



Organismo iscritto al n. 9 del registro  
tenuto dal Ministero della Giustizia

## **Regolamento dell'organismo di mediazione ADR Notariato s.r.l.**

### ***PREMESSE***

ADR Notariato Srl è un organismo di mediazione iscritto al registro tenuto ai sensi del Decreto del Ministero della Giustizia n. 180 del 18 ottobre 2010, presso lo stesso Ministero. Per l'esercizio dell'attività di mediazione ADR Notariato Srl si avvale di mediatori in possesso dei requisiti previsti dal D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28 e dal Decreto del Ministero della Giustizia del 18 ottobre 2010 n. 180, iscritti nel proprio o in altri organismi con i quali abbia raggiunto a tale fine un accordo.

ADR Notariato Srl può avvalersi delle strutture, del personale e dei mediatori di altri organismi con i quali abbia raggiunto a tal fine un accordo, anche per singoli affari di mediazione, nonché utilizzare i risultati delle negoziazioni paritetiche basate su protocolli di intesa tra le associazioni

riconosciute ai sensi dell'articolo 137 del Codice del Consumo e le imprese, o loro associazioni, e aventi per oggetto la medesima controversia.

L'organismo di mediazione e il mediatore designato non possono, nelle ipotesi previste all'art 5, comma 1 D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28 rifiutarsi di svolgere la mediazione; negli altri casi il rifiuto potrà avvenire solo per giustificato motivo.

ADR Notariato Srl garantisce l'indipendenza, l'imparzialità e la riservatezza nello svolgimento del servizio di mediazione.

In caso di sospensione o cancellazione dell'organismo 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.

Il mediatore e le Parti possono concordare quali tra gli atti eventualmente pervenuti al di fuori delle sessioni private devono essere ritenuti riservati.

I documenti prodotti dalle parti e da questi non ritirati entro sei mesi dalla fine della procedura saranno distrutti.

## **REGOLAMENTO**

Ai procedimenti di mediazione di ADR Notariato Srl si applica il presente regolamento. Le parti, di intesa con il responsabile dell'organismo, possono derogare, nelle materie non obbligatorie per disposizione legislativa, al presente regolamento in qualsiasi momento.

### **Articolo 1: Responsabile dell'organismo**

Per responsabile dell'organismo si intende il Presidente del Consiglio di Amministrazione della "ADR Notariato Srl" o la persona che il Consiglio di Amministrazione, su proposta del Presidente, deleghi permanentemente o temporaneamente.

### **Articolo 2: Accesso alla mediazione.**

La domanda di mediazione è presentata, mediante deposito di una istanza scritta, secondo i moduli predisposti, fatta pervenire alla sede legale dell'organismo ADR Notariato Srl o alla sede di una sua articolazione territorialmente competente a sensi art.4 del D.Lgs. 28/2010. Le articolazioni devono essere state comunicate al Ministero che provvederà ad inserirle nel Registro degli organismi tenuto presso il Ministero.

L'istanza può essere presentata personalmente, o inviata a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, oppure inviata per posta elettronica presso la sede di ADR Notariato srl ovvero presso una sua articolazione territorialmente competente. La domanda deve contenere:

- l'indicazione dell'organismo di mediazione;
- i nomi e gli indirizzi, possibilmente anche di posta elettronica eventualmente certificata, delle altre parti interessate, dei loro rappresentanti legali, dei loro rappresentanti volontari, degli avvocati o degli altri professionisti che interverranno nella procedura;

- l'oggetto della pretesa verso tali parti;
- le ragioni della pretesa;
- il valore della lite, a norma del codice di procedura civile;
- l'eventuale esistenza di una assicurazione inerente l'oggetto della controversia, con gli estremi della relativa società e agenzie di assicurazione;
- dichiarazione del proponente di non aver depositato per la stessa controversia altre domande di mediazione presso altri organismi di mediazione.

Qualora una parte sia presente alla mediazione a mezzo procuratore, lo stesso all'atto dell'inizio della mediazione dovrà consegnare il documento giustificativo dei poteri ed in difetto assumere la responsabilità della sua mancanza con la sottoscrizione di espressa dichiarazione da conservarsi agli atti della mediazione. Il mediatore designato potrà, a suo insindacabile giudizio ed in presenza di particolari circostanze che devono risultare dal verbale, decidere di iniziare e proseguire ugualmente la mediazione..

Il responsabile dell'organismo, esaminata l'istanza, qualora ritenga che contenga sufficienti elementi per procedere, avvia la procedura e comunica l'avvenuta ricezione dell'istanza e ogni altro elemento necessario allo svolgimento della procedura, altrimenti invita il richiedente, anche per vie informali, a integrarla.

Nell'istanza la parte può chiedere che il mediatore designato sia un notaio in esercizio o un notaio in pensione e di ciò il responsabile dell'organismo dovrà tener conto al momento della designazione.

In caso di mancata adesione dell'altra o delle altre parti al procedimento di mediazione, la Segreteria, ove richiesta dalla parte che ha proposto la domanda, rilascia un'apposita certificazione.

