

## **CODICE DI CONDOTTA EUROPEO PER GLI ORGANISMI DI MEDIAZIONE**

(con allegata versione in lingua inglese)

Il 4 Dicembre 2018, l'Assemblea Plenaria della Commissione per l'efficienza della giustizia (CEPEJ) del Consiglio d'Europa (CoE) ha approvato all'unanimità dei rappresentanti dei 47 Stati Membri il Codice di Condotta Europeo per gli Organismi di Mediazione.

### **PREAMBOLO**

Questo codice di condotta stabilisce alcuni principi che gli organismi di mediazione possono volontariamente adottare (compreso il personale, i collaboratori, i conciliatori e i mediatori civili operanti in tutte le sedi accreditate e operative a livello nazionale e internazionale), che offrono servizi di mediazione in vari campi del contenzioso come quello civile, commerciale, familiare, amministrativo e penale. Questo codice è coerente e può essere utilizzato congiuntamente al Codice europeo di condotta per mediatori elaborato nel 2004 sotto gli auspici dell'Unione europea e alle raccomandazioni della Commissione europea per l'efficienza della giustizia (CEPEJ) e alle linee guida e altri strumenti sulla mediazione e ADR.

I legislatori degli Stati Membri del Consiglio d'Europa possono incorporare i principi di questo codice nelle rispettive normative nazionali come standard base per gli organismi di mediazione.

### **1. DEFINIZIONE**

"Organismo di mediazione" è qualsiasi ente pubblico o privato (incluso i programmi di mediazione affiliati ai tribunali) che gestisce o amministra una procedura di mediazione condotta da un mediatore terzo neutrale di qualsiasi professione di provenienza (da qui in avanti "mediatore") che offre il servizio sotto i suoi auspici nell'assistere le parti in lite a risolvere amichevolmente la loro controversia.

### **2. QUALITÀ E COMPETENZA DEL SERVIZIO**

Gli organismi di mediazione dovrebbero adottare tutte le misure ragionevoli per garantire un adeguato livello di qualità e competenza dei suoi servizi assicurando che:

- vengano mantenuti fondi sufficienti, capacità amministrativa e un numero adeguato di mediatori affiliati;
- siano applicate tutte le leggi e le norme nazionali pertinenti;
- i mediatori siano qualificati nel condurre procedure di mediazione di qualità avendo partecipato a percorsi di formazione base e continui sulle tecniche di risoluzione delle controversie e di mediazione in conformità con le rilevanti accreditamenti e/o standard e/o certificazioni;
- i mediatori che lavorano sotto i suoi auspici siano competenti nel gestire le specifiche tipologie di controversie assegnate;
- le procedure di selezione e nomina dei mediatori siano trasparenti, corrette ed efficienti;
- vi sia un sistema adeguato ed efficiente di rilevazione delle performance dell'organismo di mediazione e dei mediatori tramite questionari di soddisfazione dei clienti;
- vengono raccolti dati statistici sugli indicatori principali delle mediazioni;
- il personale di segreteria o di case management sia adeguatamente formato nell'assistenza alle parti e ai mediatori durante l'intera procedura di mediazione;
- gli uffici e le stanze per le mediazioni siano facilmente accessibili, segnalati, adeguatamente equipaggiati e confortevoli per tenere sessioni di mediazione;
- le parti possono accedere e partecipare facilmente alla procedura presentando l'istanza di mediazione online o con altri mezzi di comunicazione;
- sia utilizzato e monitorizzato un adeguato sistema di gestione della qualità.

### **3. TRASPARENZA E COMUNICAZIONE**

Gli organismi di mediazione dovrebbero avere un sito internet continuamente aggiornato e facile da consultare e/o altri mezzi di comunicazione al fine di fornire ai fruitori delle mediazioni un'accurata e facile comprensione delle informazioni circa:

- la natura e la storia dell'organismo, i nomi dei soci, degli affiliati, del management e dei principali portatori di interessi;
- i nomi, i curriculum vitae aggiornati e le competenze professionali dei mediatori che forniscono i loro servizi sotto i suoi auspici;

- la procedura di mediazione, il regolamento di mediazione e la legislazione pertinente applicata alla mediazione;
- i costi e criteri di calcolo applicati per fornire i servizi di mediazione e la suddivisione tra le parti;
- il codice di condotta utilizzato dai mediatori.

- L'organismo di mediazione non dovrebbe rilasciare dichiarazioni false, scorrette o fuorvianti nelle sue comunicazioni o azioni di marketing sui suoi servizi e su quelli dei mediatori affiliati.

### **4. REGOLE ED ETICA DI MEDIAZIONE**

Gli organismi di mediazione dovrebbero assicurarsi di applicare il Codice di condotta europeo per i Mediatori quale standard minimo nella fornitura di servizi di mediazione.

Gli organismi di mediazione si attengono alle regole e alle procedure relative alle loro prestazioni e fornitura di servizi di mediazione come stabilito dalle leggi nazionali.

### **5. INDIPENDENZA, IMPARZIALITÀ E NEUTRALITÀ**

Gli organismi di mediazione devono essere indipendenti e imparziali nei confronti di tutti i litiganti e loro legali.

