



Corso di laurea in Giurisprudenza

Cattedra Giustizia Sostenibile e ADR

La mediazione nell'era digitale: Tra umanizzazione del conflitto ed intelligenza artificiale

Prof. Marco Marinaro

RELATORE

Prof. Gian Domenico Mosco

CORRELATORE

Ilaria Frascaria – Matr. 184543

CANDIDATO

Anno Accademico 2024/2025

LA MEDIAZIONE NELL'ERA DIGITALE: TRA UMANIZZAZIONE DEL CONFLITTO ED INTELLIGENZA ARTIFICIALE

SOMMARIO

INTRODUZIONE

CAPITOLO I

LA MEDIAZIONE TRA CONFLITTO E DECISIONE

- 1.1 Il conflitto.
- 1.2 I metodi di gestione del conflitto.
 - 1.2.1 Approccio egocentrico.
 - 1.2.2 Approccio ontocentrico.
- 1.3 La mediazione civile e commerciale in Europa.
 - 1.3.1 Il valore della mediazione alla luce dei principi costituzionali.
- 1.4 La mediazione quale giustizia non più solo alternativa ma complementare.
- 1.5 L'accordo conciliativo e l'accordo transattivo: analisi delle congruenze.

CAPITOLO II

IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO DELLA NUOVA MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE

- 2.1 La definizione di mediazione ai sensi dell'articolo 1 del d.lgs. n. 28 del 2010.
- 2.2 La mediazione civile e commerciale secondo la disciplina nazionale.
 - 2.2.1 Gli orientamenti in dottrina e in giurisprudenza relativi alla mediazione obbligatoria.
 - 2.2.2 La Commissiona Alpa.
 - 2.2.3 La Commissione Luiso.
- 2.3 La riforma Cartabia.
 - 2.3.1 Correttivo Cartabia in mediazione D.lgs. 216 del 2024.
 - 2.3.2 Come la riforma ridisegna le regole della mediazione.
 - 2.3.2 La fiducia posta a fondamento della nuova disciplina.

CAPITOLO III

DALLA MEDIAZIONE CON MODALITÀ TELEMATICA ALL'APPLICAZIONE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE E DEGLI ALGORITMI PREDITTIVI

3.1 L'intelligenza artificiale nella fase di preparazione e nella fase operativa della mediazione.

3.2 Limiti e ambiti applicativi dell'IA nella gestione dei conflitti.

3.2.1 I vantaggi dell'algoritmo.

3.3 Il quadro normativo europeo: la legge sull'IA Regolamento (UE) 2024/1689.

3.3.1 L'intervento del legislatore europeo nell'incentivare la procedura mediativa.

3.4 Algoritmi predittivi per le *ADR*: Intelligenza Artificiale e Legal Tech.

3.4.1 Le principali sfide etiche legate all'uso dell'IA nella mediazione civile.

3.4.2 Il mediatore virtuale.

3.4.3 Esiste un rischio effettivo di deumanizzazione della mediazione a causa dell'ingerenza dell'IA?

3.4.4 Analisi di contesto: le linee guida (2024 e 2025) per l'uso dell'IA nella mediazione.

CONCLUSIONI

APPENDICE

BIBLIOGRAFIA

INTRODUZIONE

Nel primo capitolo del presente elaborato è stato evidenziato il ruolo più che alternativo, di complementarità e coesistenza della mediazione rispetto alla giurisdizione.

La mediazione rappresenta un metodo alternativo di risoluzione delle controversie che promuove il dialogo tra le parti coinvolte, permettendo loro di risolvere il conflitto in modo pacifico e autonomo, supportati da un mediatore esperto. Questo approccio non esclude la possibilità di accedere alla giustizia pubblica, ma offre un'opzione che può facilitare una risoluzione più rapida e consensuale delle liti, in contrasto con i procedimenti giudiziari tradizionali¹.

La diversità e la complessità delle controversie, delle motivazioni delle stesse e delle relazioni interpersonali possono solo beneficiare da questa nuova prospettiva attuativa della giustizia, che distaccandosi dai tradizionali paradigmi che legano strettamente giustizia e processo permette di realizzare un approccio rinnovato attraverso soluzioni più flessibili e adeguate ai bisogni delle parti coinvolte, valorizzando il dialogo e la risoluzione dei conflitti. La mediazione è ora considerata dal legislatore con una “nuova veste” non solo come uno strumento per ridurre il contenzioso giudiziario, ma come una pratica degna di considerazione anche alla luce degli importanti incentivi economici e fiscali di cui gode. Oltretutto, essa enfatizza la partecipazione attiva delle parti in conflitto e stabilisce il principio di effettività del tentativo di mediazione, ampliando il novero delle materie sottoposte al tentativo obbligatorio di mediazione. Inoltre, richiede ai giudici di valutare se una disputa sia mediabile, in considerazione del ruolo e delle comprovate competenze degli stessi. La riforma Cartabia ha profondamente cambiato la visione della giustizia consensuale, eliminando compromessi inaccettabili e interpretazioni ipocrite che miravano solo a contenere le critiche nei confronti della mediazione, considerando la stessa esclusivamente come mero strumento di riduzione del contenzioso, risultando sterili in relazione alle potenzialità della procedura mediativa quale opportunità per valorizzare il conflitto.