Le parti possono essere rappresentate, ai fini della partecipazione al procedimento di mediazione e della sottoscrizione dell'eventuale accordo, da un procuratore, generale o speciale, purchè munito di procura sostanziale. La procura può essere conferita anche all'avvocato che assiste la parte.

### **Articolo 3: Avvio della procedura.**

Il responsabile dell'organismo, entro il termine di trenta giorni dal deposito della istanza:

- o forma il fascicolo della procedura, al quale attribuisce un numero di ordine progressivo come previsto dall'articolo 12, comma 1 del D.M. 180/2010;

- designa il mediatore fra i nominativi iscritti nel proprio Elenco dei mediatori o in quello di organismi con i quali abbia stipulato uno specifico accordo secondo i criteri indicati al successivo articolo;
- può nominare uno o più mediatori ausiliari qualora ritenga che la controversia richieda specifiche competenze tecniche;
- chiede al mediatore designato l'accettazione e la sottoscrizione della dichiarazione di indipendenza e di imparzialità;
- fissa l'incontro fra le parti e il mediatore, in data non successiva a trenta giorni dal deposito della domanda di mediazione;
- comunica all'altra o alle altre parti interessate, tramite la Segreteria, a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno o a mezzo di posta elettronica certificata, all'indirizzo indicato nell'istanza di mediazione, l'avvenuto deposito della istanza stessa, il testo della medesima, il nominativo del mediatore, la data e il luogo dell'incontro e chiede alle parti se intendono o meno partecipare al procedimento. La risposta delle Parti dovrà avvenire a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno oppure essere inviata al seguente indirizzo di posta elettronica certificata di Adr Notariato: [cnn.adr@postacertificata.notariato.it](mailto:cnn.adr@postacertificata.notariato.it).

#### **Articolo 4 : Criteri per l'assegnazione degli affari di mediazione**

L'organismo designa il mediatore ritenuto più idoneo tra coloro che sono inseriti nella propria lista oppure in altri organismi con i quali abbia raggiunto a tale fine un accordo. Nell'assegnazione degli incarichi, l'organismo si attiene a quanto previsto nell'art. 7, comma 5, lett. e) del D.M. 180/2010, come modificato dal D.M. 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 può provvedere a raggruppare per categorie di massima i mediatori iscritti nel proprio elenco, tenendo conto delle diverse aree di specifica competenza professionale (giuridica, giuridico-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, viene 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 viene 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 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.

### **Articolo 5: Luogo di svolgimento del procedimento.**

Il procedimento si svolge senza formalità, e nel rispetto della competenza territoriale prevista della legge:

- presso la sede di ADR Notariato Srl o presso una sua articolazione territorialmente competente comunicata al Ministero che provvederà a farla risultare dal Registro degli organismi dallo stesso tenuto;
- presso la struttura di organismi con i quali è stato firmato un accordo.

L'indicazione del luogo, comunicata alle Parti dal responsabile dell'organismo, può essere derogata in qualsiasi fase del procedimento con il consenso delle Parti, del mediatore e dello stesso responsabile dell'organismo.

La mediazione e le comunicazioni tra tutte le parti potranno avvenire anche con modalità telematiche come descritto sul sito [www.adrnotariato.org](http://www.adrnotariato.org) dove può essere scaricata tutta la modulistica.

## **Articolo 6: Il mediatore.**

Il mediatore deve appartenere all'elenco dei mediatori che si sono dichiarati disponibili allo svolgimento del servizio offerto da ADR Notariato Srl, quale risulta depositato unitamente alla domanda di iscrizione presentata ai sensi dell'articolo 6 del Decreto del Ministero di Giustizia n. 180 del 18 ottobre 2010, e come successivamente aggiornato.

Il mediatore iscritto dovrà curare la propria formazione ed il proprio aggiornamento come previsto dal Decreto Ministeriale n. 180/2010 e successive modificazioni .

Appena ricevuta la comunicazione della sua designazione, il mediatore deve sottoscrivere la dichiarazione di imparzialità prevista dagli art. 14, comma 2, lettera a) del D.Lgs. e art. 7 comma 5 lettera a) del D.M., comprensiva dell'accettazione, e redatta secondo il modello allegato al presente regolamento sotto la lettera "A"; la dichiarazione di imparzialità deve essere trasmessa al responsabile dell'organismo personalmente, oppure inviata a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno oppure inviata al seguente indirizzo di posta elettronica certificata di ADR Notariato: [cnn.adr@postacertificata.notariato.it](mailto:cnn.adr@postacertificata.notariato.it); il responsabile dell'organismo è tenuto a conservarla nel fascicolo della procedura.

Il procedimento di mediazione può avere inizio solo dopo la sottoscrizione della stessa dichiarazione di imparzialità.

Il mediatore è tenuto a informare immediatamente l'organismo e le parti delle ragioni di possibile pregiudizio all'imparzialità nello svolgimento della mediazione.

Il mediatore è tenuto a corrispondere immediatamente a ogni richiesta organizzativa del responsabile dell'organismo.

Il mediatore può avvalersi di esperti iscritti negli albi dei consulenti presso i tribunali. Agli esperti spetteranno, a carico delle parti, i compensi previsti dalle tariffe professionali o diversamente concordati tra le Parti.

Il mediatore, nonché 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.

