

## **EIMI - Associazione Mediatori del Conflitto**

### **CODICE ETICO, DEONTOLOGICO E DI CONDOTTA**

#### **CEDeC**

La redazione del presente CODICE ETICO, DEONTOLOGICO E DI CONDOTTA (CEDeC) è di competenza del Consiglio Direttivo nominato in fase di costituzione dell'Associazione ed approvato dall'Assemblea dei Soci Fondatori del 11.04.2024. Il Consiglio Direttivo ha approvato in data 21.10.2024 la riformulazione dell'art. 2.9 e dell'art. 3.1 comma 2 senza modificarne il contenuto, e l'integrazione dell'art. 7 con la specifica delle sanzioni graduate in relazione alla gravità delle violazioni commesse dal Socio, così come dettagliate all'art. 18 del Regolamento del Collegio di Disciplina.

#### **Art. 1 – DEFINIZIONE, SCOPO E AMBITO DI APPLICAZIONE**

**1.1** - EIMI con il presente Codice Etico Deontologico e di Condotta (di seguito CEDeC) esplicita i principi etici e deontologici professionali e le norme di condotta a cui tutti i Soci professionisti Mediatori/Conciliatori/Esperti in metodi ADR e Formatori nei medesimi ambiti (da ora in poi Soci Mediatori) devono attenersi nell'esercizio della propria professione, al fine di garantire la più alta qualità della prestazione e di tutelare l'Utente come previsto dall'art.27-bis del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

**1.2** - Il CEDeC contiene i criteri e le indicazioni di autoregolamentazione e identificazione, che tutti i Soci Mediatori hanno l'obbligo di rispettare per qualificare l'appartenenza a EIMI, nell'ambito della loro pratica professionale come mediatori/conciliatori/professionisti in metodi ADR e Formatori nei medesimi ambiti, al fine di preservarne e accrescerne la reputazione, la competenza e la professionalità. Costituisce illecito deontologico il comportamento contrario alle regole deontologiche.

**1.3** - EIMI sottopone all'attenzione di ogni Socio Mediatore il presente CEDeC e ne registra la presa visione e l'accettazione in ogni sua parte.

**1.4** - La conoscenza e il rispetto del CEDeC sono vincolanti nell'esercizio della professione in tutte le forme in cui essa è esercitata; la non conoscenza delle norme in esso contenute non esime dalla responsabilità disciplinare.

**1.5** - I Soci Mediatori partecipano alla corretta applicazione sia osservando fedelmente il CEDeC, sia segnalando eventuali inadempienze al Collegio di Disciplina.

**1.6** - L'adesione al presente codice non pregiudica l'applicazione della Normativa Nazionale o delle regole che disciplinano le singole Professioni nell'ambito della mediazione/conciliazione/metodi ADR (da ora in poi Mediazione).

#### **ART. 2 - PRINCIPI ETICI DELLA PROFESSIONE DI MEDIATORE**

**2.1 - Ai Soci Mediatori è vietato:**

- a) intervenire in Mediazioni che coinvolgono persone con cui esista o sia esistito un precedente legame personale e professionale, come esplicitato al successivo punto 2.3;
- b) erogare ai mediandi servizi che esulano dall'ambito specifico del modello di Mediazione che è proprio del Socio Mediatore;
- c) fare pressione sui mediandi affinché aderiscano a un accordo che non sia fonte di libero consenso;
- d) accettare incarichi e rendere prestazioni riservati dalla legge in via esclusiva agli iscritti in ordini professionali, collegi, albi, elenchi o registri.

## **2.2 - Volontarietà**

L'opera dei Soci Mediatori, in qualità di garanti della libertà del processo di Mediazione è volta alla valorizzazione delle persone, delle loro risorse e potenzialità.

La Mediazione è un percorso volontario per le Parti coinvolte, che possono interrompere anche quando trattasi di materia obbligatoria o disposta dal giudice.

Anche il contenuto degli accordi eventualmente raggiunti dalle Parti, qualora la forma di Mediazione praticata li preveda, riveste carattere di volontarietà.

## **2.3 - Indipendenza**

I Soci Mediatori devono astenersi dal partecipare/accettare casi in cui siano, o siano stati, in qualsiasi modo coinvolti, per questioni familiari, affettive, economiche, abbiano operato con funzione diversa da quella di Mediatore per una o più parti, o di altro genere, in quanto condizioni che possono, anche solo potenzialmente, compromettere l'indipendenza dell'agire professionale o determinare conflitti di interesse.