La mediazione è un momento di ricchezza umana, consapevolezza, responsabilità e crescita che promuove l'autonomia delle parti verso la realizzazione di un accordo quale

¹ P. Lucarelli, *Mediazione dei conflitti: una spinta generosa verso il cambiamento*, in *Giustizia consensuale* Fasc. 1/2021, p. 15 e ss.

soluzione sana e duratura per risolvere le controversie. Tale prospettiva considera la procedura *de qua* come percorso che consente lo sviluppo di capacità e consapevolezza, conducendo a un accordo equilibrato che rispetti gli interessi di tutti i soggetti coinvolti. La mediazione oggi viene riconosciuta come un'opportunità preziosa per affrontare il conflitto, trasformandolo in un momento di crescita personale e collettiva. In questo modo si valorizza l'autonomia delle parti coinvolte, sottolineando l'importanza di raggiungere un accordo come soluzione durevole per le controversie. Grazie alla mediazione, le parti non solo acquisiscono maggiori capacità e consapevolezza, ma riescono anche a trovare un equilibrio nei loro interessi. Questo processo è agevolato dall'intervento qualificato di avvocati e mediatori, che guidano le parti verso una risoluzione efficace e soddisfacente per tutti. La giustizia consensuale rappresenta il contributo di tutti al funzionamento delle istituzioni. Se la mediazione dei conflitti diviene pratica etica, perché è in grado di garantire l'equilibrio indispensabile fra la capacità di scelta delle persone e il sistema di giustizia, con la riforma della disciplina della mediazione si è colto il valore di una giustizia che può funzionare perché sollecita l'autonomia e la coesione.

Nel secondo capitolo si entra nel vivo della riforma partendo da un primo tentativo avviato nel 2020 in piena pandemia, con la legge delega n. 206/2021 sulla spinta del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Una riforma, dunque, fondata sul bisogno di efficienza e di innovazione e sulla volontà di realizzare il cambiamento².

Se la pandemia ha svelato la finitezza dell'essere umano, è indubbio che abbia anche messo a nudo l'indifferenza, obbligando invece a soffermarsi, a guardare e intervenire. La pandemia ha così portato il Governo a dotarsi di un programma organico di riforme che puntasse a obiettivi e valori di ripresa e resilienza, entrambe con elevato potenziale nutritivo per la società.

La riforma della mediazione civile e commerciale ha offerto, per la prima volta, una mappa della resilienza che coinvolge tutte le persone³.

La situazione si era molto aggravata con riferimento all'effettività dell'accesso alla giustizia, da intendersi come garanzia di tutela dei diritti, celerità del processo, contenimento dei costi per i cittadini e le imprese.

² M. Marinaro, *Per una giustizia sostenibile e coesistente ai tempi del Covid 19*, in *Luiss Open*, 29 aprile 2020.

³ P. Lucarelli, *Mediazione dei conflitti: una spinta generosa verso il cambiamento*, in *Giustizia consensuale* Fasc. 1/2021, op. cit. p. 17 e ss.

Nella volontà riformatrice si legge una visione che va ben oltre la modifica e l'integrazione di un testo legislativo lacunoso, per concentrarsi sul sentimento per la giustizia: il cittadino, destinatario di un'offerta di servizi molteplici per la tutela dei propri diritti e per la soddisfazione dei propri interessi, potenzia il suo sentimento di fiducia nell'azione pubblica. D'altra parte, l'offerta di regole incentivanti il percorso di giustizia consensuale avvalora la fiducia verso le persone che esercitano l'autonomia nella gestione della lite, genera capacità e maturità collettive. Nell'intervento riformatore al primo posto della legge delega si ritrovano i nuovi principi in materia di mediazione civile e commerciale; questa, per essere socialmente utile nei suoi valori alti e utilmente praticata, deve godere di adeguato riconoscimento. Il pensiero del legislatore della riforma è stato quello di offrire le condizioni perché i confliggenti e i loro consulenti maturino i requisiti fondamentali di una società resiliente e coesa, in grado di rispondere al bisogno di benessere che è innato in ogni individuo. La politica della giustizia ha successo se mira al progresso civile e non solo alle regole del rito.

Nel terzo capitolo si affronta l'aspetto relativo all'applicazione della tecnologia alla procedura mediativa partendo dalla considerazione che la vita delle persone, l'attività delle imprese e l'organizzazione complessiva della società sono state conquistate dalla rivoluzione tecnologica che si è affermata in tutti i campi, compreso quello giuridico.

La tecnologia costituisce un fattore propulsivo dello sviluppo che, per tanti versi, costringe a ripensare il tradizionale quadro dei diritti e delle corrispondenti tutele. Anzitutto, si scoprono nuove e differenti modalità di esercizio delle posizioni giuridiche, con crescenti potenzialità di realizzazione degli interessi tutelati. L'impiego degli strumenti tecnologici, inoltre, sviluppa una carica innovativa che contribuisce a modificare in profondità l'assetto economico e sociale, dando vita a nuove posizioni e dinamiche giuridiche⁴.

Per i caratteri di rapidità l'innovazione tecnologica riesce ad affermarsi con facilità nella società, di regola, senza necessità di essere preceduta o accompagnata dall'approvazione di un'apposita normativa. Il legislatore, invero, è costretto sempre a inseguire, riuscendo a intervenire solo a posteriori con soluzioni normative che spesso si rendono necessarie per porre rimedio alle problematiche che sono emerse nella pratica.

⁴ M. Antonazzi, M. Cosentino, *L'Intelligenza Artificiale e la risoluzione dei conflitti. Possibili evoluzioni e future criticità*, in *Journal of Ethics and Legal Technologies* – Volume 5(2) – November 2023.

