REGOLAMENTO PER LA MEDIAZIONE

Ai sensi del DM 180/2010 e DM 145/2011

Mediazione ADR S.r.l.

Iscritto al n°544 del Registro del Ministero della Giustizia con PDG del 20/02/2012

APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO

1. Il presente regolamento si applica alla procedura di mediazione a fini conciliativi (Mediazione ai sensi del D.L. 180/2010 come modificato dal D.L. 145/2011 e dal D. Min. Giustizia 139/2014)
2. Il Regolamento si applica alle mediazioni amministrate dall'organismo di mediazione in relazione a controversie nazionali. Le controversie internazionali possono essere soggette ad altro regolamento.
3. In caso di sospensione o cancellazione 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.
4. La Mediazione ha una durata non superiore a 4 mesi dal deposito dell'istanza. In caso di ricorso alla procedura su invito del giudice, il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza.
5. L'organismo comunica l'avvenuta ricezione dell'istanza e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura. L'istante, in aggiunta all'organismo, può farsi parte attiva, con ogni mezzo idoneo, per effettuare le comunicazioni alla controparte.

USO DELLE PROCEDURE TELEMATICHE

La Mediazione e le comunicazioni tra tutte le parti potranno avvenire anche attraverso modalità telematiche che di seguito si descrivono:
a seguito accoglimento della richiesta di mediazione, la seduta potrà aver luogo anche per tramite di una piattaforma di collaborazione remota che consenta strumenti quali videoconferenza, condivisione dei documenti e più in generale di contenuti. I dati acquisiti durante la procedura sia essa in modalità classica o per tramite sistema di collaborazione remota, saranno registrati nella piattaforma informatica dell'Organismo al fine della successiva ricerca e consultazione.
In ogni caso, l'accesso alla mediazione non può svolgersi esclusivamente attraverso modalità telematiche.

Consenso
L'uso della 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, previo consenso, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede dell'Organismo.

Piattaforma telematica
La piattaforma telematica utilizzata è stata predisposta al fine di garantire la sicurezza delle comunicazioni.
Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione.
Il Sistema informatico adottato è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.

Il Sistema si compone di una piattaforma per la gestione dei dati e di una piattaforma di collaborazione remota per la gestione della mediazione on line

Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico
La piattaforma per la gestione dei dati:

- è accessibile agli operatori accreditati attraverso postazioni collegate in internet, con opportune credenziali di autenticazione
- permette agli operatori di registrare i dati
- tutti i dati acquisiti durante la mediazione (es. dati dei richiedenti, dati delle sedute, etc.) sono registrati nella piattaforma informatica dell'Organismo al fine della successiva ricerca e consultazione.

La mediazione telematica:

- è accessibile a chiunque possieda una postazione (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;
- 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;
- 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 telematica 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.
La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato: www.mediazioneadr.it
La piattaforma dell'Organismo è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.
La stessa è dotata dei requisiti descritti di seguito.

Accesso riservato
La piattaforma per la gestione dei dati:
L'accesso è riservato ai soli utenti con le opportune credenziali di autenticazione.
L'Access Control List (ACL) permette di distinguere le credenziali di accesso al Sistema ed assegnare ad ogni utente un ruolo per la gestione delle pratiche.
Ad ogni ruolo sono associati diversi permessi di visibilità e/o gestione delle pratiche. Ogni utente ha la possibilità di modificare la propria credenziale di autenticazione.
La piattaforma di collaborazione remota:
Le credenziali crittografate sono generate automaticamente dal sistema e non possono essere visualizzate dagli amministratori del sistema stesso. Le credenziali danno diritto all'accesso e consultazione delle informazioni legate alla sola mediazione in corso.
Preliminarmente alla procedura di mediazione 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 la presenza delle sole parti accreditate (parti e mediatore).
Il processo di mediazione telematica attraverso la piattaforma di collaborazione remota, avviene in "stanze virtuali" create e abilitate ad hoc che consentono l'accesso in videoconferenza esclusivamente ai partecipanti e al mediatore: è lasciata facoltà al mediatore di rivolgersi ad entrambe le parti, oppure privatamente ad ognuna delle due. Anche in presenza di più mediazioni telematiche contemporanee è garantita quindi l'assoluta riservatezza delle informazioni.

Deposito delle istanze
Le istanze accolte vengono registrate e protocollate attraverso il Sistema Informatico; ad ogni istanza viene assegnato un numero di protocollo unico e progressivo che si azzera a fine anno.
L' istanza può pervenire per tramite:

- PEC (Posta Elettronica Certificata): in tal caso, valutata l'autenticità della firma digitale, viene automaticamente registrata nella Piattaforma Informatica dell'Ente
- Per raccomandata: il documento cartaceo viene digitalizzato ed inserito nella piattaforma informatica
- A mano: il documento cartaceo viene digitalizzato ed inserito nella piattaforma informatica

Procedura di mediazione telematica
Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, dalla presentazione della istanza di attivazione fino all'accordo finale, avviene on-line 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 processo di mediazione.
Il sistema di videoconferenza ed in particolare le "stanza 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.

