Area Concilia

Tel 0892753620
Mail amministrazione@areaconcilia.it
PEC area-concilia@pec.it
Web https://areaconcilia.it

REGOLAMENTO DI PROCEDURA ONLINE - UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA MEDIA ODR

- Premesse
- Art. 1 Caratteristiche della Piattaforma online
- Art. 2 Accesso riservato e registrazione degli utenti
- Art. 3 Servizio di Firma Elettronica Avanzata
- Art. 4 Deposito istanza di mediazione
- Art. 5 Adesione al procedimento di mediazione o comunicazione di mancata adesione
- Art. 6 Procedura di mediazione telematica
- Art. 7 Verbali di mediazione
- Art. 8 Gestione del procedimento da parte dell'Organismo.
- Allegato A: registrazione utente avvocato
- Allegato B: utilizzo della firma elettronica avanzata
- Allegato C: deposito della domanda di mediazione
- Allegato D: Adesione al procedimento di mediazione
- Allegato E: utilizzo stanze virtuali

Premesse

Area Concilia, Organismo di Mediazione iscritto al nr 1150 del R.O.M. presso il Ministero della giustizia, gestisce, ai sensi dell'articolo 3 n.ro 4 del DM 28/2010, anche la mediazione in modalità telematica.
Il servizio telematico di mediazione integra e completa il più ampio servizio di mediazione offerto dall'Organismo 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.
La mediazione telematica:

- è accessibile a chiunque possieda un computer fisso, un notebook, un smartphone collegato ad Internet (preferibilmente tramite ADSL) e corredata di webcam, microfono e cuffie/casse audio;
- permette agli utenti di gestire l'intera procedura di mediazione online dal deposito dell'istanza di mediazione allo svolgimento dell'incontro 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 la piattaforma online 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).
  Gli allegati costituiscono parte integrante del presente Regolamento.

Art. 1 Caratteristiche della Piattaforma on-line

Media ODR è una piattaforma informatica per la gestione del procedimento di mediazione.
La piattaforma consente la gestione di ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, dalla presentazione della istanza di attivazione fino all'accordo finale, secondo una procedura controllata e riservata.
L'organismo assicura che la piattaforma Media ODR è stata predisposta al fine di garantire la sicurezza delle comunicazioni con accesso riservato. La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato: **https://www.mediaodr.com/x1/areaconcilia.html** La piattaforma dell'Organismo è conforme a tutti i requisiti di sicurezza e riservatezza previsti dalla vigente normativa.
Il riconoscimento delle credenziali consentirà agli utenti l'accesso in un ambiente a 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.

Art. 2 Accesso riservato e registrazione degli Utenti

L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti registrati.
La piattaforma prevede 5 utenze:

- Utente Segreteria
- Utente Responsabile dell'Organismo
- Utente Mediatore
- Utente Avvocati
- Utente Parti (persone fisiche, persone giuridiche)

Le credenziali crittografate per l'Utente Segreteria e l'Utente Responsabile dell'organismo sono generate automaticamente dal sistema e non possono essere visualizzate dagli amministratori del sistema stesso.
L'iscrizione dell'utente Avvocato e dell'Utente Parte in piattaforma potrà avvenire: · direttamente dal sito **https://www.mediaodr.com/x1/areaconcilia.html**
· attraverso la segreteria dell'Organismo.
Compilando l'apposito format e allegando altresì copia del documento d'identità e del tesserino dell'Ordine degli avvocati (per l'utente Avvocato), nonché scegliendo e confermando una password personale composta da 8 caratteri alfanumerici.
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 e impegnandosi alla riservatezza delle credenziali ottenute con esplicita adesione al Regolamento di mediazione telematica disponibile nel sito **https://www.mediaodr.com/x1/areaconcilia.html**

Per le modalità di registrazione si rimanda all'allegato A del presente Regolamento

A seguito verifica dei dati e della documentazione allegata, l'Utente Segreteria abilita l'utente Avvocato o l'utente Parte all'accesso alla piattaforma con le proprie credenziali che danno diritto all'accesso stesso, alla consultazione delle informazioni legate ai procedimenti di mediazione cui l'utente risulta collegato nonché alla possibilità di depositare domande di mediazione e sottoscrivere la documentazione all'interno della piattaforma con FEA Firma Elettronica Avanzata.
L'Utente Mediatore viene registrato dall' utente Segreteria seguito iscrizione nelle proprie liste dei mediatori accreditati dal Ministero della giustizia.
All'utente Mediatore vengono fornite credenziali di accesso e viene fornita firma digitale da utilizzare all'interno della piattaforma.

