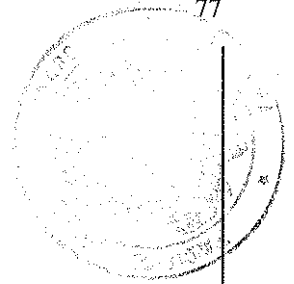


Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze

Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma

C.F: 10214681008



REGOLAMENTO
dell'Organismo di Mediazione SNALVMED
per la Conciliazione delle Controversie Civili
Societarie e Commerciali

Art. 1

Ambito di Applicazione

1. Il presente regolamento si applica alla procedura di mediazione ai fini conciliativi (Mediazione ai sensi del D.I. 180/2010 come modificato dal DI 145/2011).
2. Il Regolamento si applica alle mediazioni amministrative 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 3 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.

Art. 2

Avvio della mediazione

La parte che intende avviare la mediazione può farlo depositando la domanda di avvio presso la sede dell'organismo sita del luogo del giudice territorialmente competente per la controversia.

La relativa modulistica è stata predisposta sia in forma on line e pubblicata sul sito www.snalvmed.it sezione "Modulistica" sia in forma cartacea da richiedere alla segreteria dell'organismo.

La domanda deve contenere:

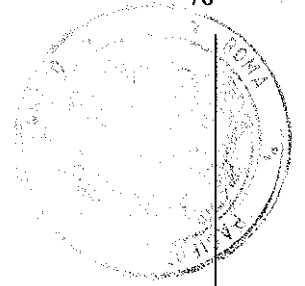
- 1) il nome dell'Organismo di mediazione;
- 2) il nome, cognome, dati identificativi e recapiti delle parti e di loro eventuali rappresentanti e/o consulenti presso cui effettuare le dovute comunicazioni;
- 3) l'oggetto della lite;
- 4) le ragioni della pretesa;
- 5) il valore della controversia individuato 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

Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze

Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma

C.F: 10214681008



all'esito del procedimento di mediazione il valore risulta diverso, l'importo dell'indennità è dovuto secondo il corrispondente scaglione di riferimento.

La mediazione ha una durata non superiore a 3 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.

L'organismo comunica l'avvenuta ricezione dell'istanza e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura.

La mediazione e le comunicazioni tra tutte le parti potranno avvenire anche con modalità telematiche come descritto sul sito www.snalvmed.it dove può essere scaricata tutta la modulistica.

Art.3

Luogo e modalità della mediazione

1. La Mediazione si svolge nelle sedi comunicate ed accreditate presso il Ministero della Giustizia. L'istanza deve essere presentata presso la sede sita nel luogo del giudice territorialmente competente per la controversia.

2. La proposta può essere formulata dal mediatore anche in caso di mancata partecipazione di una o di più parti al procedimento di mediazione.

Art. 4

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 DI 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.

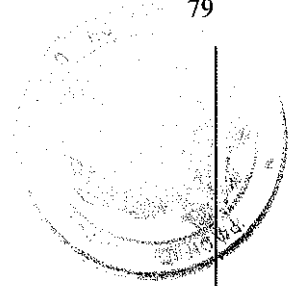
6. L'Organismo assicura adeguate modalità di conservazione e di riservatezza degli atti introduttivi del procedimento, sottoscritti dalle parti, nonché di ogni altro documento proveniente dai soggetti di cui al comma che precede o formato durante il procedimento.

Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze

Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma

C.F: 10214681008



Art.5

Nomina del mediatore

1. Il mediatore è nominato tra quelli inseriti nell'elenco interno dei mediatori iscritti con provvedimento del Responsabile del Registro.

La lista dei mediatori è consultabile sul sito www.snalvmed.it sezione "Mediatori".

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.

L'organismo iscritto è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito di cui all'art. 4 comma 3 lettera b del DI 145/2011.

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.

Nell'assegnazione degli incarichi, l'organismo si attiene a quanto previsto nell'art. 3 comma 1 lett.b) del DI 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, giuridica-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 compiuta 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

Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze

Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma

C.F: 10214681008

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.

Le parti possono fornire una comune indicazione del mediatore tra quelli inseriti nella lista dell'organismo.

Art. 6***Indipendenza, imparzialità 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 i mediatori.

2. In casi eccezionali, l'organismo può sostituire il mediatore prima dell'inizio dell'incontro di mediazione con altro della propria lista di pari esperienza.

3. 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.

4. 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.

Art. 7***Svolgimento della mediazione e poteri del mediatore***

1. Il mediatore è libero di condurre gli incontri di mediazione con le modalità ritenute più opportune, comprese quelle telematiche (in videoconferenza o telefonicamente), 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, ed è autorizzato a tenere incontri congiunti e separati.