In particolare, non è consentito ai Soci Mediatori intervenire in Mediazioni che coinvolgono interessi propri, del coniuge o del convivente, dei suoi parenti entro il secondo grado o dei suoi affini, oppure di persone con le quali ha rapporti di frequentazione abituale, ovvero di soggetti con cui ha causa pendente, grave inimicizia, rapporti di credito o debito significativi, ovvero di soggetti di cui è tutore, curatore, procuratore o agente. Non è inoltre consentito ai Soci Mediatori offrire o accettare doni, richieste e favori dai mediandi, dalle parti, dai loro avvocati o da altre persone coinvolte direttamente o indirettamente nel percorso di Mediazione.

## **2.4 - Imparzialità e neutralità**

Ogni Socio Mediatore deve garantire l'assoluta imparzialità e porsi con lo stesso atteggiamento verso le Parti che partecipano agli incontri di Mediazione.

## **2.5 - Assenza di giudizio**

I Soci Mediatori operano sempre in assenza di giudizio rispetto ai contenuti portati dalle Parti, astenendosi dall'esprimere valutazioni su posizioni, comportamenti, interessi, emozioni e motivi del conflitto. I Soci Formatori e Supervisor improntano la propria opera all'assenza di giudizio rispetto ai contenuti portati e condivisi dai corsisti e dai Mediatori in supervisione e si adoperano per sostenere in modo costruttivo la crescita personale e l'arricchimento professionale dei corsisti e dei Mediatori in supervisione.

## **2.6 - Riservatezza e segreto professionale**

Il CEDeC obbliga i Soci Mediatori ad osservare la totale confidenzialità sui contenuti emersi negli incontri, fin dai contatti preliminari, sia con gli invianti sia con le parti confliggenti, anche adottando tutte le più ragionevoli misure a protezione della riservatezza, con particolare riguardo al Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016, nonché al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e fatto salvo quanto previsto dalla legge in tema di segreto professionale.

Analogamente, sono tenuti al rispetto della riservatezza e del segreto professionale anche i tirocinanti, gli stagisti e gli allievi in formazione e in generale tutti coloro che, avendo ottenuto l'assenso dei mediandi, assistono ai colloqui preliminari e agli incontri di Mediazione.

I Formatori, i Supervisor, i corsisti e i Mediatori in supervisione sono obbligati alla riservatezza e al segreto professionale rispetto ai contenuti portati e condivisi dai colleghi nel corso della formazione e della supervisione.

## **2.7 - Formazione continua**

Ogni Socio, sia Mediatore sia Formatore che Supervisore, è tenuto all'assolvimento della formazione continua obbligatoria per la propria preparazione professionale, allo scopo di conservare e accrescere conoscenze, abilità e competenze nell'interesse proprio, dei cittadini utenti e di EIMI, secondo le indicazioni contenute nel Disciplinare sulla Formazione Professionale Permanente in vigore per il modello di Mediazione praticato. Al momento della presentazione della domanda di ammissione in EIMI, o del suo rinnovo annuale, il Socio Mediatore, al fine dell'ammissione in EIMI e dell'inserimento nei Registri Soci, dovrà produrre gli attestati dei corsi di aggiornamento per la formazione continua frequentati specifici per ciascuna delle Discipline praticate. Ove non dimostri di aver assolto l'obbligo formativo previsto dalle norme di settore e dai Regolamenti EIMI, non sarà ammesso come Socio ma potrà presentare domanda come Simpatizzante.

## **2.8 - Supervisione professionale**

In caso di difficoltà nello svolgimento della propria attività professionale, il Socio di EIMI ha la possibilità di richiedere una supervisione ai Supervisor o Formatori del tipo di Mediazione che intende utilizzare per il caso in esame, al fine di garantire all'utenza la migliore qualità del proprio operato professionale.

Se la supervisione professionale rientra nell'ambito della Formazione Continua, il Socio Mediatore dovrà fare riferimento al Regolamento sulla Formazione Continua in vigore per ogni modello di Mediazione e alle Norme e 70 Regolamenti di settore.

## **2.9 - Etica peculiare della Mediazione Umanistica, della Mediazione Familiare e della Mediazione Civile e Commerciale e di ciascuna disciplina nell'ambito della mediazione, conciliazione e metodo ADR.**

Al Mediatore Umanistico e al Formatore di Mediatori Umanistici è inoltre richiesto di coltivare l'umiltà come postura rituale, radicata nel sapere socratico "*so di non sapere*" e costitutiva del modo di essere e di operare in forma comunitaria, come riportato all'art. 2 del Regolamento Attuativo per la Mediazione Umanistica.