L'innovazione tecnologica percorre anche l'ambito civilistico, malgrado sia tradizionalmente considerato più chiuso e conservatore. Le importanti aperture che si registrano riguardano sia le posizioni giuridiche che le modalità di tutela. I due piani giuridici, sostanziale e procedimentale, presentano uno stretto collegamento evolutivo proprio con riferimento alla mediazione civile finalizzata all'accordo di conciliazione e, più in generale, al sistema delle tutele stragiudiziali, internazionalmente individuato con gli acronimi ADR (*alternative dispute resolution*) e ODR (*online dispute resolution*). Le tutele stragiudiziali dei diritti disponibili, infatti, sono il principale campo d'elezione delle scelte che l'ordinamento rimette all'esercizio dell'autonomia delle parti contendenti che intendono trovare una soluzione compositiva condivisa.

Le tutele giudiziali e quelle stragiudiziali presentano un'impostazione nettamente differente, se non opposta, quanto all'utilizzazione della tecnologia. Le prime sono sottoposte a un minuzioso statuto pubblicistico nazionale, in gran misura nel risalente codice di rito, che è poco permeabile all'innovazione tecnologica e, comunque, la subordina alla previa approvazione legislativa e alla necessaria articolazione della disciplina giuridica.

Le parti sono libere di scegliere di avvalersi dei meccanismi compositivi consensuali, anche per quanto attiene all'utilizzazione delle tecnologie. In tal senso, non occorre una previa ed espressa norma legislativa per fondare l'ammissibilità delle soluzioni tecnologiche, anche di quelle più avanzate e forti legate alla robotizzazione dei meccanismi consensuali di composizione delle controversie.

Alle composizioni consensuali dei conflitti, per tanti aspetti, sono applicabili i medesimi meccanismi di intelligenza artificiale che a livello sovranazionale si stanno sviluppando a supporto delle dinamiche contrattuali nei vari settori di mercato, cominciando da quelli finanziari, bancari e assicurativi. Per alcuni aspetti, tuttavia, anche le tutele stragiudiziali, proprio in quanto collegate all'accesso alla giurisdizione, risultano assoggettate a principi vincolanti dettati a salvaguardia dei diritti fondamentali delle parti.

L'analisi deve perciò indirizzarsi alla cornice europea dei principi vigenti in materia di intelligenza artificiale e di tutele stragiudiziali. In particolare, sul primo versante l'attenzione si rivolge alle prescrizioni che si occupano del trattamento automatizzato dei dati nello svolgimento di attività giuridica con effetti significativi sui destinatari. In sostanza, occorre che le parti siano pienamente consapevoli dell'esistenza dei meccanismi

di intelligenza artificiale nell'esercizio della libera scelta dei sistemi di composizione consensuale delle controversie e, inoltre, possano verificare la correttezza del processo risolutivo. Sul secondo versante, saranno prese in considerazione le discipline dell'Unione europea e dell'Italia sulla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali.

L'ultimo aspetto che si è inteso trattare nel presente elaborato è quello della constatazione circa il ruolo dell'intelligenza artificiale (IA) nella mediazione specialmente in relazione al concetto di deumanizzazione, termine quest'ultimo, spesso associato alla paura che l'IA possa sostituire l'essere umano nei compiti e nelle decisioni. Orbene, dall'analisi condotta è possibile asserire che l'intento principale dell'IA non è quello di sostituire l'uomo, bensì di assisterlo e supportarlo nelle sue attività, sia che si tratti di compiti semplici di calcolo sia di decisioni più complesse che richiedono elaborazioni su diversi livelli. Questo implica una visione dell'IA come strumento che può amplificare le capacità umane, piuttosto che come una minaccia alla loro esistenza o autovalutazione. In sostanza, si propone che il vero valore dell'IA risieda nella sua capacità di migliorare l'efficienza e la qualità delle decisioni umane, piuttosto che nel rischio di deumanizzazione.

CAPITOLO I

LA MEDIAZIONE TRA CONFLITTO E DECISIONE

1.1 Il conflitto.

Negli ultimi decenni si è assistito, anche grazie all'intervento del legislatore comunitario, al proliferare e al diffondersi di strumenti extragiudiziali di risoluzione delle controversie, sulla base della ferma convinzione che la possibilità di addivenire in maniera effettiva alla composizione della controversia non si realizzi soltanto tramite la via giurisdizionale, ma anche tramite quella alternativa ad essa⁵.

Tale impostazione è condivisa anche dal recente legislatore, il quale ha enfatizzato l'importanza degli strumenti negoziali di risoluzione della lite, qualificandoli non più come meramente «alternativi», ma come «complementari» alla giurisdizione, ponendo così l'accento sulla potenziale compenetrazione dei vari sistemi di tutela giurisdizionale dei diritti⁶. L'offerta da parte dell'ordinamento di ulteriori mezzi di tutela alternativi alla giurisdizione, di carattere facoltativo, rappresenta di sicuro un momento importante di realizzazione di questa dimensione del diritto di accesso alla giustizia. Gli strumenti contrattuali per la risoluzione delle controversie sono spesso considerati “alternativi”, il che solleva quesiti tra gli studiosi del diritto circa cosa si intenda per strumenti alternativi, in che senso lo siano e se offrano una forma di giustizia “alternativa” rispetto alla giustizia processuale⁷.