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, il mediatore è altresì tenuto alla riservatezza nei confronti delle altre parti.

Non sono consentite comunicazioni riservate delle parti al solo mediatore, eccetto quelle effettuate in occasione delle sessioni separate.

## **Articolo 7: Svolgimento della mediazione**

Il mediatore esegue personalmente la propria prestazione. Egli si adopera affinché le parti raggiungano un accordo amichevole di definizione della controversia ed a tal fine è libero di condurre gli incontri di mediazione nel modo che riterrà più opportuno, con sessioni congiunte o separate; in casi particolari o in determinate fasi della procedura, potrà anche avvalersi di collegamenti in video o tele conferenza avvalendosi della piattaforma telematica predisposta dell'organismo. Per quanto non specificamente disposto nei punti seguenti, al servizio telematico si applicano le previsioni del Regolamento di mediazione.

Nel corso del primo incontro il mediatore chiarisce alle Parti la funzione e le modalità di svolgimento della mediazione; invita le Parti e i loro avvocati a esprimersi sulla possibilità di iniziare la procedura di mediazione e in caso positivo invita le stesse parti a sottoscrivere il verbale di primo incontro nel quale si dà atto della volontà delle stesse di procedere nella mediazione e di accettare le relative tariffe.

Nei casi previsti all'art 5, comma 1 D. Lgs. 4 marzo 2010 n. 28, il mediatore svolge l'incontro con la parte istante anche in mancanza di adesione dell'altra parte e la segreteria dell'organismo può rilasciare un attestato di conclusione del procedimento solo all'esito del verbale di mancata partecipazione della parte chiamata e di mancato accordo, redatto dal mediatore.

La Mediazione può avvenire anche attraverso procedure telematiche di comunicazione a distanza avvalendosi di una piattaforma telematica predisposta al fine di garantire la sicurezza della comunicazione e il rispetto della riservatezza. In ogni caso la mediazione in videoconferenza sarà possibile solo se tutte le Parti abbiano manifestato preventivamente il loro consenso.

In ogni caso nelle sessioni congiunte ogni parte deve poter interloquire con tutte le altre parti in sicurezza ed in quelle separate deve essere garantita la riservatezza. Il verbale di mediazione verrà redatto e sottoscritto con modalità idonee a garantirne la provenienza.

## **Articolo 8 : Cause di incompatibilità**

Sono considerate cause di incompatibilità allo svolgimento dell'incarico da parte del mediatore.:

- o l'esistenza di rapporti di coniugio, di convivenza o di unioni civili, la parentela e l'affinità in linea retta in qualunque grado e in linea collaterale sino al quarto grado incluso, con una delle parti;

- la sussistenza di un interesse personale, patrimoniale o professionale nella controversia da parte del mediatore;
- quando del procedimento di mediazione siano parte Società o Enti dei quali il mediatore incaricato sia amministratore, anche senza rappresentanza o rivesta la qualifica di componente dell'Organo di controllo, ovvero sia unico socio o detenga il pacchetto di maggioranza della società.

Al mediatore e ai suoi ausiliari e' fatto divieto di assumere diritti o obblighi connessi, direttamente o indirettamente, con gli affari trattati, fatta eccezione per quelli strettamente inerenti alla prestazione dell'opera o del servizio; e' fatto loro divieto di percepire compensi direttamente dalle parti.

Il mediatore che sia anche notaio potrà ricevere o autenticare l'atto notarile conseguente alla mediazione, anche qualora abbia partecipato quale mediatore o quale co-mediatore nel procedimento di mediazione da cui è scaturito l'accordo, e sempre che le parti lo abbiano all'uopo congiuntamente incaricato.

#### **Articolo 9 : Sostituzione del mediatore.**

Il mediatore designato non può rifiutarsi di svolgere la mediazione se non per giustificato motivo. Su istanza di tutte le parti il responsabile provvede alla sostituzione del mediatore.

Qualora l'istanza di sostituzione venga presentata da una sola delle parti o da più parti ma non da tutte, dovrà essere motivata ed il responsabile dell'organismo potrà procedere, a suo giudizio, alla sostituzione del mediatore.

Il responsabile dell'organismo può svolgere attività di mediazione: la nomina e la sostituzione spetta al Consiglio di Amministrazione di ADR Notariato Srl.

#### **Articolo 10 : Durata del procedimento.**

Il procedimento di mediazione non può avere durata superiore a tre mesi a decorrere dalla domanda di mediazione, salvo diverso comune accordo delle parti e del mediatore.

In caso di ricorso alla procedura su invito del giudice il termine decorre dalla scadenza fissata dal giudice per il deposito dell'istanza.

#### **Articolo 11 : Conciliazione.**



Se è raggiunto un accordo amichevole o se viene accettata la proposta regolata nel successivo articolo, il mediatore forma processo verbale nel quale è contenuto o al quale è allegato il testo dell'accordo; il processo verbale e l'accordo eventualmente allegato devono essere sottoscritti dalle parti e dal mediatore il quale certifica l'autografia delle sottoscrizioni delle parti o la loro impossibilità di sottoscrivere.

Qualora l'accordo fosse allegato al verbale non deve necessariamente essere firmato anche dal mediatore.