La procedura di assegnazione delle credenziali di accesso alla piattaforma comporta l'accettazione da parte degli utenti del presente Regolamento che disciplina la riservatezza delle informazioni in qualsiasi formato (audio / video / testuali / grafico) obbligando contestualmente gli stessi a non divulgare a terzi tali dati.
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).

Art. 3 Servizio di Firma Elettronica Avanzata

La Firma Elettronica Avanzata è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma autografa apposta su carta, e il documento in formato elettronico così sottoscritto assume piena efficacia probatoria.
La Firma Elettronica Avanzata è quindi associata stabilmente al documento informatico e lo arricchisce di informazioni che ne attestano con certezza l'integrità, l'autenticità, la non ripudiabilità.
Se tutte le verifiche daranno esito positivo, il documento sottoscritto digitalmente potrà essere considerato valido a tutti gli effetti di legge.
Con il sistema di FEA integrato nella piattaforma Media ODR 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.
Il servizio di Firma Elettronica Avanzata, da qui in avanti abbreviato in FEA, è realizzato in conformità agli artt. 55 e successivi del DPCM 22 febbraio 2013 ed è integrato nella piattaforma Media ODR.

1. Soggetti della soluzione di Firma Elettronica Avanzata
   Area Concilia è il soggetto che eroga la soluzione di FEA per i propri clienti ai sensi dell'art. 55 comma 2 lettera a ed art. 56 comma 1 lettera f, mentre DocuSign è la piattaforma che realizza la soluzione di FEA erogata da Area Concilia (art. 55 comma 2 lettera b).
2. Infrastruttura tecnologica di FEA
   Il servizio di FEA utilizza l'infrastruttura tecnologica del servizio cloud di firma elettronica DocuSign realizzato e gestito dalla omonima società americana (https://www.docusign.com). Il servizio DocuSign è dotato di certificazione di sicurezza ISO 27001, SSAE 16-certified (SOC 1 and SOC 2)
3. Identificazione del firmatario
   Il firmatario viene identificato da Area Concilia, in fase di registrazione sulla piattaforma Media ODR

tramite un valido documento di riconoscimento, secondo quanto previsto dall'art. 57 comma 1 lettera a).
Il firmatario viene informato dei termini e delle condizioni e limitazioni relative all'uso del servizio.
Il firmatario deve sottoscrive tramite firma elettronica la dichiarazione di accettazione delle condizioni del servizio ed il relativo modulo sulla privacy. La modalità di sottoscrizione tramite firma elettronica è la stessa della firma elettronica avanzata, di seguito descritta, utilizzata dal firmatario per la sottoscrizione del contratto e degli altri documenti.

4. Sottoscrizione tramite FEA
   Area Concilia prepara un fascicolo (envelope, nella terminologia DocuSign) con i documenti da firmare e li invia ai firmatari tramite DocuSign. Il firmatario riceve all'interno della piattaforma Media ODR un link al sistema DocuSign per prendere visione del fascicolo di sua pertinenza e firmare i documenti.
   Al momento dell'inizio della sessione di firma DocuSign invia al cellulare del firmatario un SMS contenente un codice One Time Password che il firmatario deve riportare sull'applicazione per iniziare il processo di firma.
   Il firmatario può prendere visione completa dei documenti da sottoscrivere tramite l'interfaccia di DocuSign, può stampare i documenti da firmare, chiudere e riaprire la sessione di firma in un secondo momento.
   Il servizio DocuSign registra tutte le operazioni di autenticazione e firma. Al completamento del fascicolo DocuSign produce e rende disponibili per tutti i firmatari un documento di completamento che contiene tutti i dati delle operazioni di autenticazione e firma. Il documento di completamento è firmato da DocuSign con firma PAdES.
   Al completamento di tutte le operazioni i firmatari ricevono copia dei documenti firmati all'interno della piattaforma Media ODR .
   Le caratteristiche sopra descritte soddisfano quindi i requisiti dell'art. 56 comma 1 lettere a), b), c), d), g) ed h) DPCM 22 febbraio 2013.
5. Accesso ai documenti
   Secondo quanto disposto dall'art. 57 comma 1 lettere b) e c) Area Concilia conserva tutta la documentazione relativa al servizio FEA per il tempo previsto dalla legge e, fornisce al firmatario copia della dichiarazione di accettazione del servizio FEA sottoscritta dal firmatario stesso all'interno della piattaforma Media ODR. stesso all'interno della piattaforma Media ODR. Per il dettaglio dell'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata si rimanda all'ALLEGATO B del presente Regolamento

Per il dettaglio dell'utilizzo della Firma Elettronica Avanzata si rimanda all'ALLEGATO B del presente Regolamento.