Tutte le procedure di mediazione devono essere gestite in modo imparziale, neutrale e indipendente.

Gli organismi di mediazione non dovrebbero offrire servizi di mediazione insieme ad altri servizi professionali o attività commerciali estranei alla risoluzione delle controversie. Lo staff dell'organismo di mediazione, gli azionisti, i portatori di interessi e i mediatori affiliati non possono agire come avvocati, consulenti, formatori o giudici nella stessa controversia o per una delle parti prima della fine della controversia o entro un tempo ragionevole dopo che sia finita.

Gli organismi di mediazione devono rispettare tutte le altre restrizioni e procedure al fine di salvaguardare l'indipendenza e l'imparzialità.

### **6. CONFLITTO DI INTERESSI**

Gli organismi di mediazione dovrebbero istituire procedure per individuare ed eliminare potenziali conflitti di interesse.

Gli organismi di mediazione dovrebbero rivelare l'esistenza di fatti, interessi o relazioni che ragionevolmente possano influenzare la sua imparzialità o indipendenza, o che potrebbero ragionevolmente creare l'apparenza che l'organismo è prevenuto nei confronti di una parte o favorevole ad un'altra, compreso qualsiasi:

- interesse economico rilevante o fonte di reddito (ad esempio quote di proprietà, sponsorizzazioni, contributi annuali, finanziamenti, ecc.) con ogni parte o loro associazioni o consulenti che potrebbero influire sulla sua imparzialità;
- interesse nell'esito della procedura di mediazione;
- fatto o relazione con le parti e i loro consulenti che possano influire sull'imparzialità o creare un'apparenza di parzialità o pregiudizio.

### **7. RECLAMI, PROCEDURE DISCIPLINARI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Gli organismi di mediazione dovrebbero istituire e mantenere meccanismi di reclamo e disciplinari equi ed efficaci per gestire le controversie riguardanti i mediatori o gestori delle procedure di mediazione.

Gli organismi di mediazione dovrebbero ricorrere principalmente a procedure di composizione amichevole nelle proprie controversie tramite negoziazione e mediazione.

### **8. RISERVATEZZA**

Prendendo atto del fatto che, come norma generale, tutte le informazioni associate alle procedure di mediazione sono riservate, gli organismi di mediazione dovrebbero adottare tutte le misure ragionevoli per proteggere il livello di riservatezza prevista dalle leggi e dai regolamenti rilevanti e/o concordate dalle parti.

**EUROPEAN COMMISSION FOR THE EFFICIENCY OF JUSTICE  
CODE OF CONDUCT FOR MEDIATION,**

This code of conduct sets out a number of principles to which mediation centers, institutes or other mediation providers may voluntarily decide to commit themselves. It may be used in different fields of disputes such as civil, commercial, family, administrative and penal matters. This code is coherent and may be used in conjunction with the European Code of Conduct for Mediators developed in 2004 under the auspices of the European Union<sup>1</sup>, and with the Council of Europe and the European Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) recommendations, guidelines and other instruments on mediation and ADR. Legislators of the Council of Europe Member States may opt to incorporate rules of this code in their respective national mediation legal environment as a baseline standard for mediation providers. With a view to improving the present document, the CEPEJ-GT-MED invites mediation providers which commit to use this document to bring their feedback to the Secretariat of the CEPEJ.

**1. DEFINITION**

"Mediation Provider" means any public or private entity (including court-related mediation schemes) which manages or administers a mediation process conducted by a third party neutral mediator of whatever denomination or profession, (hereafter "mediator") who provides service under its auspices in assisting parties to amicably resolve their dispute.

**2. QUALITY AND COMPETENCE OF THE SERVICE**

Mediation providers should take all reasonable steps to ensure an adequate level in the quality and the competence of its services by ensuring that:

- a. it maintains sufficient funds, administrative capacity and an adequate number of affiliated mediators to provide relevant services;
- b. it complies with all relevant domestic laws and rules;
- c. mediators who work under its auspices are qualified in conducting quality mediation processes by having undertaken proper basic and continuing training in dispute resolution and mediation techniques, having due regard to applicable accreditation and/or certification schemes and/or standards;
- d. mediators who work under its auspices are competent to handle specific types of disputes that may be referred to them;
- e. transparent, fair and efficient mediators' selection and assignment procedures are in place;
- f. monitoring is applied to ensure adequate and efficient performance of the mediation provider and its affiliated mediators, using client satisfaction surveys as appropriate;
- g. statistical data on key indicators is collected;
- h. personnel in its secretariat or case management office are properly trained to assist parties and mediators along the entire mediation process;
- i. the premises and mediation rooms that it provides are easy accessible, signposted, adequately equipped and comfortable to hold mediation sessions;
- j. parties can easily access the service by filing mediation requests online or by any other proper means of communications and participate in the process;
- k. an adequate quality management system is in place, monitored and effectively applied

**3. TRANSPARENCY AND COMMUNICATION**

Mediation providers should have an up-to-date and user-friendly website and/or other means available in order to provide mediation users with accurate and easy understandable information about:

- a. the nature and history of the provider, names of partners, affiliated, management and main stakeholders;
- b. names, accurate up-to-date curriculum vitae and professional competences of the mediators who provide service under its auspices;
- c. the mediation process, mediation rules and relevant legislation applied to the mediation process;
- d. fees and criteria of calculation applied to provide the services and how it can be split between the parties;
- e. the code of conduct endorsed by mediators. The mediation provider should not make false, unfair or misleading statements in its

communications or marketing about its services and the services of its affiliated mediators.

