

CODICE ETICO DELL'ORGANISMO DI MEDIAZIONE

“SISTEMA A.R. MEDIAZIONE Srl” in sigla “ARSMEDIA Srl”

PREMESSA

Il Codice Etico è il documento che riporta i principi fondamentali sui quali è fondato l'Organismo e che tutti i destinatari sono obbligati a rispettare scrupolosamente per mantenere l'alto profilo morale e deontologico che vuole essere rappresentato con estrema chiarezza e serietà.

Al suo interno sono descritti i diritti e i doveri etico-morali di ogni partecipante, sia nei confronti dello stesso Organismo che verso tutti i terzi e gli utenti che intrattengono con esso rapporti a qualsiasi titolo.

Il Codice Etico rappresenta quindi il necessario documento di riferimento sia per la definizione dei principi ai quali sono chiamati ad uniformarsi i suoi destinatari nei loro rapporti e nelle relazioni con portatori di interessi reciproci nei confronti dell'ente, sia per prevenire qualsiasi comportamento irresponsabile o illecito da parte degli operatori verso tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente nell'attività dell'Organismo.

I destinatari sono pertanto chiamati al rispetto dei valori e principi del Codice Etico e sono tenuti a tutelare e preservare, attraverso i propri comportamenti, la rispettabilità e l'immagine dell'Organismo di Mediazione, nonché l'integrità del suo patrimonio economico ed umano.

Il Codice Etico comunque non sostituisce e non prevale sulle leggi vigenti.

DEFINIZIONI

Vengono di seguito riportate le principali definizioni nel testo del documento, nonchè quelle utili alla comprensione dei suoi contenuti.

Organismo di Mediazione

Si intende Organismo di Mediazione SISTEMA A.R. MEDIAZIONE S.r.l., in sigla ARSMEDIA S.r.l., società con personalità giuridica ed autonomia imprenditoriale, Partita IVA n. 04905020873 e sede legale in Giarre (CT) via Ucciardello n. 1, dove svolge anche la sua operatività oltre ad avere articolazioni in altre sedi secondarie presenti sia in Sicilia che in altre Regioni d'Italia.

Mediazione

Attività, comunque denominata, svolta da un soggetto terzo imparziale e con l'obiettivo di assistere due o più parti convenute sia nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, sia nella formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa.

Mediatore

La persona o le persone fisiche che, di norma individualmente o talvolta collegialmente, su incarico dell'Organismo e designate dal suo Responsabile, o da un suo Referente, o indicate contestualmente dalle Parti, svolgono la mediazione e facilitano la conciliazione evitando, in ogni caso, di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo.

Destinatari

Sono tutti i collaboratori e dipendenti che fanno capo all'Organismo, sia titolari di un rapporto di lavoro a tempo indeterminato o determinato, subordinato o atipico, nonché coloro che svolgono qualsiasi genere di prestazione, relativa all'attività di mediazione, nell'interesse dell'Organismo.

Parti

Sono i soggetti privati o con personalità giuridica che si rivolgono all'ente perché gestisca il procedimento di mediazione in relazione ad una specifica controversia.

Consulenti Tecnici

Sono coloro che su nomina dell'Organismo e su richiesta del Mediatore e/o delle Parti, supportano la mediazione in determinate situazioni che richiedano conoscenze specifiche.

Consulenti delle Parti

Sono coloro che assistono le Parti nella mediazione.

Missione

I Mediatori saranno tenuti, come figure terze e neutrali, ad aiutare le Parti a trovare la soluzione delle controversie facilitando la loro comunicazione e favorendo l'identificazione di obiettivi reciproci, assistendole nell'individuazione di comuni interessi.

Attività

E' il complesso di azioni che l'Organismo pone in essere, anche per il tramite delle sue articolazioni territoriali, con lo scopo di perseguire le proprie finalità istituzionali e conseguire, pertanto, gli obiettivi preposti.

Regolamento Aziendale

Sono tutti gli atti che l'Organismo pone in essere per disciplinare il pieno rispetto della normativa in materia ed anche il funzionamento delle articolazioni interne e territoriali. Riassume, inoltre, tutta quell'attività complessa della materia che richiede particolare ed analitica attenzione.