Art 4 Deposito telematico delle istanze

La procedura di deposito telematico delle istanze si effettua a seconda del metodo di pagamento delle spese di avvio attraverso in un'unica fase interamente online oppure in due fasi: una online con pagamento tramite paypal o bonifico bancario e sottoscrizione dell'istanza con FEA e l'altra offline, con pagamento tramite contanti o bancomat presso la sede di Area Concilia e consegna del modulo di istanza debitamente sottoscritto.
Per poter completare la fase telematica di deposito occorre preliminarmente registrarsi sul sito

https://www.mediaodr.com/x1/areaconcilia.html; nel form di acquisizione dei dati dovranno essere compilati alcuni campi obbligatori, fra cui l'indirizzo di posta elettronica e il numero di cellulare, necessari anche ai fini dell'attribuzione della FEA.
A seguito dell'inserimento dei dati richiesti, il sistema verificherà in automatico la veridicità dell'indirizzo di posta elettronica indicato: a tal fine sarà inviato apposito messaggio all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente, con richiesta di conferma mediante link col sistema. Solo a seguito di tale conferma, il soggetto che ha effettuato la registrazione sarà abilitato all'accesso a parti riservate del sito e all'immissione di eventuali ulteriori dati.
L'utente registrato e verificato dal sistema, potrà presentare l'istanza di mediazione in modalità online compilando gli appositi campi.
Se il metodo di pagamento selezionato sarà contanti, bancomat o assegno bancario -modalità che comportano la presenza fisica del versante nella sede dell'Organismo- l'istanza dovrà essere stampata, sottoscritta ed consegnata alla segreteria dell'Organismo.
Se il metodo di pagamento selezionato sarà il bonifico bancario o paypal - modalità che non comportano la presenza fisica del versante nella sede dell'Organismo- verrà richiesto di allegare copia dell'attestazione di avvenuto pagamento e l'istanza potrà essere firmata digitalmente con firma elettronica avanzata.

Per il dettaglio delle modalità di deposito online si rimanda all' ALLEGATO C del presente Regolamento.

Art. 5 Adesione telematica all'istanza di mediazione o dichiarazione di mancata adesione

La procedura di adesione telematico delle istanze si effettua a seconda del metodo di pagamento delle spese di avvio attraverso in un'unica fase interamente online oppure in due fasi: una online con pagamento tramite paypal o bonifico bancario e sottoscrizione dell'istanza con FEA e l'altra offline, con pagamento tramite contanti o bancomat presso la sede di Area Concilia e consegna del modulo di adesione debitamente sottoscritto.
Per poter completare la fase telematica di adesione occorre essere in possesso del codice univoco dell'istanza di mediazione contenuto nell'invito al procedimento di mediazione inviato dalla segreteria di Area Concilia.
L'adesione può essere inoltrata dal sito https://adesione.mediaodr.com Nel form di acquisizione dei dati dovranno essere compilati alcuni campi obbligatori, fra cui l'indirizzo di posta elettronica e il numero di cellulare, necessari anche ai fini dell'attribuzione della FEA, la nomina del legale di fiducia.
A seguito dell'inserimento dei dati richiesti, il sistema verificherà in automatico la veridicità dell'indirizzo di posta elettronica indicato: a tal fine sarà inviato apposito messaggio all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente, con richiesta di conferma mediante link col sistema.
Solo a seguito di tale conferma, il soggetto che ha effettuato la registrazione sarà abilitato all'accesso a parti riservate del sito e all'immissione di eventuali ulteriori dati e documenti.
Allo stesso modo la parte chiamata in mediazione può inviare all'interno della piattaforma Media ODR la comunicazione di mancata adesione al procedimento.

Per il dettaglio delle modalità di deposito online si rimanda all' ALLEGATO D del presente Regolamento.

Art. 6 Procedura di mediazione telematica

La piattaforma attribuisce ad ogni mediatore iscritto una stanza virtuale che potrà essere dallo stesso gestita autonomamente.
Il processo di mediazione telematica avviene tramite “stanze virtuali” create e abilitate ad hoc dal mediatore 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.
All’interno della piattaforma Media ODR il mediatore da atto della presenza delle parti e degli avvocati.
Il sistema consente al mediatore questa operazione esclusivamente se le parti e gli avvocati sono preventivamente registrati, ovvero se presente valido documento d’identità e delega. In assenza di tali elementi non è possibile procedere all’incontro di mediazione.
Il dialogo fra le parti, facilitato dal mediatore, avviene all'interno di un sistema di videoconferenza, 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.