**4. RULES AND ETHICS OF MEDIATION**

Mediation providers should ensure that they apply the European Code of Conduct for Mediators as a minimum standard in the provision of mediation services.

Mediation providers shall abide by the rules and procedures concerning their performance and provision of mediation services, as established by domestic laws.

**5. INDEPENDENCE, IMPARTIALITY AND NEUTRALITY**

Mediation providers must be independent and unbiased towards all disputants and legal practitioners.

All mediation processes shall be managed in an impartial, neutral and independent manner.

Mediation providers may not offer mediation services mixed with any other professional or

commercial activities unrelated to dispute resolution. A mediation provider's staff, shareholders, stakeholders and affiliated mediators cannot act as attorneys, counsellors, consultants, trainers, or judges in the same dispute or for one of the parties before the end of the dispute or within a reasonable time after it is finished.

Mediation providers shall comply with all other restrictions and procedures in order to safeguard independence and impartiality.

**6. CONFLICT OF INTERESTS**

Mediation providers should set in place procedures to detect and eliminate potential conflicts of interest.

Mediation providers should disclose the existence of any facts, interests or relationships which are reasonably likely to affect its impartiality or independence, or which might reasonably create the appearance that the provider is biased against a party or favorable to another, including:

- a. any relevant economic interests or sources of revenues (eg. ownerships, sponsorships, annual contributions, fundings, etc.) with any parties or their associations or counsel that could affect its impartiality;
- b. any interests in the outcome of the mediation process;
- c. any facts or relationships with the parties and their counsel that may affect impartiality or create an appearance of partiality or bias.

**7. COMPLAINTS, DISCIPLINARY PROCEDURES AND RESOLUTION OF DISPUTES**

Mediation providers should establish and maintain fair and effective complaints and disciplinary mechanisms to deal with disputes concerning mediators or administrators of mediation processes.

Mediation providers should subscribe primarily to amicable dispute settlement in their own matters through negotiation and mediation.

**8. CONFIDENTIALITY**

Taking due note that as a general standard all information associated with the mediation is confidential, mediation providers should take all reasonable steps to protect the level of confidentiality stipulated by the relevant laws and rules and/or agreed by the part.

## **CODICE EUROPEO DI CONDOTTA DEI MEDIATORI CIVILI**

### **PREAMBOLO**

Il presente codice di condotta stabilisce una serie di principi ai quali i singoli mediatori aderiscono sotto la propria responsabilità. Il codice può essere applicato a tutti i tipi di mediazione in materia civile e commerciale. Anche gli organismi di mediazione civile devono attenersi al codice di condotta. Questi ultimi possono dare informazioni sulle misure (quali formazione, valutazione e monitoraggio) assunte per favorire il rispetto del codice da parte dei singoli mediatori. Ai fini del codice di condotta, per mediazione si intende un procedimento, comunque definito o generalmente qualificato in ciascuno Stato membro, con cui due o più parti mirano a raggiungere un accordo per la risoluzione della controversia che li oppone, senza la pronuncia di una sentenza e con l'assistenza di un terzo (in seguito: "il mediatore"). L'adesione al codice di condotta non pregiudica l'applicazione della normativa nazionale o delle regole che disciplinano le singole professioni. Gli organismi che forniscono servizi di mediazione possono elaborare codici più dettagliati, adattati al proprio specifico contesto o ai tipi di servizi di mediazione che offrono, nonché a settori specifici come la mediazione familiare o quella relativa ai consumatori.

### **1. COMPETENZA, NOMINA ED 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. Nel 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 previste dalla legge che intende applicare. Il mediatore non dovrà accettare di gestire un procedimento di mediazione prima che ciascuna parte approvi il regolamento dell'organismo presso il quale svolge le sue funzioni e le spese di mediazione.

#### **1.4 Promozione dei servizi del mediatore**

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

### **2. INDIPENDENZA ED IMPARZIALITÀ**

#### **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.

### **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;
- 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.

### **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.

### **5. DIVIETO DI USO DI ESPRESSIONI OFFENSIVE O SCONVENIENTI NEL CORSO DEL PROCEDIMENTO**

Il mediatore civile deve evitare espressioni offensive o sconvenienti nell'esercizio delle sue funzioni, nei confronti dei suoi colleghi, delle parti, degli avvocati o di terzi.

### **6. RAPPORTI TRA LE PARTI DEL PROCEDIMENTO**

I rapporti tra mediatori civili, conciliatori, parti, avvocati e consulenti tecnici devono essere improntati a dignità e a reciproco rispetto.