stesso.

La mancata conferma di adesione e l'assenza senza giustificato motivo al primo incontro, equivale al rifiuto a partecipare all'incontro.

Art. 9 – Obblighi di riservatezza

Il procedimento di mediazione é riservato e tutto quanto viene dichiarato nel corso degli incontri o nelle sessioni separate non può essere registrato o verbalizzato. A tal fine, tutti i soggetti presenti agli incontri di mediazione sono tenuti a sottoscrivere un'apposita dichiarazione.

Il mediatore, gli ausiliari, gli esperti, le parti, il personale della segreteria e tutti coloro che intervengono nel procedimento non possono divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese in relazione al procedimento di mediazione.

Rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate e salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni, il mediatore è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti.

Le dichiarazioni rese o le informazioni acquisite nel corso del procedimento di mediazione non possono essere utilizzate nel giudizio che abbia, totalmente o parzialmente, il medesimo oggetto del procedimento di mediazione, salvo consenso della parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni.

Sul contenuto delle stesse dichiarazioni e informazioni non è ammessa prova testimoniale e non può essere deferito giuramento decisorio.

Il mediatore, gli ausiliari, gli esperti, i consulenti e chiunque altro abbia preso parte al procedimento non possono essere tenuti a deporre sul contenuto delle dichiarazioni rese e delle informazioni acquisite nel procedimento di mediazione davanti all'autorità giudiziaria o ad altra autorità.

Ogni parte ha diritto di accesso agli atti del procedimento di mediazione non riservati che il Responsabile dell'Organismo di Mediazione è tenuto a custodire in apposito fascicolo registrato con un numero di individuazione progressivo nell'ambito del registro degli affari di mediazione (NRAM). Il diritto di accesso delle parti ha per oggetto gli atti del procedimento eventualmente depositati dalle stesse nelle sessioni comuni.

La Segreteria non accetta, in generale, il deposito di atti in originale ma gli stessi dovranno essere depositati in copia semplice.

L'Organismo, nel rispetto della normativa sul trattamento e protezione dei dati personali, con espressa informazione e autorizzazione delle parti può trattare i dati sensibili e giudiziari (quali stato di salute, vita sessuale, condanne, ecc.) ed eseguire operazioni di raccolta presso la sede dell'organismo, elaborazione in forma cartacea o automatizzata). Il Responsabile del trattamento dei dati è il Responsabile dell'Organismo.

Art. 10 - Procedimento di mediazione

Il Responsabile dell'Organismo convoca le parti, congiuntamente o separatamente, entro 15 giorni dalla presentazione della domanda di mediazione e il mediatore conduce l'incontro senza particolari formalità.

Nei casi di cui all'art. 5 comma 1 del D. Lgs. 28/2010, il mediatore svolge l'incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione della parte chiamata in mediazione, e la segreteria dell'organismo può rilasciare attestato di conclusione del procedimento solo all'esito del verbale di mancata partecipazione della medesima parte chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell'art.11, comma14 del D.lgs n°28/2010.

L'Organismo si riserva la possibilità di sostituire il mediatore.

Il mediatore, d'intesa con le parti, può fissare eventuali incontri successivi al primo, sentendo le parti sia congiuntamente che separatamente.

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.

Al termine di ciascun incontro, il mediatore dà atto per iscritto della presenza o della mancata partecipazione delle parti.

Quando le parti non raggiungono un accordo e ne facciano concorde richiesta, il mediatore formula una proposta di conciliazione nel rispetto del limite dell'ordine pubblico e delle norme imperative.

La proposta di conciliazione è comunicata alle parti per iscritto, e in una forma comprovante l'avvenuta ricezione, 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.

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

Il mediatore può formulare una proposta di conciliazione anche se le parti non lo richiedano, purché abbiano partecipato al procedimento di mediazione.