L'umiltà si manifesta anche nel setting, nel quale il Mediatore Umanistico opera solo all'interno di un'équipe che comprenda la contemporanea presenza di almeno tre Mediatori.

Altrettanto il Formatore di Mediatori Umanistici è affiancato da almeno un Mediatore, che abbia ultimato la formazione di base e aspiri a divenire Formatore.

Al Mediatore Familiare, nonché al Formatore e al Supervisore nell'ambito della Mediazione Familiare, trovano applicazione i dettami di cui al Decreto del Ministro delle Imprese e del Made in

Italy, di concerto con il Ministro della Giustizia e il Ministro dell'Economia e delle Finanze, 27 ottobre 2023, n. 151.

Al Mediatore Civile e Commerciale, nonché al Formatore nell'ambito della Mediazione Civile e Commerciale, trovano applicazione i dettami di cui al Decreto del Ministero della Giustizia 24 ottobre 2023, n. 150.

Ai Soci Mediatori è comunque fatto obbligo rispettare gli specifici dettami etici e deontologici previsti dalla normativa di settore per la disciplina praticata.

### **2.10 - Polizza Assicurativa**

È richiesto a tutti i Soci Mediatori e Formatori di contrarre la polizza assicurativa per la Responsabilità Civile (R.C.) e di darne comunicazione a EIMI, così come specificato all'art. 4 del Regolamento Interno, pena l'esclusione da EIMI. Il mancato rinnovo della polizza medesima comporterà la cancellazione dall'Associazione.

### **2.11 - Adempimenti fiscali e previdenziali**

I Soci Mediatori sono tenuti ad attenersi rigorosamente alla normativa dello Stato, con particolare riferimento al regime professionale e fiscale in vigore nel luogo di domicilio fiscale.

### **2.12 - Tariffe delle prestazioni professionali**

Ad eccezione dei Soci Mediatori che esercitano la propria professione presso Organismi di Mediazione Civile e Commerciale ed Enti di Formazione ex D. Lgs. 28/2010, Strutture/Associazioni/Enti Pubblici o Privati che determinano propri tariffari o i cui tariffari sono comunque imposti da regolamenti interni o da normative di settore, i Soci Mediatori che offrono in modo diretto ed autonomo prestazioni professionali nell'ambito della mediazione, conciliazione, metodi ADR e formazione nei medesimi ambiti, devono garantire la trasparenza nei costi dei servizi prestati attenendosi alle indicazioni normative o di categoria, ove presenti, e fornendo, per iscritto, tutte le informazioni utili agli Utenti.

## **Art. 3 - FORME DI GARANZIA A TUTELA DELL'UTENZA**

**3.1** - EIMI, come stabilito nell'Atto Costitutivo e dallo Statuto all'art. 2 comma 1 lettere g) e i), promuove tutte le necessarie forme di garanzia a tutela dell'utente, tra cui:

1. vigilare sulla condotta professionale dei propri Soci stabilendo sanzioni disciplinari ad essi irrogabili per violazioni al Codice Etico, Deontologico e di Condotta nel rispetto di quanto previsto dal Codice del Consumo, nonché secondo la normativa di settore nell'ambito della mediazione, conciliazione e metodi ADR e con particolare riferimento al D. n. 150/2023 e al D. n. 151/2023;
2. verificare i requisiti di onorabilità, imparzialità, indipendenza e per l'esercizio della professione di tutti i Soci e gli Associati al fine dell'esercizio della professione secondo i criteri richiesti da EIMI al fine dell'iscrizione all'Associazione. Verificare i requisiti di onorabilità, imparzialità, indipendenza per l'inserimento dei Mediatori e dei Formatori negli elenchi, albi, registri previsti dalle norme di settore nell'ambito della mediazione, conciliazione e metodi ADR, e con particolare riferimento al D. n.150/2023 e al D n. 151/2023, non intendendo sostituirsi a quanto previsto dalle norme di settore ma, al contrario, facendo propri tali criteri al fine dell'iscrizione all'Associazione;
3. L'attivazione di uno Sportello di riferimento per il cittadino consumatore, al quale i committenti delle prestazioni professionali possono rivolgersi in caso di lamentela con i