Se con l'accordo le parti concludono uno dei contratti o compiono uno degli atti per i quali è prevista l'autentica del pubblico ufficiale al fine di ottenere l'esecuzione delle formalità nei pubblici Registri immobiliari, l'accordo dovrà essere ricevuto o autenticato da pubblico ufficiale a ciò autorizzato, ovvero depositato nei suoi atti o dallo stesso ripetuto in forma idonea, una volta eseguiti a sua cura i controlli previsti dalla normativa vigente; i relativi costi per onorari, diritti, spese e imposte non rientrano nei costi della mediazione.

L'accordo raggiunto può prevedere il pagamento di una somma di denaro per ogni violazione o inosservanza degli obblighi stabiliti, ovvero per il ritardo nel loro adempimento.

### **Articolo 12 : Proposta di conciliazione**

In qualunque momento del procedimento le parti possono fare concorde richiesta al mediatore di una proposta di conciliazione; in tal caso il mediatore è tenuto a formularla.

Salvo diverso accordo delle parti, la proposta non può contenere alcun riferimento alle dichiarazioni rese o alle informazioni acquisite nel corso del procedimento.

In ogni caso la proposta deve essere conforme alle norme imperative e di ordine pubblico, anche al fine di poterne ottenere in caso di raggiungimento dell'accordo l'esecutività, ove ne ricorrano gli altri presupposti.

Nella prima sessione , e in ogni caso prima della formulazione della proposta, il mediatore informa le parti delle possibili conseguenze economiche previste dall'articolo 13 del Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n.28.

Il mediatore comunica alle parti la proposta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno oppure a mezzo di posta elettronica certificata.

Le parti, entro sette giorni dal ricevimento della comunicazione della proposta, fanno pervenire al mediatore, con uno dei mezzi sopraindicati, l'accettazione o il rifiuto della proposta.

In caso di mancata risposta nel termine di sette giorni sopra indicato, la proposta si ha per rifiutata.

Se tutte le parti accettano la proposta, il mediatore, entro sette giorni dall'ultima accettazione, convoca le parti e forma il processo verbale con le modalità sopra indicate.

### **Articolo 13 : Esito negativo della mediazione**

Se la mediazione non riesce, il mediatore forma processo verbale con la completa indicazione della eventuale proposta; il verbale è sottoscritto dalle parti e dal mediatore il quale certifica l'autografia delle sottoscrizioni delle parti o la loro impossibilità a sottoscrivere. In caso di rifiuto di una delle parti di sottoscrivere il verbale il Mediatore ne indicherà le motivazioni.

Nel caso in cui, presentata l'istanza e fissato il primo incontro, una delle parti non si presenti o rifiuti la mediazione e nel caso in cui nel corso del procedimento venga meno la presenza di una delle parti, il mediatore forma il processo verbale da lui sottoscritto nel quale dà atto della mancata partecipazione di una delle parti al procedimento di mediazione.

### **Articolo 14 : Tirocinio assistito**

L'organismo è obbligato a consentire gratuitamente il tirocinio assistito previsto dall'art. 4, comma 3, lettera B, del D.M. 145/2011 .

In tal senso le parti verranno portate a conoscenza in merito alla presenza dei mediatori-tirocinanti che presenzieranno alla procedura. Gli stessi, in ogni caso, sono tenuti a sottoscrivere una dichiarazione di riservatezza rispetto all'intero procedimento di mediazione e non possono intervenire attivamente al procedimento in corso.

### **Articolo 15 : Indennità.**

Le parti sono tenute a versare alla Segreteria le spese di avvio, nonché le spese di mediazione dovute sulla base del valore della controversia secondo gli importi previsti dalla tabella qui allegata sotto la lettera "B" che potrà essere aggiornata a cura del responsabile dell'Organismo. Detti importi possono essere aumentati o diminuiti secondo le indicazioni contenute nell'art. 16 del decreto ministeriale n. 180/2010 e successive modifiche.

Le spese di avvio sono versate dall'istante contestualmente al deposito della domanda e dalla parte chiamata al momento dell'accettazione.

In caso di mancato accordo all'esito del primo incontro si applicano le disposizioni di legge.

In proposito, qualora la normativa vigente preveda che nessun compenso è dovuto per l'organismo di mediazione:

- Le spese di avvio sono dovute da entrambe le parti comparse al primo incontro;

- Nel caso in cui la parte invitante non sia comparsa al primo incontro, nessuna indennità può essere richiesta alla parte invitata che sia viceversa comparsa;
- Oltre alle spese di avvio dovranno essere altresì corrisposte le spese vive documentate.

Il valore della controversia è indicato nella domanda di mediazione secondo le disposizioni del codice di procedura civile.

Per le liti di valore indeterminato, indeterminabile ovvero qualora 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 all'inizio della procedura e comunque prima della firma del verbale. 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.

Si considerano importi minimi quelli dovuti come massimi per un valore di lite ricompreso nello scaglione immediatamente precedente a quello applicabile; l'importo minimo al primo scaglione è liberamente determinato.