Gli strumenti in esame sono considerati alternativi alla giurisdizione dichiarativa, poiché la tutela esecutiva non può essere fornita tramite mezzi non autoritativi. La tutela esecutiva, infatti, si basa su tre relazioni: la prima è di diritto sostanziale tra il titolare del diritto e l'obbligato, la seconda è di diritto processuale tra il titolare e lo Stato, e la terza

⁵ Si rinvia all'intervista a Leonardo D'Urso (in appendice), tra i più esperti mediatori di controversie civili e commerciali e negoziatore di trattative complesse, dalla quale traspare con evidenza come la mediazione stia vivendo una significativa evoluzione, alimentata dai progressi tecnologici, dalle riforme legislative, dalle politiche aziendali attenti ai conflitti e dagli standard internazionali in continua evoluzione. Questi elementi stanno ampliando le applicazioni della mediazione e il suo impatto in vari settori e giurisdizioni. L'esperienza della legislazione italiana degli ultimi quindici anni è diventata un modello di riferimento e una best practice per molti governi. Negli ultimi decenni, la mediazione si è consolidata come uno strumento efficace per la risoluzione dei conflitti, unendo principi tradizionali di neutralità e collaborazione con approcci innovativi. Originariamente impiegata per alleviare il carico di lavoro dei tribunali, oggi la mediazione è utilizzata anche per prevenire conflitti e migliorare le relazioni in scuole, organizzazioni e comunità.

⁶F. Danovi, *Il tramonto della logica autoritativa del processo, ma non del nucleo essenziale dei suoi principi*, in *I patti preconfittuali*, Torino, 2019, p.16.

⁷F. P. Luiso, *Giustizia alternativa o alternativa alla giustizia?*
https://www.digies.unirc.it/documentazione/materiale_didattico/697_2014_1373_21057.pdf

è di diritto pubblico, generalmente giurisdizionale, come nelle situazioni di esecuzione concorsuale che collegano lo Stato all'obbligato. Quando si discorre di strumenti di giustizia alternativi occorre comparare lo strumento negoziale e quello giurisdizionale per valutare se il contratto possa produrre effetti vincolanti.

La risposta è affermativa, in base all'art. 1372 c.c., che conferisce al contratto un'efficacia pari a quella di una sentenza; non è quindi sostenibile affermare che la sentenza abbia effetti più vincolanti del contratto, ma la questione cruciale è se il contratto generi effetti qualitativamente simili a quelli della sentenza. A tal proposito è cruciale analizzare il contenuto e lo scopo del contratto che risolve una controversia.

È consolidato fin dal diritto romano⁸ che la risoluzione di una controversia tramite un accordo negoziale produce lo stesso risultato di una sentenza. Inoltre, il contratto che risolve la controversia è insensibile allo *ius superveniens* retroattivo, proprio come la sentenza⁹. Per quanto suesposto ed analizzato nel presente elaborato, è possibile asserire che il contratto finalizzato alla risoluzione di una controversia produce effetti simili a quelli di una sentenza, e il suo contenuto è definito dalle parti in base a una valutazione di convenienza.

Le parti, avendo accesso ai propri bisogni e interessi, possono decidere come gestire il bene della vita, senza necessità di verificare la realtà preesistente, poiché tale verifica è superata dalla loro valutazione.

In questo modo, il contratto consente un accertamento prescrittivo del futuro, indipendente da un accertamento descrittivo del passato¹⁰.

La risposta circa il quesito relativo all'effettivo ruolo alternativo al processo di istituti quali la mediazione non può che essere affermativa.

L'obiettivo che si è posto il legislatore europeo di promuovere la composizione amichevole dei conflitti attraverso l'uso della mediazione e garantendo equilibrio tra la mediazione ed il processo giudiziario segna “un approccio ecologico alla soluzione delle controversie per un sistema sostenibile della giustizia civile. In quest'ottica forme di

⁸F. Cammeo, *L'interpretazione autentica*, in *Giur. it.* 1907, IV, pp.348-349.

⁹Cass. 17 gennaio 2001 n. 576; Cons. Stato, sez. VI, 18 ottobre 1993 n. 728; Cass. 4 luglio 1992 n. 8174; Cass. 23 marzo 1991 n. 3270, in *Giur. it.* 1992, I, 1, 1139; Cass. 10 giugno 1988 n. 3956, in *Arch. Loc.* 1989, p.78.

¹⁰ F. P. Luiso, *Giustizia alternativa o alternativa alla giustizia?*
https://www.digies.unirc.it/documentazione/materiale_didattico/697_2014_1373_21057.pdf

obbligatorietà appaiono promozionali e necessarie a fondare un incontro responsabile alla gestione della lite”¹¹.

Al riguardo, la Corte costituzionale ha più volte riconosciuto la piena compatibilità della c.d. giurisdizione condizionata con il dettato costituzionale, affermando che l’art. 24 Cost. «non impone che il cittadino possa conseguire la tutela giurisdizionale sempre nello stesso modo e con i medesimi effetti, e non vieta quindi che la legge possa subordinare l’esercizio dei diritti a controlli o condizioni, purché non vengano imposti oneri tali o non vengano prescritte modalità tali da rendere impossibile o estremamente difficile l’esercizio del diritto di difesa o lo svolgimento dell’attività processuale»¹².