- professionisti, ai sensi dell'art. 27-ter del codice del consumo, di cui al D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, nonché ottenere informazioni relative all'attività professionale in generale, così come previsto anche ex D. n. 151/2023 e Norma Tecnica UNI 11644, ove applicabile;
4. L'Attestazione di Qualità, a garanzia di trasparenza del mercato dei servizi professionali, rilasciata ai propri Soci Mediatori e relativa all'iscrizione all'Associazione e al rispetto dei requisiti necessari alla partecipazione a EIMI, così come specificato nello Statuto e nel Regolamento Interno e a tutti i Regolamenti specifici per settore.
  5. L'obbligo per i Soci Mediatori aderenti a EIMI, e in relazione alle specifiche normative di settore nonché ai Regolamenti di EIMI, di comunicare agli utenti/consumatori tutte le informazioni relative a:
    - a) la specificità del proprio intervento, descrivendo il proprio modello operativo e la metodologia di lavoro, differenziato da quello di altri professionisti sociali, sanitari o giuridici iscritti in ordini o collegi;
    - b) l'obbligo per i Soci Mediatori di riportare in ogni comunicazione con i propri clienti l'espresso riferimento, quanto alla disciplina applicabile, alla legge 4/2013, unitamente ai riferimenti di EIMI (denominazione, sede legale, sito web);
    - c) i costi, tariffe e modalità di pagamento, specificando che in nessun caso il costo può essere vincolato al risultato raggiunto;
    - d) la sottoscrizione da parte del Mediatore della polizza assicurativa per la Responsabilità Civile, specificandone il numero e gli estremi, così come previsto dal Regolamento Interno;
    - e) la tutela della privacy, facendo leggere e controfirmare il documento predisposto e redatto in modo conforme alle direttive del Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (General Data Protection Regulation – GDPR 2016/679) e del Decreto Legislativo 30 giugno 2013 n. 196 (legge sulla privacy);
    - f) la tutela della riservatezza, così come descritta nel precedente art. 2.6 del presente CEDeC;
    - g) il controllo, tramite gli Organi Sociali preposti, del rispetto delle Norme previste dallo Statuto, dai Regolamenti, dal Codice Etico Deontologico e di Condotta, e dei criteri relativi al corretto svolgersi dell'attività professionale;
    - h) la possibilità di visionare il CEDeC nel sito internet, al fine di verificare la correttezza del Socio Mediatore aderente a EIMI.

#### **Art. 4 - ALTRI DOVERI DEI SOCI PROFESSIONISTI**

4.1 - I Soci Mediatori aderenti a EIMI, in relazione al metodo ADR di competenza, hanno il dovere di:

- informare preventivamente il cittadino interessato sugli obiettivi, le caratteristiche e le varie fasi del percorso di Mediazione proposto e sulla specificità dell'intervento richiesto;
- informare gli utenti-consumatori richiedenti la Mediazione del costo delle prestazioni richieste fin dal primo incontro, le modalità e le scadenze di pagamento, che in nessun caso può essere influenzato dal risultato ottenuto nell'eventuale incontro di mediazione, salvo specifiche normative se in vigore per alcune forme di Mediazione;
- raccogliere dalle Parti coinvolte e richiedenti la Mediazione, il consenso informato per la privacy, come definito dal GDPR, prima di avviare i servizi di mediazione, anche con riferimento agli eventuali dati sensibili, se ve ne siano di importanti per la prestazione professionale;

- comunicare l'assenza di vincolo a partecipare ad un predeterminato numero di incontri: sia le Parti che i Mediatori hanno la facoltà di interrompere i colloqui o gli incontri di mediazione in qualsiasi momento qualora riscontrino l'impossibilità a proseguire e lo ritengano quindi opportuno. In caso di interruzione o sospensione dell'incontro di mediazione, o percorso di incontri di mediazione, i Soci Mediatori dovranno motivarne la decisione alle Parti, mentre i mediandi ne hanno facoltà senza necessità di comunicarne le ragioni;
- informare il cittadino utente sugli eventuali esiti della Mediazione nel caso sia prevista una comunicazione da trasmettere a terze parti (avvocati, magistrati, familiari, ecc.), oltre alle modalità e al genere di contenuti degli esiti che possono venire trasmessi;
- non offrire e/o non accettare doni, richieste e favori da parte di: mediandi, parti e loro avvocati o da altre persone coinvolte direttamente o indirettamente nel percorso di mediazione;
- trasmettere ai mediandi ogni notizia utile, a tutela dei diritti in quanto consumatori, sull'istituzione dello Sportello del Consumatore e modalità di accesso, in applicazione dell'art. 2, c. 4, della L. 4/2013.

#### **Art. 5 - DICHIARAZIONI PUBBLICHE**

I Soci Mediatori in caso di dichiarazioni pubbliche devono essere coerenti con i contenuti del presente CEDeC e dello Statuto di EIMI.