Conclusione positiva della mediazione: la sottoscrizione del Mediatore e delle Parti del verbale di conciliazione
Se le parti, entrambe dotate di firma digitale, raggiungono un accordo conciliativo, così come in caso di mancato accordo, 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 dalla 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 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.
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 nell'area loro riservata sul sito di MediazioneADR cui possono accedere attraverso le credenziali e le password assegnate.
Inoltre, per il caso di cui all'ultimo inciso al comma 3 dell'art. 11, 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".
La piattaforma on-line utilizzata da MediazioneADR 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:

- Collegamento ADSL in internet
- Webcam
- Microfono e Cuffie

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.

Elementi informativi sulla piattaforma informativa utilizzata:

Posta elettronica certificata
La piattaforma supporta il circuito P.E.C., sistema attraverso il quale è possibile inviare e-mail 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 si 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.

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.

Ulteriori dati informativi
La piattaforma on-line è sempre soggetta ad implementazione per un continuo miglioramento del servizio offerto con l'obiettivo di garantirne la massima efficienza intermini operativi.

Firma digitale
E' essenziale per il deposito telematico dell'istanza e quando le parti, entrambe dotate di firma digitale, si impegnano a sottoscrivere copia del verbale di conciliazione (indipendentemente dall'esito) affinché lo stesso possa essere trasmesso in formato elettronico (tramite PEC - Posta Elettronica Certificata) al termine dell'incontro sempre previa verifica dell'autenticità della firma digitale.

L'infrastruttura dell'Organismo
A livello organizzativo, l'organismo si avvale della consulenza di un team di esperti informatici a supporto del sistema informatico adottato al fine di garantirne la continua efficienza operativa e verificarne la correttezza ed il migliore funzionamento

Connettività
L'Organismo è dotato di linea ADSL e di diverse postazioni internet al fine di garantire l'accesso alla mediazione telematica direttamente dalla propria sede.

Servizi e SLA
L'Organismo assicura la fornitura dei propri servizi ed è responsabile di tutti i malfunzionamenti della piattaforma a lui direttamente imputabili. L'obiettivo è la massima efficienza nell'erogazione del sistema telematico. In tal senso, viene effettuato un monitoraggio in tempo reale degli sla prestazionali (service level agreement) la cui gestione implica il ricorso a sistemi di alerting in grado di segnalare il verificarsi di problemi durante l'erogazione del servizio, al fine di evitare disservizi nei confronti dell'utente finale.

Assistenza Sistemistica
Il numero verde dell'organismo 800057711è sempre a disposizione per qualsiasi problematica relativa all'utilizzo della piattaforma prima durante e dopo la mediazione .

AVVIO DELLA MEDIAZIONE

1. La parte che intende avviare la mediazione può farlo depositando la domanda di avvio presso un organismo di mediazione accreditato che abbia la propria sede principale o secondaria nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia che si intende proporre. A tal fine, si precisa che si terrà conto della sede principale dell'organismo ovvero delle sue sedi secondarie che si trovino nell'ambito di qualunque comune della circoscrizione del tribunale territorialmente competente a conoscere la controversia. In caso di più domande relative alla stessa controversia, la mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda. Per determinare il tempo della domanda si ha riguardo alla data del deposito dell'istanza
2. La relativa modulistica è stata predisposta sia in forma *on line* e pubblicata sul sito www.mediazioneadr.it, sia in forma cartacea da richiedere alla segreteria dell'organismo.
3. La domanda deve contenere :
   a) Il nome dell'Organismo di mediazione;
   b) Nome, dati identificativi e recapiti delle parti e di loro eventuali rappresentanti muniti dei necessari poteri e/o patrocinatori legali presso cui effettuare le dovute comunicazioni;
   c) L'oggetto della lite;
   d) Le ragioni della pretesa;
   e) Il valore della controversia individuato secondo i criteri stabiliti dal codice di procedura civile. Per le liti di valore indeterminato, indeterminabile ovvero vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'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.
4. La Mediazione ha una durata non superiore a 3 mesi dal deposito dell'istanza.
5. In caso di ricorso alla procedura su invito del giudice il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza.

6. Una volta ricevuta l'istanza, il responsabile dell'organismo designa il mediatore e fissa il primo incontro tra le parti non oltre trenta giorni dal deposito della domanda; quindi, la domanda e la data del primo incontro sono comunicate all'altra parte, con ogni mezzo idoneo ad assicurarne la ricezione. L'istante, in aggiunta all'organismo, può farsi parte attiva, con ogni mezzo idoneo, per effettuare le comunicazioni alla controparte.
7. La mediazione e le comunicazioni tra tutte le parti potranno avvenire anche con modalità telematiche come descritto sul sito www.mediazioneadr.it dove può essere scaricata tutta la modulistica.