Prima di formulare la proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze di cui all'art. 13 del D.Lgs. 28/2010 ed in particolare che se il provvedimento che definisce il giudizio:

- a) corrisponde interamente al contenuto della proposta, il giudice escluderà la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice che ha rifiutato la proposta, riferibili al periodo successivo alla formulazione della stessa, e la condannerà al rimborso delle spese sostenute dalla parte soccombente relative allo stesso periodo, inclusi i compensi dovuti al mediatore e agli ausiliari o agli esperti eventualmente nominati, nonché al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di un'ulteriore somma di importo corrispondente al contributo unificato dovuto;
- b) non corrisponde interamente al contenuto della proposta, il giudice, ove ricorrano gravi ed eccezionali ragioni, può nondimeno escludere la ripetizione delle spese sostenute dalla parte vincitrice per l'indennità corrisposta al mediatore e per il compenso dovuto all'esperto eventualmente nominato.

Salvo diverso accordo delle parti, in nessun caso la proposta può contenere riferimenti alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento, ad eccezione degli elementi risultanti dai documenti depositati e noti a tutte le parti del procedimento.

Art. 11 - Conclusione del procedimento di mediazione

Il Mediatore dichiara concluso il procedimento di mediazione:

- a) quando le parti raggiungono un accordo;
- b) quando le parti aderiscono, anche separatamente, alla proposta formulata dal mediatore.

Il Mediatore dichiara concluso il procedimento di mediazione altresì:

- a) qualora una delle parti non partecipi al procedimento di mediazione;
- b) qualora almeno una delle parti non aderisca alla proposta formulata dal mediatore;

c) decorsi quattro mesi dalla proposizione della domanda di mediazione, salvo diverso accordo delle parti.

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

Se è raggiunto un accordo, il mediatore forma processo verbale al quale è allegato il testo dell'accordo medesimo.

Se la conciliazione non riesce, il mediatore forma processo verbale con l'indicazione dell'eventuale proposta formulata.

Il verbale è sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere. Nello stesso verbale, il mediatore dà atto della mancata partecipazione di una delle parti al procedimento di mediazione.

Il processo verbale è depositato presso la Segreteria dell'organismo e di esso è rilasciata copia alle parti che lo richiedono.

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

Al termine del procedimento ciascuna parte è tenuta a compilare la scheda di valutazione del servizio di mediazione predisposta dall'Organismo, di cui all'allegato 6).

ALLEGATO 1): Dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità

ALLEGATO 2): Domanda di mediazione

ALLEGATO 3): Tabella delle indennità del servizio di mediazione e criteri di determinazione

ALLEGATO 4): Codice Etico per i mediatori

ALLEGATO 5): Regolamento per la mediazione secondo modalità telematiche

ALLEGATO 6): Scheda per la valutazione del Servizio di mediazione

ALLEGATO 1)

Dichiarazione di imparzialità, indipendenza e neutralità

(art. 14, comma 2, lettera *a*) del D.Lgs. n. 28/2010, art. 3, comma 5)

Il sottoscritto _____, nato a _____,
il _____, C.F. _____, nella propria qualità di
mediatore dell'Organismo di mediazione dell'Ordine degli Ingegneri di Trapani,

dichiara

di accettare l'incarico di mediazione nella controversia tra _____ e
_____, iscritta nel registro dell'Organismo di mediazione al n. _____
e di svolgerlo in assoluta imparzialità, indipendenza e neutralità, nel rispetto della legge e delle
disposizioni del D.Lgs. n. 28/2010, del D.M. n. 180/2010, ed in particolare degli obblighi di cui
all'art. 14 del D. Lgs n°28/2010, nonché di quanto previsto nel Regolamento di mediazione e dei
principi del codice etico;

di accettare per le competenze di mediazione, sia in forma singola che collegiale, inclusi gli
ausiliari, un compenso complessivo dei mediatori, secondo quanto previsto dall'apposita delibera
del Consiglio dell'Ordine degli Ingegneri di Trapani,

Dichiara altresì

di non avere in corso rapporti o relazioni di tipo professionale, commerciale, economico, familiare o
personale con una delle parti o dei difensori delle parti e che non sussistono circostanze di fatto che
possano compromettere il corretto svolgimento dell'incarico.

