



FOCUS
MEDIAZIONE E CONCILIAZIONE

CON L'OBBLIGATORIETÀ ABBIAMO TRIPLICATO IL NUMERO DELLE ISTANZE

di **Leonardo D'Urso***

ADR Center opera nel campo della mediazione da 13 anni, ovvero da quando l'istituto era per lo più sconosciuto in Italia. Nei quasi quattro mesi di obbligatorietà il numero delle istanze depositate si è più che triplicato, di queste, il dato rilevante, è che non tutte sono condizione di procedibilità. Un buon 40% delle mediazioni, infatti, sono state volontarie.

Delle mediazioni avviate (589 complessivamente nei 4 mesi di riferimento), il 76% degli incontri si concluse con esito positivo. Nello specifico abbiamo gestito un alto numero di mediazioni in materia di diffamazione a mezzo stampa, responsabilità medica e successioni ereditarie.

Ma è soprattutto in tema di qualità che abbiamo deciso di aumentare i controlli ed operare in modo sempre più incisivo, intervenendo su più fronti.

Il primo, riguarda i mediatori e la loro formazione. Il corso base per mediatori è di 52 ore, ed è solo il primo step, ovvero il requisito necessario ma non sufficiente per la nomina a mediatore. Una volta fatto il corso, il novello mediatore inizia un vero e proprio coaching a fianco di mediatori esperti. Anche quando avviati, dopo svariati uditorati, i mediatori di ADR Center devono seguire corsi di aggiornamento a cadenza annuale e – aspetto rilevante – sono costantemente monitorati grazie ai feedback che riceviamo dalle parti. Il Comitato Indipendente di Qualità, la seconda novità, valuta infatti la performance dei mediatori anche sulla base di quanto emerso dai interviste alle parti e se del caso suggerisce al Cda dell'Organismo di depennare i mediatori dalla lista. Il Comitato di Qualità è guidato da **Piero Luigi Vigna**, già Procuratore Nazionale Antimafia e in cui figurano il Prof. **Cesare Mirabelli**, Presidente Emerito della Corte Costituzionale e **Michael Wheeler** Profes-

sore of *Management Practice* all'Harvard Business School e al PON (Program on Negotiation) dove insegna Negotiation e The Moral Leader. In particolare abbiamo deciso di affidare ad un organo esterno tutte le attività di controllo: la



Leonardo D'Urso

trasparenza nella gestione delle procedure, l'indipendenza rispetto alla parti in lite rappresentano e soprattutto la qualità servizio. Altra importante novità è stata la creazione di una piattaforma telematica - *ODR Center* - riservata agli studi legali e alle aziende per permettere alle parti di avere accesso in ogni momento al loro fascicolo on line, depositare un'istanza e non perdere mai il controllo sulla loro procedura. Inoltre abbiamo provveduto all'apertura di 18 Resolution Center nelle principali città italiane. Si tratta di strutture dedicate esclusivamente ai servizi di mediazione e arbitrato, gestite direttamente da ADR Center in cui operano i mediatori della lista nazionale unica. Nel lungo periodo prevediamo un ulteriore incremento della domanda di mediazione (al di là del mantenimento o meno della condizione di procedibilità), il che presuppone un nostro costante impegno nella garantire sempre standard qualitativi e di efficienza elevati. ■

* *Amministratore Delegato di ADR Center*