In caso di abbandono della mediazione dopo che ciascuna parte ha aderito al procedimento, le spese di mediazione restano comunque a carico di entrambe le parti in solido tra loro

In ogni caso le indennità di mediazione devono essere corrisposte per l'intero prima del rilascio del verbale di accordo previsto dall'art.11 del D.Lgs.28/2010.

#### **Articolo 16 : Diritti delle Parti**

L'organismo garantisce il diritto di accesso delle parti agli atti del procedimento di mediazione depositati dalle Parti nelle sessioni comuni, ovvero, per ciascuna parte, gli atti depositati nella propria sessione separata.

Il responsabile dell'organismo è anche tenuto a rilasciare, su richiesta di parte, copia del verbale e dell'accordo, previo pagamento delle indennità di mediazione.

#### **Articolo 17 : Valutazione del servizio**

Al termine del procedimento di mediazione, a ogni parte del procedimento, il responsabile dell'organismo consegnerà una scheda per la valutazione del servizio secondo il modello allegato al presente regolamento sotto la lettera "C"; la scheda sottoscritta dalla parte, con le indicazioni delle sue generalità, deve essere trasmessa per via telematica al responsabile dell'organismo con modalità che assicurino la certezza dell'avvenuto ricevimento.

#### **ALLEGARE:**

**A) Facsimile della dichiarazione di imparzialità del mediatore.**

**B) Tabella delle indennità**

**C) Scheda per la valutazione del servizio.**

---

**ADR Notariato srl**

P.I./C.F 08654291007

**Sede centrale**

Via Flaminia, 160 -00196 Roma

Tel. 06-3211699

Email: segreteria@adnotariato.org

PEC: cnn.adr@postacertificata.notariato.it

## **PIATTAFORMA TELEMATICA PER MEDIAZIONE IN VIDEOCONFERENZA**

L'Organismo può gestire inoltre, ai sensi dell'articolo 3, n.ro 4, del D. Lgs. 28/2010, la mediazione anche in modalità telematica. Questa procedura è attuabile solo ed esclusivamente se le parti sono entrambe d'accordo e manifestano esplicitamente il loro consenso aderendo a questa modalità alternativa di risoluzione del conflitto. E' sempre ammessa la mediazione on line nei casi in cui una parte partecipi in videoconferenza e l'altra, previo consenso, partecipi fisicamente alla presenza del mediatore nella sede dell'Organismo. 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.

### **Caratteristiche ed accesso al Servizio telematico**

La mediazione telematica:

- è accessibile a chiunque possieda una postazione (computer fisso o notebook) collegata ad Internet (preferibilmente tramite ADSL) e corredata di webcam, microfono e cuffie/casse audio;
- permette agli utenti di gestire l'intera procedura 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 il circuito garantito di Posta Elettronica Certificata (ed eventualmente successivamente presso il proprio domicilio) 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).

### **Piattaforma on-line**

L'Organismo assicura la procedura di mediazione telematica attraverso una piattaforma integrata ad accesso riservato specificamente progettata per la gestione di processi di comunicazione audio/video e scambio di informazioni in formato elettronico.

La piattaforma è disponibile all'indirizzo web dedicato "[www.adrnotariato.org](http://www.adrnotariato.org)" (dominio di secondo livello a piena titolarità dell'Organismo "ADR NOTARIATO S.R.L.).

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.

### **Accesso riservato**

L'accesso alla piattaforma è riservato ai soli utenti che presentano istanza di mediazione, nonché al mediatore incaricato. Le credenziali crittografate sono generate automaticamente dal sistema e non possono essere visualizzate dagli amministratori del sistema stesso. Le credenziali danno diritto all'accesso e consultazione delle informazioni legate alla sola mediazione in corso.

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.

L'iscrizione in piattaforma, conseguente alla istanza di mediazione, potrà avvenire:

- direttamente dal sito "<https://adrnotariato.org>" compilando l'apposito form;
- attraverso la segreteria dell'Organismo.

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.adrnotariato.org>".

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).

Il processo di **mediazione telematica** avviene tramite "*stanze virtuali*" create e abilitate *ad hoc* 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.

### **Deposito delle istanze**

La procedura di deposito telematico delle istanze si effettua attraverso due fasi: la prima telematica, la seconda documentale.

Per poter completare la fase telematica di deposito occorre preliminarmente registrarsi sul sito "<https://www.adrnotariato.org>"; nel form di acquisizione dei dati dovranno essere compilati alcuni campi obbligatori, fra cui l'indirizzo di posta elettronica.

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, che dovrà essere stampata, sottoscritta ed inviata alla segreteria dell'Organismo, con allegati copia del documento di riconoscimento del richiedente firmatario e copia dell'attestazione di avvenuto pagamento delle spese di avvio del procedimento.

La segreteria dell'Organismo provvederà, se del caso, a contattare l'altra parte che, in caso di adesione alla procedura, provvederà ad effettuare a sua volta la registrazione alla piattaforma

di mediazione telematica (eventualmente assistito dalla segreteria dell'Organismo) e il deposito della propria documentazione.

### **Procedura di mediazione telematica**

Ogni singola fase della procedura di mediazione telematica, dalla presentazione della istanza di attivazione fino all'accordo finale, avviene *on-line* attraverso l'utilizzo della piattaforma [www.adrnotariato.org](http://www.adrnotariato.org) e secondo una procedura controllata e riservata.