In particolare, la giurisprudenza costituzionale, nell’affermare la legittimità di forme di accesso alla giurisdizione condizionata al previo adempimento di oneri quando questi siano finalizzati al perseguimento di interessi generali, ha precisato che in ogni caso il legislatore è sempre tenuto ad osservare il limite imposto dall’esigenza di non rendere la tutela giurisdizionale eccessivamente difficoltosa¹³, a contenere l’onere nella misura meno gravosa possibile¹⁴, ad operare un congruo bilanciamento tra l’esigenza di assicurare la tutela dei diritti e le altre esigenze che il differimento all’accesso alla stessa intende perseguire.

Per la Corte costituzionale, da tale impostazione deriva la possibilità di prescrivere *ex lege* forme di conciliazione stragiudiziale purché non a pena di improponibilità, ma solo di improcedibilità della domanda. La *ratio* sottesa alla previsione di forme di giurisdizione condizionata è da individuarsi nell’esigenza di «evitare l’abuso del diritto alla tutela giurisdizionale», ponendosi quindi a presidio dell’interesse generale ad una maggiore efficienza del sistema giustizia e quindi, conseguenzialmente, a maggiori garanzie di effettività della tutela per i singoli consociati¹⁵.

In primis però occorre definire cosa si intenda per confliggere quando si discorre di mediazione, partendo proprio dal significato etimologico del verbo *cum-fligere* che presenta un significato duplice, che si manifesta in contesti differenti. Se utilizzato in

¹¹M. Marinaro, “*Il Paese dove tutto finisce in tribunale*”. *Riflessioni sparse sulle prospettive di riforma della giustizia civile*, in *Judicium*, 12 dicembre 2018.

¹²Corte cost. 21 gennaio 1988, n. 73, *id.*, 1988, p. 201.

¹³Corte cost. 2 aprile 1992, n. 154, in *Foro it.*, 1994, I, p. 3279, nonché Corte cost. 27 luglio 1994, n. 360, *id.*, 1994, I, p. 2940.

¹⁴Corte cost. 4 luglio 1996, n. 233, in *Foro it.*, 1996, I, p. 2974.

¹⁵Corte cost. 13 luglio 2000, n. 276, in *Foro it.*, 2000, I, p. 2752.

forma transitiva, significa “far incontrare”, implicando un’interazione o un confronto tra elementi. D’altra parte, quando impiegato in forma intransitiva, assume il significato di “urtare”, segnalando un impatto o una collisione.

Di conseguenza, il conflitto può essere paragonato alla natura: non è intrinsecamente buono o cattivo, ma semplicemente “è”. Il valore dell’esperienza conflittuale dipende da come viene gestita e affrontata; se affrontato in modo costruttivo, il conflitto può portare a crescita e comprensione; se gestito male, può sfociare in distruzione e tensione. In questo senso, il conflitto stesso non ha un valore morale predefinito, ma il suo esito è determinato dalle scelte e dalle strategie adottate dalle persone coinvolte.

Quando non ci sono altre strategie disponibili per affrontare un conflitto, le persone tendono a ricorrere a un confronto diretto basato sulla forza o sul potere. Questo può manifestarsi in vari modi, inclusa la violenza. È necessario risolvere i conflitti attraverso l’utilizzo della stessa interazione umana che li ha generati¹⁶.

Friedrich Glasl è stato uno dei primi studiosi che ha provato a descrivere l’evoluzione del conflitto; il suo approccio, noto anche come “*escalation conflittuale*”¹⁷, descrive l’evoluzione di un conflitto come se fosse un fenomeno naturale che obbedisce alle proprie leggi interne prima ancora che alla volontà dei contendenti.

Il lavoro di Glasl¹⁸ si focalizza principalmente sul contesto delle organizzazioni, che include imprese, associazioni, il settore *non profit* e la pubblica amministrazione. In questi ambiti, l’autore evidenzia l’importanza di riconoscere e affrontare prontamente le difficoltà e i conflitti. Se gestiti correttamente, tali situazioni possono offrire un’opportunità di crescita per le persone coinvolte, consentendo loro di superare le sfide nelle relazioni con colleghi, superiori e subordinati, e conducendole a un processo di arricchimento e chiarificazione interiore. La riflessione di Glasl inizia con una domanda fondamentale che invita a considerare la natura del conflitto: siamo noi a possedere un conflitto, o è il conflitto a controllarci? Questa distinzione è cruciale perché determina come percepiamo e affrontiamo le situazioni conflittuali.

¹⁶A. Tedoldi, *La ADR nella delega per la riforma del processo civile*, in *Questione giustizia*, 2023.

¹⁷A. C. Baukloh, G. Scotto “*Introduzione all’edizione italiana*”, in F. Glasl, *Auto-aiuto nei conflitti*, Firenze 2019, p. 9 e ss.

¹⁸A. C. Baukloh, G. Scotto, F. Glasl, *Microsociologia del conflitto, mediazione e sviluppo organizzativo*, Massa, 2019, p. 7 e ss.

Se consideriamo il conflitto come qualcosa che abbiamo, possiamo sentirci in grado di gestirlo e risolverlo. Al contrario, se il conflitto ci possiede, ci sentiamo intrappolati e impotenti, il che può portare a una spirale di *escalation*. Il passaggio da una condizione all'altra influisce profondamente sulle relazioni interpersonali e sulla nostra capacità di prendere decisioni strategiche.