Dichiara di impegnarsi a rispettare i tempi previsti per lo svolgimento della mediazione previsti
dalla legge e secondo le esigenze organizzative dell'Organismo

(Luogo e data)

(Firma)

ALLEGATO 2):

Spett.le Organismo di Mediazione

iscritto presso il Ministero della Giustizia al n. ____ del
registro degli organismi deputati a gestire tentativi di
conciliazione

presso l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di
Trapani
Largo Madonna n°4
91100 – Trapani
Fax: 0923-554795
pec:

Domanda di mediazione

(ai sensi del D. Lgs. n°28/2010 e ss.mm.ii.
e art. 8, comma 4 del Regolamento di mediazione)

Il sottoscritto _____, nato a _____,
il _____, C.F. _____, residente in
_____, Via _____, n. ____
tel _____ fax _____, cellulare _____,
e-mail _____,
pec _____
(eventualmente: in qualità di legale rappresentante legale della Società
_____, con sede in _____,
Via _____, P.I. /C.F. _____,

nella controversia contro

(il sig./la sig.ra, oppure la società, l'associazione, l'ente, ecc.) _____,
residente in (oppure con sede in) _____, Via _____,
n. ____, tel _____ fax _____, cellulare _____,
e-mail _____,
pec _____
(eventualmente: in qualità di legale rappresentante legale della Società
_____, con sede in _____,
Via _____, P.I. /C.F. _____,
(in caso di più parti predisporre un elenco a parte)

vertente in materia di

(indicare la materia cui si riferisce la controversia – vedi nota (2))

Premessa

(indicare sommariamente i fatti all'origine della controversia)

Motivi

(indicare sommariamente le ragioni oggetto della domanda di mediazione)

Tutto ciò premesso, il sottoscritto _____

☐ **congiuntamente a** _____

☐ **non congiuntamente**

chiede

all'Organismo di Mediazione dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trapani, iscritto presso il Ministero della Giustizia al n° ____ del registro degli organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione, **che venga esperito il procedimento di mediazione**

☐ obbligatoria ☐ volontaria ☐ demandata dal giudice ☐ clausola contrattuale

per la risoluzione della presente controversia (indicando anche l'oggetto specifico della domanda di mediazione: ad es., la risoluzione di un contratto, o il riconoscimento di una somma).

Il sottoscritto _____ dichiara che il valore della presente controversia, determinato a norma del codice di procedura civile, è pari a € _____

Il sottoscritto _____ dichiara :

- di conoscere ed accettare:

a) il Regolamento di procedura dell'Organismo di Mediazione;

b) la Tabella delle spese e delle indennità dovute in relazione al servizio di conciliazione richiesto allegata al Regolamento dell'Organismo, nonché rilevabile dal sito www.ording.tp.it.

- accettare espressamente, anche ai sensi dell'art. 1341c.c. le clausole di cui agli articoli 9 (riservatezza) e di cui all'Allegato 3 (indennità) e 11(compromesso arbitrale);

- di essere a conoscenza che al fine dell'avvio della mediazione è necessario allegare alla presente, prova dell'avvenuto pagamento dei diritti fissi pari a € 40,00 + IVA;

Consenso al trattamento dei dati personali

Il sottoscritto _____ nel trasmettere i propri dati all'Organismo di Mediazione acconsente al loro trattamento da parte della stessa, nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, limitatamente a quanto necessario all'organizzazione e all'espletamento del tentativo di mediazione. Dichiara, inoltre, di essere informato/a dei diritti conferiti all'interessato dall'art. 7 del D. Lgs n. 196/2003.

Titolare del trattamento dei dati trasmessi è l'Organismo di Mediazione dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trapani, con sede legale in Trapani, nel Largo Madonna n°4.

L'organismo assicura la massima riservatezza circa tutti i dati e le informazioni di cui verrà a conoscenza nell'esecuzione dell'incarico.