#### **Art. 6 - PUBBLICITA'**

I Soci Mediatori nell'attività di autopromozione hanno il dovere di essere veritieri e corretti al fine di non causare pregiudizio ai potenziali utenti/mediandi e al decoro della professione o a EIMI. Inoltre, si asterranno da ogni forma di pubblicità ingannevole o comparativa che possa pregiudicare la correttezza delle informazioni rivolte ai cittadini, nel rispetto di quanto disposto ex decreto legislativo n. 206 del 2005 nonché ex D. n. 151/2023 e dalle normative per gli specifici metodi ADR. Nelle informative pubblicitarie i Soci Mediatori non devono attribuirsi titoli professionali, diplomi e competenze che non possiedono, nel rispetto di quanto disposto ex D. n. 151/2023 e dalle normative per gli specifici metodi ADR.

#### **Art. 7 - INOSSERVANZA e VIOLAZIONE DEL CEDeC**

L'inosservanza degli obblighi contenuti nel presente CEDeC e ogni condotta, anche omissiva, non consona al decoro o al corretto esercizio della professione di Mediatore, comporta la segnalazione e l'avvio del procedimento disciplinare, nelle modalità definite nell'apposito Regolamento del Collegio di Disciplina, Organo preposto alla verifica di ogni violazione, e/o omissione che dovesse essere segnalata e/o imputata nei confronti di un Socio Mediatore.

Al termine dell'istruttoria, che dovrà svolgersi con le modalità riportate nel Regolamento del Collegio di Disciplina, il Collegio di Disciplina, in base alla gravità della violazione dello Statuto, del Regolamento Interno, dei Regolamenti specifici di settore o del CEDeC eventualmente riscontrata, emette, dandone comunicazione scritta al Socio, il provvedimento disciplinare più idoneo, tra i seguenti:

- a) **RICHIAMO** alla prudenza, cortesia e correttezza quando si tratta di situazioni che rispecchiano comportamenti discutibili ma di lieve entità.
- b) **CENSURA** quando si tratta di fatto che viola in parte lo standard di condotta professionale delineato dallo Statuto, dai Regolamenti di EIMI e dal CEDeC ma non presenta carattere di gravità tale da costituire pregiudizio per l'immagine e la reputazione di

EIMI e/o del conseguimento dei suoi scopi sociali. A tre richiami consecutivi nell'arco del biennio, segue la censura.

- c) **SOSPENSIONE** da EIMI in caso di appurata manifesta incompetenza professionale del mediatore/conciliatore/formatore/professionista nelle ADR emersa dalla segnalazione o reclamo e tale da smentire, contrastare e compromettere gli scopi sociali così come stabiliti dallo Statuto, dai Regolamenti di EIMI e dal CEDeC. La sospensione comporta l'impossibilità di partecipazione alla vita associativa, di partecipazione e di voto alle Assemblee ordinarie e straordinarie, l'inutilizzabilità del logo EIMI e il ritiro temporaneo della tessera associativa per il termine di durata della sospensione. A più censure può seguire la sospensione.

Il provvedimento emanato dal Collegio di Disciplina indica il termine temporale della sospensione (compreso tra 1 e 12 mesi in relazione alla gravità della violazione commessa) e i termini e le modalità per dare esecuzione ai provvedimenti assunti. In caso di diniego alla partecipazione all'incontro di verifica e/o al percorso di formazione di cui all'articolo 19 del Regolamento del Collegio di Disciplina, verrà negato il rinnovo dell'iscrizione all'Associazione.

- d) **ESCLUSIONE** da EIMI per fatto gravissimo; violazioni a norme di legge; violazioni ripetute allo Statuto, ai Regolamenti di EIMI e al CEDeC; violazioni allo Statuto, ai Regolamenti di EIMI e al CEDeC tali da costituire pregiudizio per l'immagine e la reputazione di EIMI e/o del conseguimento dei suoi scopi sociali; reiterazione di violazioni che hanno già prodotto sospensione.

#### **Art. 8 - DISPOSIZIONI FINALI**

Sono vietate le pratiche commerciali scorrette, così come definite dal Decreto Legislativo n. 206/2005.

Le disposizioni contenute nel presente CEDeC si riferiscono ai comportamenti più ricorrenti e non limitano l'ambito di applicazione dei principi generali espressi.

Sono illeciti deontologici le condotte contrarie alla dignità professionale e qualunque violazione del Codice penale.