Il dialogo fra le parti, facilitato dal mediatore, avviene all'interno di un sistema di videoconferenza, ed in particolare di "stanze virtuali" riservate, 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 "stanze 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.

### **Verbale di mediazione - Sottoscrizione del Mediatore e delle Parti**

Se le parti, entrambe dotate di firma digitale, raggiungono un accordo conciliativo, così come in caso di mancato accordo, si impegnano a sottoscrivere la copia dello stesso che potrà essere trasmessa in formato elettronico (tramite PEC - Posta Elettronica Certificata) al termine dell'incontro.

In caso di proposta del Mediatore, le Parti gli comunicano per iscritto e a mezzo PEC, l'accettazione o il rifiuto della proposta stessa entro sette giorni dalla sua ricezione. In mancanza di risposta entro il predetto termine, la proposta si ha per rifiutata.

I verbali e gli accordi devono essere sottoscritti dalla Parti con firma digitale e devono essere inviati al Mediatore a mezzo PEC, il quale li sottoscrive a sua volta certificando la provenienza e l'autenticità della sottoscrizione.

In caso di indisponibilità della firma digitale, verbali e accordi vanno sottoscritti nel corso dell'incontro in videoconferenza ed inviati telematicamente dal Mediatore alle Parti, le quali provvedono alla stampa al fine della sottoscrizione e alla autenticazione delle firme dinnanzi a un pubblico ufficiale. Le Parti inviano poi la documentazione cartacea al Mediatore che verifica la corrispondenza dei verbali e degli accordi autenticati con quelli sottoscritti in videoconferenza.

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 [www.adrnotariato.org](http://www.adrnotariato.org) 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".

La piattaforma online utilizzata da [www.adrnotariato.org](http://www.adrnotariato.org) per lo svolgimento del servizio di mediazione garantisce in ogni momento la sicurezza delle comunicazioni ed il rispetto della riservatezza.

La Segreteria dell'Organismo provvederà a supportare lo scambio tra le parti della documentazione sottoscritta in originale.

### **Requisiti**

Per poter accedere alla procedura di mediazione telematica, le parti dovranno essere dotate dei seguenti requisiti tecnici hardware/software

- postazione collegata ad Internet (preferibilmente con collegamento ADLS, banda di collegamento minima 1Mbs) dotata di webcam, microfono e cuffie/casse audio, con un browser web attivo.

### **Servizi aggiuntivi**

- Al fine di poter usufruire del processo di trasmissione telematica dei documenti, occorre:



- casella di posta elettronica certificata (PEC).
- Al fine di poter usufruire del processo di firma digitale:
- kit e certificato di firma digitale.

Il possesso dei requisiti dovrà essere dichiarato dalle parti al momento della richiesta di mediazione e l'attivazione dei servizi aggiuntivi (invio telematico dei documenti e firma digitale) è subordinata alla sussistenza da parte di entrambe le parti dei requisiti necessari.

Qualora non fosse richiesta o possibile l'attivazione dei servizi aggiuntivi, la procedura di mediazione verrà conclusa con le modalità riconosciute dalla vigente normativa.

### **Posta elettronica certificata**

La piattaforma IFOAP supporta il circuito P.E.C., sistema attraverso il quale è possibile inviare email con valore legale equiparate ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla vigente normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n. 68).

Con il sistema di Posta Certificata è garantita la certezza del contenuto: i protocolli di sicurezza utilizzati fanno sì 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.

### **Firma digitale**

La Firma Digitale 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 Digitale è quindi associata stabilmente al documento informatico e lo arricchisce di informazioni che ne attestano con certezza l'integrità, l'autenticità, la non ripudiabilità.

L'elemento di rilievo del sistema Firma è rappresentato dal certificato digitale di sottoscrizione che gli Enti Certificatori, rilasciano al titolare di una smart card.

Il certificato di sottoscrizione è un file generato seguendo precise indicazioni e standard stabiliti per legge (al suo interno sono conservate informazioni che riguardano l'identità del titolare, la propria chiave pubblica comunicata, il periodo di validità del certificato stesso oltre ai dati dell'Ente Certificatore).

Come indicato dall'art. 2 Capo II-Sezione II del Codice delle Amministrazioni Digitali, "l'apposizione di firma digitale integra e sostituisce l'apposizione di sigilli, punzoni, timbri, contrassegni e marchi di qualsiasi genere ad ogni fine previsto dalla normativa vigente".

Ciò rende lo strumento Firma Digitale indispensabile per molteplici categorie professionali.

Firmare un documento elettronico è un'attività assai semplice e veloce e per eseguirla è necessario essere dotati di un Kit per Firma Digitale composto da:

- dispositivo sicuro di generazione delle firme (smart card)
- lettore di smart card
- software di firma e verifica

Installato il Kit sul proprio computer, attraverso il software di firma sarà possibile selezionare il documento elettronico da sottoporre a firma digitale e, previa attivazione di un account, alla marcatura temporale.

Al momento della firma del documento, il software chiederà l'inserimento del codice di protezione del dispositivo (PIN) e, se correttamente inserito, procederà con la verifica della firma e con la creazione del file firmato digitalmente.