LUOGO E MODALITA' DELLA MEDIAZIONE

1. La Mediazione si svolge nelle sedi comunicate ed accreditate presso il Ministero della Giustizia. In alternativa, l'organismo può fissare lo svolgimento della procedura in altro luogo ritenuto più idoneo con il consenso di tutte le parti e del mediatore.
2. In caso di formulazione della proposta di cui all'art.11 del decreto legislativo, la stessa può provenire da un mediatore diverso da quello che ha condotto sino ad allora la mediazione e sulla base delle sole informazioni che le parti intendono offrire al mediatore proponente.
3. La proposta di cui sopra può essere formulata dal mediatore anche in caso di mancata partecipazione di una o di più parti al procedimento di mediazione.

OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

1. Il procedimento di mediazione è coperto da riservatezza in tutte le sue fasi.
2. Chiunque presta la propria opera o il proprio servizio nell'Organismo o comunque nell'ambito del procedimento di mediazione è tenuto all'obbligo di riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite durante il procedimento medesimo. La suddetta limitazione riguarda anche il mediatore in tirocinio previsto nell'art.2 del d.i. 145/2011.
3. Il mediatore è tenuto alla riservatezza nei confronti delle parti 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.
4. Le parti e ogni altra persona presente agli incontri di mediazione, ivi inclusi i mediatori in tirocinio, gli avvocati e i consulenti, hanno l'obbligo di mantenere la massima riservatezza e non possono presentare come prova giudiziale o di altra natura suggerimenti, informazioni, circostanze che sono state espresse durante gli incontri di mediazione.
5. L'organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 4 comma 3 lettera b del DI 145/2011. Il tirocinante, in ogni caso, è tenuto alla riservatezza rispetto alle dichiarazioni rese e alle informazioni acquisite nel corso dell'intero procedimento di mediazione..
6. L'Organismo assicura adeguate modalità di conservazione e di riservatezza degli atti introduttivi del procedimento, sottoscritti dalle parti, nonché di ogni altro documento proveniente dai soggetti di cui al comma che precede o formato durante il procedimento.

NOMINA DEL MEDIATORE

1. Il mediatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco interno dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile del Registro.
2. La lista dei mediatori è consultabile sul sito www.mediazioneadr.it
3. I mediatori inseriti nell'elenco dell'organismo dovranno essere in possesso di una specifica formazione e uno specifico aggiornamento almeno biennale, acquisiti presso gli enti di formazione in base all'art.18 del DI 180/2010 modificato con DI 145/2011, nonché avere partecipato, nel biennio di aggiornamento e in forma di tirocinio assistito, ad almeno 20 casi di mediazione svolti presso organismi iscritti.
4. L'organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 4 comma 3 lettera b del DI 145/2011.

5. In tal senso le parti verranno portate a conoscenza in merito alla presenza dei mediatori-tirocinanti che presenzieranno alla procedura, facendo presente che gli stessi, in ogni caso, sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità, neutralità e riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.
6. L'organismo designa il mediatore ritenuto più idoneo tra coloro che sono inseriti nella propria lista. Nell'assegnazione degli incarichi, l'organismo si attiene a quanto previsto nell'art.3, comma 1 lett.b) del d.i. 145/2011, secondo cui, nel regolamento di procedura, devono essere stabiliti criteri inderogabili per l'assegnazione degli affari di mediazione predeterminati e rispettosi della specifica competenza professionale del mediatore, desunta anche dalla tipologia di laurea universitaria posseduta. A tal fine, il responsabile dell'organismo provvede a raggruppare per categorie di massima i mediatori iscritti nel proprio elenco, tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza professionale (giuridica, giuridico-economica, tecnico-scientifica, umanistica, medica, ecc.) nonché, all'interno di ciascuna di esse, del grado di competenza in materia di mediazione di ciascun mediatore (tenendo conto del periodo di svolgimento dell'attività di mediazione, del grado di specializzazione, dei contributi scientifici redatti, del numero di mediazioni svolte, del numero di mediazioni svolte con successo ecc.). Nell'assegnazione dell'incarico fra i diversi mediatori, dunque, si provvederà, in primo luogo, a valutare la natura della controversia e, di conseguenza, si procederà ad identificare la specifica area di competenza professionale definita che appare maggiormente idonea. In questo contesto, poi, ove trattasi di controversia rientrante in ambiti che, secondo la valutazione del responsabile dell'organismo, sono da considerarsi di normale gestione, potrà essere seguito un criterio di turnazione fra i diversi mediatori inseriti nelle singole aree di competenza. Ove trattasi, a giudizio del responsabile dell'organismo, di controversia che presenta profili di alta difficoltà (sia sul piano della definizione in diritto che di applicazione delle tecniche di mediazione) si dovrà procedere ad una designazione in favore dei mediatori di pari grado di competenza; la selezione fra gli stessi potrà essere compiute secondo il criterio della turnazione. L'organismo può fornire alle parti una lista di candidati ritenuti idonei, tenendo in considerazione l'eventuale preferenza espressa da questi, le specifiche competenze professionali ed eventuali conoscenze tecniche o linguistiche e la disponibilità del mediatore. Ciascuna parte può segnalare la propria preferenza per la nomina del mediatore. Se le parti non comunicano, in modo concorde, un nominativo entro cinque giorni, l'organismo nomina il mediatore tra i candidati proposti, secondo i criteri sopra indicati.
7. Le parti possono fornire una comune indicazione del mediatore tra quelli inseriti nella lista dell'organismo.