Terzi

Sono le persone fisiche e giuridiche che erogano prestazioni in favore dell'Organismo e che non possono essere qualificati come destinatari.

Clienti/Utenti

Sono i destinatari finali dell'attività, cioè i veri fruitori delle prestazioni e dei servizi di conciliazione erogati dall'Organismo.

NORME GENERALI DI CONDOTTA

Principi generali

L'Organismo impronta tutta la propria organizzazione secondo i seguenti principi generali:

- responsabilità verso la collettività in generale e verso i propri interlocutori primari (mediatori, parti, terzi);
- concorrenza leale ed impegno di informazione trasparente nel rispetto degli obblighi di riservatezza;

- dovere di aggiornamento e formazione professionale del personale e di tutti coloro che collaborano con l'Organismo.

Uguaglianza

L'Organismo di Mediazione ARSMEDIA S.r.l. ripudia ogni tipo di discriminazione fondata sul sesso, sull'età, sulla nazionalità, sullo stato di salute, sulla razza, sulla lingua, sulla religione e sulle opinioni politiche.

L'Organismo ARSMEDIA S.r.l. si impegna ad assistere nella richiesta di mediazione chiunque ad esso si rivolga per finalità non contrarie a legge.

Comunicazione

L'Organismo provvede ad informare tutti i destinatari sulle disposizioni e sull'applicazione del Codice, raccomandandone l'osservanza.

In particolare, esso provvede:

- alla diffusione del Codice presso i destinatari;
- all'interpretazione e al chiarimento delle disposizioni;
- alla verifica dell'effettiva osservanza;
- all'aggiornamento delle disposizioni con riguardo alle esigenze che di volta in volta si manifestano.

Responsabilità

Ciascun destinatario svolge la propria attività lavorativa e le proprie prestazioni con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti e il tempo a sua disposizione ed assumendo le responsabilità connesse agli adempimenti.

Correttezza

Tutte le azioni e le operazioni compiute ed i comportamenti tenuti da ciascuno dei destinatari nello svolgimento della funzione o dell'incarico sono ispirati alla legittimità sotto l'aspetto formale e sostanziale e alla tutela dell'ente, secondo le norme vigenti e le procedure interne, nonché alla correttezza.

I destinatari non utilizzano a fini personali informazioni, beni e attrezzi, di cui dispongono nello svolgimento della funzione o dell'incarico.

Ciascun destinatario non accetta, né effettua, per sé o per altri, pressioni, raccomandazioni o segnalazioni, che possano recare pregiudizio all'Organismo o indebiti vantaggi per sé, per l'Organismo o per Terzi; ciascun destinatario altresì respinge e non effettua promesse di indebite offerte di denaro o altri benefici.

Conflitto di interesse

I destinatari perseguono, nello svolgimento della collaborazione, gli obiettivi e gli interessi generali dell'Organismo.

Essi informano senza ritardo, tenuto conto delle circostanze, i propri superiori o referenti delle situazioni o attività nelle quali potrebbero essere titolari di interessi in conflitto con quelli dell'Organismo (o qualora di tali interessi siano titolari prossimi coniugi), ed in ogni altro caso in cui ricorrano rilevanti ragioni di convenienza.

I destinatari rispettano le decisioni che in proposito sono assunte dall'Organismo.

Riservatezza

L'Organismo e chiunque altro presta la propria opera e 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 stesso.

L'Organismo garantisce nell'acquisizione, trattamento e archiviazione di tutte le informazioni relative a dati sensibili e non, il rispetto dell'attuale disciplina sulla privacy.

Il Mediatore ha anche l'obbligo di riservatezza nei confronti delle altre Parti circa le dichiarazioni rese e le informazioni acquisite nel corso delle sessioni separate, a meno che la Parte dichiarante o dalla quale provengono le informazioni ne dia consenso scritto.

Il Mediatore è dispensato dal dovere di riservatezza nei seguenti casi:

- se le Parti concordano per iscritto la divulgazione;
- se la divulgazione è imposta dalla legge;
- se la conoscenza di circostanze comporta, nell'ipotesi in cui sia tenuta riservata, grave danno.