Quando ci sentiamo prigionieri del conflitto, la nostra visione delle opzioni disponibili si riduce, e possiamo reagire in modi impulsivi o distruttivi, piuttosto che riflessivi e costruttivi. Inoltre, nel processo di *escalation*, le dinamiche conflittuali possono intensificarsi, portando a una maggiore polarizzazione e a una difficoltà crescente nel trovare soluzioni. Questo fenomeno è radicato nella psicologia umana e nelle modalità di interazione tra le persone, dove emozioni come la paura, la rabbia e la frustrazione possono prendere il sopravvento, complicando ulteriormente la situazione¹⁹.

In situazioni di conflitto, le persone o i gruppi spesso ricorrono a strategie basate sulla forza o sul potere per risolvere le dispute. Tutto ciò accade soprattutto quando non ci sono altre opzioni più efficaci o costruttive disponibili. Il predetto approccio può portare a risultati in cui una parte prevale mentre l'altra subisce una sconfitta, generando risentimenti e alimentando un ciclo di conflitto.

Tuttavia, è possibile gestire il conflitto in modo più efficace spostando l'attenzione sugli interessi delle parti coinvolte, attuando una gestione dello stesso volta a far emergere i bisogni, desideri e preoccupazioni che si celano dietro le dichiarazioni delle parti. Quando le parti riescono a comunicare e a negoziare in base ai loro interessi, piuttosto che alle loro posizioni, si apre la strada a soluzioni che possono soddisfare entrambe le parti.

Alcuni contesti socioculturali preferiscono risolvere le dispute attraverso il "confronto di interessi", dove le parti cercano di trovare un accordo che soddisfi le loro esigenze e desideri reciproci. Tale approccio è tipico dei modelli di "ordine negoziato", in cui le parti hanno la libertà di stabilire le regole e le procedure per la risoluzione del conflitto. D'altra parte, ci sono contesti che si orientano verso il "confronto di diritti", dove le dispute vengono risolte in base a norme legali preesistenti e diritti formali.

¹⁹M. Marinaro, *La formazione alla mediazione dei conflitti. Spunti di riflessione e percorsi per la riforma*, in *Riv. arb.*, Volume 31, fasc. n. 4, p. 890 e ss.

Si pensi, ad esempio, ai modelli di “ordine imposto”, in cui le decisioni vengono spesso prese da un’ autorità esterna, come un giudice, e le parti hanno meno controllo sul processo. In una cultura che favorisce l’ordine negoziato, le parti coinvolte hanno il potere di gestire il processo di risoluzione dei conflitti, mantenendo il controllo su come si svolge e su quale sarà il risultato finale, attraverso un approccio caratterizzato da autonomia, poiché le procedure sono definite dalle stesse parti e non da regole imposte dall’ esterno. Inoltre, è informale, in quanto non segue modelli rigidi o prescrizioni esterne, permettendo una maggiore flessibilità e adattamento alle specifiche circostanze del conflitto.

Nei sistemi che si fondano sull’ordine imposto e sul conflitto di diritti, le parti coinvolte nel conflitto hanno un controllo limitato o addirittura nullo sulla procedura di risoluzione e sul suo esito finale. In questi contesti, le regole che governano il processo sono stabilite da autorità esterne, come tribunali o istituzioni legali, e non sono necessariamente accessibili o comprensibili per le parti coinvolte²⁰.

La procedura in questi sistemi è caratterizzata da un alto grado di formalità. Ciò significa che l’attenzione è rivolta principalmente agli atti e alle procedure che le parti devono seguire, piuttosto che alle loro intenzioni o motivazioni. Il sistema si concentra su come le parti devono comportarsi secondo le regole stabilite, piuttosto che su ciò che desiderano realmente ottenere o sulle loro esigenze specifiche²¹.

Questo approccio può portare a risultati che non riflettono necessariamente gli interessi o le necessità delle parti, ma che si limitano a rispettare le norme procedurali imposte dall’ esterno. Gli interessi rappresentano le motivazioni profonde del conflitto. Esistono due approcci alla gestione dei conflitti: quello basato sulla forza e sul diritto, e quello che si concentra sugli interessi delle parti coinvolte. In questo contesto, le soluzioni sono spesso limitate a decisioni che portano a una vittoria o a una sconfitta, rendendo il conflitto apparentemente irrisolvibile, poiché entrambe le parti possono essere ferme nelle loro posizioni e non disposte a cedere.

Al contrario, se il conflitto viene esaminato dal punto di vista degli interessi, si sposta l’attenzione dalle posizioni rigide delle parti ai bisogni, desideri e preoccupazioni sottostanti che motivano le loro azioni, questo approccio consente di identificare aree di

²⁰ G. Così, *L'accordo e la decisione. Il conflitto tra giudizio e mediazione*, Milano, 2017, p. 719 e ss.

²¹ G.V. Pisapia e D. Antonucci (a cura di), *La sfida della mediazione*, Padova, 1997, p. 85 e ss.

possibile accordo e di collaborazione, rendendo il conflitto più gestibile; infatti, invece di combattere per una vittoria, le parti possono lavorare insieme per trovare soluzioni che soddisfino i loro interessi comuni o individuali, portando a risultati più soddisfacenti e duraturi. Spesso, questi interessi non vengono espressi e rimangono celati dietro gli obiettivi concreti che le persone affermano di perseguire (ed è su questi che generalmente si concentra l'intervento del diritto e dei suoi operatori).