Elezione domicilio

Il richiedente dichiara di voler ricevere tutte le comunicazioni relative alla procedura di mediazione all'indirizzo di seguito indicato. In presenza di più richiedenti o più controparti, con unico centro d'interesse, questi saranno considerate come unica parte ai fini della corresponsione dell'indennità e potranno ricevere le comunicazioni ad un unico indirizzo da questi indicato.

Istante/i:

PEC: _____

Contro parte/i:

PEC: _____

(Luogo e data)

(Firma)

Allegati (facoltativi):

- 1) i dati identificativi dei difensori, dei professionisti e/o delle persone di fiducia dai quali l'istante intende farsi assistere nel procedimento di mediazione;
- 2) procure, deleghe, mandati e quanto altro necessario e occorrente per avere titolo a partecipare all'incontro di mediazione;
- 3) copia della clausola da cui trae origine la domanda di mediazione;
- 4) la dichiarazione di anticipare per intero i costi del procedimento, fatta salva la possibilità di una diversa ripartizione delle spese successiva all'espletamento del procedimento;
- 5) la richiesta che l'incontro non abbia luogo qualora la parte convenuta non abbia manifestato l'intenzione di partecipare al procedimento di mediazione.
- 6) memorie di parte per illustrare al meglio i motivi, gli interessi e le pretese oggetto di mediazione;

Note per la compilazione della Domanda di mediazione.

1) La domanda di mediazione può essere:

- consegnata direttamente presso la segreteria dell'Organismo sita in Trapani, Largo Madonna n°4 – c.a.p. 91100;
- spedita a mezzo raccomandata A/R a: Organismo di Mediazione presso l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trapani, Largo Madonna n°4 – 91100 Trapani;
- inviata a mezzo fax al n°0923-554795;
- inviata a mezzo p.e.c. (posta elettronica certificata) a:

2) Specificare la materia cui si riferisce la controversia, ad esempio:

☐ CIVILE E COMMERCIALE

- ☐ Condominio
- ☐ Diritti reali
- ☐ Divisione
- ☐ Successioni ereditarie
- ☐ Patti di famiglia
- ☐ Locazione
- ☐ Comodato
- ☐ Affitto di aziende
- ☐ Risarcimento del danno derivante da circolazione di veicoli a motore e natanti
- ☐ Risarcimento del danno derivante da responsabilità medica
- ☐ Risarcimento del danno derivante da diffamazione con il mezzo della stampa
- ☐ Contratti assicurativi
- ☐ Contratti bancari
- ☐ Contratti finanziari
- ☐ Altro (Specificare) _____

☐ MATERIA DEI RAPPORTI DI CONSUMO

☐ MATERIA INTERNAZIONALE

☐ PENALE

☐ AMBIENTALE

☐ SOCIETARIO

☐ SOCIALE

☐ INTERCULTURALE

☐ ALTRO (Specificare) _____

3) Specificare se si tratta di **richiesta congiunta delle parti o meno** barrando la casella di pertinenza.

4) Specificare se si tratta di richiesta di mediazione **obbligatoria** come condizione di procedibilità, **volontaria**, **demandata dal giudice** o **clausola contrattuale** barrando la casella di pertinenza.

ALLEGATO 3):

Tabella delle indennità del servizio di mediazione e criteri di determinazione

Conforme a quanto prescritto dall'art. 16 del d.m. 180/2010, così come modificato ed integrato dal d. 145/2011

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 e, comunque, prima dell'incontro)

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 in misura non superiore al 20% l'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione *(ai sensi della lettera a), quarto comma dell'art. 16 d.m. 180/2010, così come modificato ed integrato dal d. 145/2011).*

Il Responsabile dell'Organismo provvede ad aumentare in misura non superiore al 25% l'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione in caso di successo della mediazione *(ai sensi della lettera b), quarto comm, dell'art. 16 d.m. 180/2010, così come modificato ed integrato dal d. 145/2011).*

L'importo massimo delle spese di mediazione, per ciascun scaglione, deve essere aumentato del 20% in caso di formulazione della proposta ai sensi dell'art. 11 del d. lgs. n°28/2010 *(ai sensi della*

lettera c), quarto comma, dell'art. 16 d.m. 180/2010, così come modificato ed integrato dal d. 145/2011)