Per il dettaglio delle modalità dell’incontro di mediazione online si rimanda all’ ALLEGATO E del presente Regolamento.

Art. 7 Verbali di mediazione

In seguito al primo incontro programmatico, il mediatore da atto delle dichiarazioni delle parti a voler procedere nel tentativo di mediazione oppure no.
La piattaforma Media ODR produce in automatico e all’interno della piattaforma stessa il verbale di incontro programmatico.
Il mediatore segnalando all’interno della piattaforma la volontà delle parti a proseguire nell’incontro di mediazione, genera le spese di indennità a carico delle stesse.
Se, in seguito le parti raggiungono un accordo conciliativo, così come in caso di mancato accordo, il relativo verbale verrà prodotto in automatico e all’interno dalla piattaforma Media ODR.
In caso di necessità di rinvio degli incontri, la piattaforma Media ODR produce in automatico e all’interno della piattaforma stessa i relativi verbali.
La sottoscrizione di tutti i verbali avverrà, all’interno della piattaforma Media ODR, secondo un ordine prestabilito dal sistema, in totale sicurezza, tramite l’utilizzo di FEA come descritto all’art. 3 per gli utenti parti e

gli utenti avvocati e tramite l'utilizzo di firma digitale attribuita al mediatore sempre all'interno della piattaforma Media ODR, li sottoscrive a sua volta certificando la provenienza e l'autenticità della sottoscrizione.
In caso di proposta del Mediatore, questa verrà prodotta all'interno della piattaforma Media ODR e le Parti avranno la possibilità di comunicare, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa entro sette giorni dalla sua ricezione, accedendo alla piattaforma con le proprie credenziali.
In mancanza di risposta entroil predetto termine, la proposta si ha per rifiutata.
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 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, D.Lvo 4/372010 n. 28, 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"

Art. 8 Gestione del procedimento da parte dell'organismo

L'utente Segreteria, all'interno della piattaforma Media ODR ha la possibilità di effettuare tutte le attività di gestione operativa del procedimento di mediazione

1. Abilitazione degli utenti. La segreteria abilita, previa verifica dell'identità delle parti e degli avvocati registrati, l'accesso alla piattaforma Media ODR.
2. Ricezione delle domande di mediazione online. La segreteria riceve in tempo reale le domande di mediazione inserite nella piattaforma Media ODR dagli utenti abilitati
3. Verifica e conferma del pagamento delle spese d'avvio. La Segreteria verifica il pagamento delle spese d'avvio calcolate in automatico dalla Piattaforma Media ODR sulla base dello scaglione di riferimento. Conferma la ricezione del pagamento consentendo il perfezionamento del deposito della domanda.
4. Invio della ricevuta di deposito. La Segreteria invia all'interno della piattaforma Media ODR al depositante la ricevuta di deposito che sarà consultabile nella sua area riservata
5. Invio della fatturazione. La fattura viene inserita dalla segreteria nell'area riservata dell'utente che ha corrisposto le spese di avvio.
6. Fissazione dell'incontro programmatico e nomina del mediatore. Il responsabile dell'organismo fissa l'incontro e nomina il mediatore all'interno della piattaforma.
7. Accettazione della nomina. Il mediatore accedendo con le proprie credenziali all'interno della piattaforma accetta l'incarico fornendo contestuale dichiarazione d'imparzialità.
8. Invio dell'invito alle parti chiamate. La segreteria invia mezzo pec o raccomandata l'invio alle parti chiamate che la Piattaforma Media ODR crea in automatico recependo i dati inseriti in fase di domanda e di successiva elaborazione della Segreteria.
9. Inserimento documentazione. La Segreteria inserisce nella piattaforma tutta la documentazione fornita ai fini del corretto espletamento della procedura di mediazione.
10. Verifica del pagamento delle indennità. La Segreteria verifica il pagamento delle indennità calcolate in automatico dalla Piattaforma Media ODR.

11. Messa a disposizione dei verbali sottoscritti. La Segreteria, verificato il saldo delle spese d’avvio e delle indennità di mediazione, dell’eventuale maggiorazione seguito accordo, rende disponibile nell’area riservata il verbale sottoscritto da tutte le parti e dal mediatore.