INDIPENDENZA, IMPARZIALITA' E SOSTITUZIONE DEL MEDIATORE

1. Il mediatore nominato, prima dell'inizio dell'incontro di mediazione è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza e imparzialità, con esplicito riferimento al Codice europeo di condotta per mediatori.
2. Ai sensi dell'art. 14bis inserito nel DM 180/2010 a seguito della modifica apportata dal D. Min. Giustizia 139/2014, il mediatore non può essere parte o rappresentare o in ogni modo assistere parti in procedure di mediazione dinanzi all'organismo presso cui è iscritto o relativamente al quale è socio o riveste una carica a qualsiasi titolo; il divieto si estende ai professionisti soci, associati ovvero che esercitino la professione negli stessi locali.
3. Non può assumere la funzione di mediatore colui il quale ha in corso ovvero ha avuto negli ultimi due anni rapporti professionali con una delle parti, o quando una delle parti è assistita o è stata assistita negli ultimi due anni da professionista di lui socio o con lui associato ovvero che ha esercitato le professione negli stessi locali; in ogni caso costituisce condizione ostativa all'assunzione di incarico la ricorrenza di una delle ipotesi di cui all'art. 815, primo comma, numeri da 2 a 6, del codice di procedura civile.
4. Chi ha svolto l'incarico di mediatore non può intrattenere rapporti professionali con una delle parti se non sono decorsi almeno due anni dalla definizione del procedimento. Il divieto si estende ai professionisti soci, associati ovvero che esercitano negli stessi locali
5. In casi eccezionali, l'organismo può sostituire il mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione con un altro della propria lista di pari esperienza.

6. A procedimento iniziato, qualora il mediatore comunichi qualsiasi fatto sopravvenuto che ne possa limitare l'imparzialità o l'indipendenza, e comunque in ogni altro caso di oggettivo impedimento, l'organismo informerà le parti e provvederà alla sua sostituzione.
7. Il tirocinante che assiste alla procedura di mediazione è tenuto a sottoscrivere una dichiarazione di indipendenza, imparzialità, neutralità e riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione.

SVOLGIMENTO DELLA MEDIAZIONE E POTERI DEL MEDIATORE

1. SVOLGIMENTO DEL PRIMO INCONTRO (C.D. DI PROGRAMMAZIONE) E POTERI DEL MEDIATORE ai sensi dell'art. 84 del Dl 21 giugno 2013 n.69 convertito in legge il 9/8/2013 n. 98:
- il mediatore inizia la procedura di mediazione con il primo incontro (o incontro di programmazione) durante il quale chiarisce alle parti e ai loro avvocati la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione e poi invita le parti e i loro avvocati ad esprimersi sulla possibilità di iniziare il procedimento di mediazione.
-Se il primo incontro si conclude senza che le parti abbiano raggiunto un accordo il mediatore redige il verbale di mancato accordo. Il comma 5 ter dell'art 17 del DLgs 28/2010 ha previsto che "nel caso di mancato accordo all'esito del primo incontro, nessun compenso è dovuto per l'organismo di mediazione." , salvo le spese in favore dell'organismo di mediazione(spese di avvio e spese vive documentate). Quando l'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale la condizione si considera avverata se il primo incontro dinanzi al mediatore si conclude senza l'accordo.
- Se il primo incontro si conclude con esito positivo il mediatore emette un verbale di chiusura del primo incontro dal quale dovrà risultare la volontà delle parti di procede allo svolgimento della mediazione vera e propria (come definita dall'art.1, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 28/2010).
2. Il mediatore è libero di condurre gli incontri di mediazione nel modo che ritiene più opportuno, tenendo in considerazione le circostanze del caso, la volontà delle parti e la necessità di trovare una rapida soluzione della lite. Il mediatore non ha il potere di imporre alle parti alcuna soluzione. Il mediatore è autorizzato a tenere incontri congiunti e separati con le parti. Alcune fasi della mediazione possono svolgersi (previo consenso di tutte le parti) in videoconferenza o telefonicamente, su indicazione del mediatore.
3. Nei casi di cui all'art. 5 comma 1 del Decreto legislativo 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.Lvo 28/2010.
4. Le parti hanno diritto di accesso agli atti del procedimento di mediazione da loro depositati in sessione comune e ciascuna parte ha diritto di accesso agli atti depositati nelle rispettive sessioni separate. Gli atti vengono custoditi dall'Organismo in apposito fascicolo, anche virtuale, registrato e numerato, per un periodo di tre anni dalla conclusione della procedura.
5. Il mediatore e le parti concordano di volta in volta quali tra gli atti eventualmente pervenuti al di fuori delle sessioni private devono essere ritenuti riservati.
6. Il mediatore si riserva il diritto di non verbalizzare alcuna proposta:
   a. se vi è opposizione alla verbalizzazione espressa nella clausola contrattuale di mediazione;
   b. nel caso in cui almeno una parte vi si opponga espressamente;
   c. in caso di mancata partecipazione alla mediazione di una o più parti;
   d. in ogni caso in cui ritenga di non avere sufficienti elementi.
7. Sentite le parti, l'organismo può nominare un mediatore diverso da colui che ha condotto la mediazione per verbalizzare una proposta conciliativa che produca gli effetti previsti dalla legge.