In questo contesto, i diritti presunti o rivendicati rappresentano solo la parte visibile di un *iceberg* di interessi più profondi²². Affrontare e conciliare gli interessi non è semplice, poiché richiede di confrontarsi con pregiudizi e convinzioni radicate, oltre a trovare soluzioni creative e a preparare una vasta gamma di offerte e concessioni; la procedura più comune per questo scopo è la mediazione, in cui un terzo neutrale, esterno alla disputa, assiste le parti nella ricerca di un accordo: in sintesi, si tratta di un negoziato assistito²³.

1.2 I metodi di gestione di un conflitto.

Nell'analisi delle problematiche della Giustizia riparativa, emerge un limite significativo legato alla sua informalità. Negli Stati Uniti, l'ascesa della Giustizia riparativa ha portato a un aumento del formalismo nelle istituzioni giudiziarie, creando una rete complessa di regolazioni para-legali che complica il sistema esistente. Le criticità principali includono l'incertezza su come organizzare le strutture di gestione informale dei conflitti, quali provvedimenti adottare, in quali casi intervenire, e la preparazione necessaria per i partecipanti. Inoltre, ci sono dubbi sulle procedure da seguire e sulla legittimità delle soluzioni rispetto all'ordinamento giuridico²⁴.

I metodi di gestione di un conflitto possono essere suddivisi in tre categorie principali²⁵, ognuna delle quali rappresenta un approccio diverso per affrontare e risolvere le controversie.

Queste categorie sono interconnesse, poiché spesso le dinamiche di potere, le questioni legali e gli interessi delle parti si influenzano reciprocamente.

²²G. Così, *Il logos del diritto*, Torino, 1993, p. 21 e ss.

²³S. Rodotà, *Tecnologia e diritti*, Bologna, 1996.

²⁴G. Così, *Invece di Giudicare. Scritti sulla mediazione*, Milano, 2007, p. 67 e ss.

²⁵G. Così, *L'accordo e la decisione. Il conflitto tra giudizio e mediazione*, op. cit. p. 722 e ss.

Alla prima categoria appartiene la metodologia volta a determinare chi possiede il potere maggiore. Questo approccio si basa sulla valutazione delle forze in gioco tra le parti coinvolte. Le parti possono confrontarsi direttamente per stabilire chi ha il potere dominante, che può derivare da fattori economici, sociali o fisici. In questo contesto, il conflitto viene risolto attraverso la forza o la coercizione, il risultato dipende dalla capacità di una parte di prevalere sull'altra²⁶.

Alla seconda categoria appartiene la metodologia del “chi ha ragione dal punto di vista legale”, in questo caso, il conflitto viene gestito attraverso un processo legale formale, in cui le parti assumono ruoli specifici (come attore e convenuto) e si confrontano in un contesto giuridico; l'obiettivo è ottenere una decisione ufficiale da parte di un'autorità competente (come un giudice), che stabilisce chi ha ragione in base alle leggi e alle normative vigenti. Questo approccio tende a essere più strutturato e può portare a una risoluzione definitiva, ma può anche essere lungo e costoso.

La terza categoria, invece, è volta ad armonizzare gli interessi delle parti coinvolte concentrandosi sulla negoziazione e sulla ricerca di un accordo che soddisfi gli interessi di entrambe. In questo caso le parti possono incontrarsi direttamente, con o senza l'assistenza di un mediatore neutrale, per discutere le loro esigenze e trovare soluzioni che possano essere accettabili per tutti.

Questo approccio è spesso considerato più collaborativo e può portare a risultati più sostenibili, poiché mira a creare un accordo che rispetti gli interessi reciproci, piuttosto che imporre una vittoria a una delle parti. Questi tre livelli di interazione (interessi, diritti e poteri) sono interconnessi e risolvere un conflitto richiede la capacità di navigarli.

I conflitti sorgono dagli interessi, che sono le vere motivazioni, e possono essere gestiti attraverso strategie che operano a questo livello o tramite strumenti giuridici o di forza. L'escalation tra i livelli può avvenire rapidamente e risultare difficile da controllare, poiché l'uso della forza è attraente, mentre tornare al livello degli interessi può essere complicato una volta avviate le procedure legali.

Il legame tra interessi, diritti e poteri è quasi sempre inclusivo piuttosto che esclusivo: per risolvere un conflitto, è fondamentale esplorare tutti e tre questi livelli di interazione. I conflitti originano sempre dagli interessi, che costituiscono le autentiche motivazioni delle azioni.

²⁶J. Morineau, *L'esprit de la médiation*, Ramonville Saint-Agne, Éditions Érès, 1998, p. 31 ss.

Questi possono essere gestiti attraverso strategie che operano a questo stesso livello, oppure mediante strumenti legali o di forza. L'*escalation* tra i tre livelli può verificarsi rapidamente e risultare difficile da controllare, poiché il ricorso alla forza, nonostante i suoi rischi, costi ed effetti collaterali, esercita una notevole attrazione.

Le strategie legali costituiscono un primo approccio per mantenere una certa distanza dalla forza, mentre quelle focalizzate sugli interessi offrono un'ulteriore possibilità di allontanarsi da essa. Il diritto si colloca tra il potere e gli interessi, fungendo da ponte tra questi due elementi.

Mentre il potere si riferisce alla capacità di influenzare o controllare le azioni degli altri, e gli interessi rappresentano le motivazioni e i bisogni delle persone, il diritto agisce come un sistema che regola e media queste interazioni²⁷. Da un lato, il diritto serve a strutturare e formalizzare i rapporti di forza all'interno della società. Questo significa che il diritto stabilisce regole e procedure che definiscono come le persone possono esercitare il loro potere e come i conflitti di potere possono essere risolti.