Il file firmato assumerà l'estensione .p7m che si sommerà all'estensione del file originario. Pertanto se firmiamo un documento .txt, al termine del processo di firma digitale avremo un documento .txt.p7m che rappresenta una busta informatica (PKCS#7).

Tale busta incorpora al suo interno il documento originario, il certificato del sottoscrittore, un hash del documento firmato con il certificato del sottoscrittore. Tali componenti consentiranno, in fase di verifica della firma da parte del destinatario del documento firmato, di accertare che:

- il documento non sia stato modificato dopo la firma;
- il certificato del sottoscrittore sia garantito da una Autorità di Certificazione (CA) inclusa nell'Elenco Pubblico dei Certificatori;
- il certificato del sottoscrittore non sia scaduto;
- il certificato del sottoscrittore non sia stato sospeso o revocato.

Se tutte le verifiche daranno esito positivo, il documento sottoscritto digitalmente potrà essere considerato valido a tutti gli effetti di legge.

### **L'infrastruttura dell'Organismo**

Dal punto di vista della infrastruttura tecnologica per la gestione hardware / software della piattaforma [www.adrnotariato.org](http://www.adrnotariato.org) utilizza primario partner italiano, i cui servizi sono certificati sotto il profilo della sicurezza e della riservatezza attraverso certificazioni internazionali.

Il Centro Servizi è il luogo in cui è situato fisicamente il Server dedicato alle attività di ADR NOTARIATO S.R.L.

Il Centro Servizi è caratterizzato da diversi elementi:

- Connettività
- Server (Hw e Sw)
- Infrastruttura
- Servizi e SLA
- 

### **Connettività**

Il Server alloggiato presso il Centro Servizi usufruisce di una connettività Internet di altissima qualità ottenuta attraverso infrastrutture di rete in fibra ottica a livello nazionale e internazionale ridondate.

La banda nominale viene garantita da un sistema hardware e software che assegna ad ogni cliente il valore contrattualizzato e da un adeguato dimensionamento della LAN in cui sono disposti i diversi Server.

Viene assicurata una disponibilità minima di ampiezza del canale pari al 95% della velocità nominale della porta di accesso per un periodo pari al 99% della durata contrattuale.

Il Centro Servizi dell'Organismo ADR NOTARIATO S.R.L. ha una linea a 16 Mbps dedicati (ampliabili a seconda delle esigenze).

In tal modo è assicurata il necessario canale di comunicazione ad un livello qualitativo ottimale per ognuno degli utenti delle sessioni di mediazione attivate.

### **Server (HW e SW)**

Il Server utilizzato è caratterizzato da un grado di scalabilità crescente per soddisfare tutte le esigenze di hosting dedicato con bassi investimenti iniziali. L'attuale soluzione definita può

essere in futuro adeguata alle esigenze o aggiornata nel momento in cui risulti tecnologicamente obsoleta.

Il Server dedicato all'hosting ha le seguenti caratteristiche hardware:

- PE2950 III Quad-Core Xeon E5440 2.8GHz/2x6MB 1333FSB
- Riser with PCI Express Support (2x PCIe x8 slots; 1x PCIe x4 slot)
- Additional Processor
- PE2950 English rack power cord
- PE2950 Bezel Assembly
- 8GB 677MHz FBD (2x8GB dual rank DIMMs)
- 146GB SAS (15,000rpm) 3.5 inch Hard Drive 2 S
- 300GB SAS (15,000rpm) 3.5 inch Hard Drive 4 S
- PE2950 III - Chassis 3.5HDD x6 Backplane 1 S
- PE2950 III - PERC 6/iR, Integrated Controller Card x6 backplane
- 8X IDE DVD-ROM Drive
- CD/DVD CABLE
- PE2950 III - Redundant PSU No Power Cord
- Power Cord, PDU (Rack)
- Broadcom TCP/IP Offload Engine functionality (TOE) Not Enabled
- Drac 5 Card

L'infrastruttura Tecnologica è completamente scalabile ed è in grado di adattarsi a specifiche esigenze evolutive.

Tutti i software sono licenziati.

### **Infrastruttura**

L'infrastruttura del Centro Servizi è dotata di:

- Trasformatori principali ridondati al 100%;
- Gruppo di continuità ridondato al 100% (600KW);
- Gruppo elettrogeno da 1MW (tempo di attivazione < 10sec);
- Armadi rack (cabinet) con doppia alimentazione e potere d'interruzione del cortocircuito al primo interruttore a monte del rack;
- Impianto di condizionamento ridondato al 100%;
- Climatizzazione completa in grado di mantenere un delta(t)< 1°C;
- Singolo armadio rack con condizionamento forzato ed estrattore di calore dall'alto.

I seguenti sistemi di controllo completano il quadro delle infrastrutture:

- sistema di controllo degli accessi con badge e codice numerico a più livelli;
- sistema di rilevamento anti-intrusione e presidio con agenti di vigilanza 24hx7x365;
- telecamere a circuito chiuso e archiviazione digitale delle riprese;
- sistemi di rilevamento anti-fumo, anti-incendio e anti-allagamento.

I centri di controllo garantiscono 24 ore su 24 il monitoring del backbone Internet nazionale e internazionale.