PRESENZA DELLE PARTI E LORO RAPPRESENTANZA

1. Nella mediazione obbligatoria e disposta dal giudice art 5 comma 1 bis e comma 2 del d.lgs. 28/2010: le parti devono partecipare con l'assistenza dell'avvocato al primo incontro e agli incontri successivi fino al termine della procedura.
2. nella mediazione c.d. facoltativa le parti possono partecipare senza l'assistenza di un avvocato. Come chiarito con la circolare Ministeriale 27 novembre 2013, nell'ambito della mediazione facoltativa, le parti potranno in ogni momento esercitare la facoltà di ricorrere all'assistenza di un avvocato, anche in corso di procedura di mediazione. In questo caso nulla vieta che le parti vengano assistite dagli avvocati solo nella fase finale della mediazione e che, quindi, i legali possano intervenire per assistere le parti nel momento conclusivo dell'accordo di mediazione, anche al fine di sottoscriverne il contenuto e certificarne la conformità alle norme imperative e all'ordine pubblico, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 12 del d.lgs. 28/2010 .

CONCLUSIONE DELLA MEDIAZIONE

1. Conclusa la mediazione, il mediatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dalle parti e dal mediatore che ne autentica le firme. Il mediatore dà inoltre atto dell'eventuale impossibilità di una parte a sottoscriverlo. Ove tutte le parti aderenti alla mediazione siano assistite da un avvocato l'accordo che sia stato sottoscritto dalle parti e dagli stessi avvocati costituisce titolo esecutivo per l'espropriazione forzata, l'esecuzione per consegna e rilascio, l'esecuzione degli obblighi di fare e non fare, nonché per l'iscrizione di ipoteca giudiziale. Gli avvocati attestano e certificano la conformità dell'accordo alle norme imperative e all'ordine pubblico. In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale è omologato, su istanza di parte, con decreto del Presidente del Tribunale, previo accertamento della regolarità formale e del rispetto delle norme imperative e dell'ordine pubblico. In tutti gli altri casi l'accordo allegato al verbale è omologato, su istanza di parte, con decreto del Presidente del Tribunale, previo accertamento della regolarità formale e del rispetto delle norme imperative e dell'ordine pubblico.
2. Al termine di ogni procedura di mediazione a ciascuna parte viene consegnata la scheda di valutazione del servizio, allegata al presente regolamento, da trasmettere al responsabile del registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

MANCATO ACCORDO

1. Qualora non si pervenga a un accordo, il mediatore redige un processo verbale con il quale dà atto della mancata conclusione dell'accordo.
2. Ove sia stato richiesto dalle parti od ove lo abbia ritenuto opportuno, in caso di mancato raggiungimento dell'accordo il mediatore, nel redigere il processo verbale, dà, inoltre, atto, della proposta di mediazione dallo stesso sottoposta alle parti.
3. Il verbale è sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere.

INDENNITA'

1. Le indennità dovute dalle parti sono quelle previste dal D.I. 180/2010, come modificato dal DI 145/2011, art. 16, e dalla tabella liberamente redatta dall'organismo.
2. Nelle controversie che richiedono specifiche competenze tecniche, qualora l'organismo si avvalga di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali, il loro compenso viene determinato secondo le tariffe professionali, se esistenti, o diversamente concordato con le parti e il pagamento delle relative parcelle non rientra negli importi previsti in tabella.
3. Le spese di mediazione sono corrisposte prima dell'inizio del primo incontro di mediazione in misura non inferire alla metà. Le indennità devono essere corrisposte per intero 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 1 del citato D.Lgs l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione.

