

## REGOLE PER LA MEDIAZIONE SECONDO MODALITÀ TELEMATICHE

Novembre 2020

Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo di mediazione della Camera di Commercio di Lucca, iscritto al n. 15 del R.O.M. (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.

### 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, PEC, e-mail).

L'utilizzo del servizio telematico **di deposito di istanze e documenti** è accessibile dal sito web **www.conciliacamera.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.

**Lo svolgimento degli incontri di mediazione in modalità telematica 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. E' sempre ammessa la mediazione on line nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra, previ consenso, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede dell'Organismo.**

**La piattaforma utilizzata è Polycom web suite (<https://videoconference.infocamere.it/>). Il riconoscimento delle credenziali consentirà agli utenti l'accesso in un ambiente a**



1182

Organismo di mediazione e formazione  
ADR CAM  
Camera di Commercio di Lucca



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.

L'iscrizione in piattaforma, conseguentemente alla istanza di mediazione, potrà avvenire:

- direttamente dal sito "<https://videoconference.infocamere.it/>" compilando l'apposito form;
- attraverso la segreteria dell'Organismo.

In entrambi i casi l'utente dovrà confermare esplicitamente la procedura di registrazione on-line, garantendo altresì la correttezza dei dati forniti al momento della registrazione impegnandosi alla riservatezza delle credenziali ottenute con esplicita adesione al regolamento di mediazione telematica disponibile sul sito "<https://videoconference.infocamere.it/> ).

Inoltre, trattandosi di dati sensibili, è necessario che il sistema garantisca la riservatezza dei dati, la loro integrità, la loro conservazione e che vi sia un soggetto responsabile della tenuta di tali dati.

## 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 <https://videoconference.infocamere.it/> e/o fornite dalla Segreteria. Il mediatore può svolgere le eventuali sessioni riservate utilizzando le apposite funzioni presenti nell'applicazione.

I verbali e gli accordi verranno sottoscritti dalla parte, dall'avvocato che eventualmente la assiste e dal mediatore con dispositivo di firma digitale.

Nel caso in cui la parte non disponga di 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 dinnanzi 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.

In alternativa alla autenticazione delle firme dinnanzi a un pubblico ufficiale, l'avvocato, che sottoscrive con firma digitale, può dichiarare autografa la sottoscrizione del proprio cliente collegato da remoto ed apposta in calce al verbale ed all'accordo di conciliazione. Il verbale relativo al procedimento di mediazione svoltosi in modalità telematica è sottoscritto dal mediatore e dagli avvocati delle parti con firma digitale ai fini dell'esecutività dell'accordo prevista dall'articolo 12 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

## Riservatezza e sicurezza delle comunicazioni.



1182

Organismo di mediazione e formazione  
ADR CAM  
Camera di Commercio di Lucca

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 intereettino 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.

### **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 ..... L'incontro si svolge secondo le modalità indicate dalla Segreteria<sup>4</sup> 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 distanza<sup>2</sup>. Il verbale e l'accordo potranno essere sottoscritti con modalità idonee a garantirne la provenienza, come la firma digitale.~~

---

<sup>1</sup> ~~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~~

<sup>2</sup> ~~Es. conference call~~