### **Servizi e SLA**

I servizi installati sul server sono monitorati h.24 attraverso un software dedicato installato su un server diverso, in caso di “failure” di uno o più servizi viene immediatamente inviata una notifica all’area tecnica via SMS e via e-mail in modo da ripristinare il sistema entro massimo 8 ore lavorative.

E’ garantita la manutenzione hardware del Server. Ogni componente hardware danneggiato è sostituito al massimo entro le 7h, senza responsabilità dell’eventuale tempo di fermo del servizio.

Il sistema di backup dei dati garantisce il salvataggio sicuro dei dati e quindi il loro *restore* in caso di necessità.

La politica di backup è la seguente:

- giornalmente viene effettuato un backup incrementale
- il venerdì viene effettuato un backup completo

Il backup parte ogni giorno alle ore 01:30.

Lo storico garantito per eventuali restore è di 2 settimane.

Sarà possibile effettuare il backup fino ad un massimo di 20Gbyte.

I FOAP garantisce l’attivazione dell’intervento di restore da nastro entro 4 ore lavorative dalla e-mail di richiesta nei giorni lavorativi dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

In caso di crash totale del sistema verrà fornita a seconda delle cause una tempistica di riattivazione dei servizi.

Il livello di qualità del Centro Servizi è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

- per quanto concerne gli apparati di propria responsabilità, una disponibilità della connessione a Internet pari al 99,98% calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso.
- la disponibilità di banda complessiva è garantita e scalabile. Una volta raggiunto il 50% dell’occupazione di questi canali viene effettuato l’upgrade delle connessioni ed a

ultimarlo prima di aver raggiunto l'80% della capacità disponibile su ciascun canale (nazionale e internazionale).

Per indisponibilità del collegamento Internet s'intende l'impossibilità da parte del server del Cliente di essere raggiunto via Internet per cause direttamente dipendenti dall'organismo ADR NOTARIATO S.R.L.

- Il computo del tempo di indisponibilità del collegamento è calcolato a partire dal momento di apertura del guasto nei confronti dell'HelpDesk.
- La manutenzione alle proprie apparecchiature di nodo, potrà avvenire in una "finestra temporale" di quattro ore dalle 00:00 alle 04:00. In quest'eventualità, avvertirà per iscritto via e-mail il Cliente con un preavviso di 3 giorni lavorativi.
- L'eventuale tempo di indisponibilità che ricade all'interno delle "finestre temporali" (annunciate al Cliente) qui definite, non va comunque calcolato nel computo dell'indisponibilità globale.
- Il Centro Servizi dispone anche di un servizio di helpdesk attivo 24hx7ggx365gg, che interviene esclusivamente per richieste tecniche.

### **Sessioni telematiche di mediazione**

La soluzione telematica permette di erogare via web su rete interna controllata, comunicazioni tra due o più partecipanti.

La tecnologia adottata dall'Organismo "ADR NOTARIATO S.R.L." prevede che le sessioni di mediazione telematiche vengano gestite da una banda di comunicazione diversa da quella di accesso alla piattaforma, dedicata in esclusiva all'applicativo che permette di condividere più flussi video contemporanei all'interno dello stesso canale e l'apertura di più canali di flusso.

Su tale banda dedicata sono applicati tutti i sistemi di sicurezza, integrità e riservatezza dei dati.

Lo strumento consente al mediatore incaricato di comunicare in audio/video con tutti i partecipanti, eventualmente condividendo documenti e files elettronici, scrivendo a mano libera (whiteboard), richiedendo un eventuale feed-back agli utenti (polling, chat,...).

Nel contempo gli altri utenti possono esprimere il proprio status e possono richiedere di intervenire. In funzione dello specifico scenario applicativo, il mediatore incaricato può integrare il proprio audio/video con gli eventuali interventi audiovisivi degli altri partecipanti abilitati (fino ad un massimo di 8 audio-video concorrenti in full-duplex).

L'elenco di tutti gli utenti che partecipano nominativamente alla sessione viene visualizzato nell'apposita sezione con il relativo status.

Il mediatore ha in ogni momento la facoltà di abilitare / disabilitare il flusso audio/video ai singoli partecipanti mantenendo altresì aperto il collegamento per la successiva eventuale azione di abilitazione / disabilitazione.

Lo status del collegamento dei singoli utenti è sempre visibile a tutti i partecipanti alla sessione di mediazione.

### **Assistenza Sistemistica**

Un'apposita divisione tecnica di "ADR NOTARIATO S.R.L." si occupa della gestione sistemistica dell'intero sistema fornendo agli utenti la dovuta assistenza tecnica, attraverso un servizio di Help Desk via e-mail dedicato ed eventuale contatto telefonico in recall telefonico, operativo in corrispondenza delle sessioni di mediazione.

L'organismo "ADR NOTARIATO S.R.L." durante le sessioni monitora continuamente aspetti tecnici quali:

- il flusso video e la banda occupata;
- interviene su guasti hardware (ad es.: rottura hard disk, scheda madre, schede di memoria, ecc.);
- raggiungibilità del server su internet (ad es.: forti rallentamenti, errori di connessione al server);
- restore dei dati.