RESPONSABILITA' DELLE PARTI

1. E' di competenza esclusiva delle parti:
   a) l'assoggettabilità della controversia alla procedura di mediazione, eventuali esclusioni, preclusioni, prescrizioni e decadenze che non siano state espressamente segnalate dalle parti all'atto del deposito dell'istanza e che non siano comunque da ricondursi al comportamento non diligente dell'organismo;
   b) le indicazioni circa l'oggetto e le ragioni della pretesa contenute nell'istanza di mediazione;
   c) l'individuazione dei soggetti che devono partecipare alla mediazione, con particolare riguardo al litisconsorzio necessario, in caso di controversie in cui le parti intendono esercitare l'azione giudiziale nelle materie per le quali la mediazione è prevista come condizione di procedibilità;
   d) l'indicazione dei recapiti dei soggetti a cui inviare le comunicazioni;
   e) la determinazione del valore della controversia;
   f) la forma e il contenuto dell'atto di delega al proprio rappresentante;
   g) le dichiarazioni in merito al gratuito patrocinio, alla non esistenza di più domande relative alla stessa controversia e ogni altra dichiarazione che venga fornita all'Organismo o al mediatore dal deposito dell'istanza alla conclusione della procedura.

CRITERI DI DETERMINAZIONE DELL'INDENNITÀ (art. 16 DM 180/2010 come modificato dal DM 4/8/2014 n. 139 commi dall' 1 al 14

1. L'indennità comprende le spese di avvio del procedimento e le spese di mediazione.
2. Per le spese di avvio, a valere sull'indennità complessiva, è dovuto da ciascuna parte un importo di euro 40,00 per le liti di valore fino a euro 250.000 e di euro 80,00 per quelle di valore superiore, oltre alle spese vive documentate, che è versato dall'istante al momento del deposito della domanda di mediazione e dalla parte chiamata alla mediazione al momento della sua adesione al procedimento. L'importo è dovuto anche in caso di mancato accordo.
3.Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella tabella A allegata al presente decreto.
4.L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della medesima tabella A:
   a) può essere aumentato in misura non superiore a un quinto tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;
   b) deve essere aumentato in misura non superiore a un quarto in caso di successo della mediazione;
   c) deve essere aumentato di un quinto nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo;
   d) nelle materie di cui all'articolo 5, comma 1- bis e comma 2, del decreto legislativo, deve essere ridotto di un terzo per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, salva la riduzione prevista dalla lettera e) del presente comma, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo a eccezione di quello previsto dalla lettera b) del presente comma;
   e) deve essere ridotto a euro quaranta per il primo scaglione e ad euro cinquanta per tutti gli altri scaglioni, ferma restando l'applicazione della lettera c) del presente comma quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione, partecipa al procedimento.
5. Si considerano importi minimi quelli dovuti come massimi per il valore della lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello effettivamente applicabile; l'importo minimo relativo al primo scaglione è liberamente determinato.
6. Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.
7. Il valore della lite è indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.
8. Qualora il valore risulti indeterminato, indeterminabile, o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di euro 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.
9. Le spese di mediazione sono corrisposte prima dell'inizio del primo incontro di mediazione in misura non inferiore alla metà. Il regolamento di procedura dell'organismo può prevedere che le indennità devono essere corrisposte per intero prima del rilascio del verbale di accordo di cui all'articolo 11 del decreto legislativo. In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo, l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione.
10. 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 di 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'articolo 11 del decreto legislativo.
11. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.
12. Ai fini della corresponsione dell'indennità, quando più soggetti rappresentano un unico centro d'interessi si considerano come un'unica parte.
13. Gli organismi diversi da quelli costituiti dagli enti di diritto pubblico interno stabiliscono gli importi di cui al comma 3, ma restano fermi gli importi fissati dal comma 4, lettera d), per le materie di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo. Resta altresì ferma ogni altra disposizione di cui al presente articolo.
14. Gli importi minimi delle indennità per ciascun scaglione di riferimento, come determinati a norma della tabella A allegata al presente decreto, sono derogabili. Gli importi indicati nella tabella potranno essere ridotti, previo accordo con tutte le parti (come previsto nella circolare ministeriale).

ALLEGATO I

Indennità di mediazione

Ai sensi dell'art. 16 del DM 180/2010 come modificato dal D.M. 145 del 06/07/2011 e dal dal D. Min. Giustizia 139/2014, l'indennità complessiva di mediazione che ciascuna parte deve corrispondere è determinata sulla base delle seguenti voci:

A) SPESE DI AVVIO Le spese di avvio, pari a 40 euro per le liti di valore fino a euro 250.000 e a 80,00 euro per le liti di valore superiore per parte, sono dovute dalla parte istante al momento del deposito della domanda di mediazione, e dalla controparte al momento dell'adesione al procedimento.