Linguaggio

L'Organismo adotta un linguaggio il più possibile chiaro e comprensibile, nella stesura di testi scritti, nella relazione dei documenti ed in tutte le forme di comunicazione.

COMPORTAMENTO NEGLI AFFARI

Equità e uguaglianza

Nello svolgimento dell'attività di erogazione del servizio di conciliazione, l'Organismo ARSMEDIA S.r.l. si impegna ad essere indipendente e ad evitare condotte o comportamenti parziali e ingiusti.

I Mediatori e quanti collaborano o sono dipendenti dell'Organismo ARSMEDIA S.r.l. si impegnano al loro volta ad essere imparziali, indipendenti e neutrali nei confronti delle parti e dei loro consulenti nell'esercizio delle rispettive attività. A tal fine si impegnano ad agire con lealtà e ad astenersi dal compimento di atti o da omissioni di natura discriminatoria ovvero dall'esercizio comunque di influenze a favore di una delle parti e dei loro consulenti.

L'Organismo nello svolgimento delle relazioni d'affari si ispira ai principi di legalità, lealtà, equità e correttezza.

Diligenza

Nello svolgimento dell'attività di erogazione del servizio di conciliazione, l'Organismo ARSMEDIA S.r.l., al pari dei suoi dipendenti, mediatori e collaboratori, si impegna a seguire i canoni di diligenza professionale.

L'Organismo ARSMEDIA S.r.l. si avvale di Mediatori provvisti di titoli abilitativi all'esercizio della mediazione riconosciuti dal Ministero della Giustizia ed accreditati presso lo stesso.

I mediatori utilizzati per il servizio di conciliazione devono anche possedere requisiti di onorabilità.

Pubblicità

L'Organismo ARSMEDIA S.r.l. si impegna ad evitare l'utilizzo di pubblicità, i cui contenuti, siano ingannevoli e non veritieri ed anche a non utilizzare strumenti di persuasione di natura scientifica o di altro tipo in modo improprio.

Fermo restando quanto indicato al primo comma, per fornire una corretta informativa ad utenti che non conoscono la lingua italiana, l'organismo ARSMEDIA S.r.l. si impegna, ove ritenuto opportuno, a produrre materiale informativo avvalendosi di interpreti e/o mediatori linguistici. L'Organismo ARSMEDIA S.r.l. si impegna a consegnare il proprio Codice

Etico e Regolamento ai propri mediatori, dipendenti e collaboratori nonché a coloro con cui instaura nell'esercizio della propria attività rapporti di natura giuridica.

Tutela della Concorrenza

L'Organismo riconosce che una concorrenza corretta e leale costituisce elemento fondamentale per lo sviluppo della mediazione.

Ciascun destinatario non pone in essere atti o comportamenti contrari ad una corretta e leale competizione tra Organismi di Mediazione.

Regalie e omaggi

L'Organismo ARSMEDIA S.r.l. e tutti i destinatari, nell'ambito dell'attività di mediazione, devono astenersi dall'accettare e dall'effettuare qualsiasi forma di regalia, beneficio, vantaggio, utilità od omaggio, a prescindere dalla finalità ovvero dall'importo.

Effetti della violazione e della inosservanza del Codice Etico

La violazione o l'inosservanza del Codice Etico da parte dei destinatari comporta la risoluzione di diritto del rapporto giuridico in essere con gli stessi e il pieno diritto dell'Organismo ARSMEDIA s.r.l a chiedere il risarcimento dei danni subiti e subendi.

La Società intende sanzionare i comportamenti dei destinatari che non siano conformi e coerenti ai valori e ai principi del Codice Etico, riservandosi quindi la più ampia tutela dei propri interessi secondo la gravità delle infrazioni commesse.

Entrata in vigore

Il presente Codice è immediatamente esecutivo.

La condivisione dei principi e dei valori etici deve, nell'intenzione dell'Organismo, contribuire a creare un valore aggiunto, in grado di favorire il miglioramento continuo della qualità nell'espletamento della missione dell'organismo.

Il Codice Etico potrà essere oggetto di aggiornamenti.