L'importo massimo delle spese di mediazione, nelle materie di cui all'articolo 5, comma, 1 del d.lgs. n. 28 del 2010, deve essere ridotto di 1/3 per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, salva la riduzione prevista dalla lettera e), quarto comma dell'art. 16 d.m. 180/2010 così come integrato e modificato dal d. 145/2011, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dall'art. 16 ad eccezione di quello previsto dalla lettera b), quarto comma dell'art. 16 *(ai sensi della lettera d), quarto comma, dell'art. 16 d.m. 180/2010, così come modificato ed integrato dal d. 145/2011).*

L'importo massimo delle spese di mediazione, per ciascun scaglione, deve essere ridotto a euro quarante per il primo scaglione e ad euro cinquanta per tutti gli altri scaglioni, fermo restando l'applicazione della lettera c), quarto comma dell'art. 16, di 1/3 quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione partecipa al procedimento *(ai sensi della lettera e), quarto comma, dell'art. 16 d.m. 180/2010, così come modificato ed integrato dal d. 145/2011)*

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, sino al limite di € 250.000, e lo comunica alle parti. In ogni caso, se all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.

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.

Comunque il saldo dell'indennità dovute all'Organismo devono essere corrisposte prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'art. 11 del d. lgs. 28/2010

In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'art. 5 comma uno del d. lgs. 28/2010, l'organismo ed il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione, pur riservandosi di procedere alla successiva riscossione forzata del credito vantato secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Il mancato pagamento delle spese di mediazione costituisce giusta causa di recesso per l'Organismo.

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, ovvero di nomina di un diverso mediatore per la formulazione della proposta ai sensi dell'art.11 del d.lgs n. 28 del 2010.

Le spese di mediazione sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.

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

E' facoltà dell'Organismo rideterminare l'indennità qualora all'esito del procedimento l'accordo sia raggiunto su valori superiori, rispetto allo scaglione determinato dalle parti.

L'Organismo ridetermina ogni tre anni l'ammontare delle indennità in relazione alla variazione, accertata dell'Istituto Nazionale di Statistica, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, verificatesi nel triennio precedente.

Quando la mediazione costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale, la parte che sia in possesso delle condizioni per l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, ai sensi dell'art. 76 (L) del d.p.r. 30 maggio 2002, n. 115, è esonerata dal pagamento delle indennità. A tal fine essa è tenuta a depositare, presso l'Organismo, apposita dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, la cui sottoscrizione può essere autenticata dal medesimo mediatore o da altro soggetto a ciò abilitato, nonché a produrre, a pena di inammissibilità dell'istanza la documentazione comprovante la veridicità di quanto dichiarato.

E' liquidato a parte il compenso per l'esperto di cui all'art. 3, del Regolamento di mediazione.

ALLEGATO 4):

Codice Etico per i mediatori

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

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

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

Chiunque sia chiamato a svolgere il ruolo di mediatore (o di ausiliario o esperto) è tenuto all'osservanza delle seguenti norme di comportamento.

1. Il mediatore deve essere formato adeguatamente e si impegna a mantenere ed 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 le norme previste 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 indipendenza e imparzialità o che possa ingenerare la sensazione di parzialità o mancanza di neutralità. 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.

ALLEGATO 5):

Regolamento 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 Registro (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.ording.tp.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.ording.tp.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 6)

Scheda per la valutazione del servizio di mediazione

(art. 7, comma 5, lettera *b*) del D.M. n. 180/2010)

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 e luogo di compilazione:_____

Nº **R.A.M.**

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 dell'Ordine degli Ingegneri Trapani**

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 |
| 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 dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trapani 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 dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trapani

- 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: _____ ☐

9) Consiglierà il Servizio di mediazione dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trapani ad un familiare/amico/ conoscente?

SI

☐

NO

☐

10) Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione dell'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Trapani 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 del Consiglio dell'Ordine di Trapani
Iscritto al n. del Registro degli Organismi di Mediazione del Ministero della Giustizia