B) SPESE DI MEDIAZIONE Le spese di mediazione comprendono sia i costi di amministrazione della procedura sia l'onorario del mediatore per la preparazione e lo svolgimento del tentativo di conciliazione. Le spese di mediazione, se rientrano nei settori in cui il tentativo di conciliazione è condizione di procedibilità, sono *ex lege* ridotte di un terzo per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, e non si applica alcun altro aumento a eccezione di quello previsto per il successo della mediazione. Nel caso di mancato accordo all'esito del primo incontro,nessun compenso è dovuto per l'organismo di mediazione.

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

Valore della lite - Spesa (per ciascuna parte)

Fino a Euro 1.000: Euro 65;
da Euro 1.001 a Euro 5.000: Euro 130;
da Euro 5.001 a Euro 10.000: Euro 240;
da Euro 10.001 a Euro 25.000: Euro 360;
da Euro 25.001 a Euro 50.000: Euro 600;
da Euro 50.001 a Euro 250.000: Euro 1.000;
da Euro 250.001 a Euro 500.000: Euro 2.000;
da Euro 500.001 a Euro 2.500.000: Euro 3.800;
da Euro 2.500.001 a Euro 5.000.000: Euro 5.200;
oltre Euro 5.000.000: Euro 9.200.

C) EVENTUALI AUMENTI DELLE SPESE DI MEDIAZIONE Ai sensi dell'art. 16, comma 4, del DM 180/2010 come modificato dal D.M. 145 del 06/07/2011, l'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento:

1. può essere aumentato in misura non inferiore a un quinto tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;
2. deve essere aumentato in misura non superiore a un quarto in caso di successo della mediazione;
3. deve essere aumentato di un quinto nel caso di formulazione della proposta a sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo.

D) RIDUZIONE DELLE SPESE DI MEDIAZIONE Ai sensi dell'art. 16, comma 4, del DM 180/2010 come modificato dal D.M. 145 del 06/07/2011, l'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento:

1. deve essere ridotto in un terzo per i primi sei scaglioni, e della metà per i restanti, nelle materie di cui all'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo e non si applica alcun altro aumento ad eccezione di quello previsto per il successo della mediazione;
2. deve essere ridotto a euro 40 per il primo scaglione e ad euro 50 per tutti gli altri scaglioni, quando nessuna delle controparti di quella che ha introdotto la mediazione partecipa al procedimento, fermo restando l'aumento in caso di formulazione della proposta.

Il valore della lite è quello indicato nella domanda di mediazione; in caso il valore indeterminato, indeterminabile o vi sia naturale divergenze per la stima, il responsabile dell'organismo decide il valore, sino al limite di euro 250.000, e lo comunica alle parti prima dell'incontro di conciliazione. 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.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Ciascuna parte deve corrispondere gli importi dovuti prima dell'incontro di mediazione in misura non inferiore al 50%. L'eventuale parte di spese di mediazione non versate prima dell'incontro, e gli eventuali aumenti di legge, devono essere versati al termine della procedura, e sono condizione per il rilascio del verbale positivo o negativo.

Tutti gli importi possono essere oggetto di modifica previo accordo delle parti e di Mediazione ADR srl. Le spese non previste dall'art. 16 del DM 180/2010 sono da ritenersi aggiuntive rispetto alle Tabelle delle indennità. **Tutti gli importi sono al netto di IVA.**

ALLEGATO II
Codice europeo di condotta per mediatori

ART.1 - COMPETENZA, NOMINA E ONORARI DEI MEDIATORI E PROMOZIONE DEI LORO SERVIZI

1.1 Competenza

I mediatori devono essere competenti e conoscere a fondo il procedimento di mediazione. Elementi rilevanti comprendono una formazione adeguata e un continuo aggiornamento della propria istruzione e pratica nelle capacità di mediazione, avuto riguardo alle norme pertinenti e ai sistemi di accesso alla professione.

1.2 Nomina

Il mediatore deve consultarsi con le parti riguardo alle date in cui la mediazione potrà aver luogo. Prima di accettare l'incarico, il mediatore deve verificare di essere dotato della preparazione e competenza necessarie a condurre la mediazione del caso proposto e, su richiesta, dovrà fornire alle parti informazioni in merito.

1.3 Onorari

Ove non sia stato già previsto, il mediatore deve sempre fornire alle parti informazioni complete sulle modalità di remunerazione che intende applicare. Il mediatore non dovrà accettare una mediazione prima che le condizioni della propria remunerazione siano state approvate da tutte le parti interessate.

1.4 Promozione dei servizi del mediatore

I mediatori possono promuovere la propria attività, purché in modo professionale, veritiero e dignitoso.

ART. 2 - INDIPENDENZA E IMPARZIALITA'

2.1 Indipendenza

Qualora esistano circostanze che possano (o possano sembrare) intaccare l'indipendenza del mediatore o determinare un conflitto di interessi, il mediatore deve informarne le parti prima di agire o di proseguire la propria opera.