2. Il primo incontro tra le parti e il mediatore avviene entro trenta giorni dal deposito dell'istanza e ha lo scopo di verificare le concrete possibilità di successo del tentativo di conciliazione. Se le parti decidono di porre termine al tentativo di conciliazione durante il primo l'incontro, il procedimento si conclude con un mancato accordo. Se le parti e il mediatore ritengono che sussistano le condizioni per la soluzione della controversia, la procedura di mediazione prosegue immediatamente oppure in successivi incontri.

3. Il mediatore può aggiornare la mediazione affinché le parti possano analizzare specifiche proposte, raccogliere nuove informazioni, predisporre documenti di cui si rendesse necessaria l'acquisizione o per qualsiasi altra ragione ritenuta idonea ad agevolare la conciliazione.

4. 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

Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze
Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma C.F: 10214681008

chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell'art. 11, comma 4 del D.lgs 28/2010.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

Art. 8***Presenza delle parti e loro rappresentanza***

1. Alle persone fisiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione personalmente. Le stesse possono farsi assistere da uno o più persone di propria fiducia. La partecipazione per il tramite di rappresentanti è consentita solo per gravi ed eccezionali motivi.

2. Alle persone giuridiche è richiesto di partecipare agli incontri di mediazione tramite un rappresentante fornito dei necessari poteri per definire la controversia.

3. L'assistenza degli avvocati è necessaria per le procedure di mediazione nelle materie per cui è obbligatoria in quanto condizione di procedibilità o in quelle avviate in seguito ad ordine del giudice.

Art. 9***Conclusione della mediazione***

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.

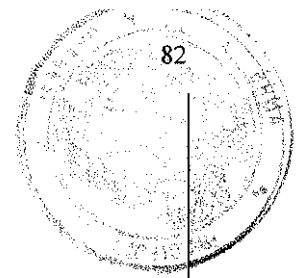
Nei casi di cui all'art. 5 comma 1 del Decreto legislativo 28/2010, il mediatore svolge l'incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione della parte chiamata in mediazione, e la segreteria dell'organismo può rilasciare attestato di conclusione del procedimento solo all'esito del verbale di mancata partecipazione della medesima parte chiamata e mancato accordo, formato dal mediatore ai sensi dell'art. 11, comma 4 del D.lgs. 28/2010.

Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze

Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma

C.F: 10214681008



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.

Art.10***Mancato accordo***

Qualora non si pervenga a un accordo, il mediatore redige un processo verbale con il quale dà atto della mancata conclusione dell'accordo.

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. Il verbale è sottoscritto dalle parti e dal mediatore, il quale certifica l'autografia della sottoscrizione delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere.

Art.11***Indennità***

Le indennità dovute dalle parti sono quelle previste dal D.I. 180/2010, come modificato dal DI 145/2011, art. 16, dal D.M. 04/08/2014 n. 139, dalla sentenza del TAR Lazio n. 1351/2015 del 23 gennaio 2015 e della tabella liberamente redatta dall'organismo.

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.

Art. 12

Criteri di determinazione dell'indennità, così come modificato dall'art. 5 del D.M. 06/07/2011 N. 145, dal D.M. 04/08/2014 n. 139 e dalla sentenza del TAR Lazio n. 1351/2015 del 23 gennaio 2015.

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 € 40,00 (+ iva) per le mediazioni il cui valore non superi i 250.000,00 euro e un importo di € 80,00 (+ iva) per le mediazioni di valore superiore ai 250.000,00 euro.
3. Per le spese di mediazione è dovuto da ciascuna parte l'importo indicato nella Tabella 1, allegata al presente Regolamento, se si tratta di materie obbligatorie; per le materie volontarie si applicheranno le tariffe di cui alla Tabella 2 allegata al presente Regolamento, di cui diventa parte integrante.
4. Sono altresì a carico della parte istante le spese vive sostenute dall'Organismo e relative al servizio di notifica/comunicazioni varie alle parti convocate nel corso del procedimento.
5. L'importo massimo delle spese di mediazione per ciascun scaglione di riferimento, come determinato a norma della medesima tabella A:

Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze

Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma

C.F: 10214681008

- a) può essere aumentato in misura non superiore ad un quinto tenuto conto della particolare importanza, complessità o difficoltà dell'affare;
 - b) deve essere aumentato in misura non superiore ad un quarto in caso di successo della mediazione;
 - c) deve essere aumentato di un quinto nel caso di formulazione della proposta ai sensi dell'art. 11 del decreto legislativo;
 - d) nelle materie di cui all'art. 5, comma I, del decreto legislativo deve essere ridotto di un terzo per i primi sei scaglioni e della metà per i restanti, e non si applica alcun altro aumento tra quelli previsti dal presente articolo ad eccezione di quello previsto dalla lettera b) del presente comma;
6. 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.
7. Gli importi dovuti per il singolo scaglione non si sommano in nessun caso tra loro.
8. Il valore della lite è indicato nella domanda di mediazione a norma del codice di procedura civile.
9. Qualora il valore risulti interminato, indeterminabile o vi sia una notevole divergenza tra le parti sulla stima, l'organismo decide il valore di riferimento, sino al limite di euro 250.000,00 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;
10. Non è possibile richiedere il pagamento di alcuna somma di denaro a titolo di spese di avvio – né a titolo di indennità – in sede di primo incontro. Le stesse verranno versate per intero da entrambe le parti qualora l'esito del primo incontro sia positivo e le stesse decidano di proseguire con il procedimento di mediazione.
11. In ogni caso, nelle ipotesi di cui all'art. 5, comma I, del decreto legislativo, l'organismo e il mediatore non possono rifiutarsi di svolgere la mediazione;
12. 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'art. 11 del decreto legislativo.
13. Le spese di mediazione indicate sono dovute in solido da ciascuna parte che ha aderito al procedimento.
14. Ai fini della corresponsione dell'indennità quando più soggetti rappresentano un unico centro di interessi si considerano come un'unica parte.
15. Gli organismi diversi da quelli costituiti dagli enti di diritto pubblico interno stabiliscono gli importi di cui al comma III, ma restano fermi gli importi fissati dal comma IV, lettera d), per le materie di cui all'art. 5, comma I, del decreto legislativo. Resta altresì ferma ogni altra disposizione di cui al presente articolo.
16. Gli importi minimi dell'indennità per ciascun scaglione di riferimento come determinati a norma delle Tabelle 1 e 2 allegate al presente sono derogabili.

Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze
Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma C.F: 10214681008

17. Le indennità di mediazione di cui al presente articolo devono essere pagate tramite bonifico bancario sul c/c Banca Cariparma Credit Agricole intestato a SNALVMED

IBAN: IT86M0623003215000043283681

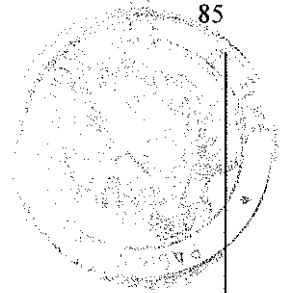
solo a seguito del primo incontro preliminare di programmazione qualora l'esito sia positivo e le parti decidano di proseguire nel procedimento.

Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze

Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma

C.F: 10214681008

**TABELLA 1** (importi al netto dell'iva)

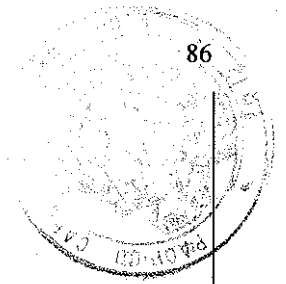
SPESE DI MEDIAZIONE IN MATERIE OBBLIGATORIE (Per Parte)	
Valore della lite	Spese di Mediazione
Fino a € 1.000	€ 43
Da € 1.001 a € 5.000	€ 87
Da € 5.001 a € 10.000	€ 160
Da € 10.001 a € 25.000	€ 240
Da € 25.001 a € 50.000	€ 400
Da € 50.001 a € 250.000	€ 667
Da € 250.001 a € 500.000	€ 1.000
Da € 500.001 a € 2.500.000	€ 1.900
Da € 2.500.001 a € 5.000.000	€ 2.600
Oltre € 5.000.000	€ 4.600

TABELLA 2 (importi al netto dell'iva)

SPESE DI MEDIAZIONE IN MATERIE VOLONTARIE (Per Parte)		
Valore della lite	Spese di Mediazione	Spese aggiuntive in caso di successo della mediazione
Fino a € 1.000	€ 70	€ 17,50
Da € 1.001 a € 5.000	€ 135	€ 33,75
Da € 5.001 a € 10.000	€ 245	€ 61,25
Da € 10.001 a € 25.000	€ 365	€ 91,25
Da € 25.001 a € 50.000	€ 605	€ 151,25
Da € 50.001 a € 250.000	€ 1.005	€ 251,25
Da € 250.001 a € 500.000	€ 2.005	€ 501,25
Da € 500.001 a € 2.500.000	€ 3.805	€ 951,25
Da € 2.500.001 a € 5.000.000	€ 5.205	€ 1.301,25
Oltre € 5.000.000	€ 9.205	€ 2.301,25

Verbale del Consiglio Nazionale

S.N.A.L.V. Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori e Vertenze
Via di Porta Maggiore, 9 – 00185 Roma C.F: 10214681008



**SCHEMA DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI MEDIAZIONE
DELL'ORGANISMO SNALVMED**

Luogo e data di compilazione _____

Generalità della parte che compila il questionario _____

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:

Firma della parte che ha compilato il questionario