Le suddette circostanze includono:

- qualsiasi relazione di tipo personale o professionale con una delle parti;
- qualsiasi interesse di tipo economico o di altro genere, diretto o indiretto, in relazione all'esito della mediazione;
- il fatto che il mediatore, o un membro della sua organizzazione, abbia agito in qualità diversa da quella di mediatore per una o più parti.

In tali casi il mediatore può accettare l'incarico o proseguire la mediazione solo se sia certo di poter condurre la mediazione con piena indipendenza, assicurando piena imparzialità, e con il consenso espresso delle parti. Il dovere di informazione costituisce un obbligo che persiste per tutta la durata del procedimento.

2.2. Imparzialità

Il mediatore deve in ogni momento agire nei confronti delle parti in modo imparziale, cercando altresì di apparire come tale, e deve impegnarsi ad assistere equamente tutte le parti nel procedimento di mediazione.

ART. 3 L'ACCORDO, IL PROCEDIMENTO E LA RISOLUZIONE DELLA CONTROVERSIA

3.1. Procedura

Il mediatore deve sincerarsi che le parti coinvolte nella mediazione comprendano le caratteristiche del procedimento di mediazione e il ruolo del mediatore e delle parti nell'ambito dello stesso.

Il mediatore deve, in particolare, fare in modo che prima dell'avvio della mediazione le parti abbiano compreso ed espressamente accettato i termini e le condizioni dell'accordo di mediazione, incluse le disposizioni applicabili in tema di obblighi di riservatezza in capo al mediatore e alle parti. Su richiesta delle parti, l'accordo di mediazione può essere redatto per iscritto. Il mediatore deve condurre il procedimento in modo appropriato, tenendo conto delle circostanze del caso, inclusi possibili squilibri nei rapporti di forza, eventuali desideri espressi dalle parti e particolari disposizioni normative, nonché l'esigenza di una rapida risoluzione della controversia. Le parti possono concordare con il mediatore il modo in cui la mediazione dovrà essere condotta, con riferimento a un insieme di regole o altrimenti. Se lo reputa opportuno, il mediatore può ascoltare le parti separatamente.

3.2. Correttezza del procedimento

Il mediatore deve assicurarsi che tutte le parti possano intervenire adeguatamente nel procedimento.

Il mediatore deve informare le parti, e può porre fine alla mediazione, nel caso in cui:

– sia raggiunto un accordo che al mediatore appaia non azionabile o illegale, avuto riguardo alle circostanze del caso e alla competenza del mediatore per raggiungere tale valutazione; o

– il mediatore concluda che la prosecuzione della mediazione difficilmente condurrà a una risoluzione della controversia.

3.3. Fine del procedimento

Il mediatore deve adottare tutte le misure appropriate affinché l'eventuale accordo raggiunto tra le parti si fondi su un consenso informato e tutte le parti ne comprendano i termini. Le parti possono ritirarsi dalla mediazione in qualsiasi momento senza fornire alcuna giustificazione.

Il mediatore deve, su richiesta delle parti e nei limiti della propria competenza, informare le parti delle modalità in cui le stesse possono formalizzare l'accordo e delle possibilità di rendere l'accordo esecutivo.

ART. 4 RISERVATEZZA

Il mediatore deve mantenere la riservatezza su tutte le informazioni derivanti dalla mediazione o relative ad essa, compresa la circostanza che la mediazione è in corso o si è svolta, ad eccezione dei casi in cui sia obbligato dalla legge o da ragioni di ordine pubblico.

Qualsiasi informazione riservata comunicata al mediatore da una delle parti non dovrà essere rivelata all'altra senza il consenso della parte o a meno che ciò sia imposto dalla legge.

DATA_____

NOME _____

ORGANISMO DI MEDIAZIONE ____Mediazione Adr s.r.l._____

Scala di valutazione. 1= valore minimo – 5= valore massimo

1) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

a) Adeguatezza e confort della sede e degli spazi messi a disposizione durante l'incontro di mediazione: 1□ - 2□ - 3□ - 4□ - 5□

b) Assistenza della segreteria e completezza delle informazioni fornite durante tutto il corso della procedura: 1□ - 2□ - 3□ - 4□ - 5□

2) VALUTAZIONE DELLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE

a) Soddisfazione nella partecipazione alla procedura di mediazione rispetto ad un giudizio in tribunale: 1□ - 2□ - 3□ - 4□ - 5□

b) La mediazione ha consentito di risparmiare tempo, costi e rischi del ricorso al tribunale ?: 1□ - 2□ - 3□ - 4□ - 5□

3) VALUTAZIONE DEL MEDIATORE

a) Competenza del mediatore nelle tecniche di gestione del conflitto e della procedura: 1□ - 2□ - 3□ - 4□ - 5□

b) abilità del mediatore nel proporre una soluzione per la composizione della lite: 1□ - 2□ - 3□ - 4□ - 5□

4) IMPRESSIONI E SUGGERIMENTI:

_____
_____
_____
_____