In questo senso, il diritto contribuisce a creare un contesto in cui le relazioni di forza sono gestite in modo prevedibile e ordinato, riducendo il rischio di conflitti violenti o anarchici.

Dall'altro lato, il diritto ha il compito di formalizzare e riconoscere le categorie di interesse, questo implica che il diritto non solo identifica e definisce quali interessi sono legittimi e meritevoli di protezione, ma li organizza anche in categorie normative.

In questo modo, il diritto offre un quadro di riferimento che consente alle persone di comprendere e perseguire i propri interessi in modo legittimo e riconosciuto dalla società. Il diritto e gli interessi sono interconnessi, poiché i conflitti spesso sorgono da interessi contrastanti, gli interessi rappresentano le esigenze, i desideri e le motivazioni delle persone, mentre il diritto fornisce un quadro normativo per gestire e risolvere questi conflitti.

Questo processo consente di trasformare interessi complessi e variabili in categorie normative più chiare e strutturate, rendendo più facile la loro comprensione e applicazione nel contesto legale.

²⁷E. Resta, *Il giudice e i suoi conflitti*, in *Giustizia e procedure*, Atti del XXII congresso nazionale della Società italiana di filosofia giuridica e politica, *Quaderni della Rivista Internazionale di Filosofia del Diritto*, n. 3/2002, p. 189 e ss.

Gli interessi sono descritti come un insieme molto più ampio rispetto ai diritti, questo perché gli interessi sono legati a individui specifici e alle loro situazioni particolari, rendendoli variabili e non sempre facilmente identificabili. Al contrario, i diritti sono categorie più definite e formalizzate, che possono non catturare la complessità e la varietà degli interessi individuali.

Poiché gli interessi sono ancorati a portatori concreti e specifici, non possono essere facilmente anticipati o formalizzati in modo sistematico. Nella dimensione sociale della post-modernità emerge sempre più la necessità di adottare un modello “informale” di ordine negoziato per gestire conflitti che spesso non possono essere facilmente espressi in termini di “diritti”. Le concezioni moderne della società e dello stato evidenziano, da un lato, la tendenza a valorizzare il ruolo dello stato come unica fonte di regolazione, e dall'altro, a considerare la società come l'unica vera produttrice di norme²⁸.

In questa prospettiva, legislazione, giudizio e amministrazione non sono percepiti come fasi distinte, ma come parti integrate di un unico processo regolativo, tutte emanazioni dirette del potere statale. Di conseguenza, il contratto e il negozio giuridico non sono considerati fonti autonome di diritto e regolazione sociale, ma acquisiscono significato solo quando sono riconosciuti da una sentenza di tribunale o da una legge statale. Strumenti come la mediazione offrono un'alternativa alla visione tradizionale che considera necessario un potere esterno per imporre l'ordine sociale.

L'approccio alla conciliazione nelle istituzioni riflette l'atteggiamento psicologico e culturale delle società moderne nei confronti del conflitto.

Questo è spesso visto come un evento patologico, un problema da affrontare esclusivamente con un metodo tecnico, gestito da professionisti formati all'interno di strutture formalizzate come il processo giudiziario.

Nelle società tecnologicamente avanzate, questa tendenza è evidente: si riscontra una diffusa “*mancanza di fantasia*”²⁹ che porta a considerare il giudizio e le decisioni imposte da un'autorità esterna come il principale, se non l'unico, modo per risolvere i conflitti. Di fronte a un conflitto, si tende a concentrarsi sull'identificazione delle cause per attribuire responsabilità, raramente ci si interroga sugli obiettivi e sulle possibilità di risoluzione.

²⁸E. Arielli E G. Scotto, *I conflitti. Introduzione a una teoria generale*, Milano, 1999, p. 111 e ss.

²⁹G. Così, *L'accordo e la decisione*, Milano 2017, p. 719 e ss.

In accordo con questa visione patologizzante del conflitto, nelle società contemporanee le professioni si configurano prevalentemente come professioni della patologia: esse sono spesso chiamate a intervenire su problemi e conflitti che si manifestano al di fuori della loro specifica area di competenza, per i quali hanno generalmente scarse capacità di prevenzione.

Occorre un approccio costruttivo e positivo nei confronti del conflitto, suggerendo che, invece di vederlo come un problema da evitare o risolvere a tutti i costi, dovrebbe essere considerato un fenomeno naturale e persino benefico. L'idea centrale è che il conflitto è una parte intrinseca delle interazioni umane e non deve essere patologizzato; invece, di essere visto come un male, può essere un'opportunità per la crescita personale e il miglioramento delle relazioni³⁰. Il conflitto è descritto come l'opposizione tra diverse opinioni, volontà o forze, tutte determinate a ottenere un'affermazione.

Finché il conflitto rimane focalizzato sul problema in discussione, c'è la possibilità di gestirlo in modo costruttivo; ciò implica che il confronto dovrebbe riguardare le questioni in gioco piuttosto che le personalità coinvolte.

Quando il conflitto si sposta dal piano oggettivo a quello soggettivo, concentrandosi sui protagonisti piuttosto che sul problema, può degenerare in un confronto egocentrico. Questo porta a esiti incontrollabili e distruttivi, rendendo difficile trovare una soluzione. Il diritto è presentato come uno strumento per gestire i conflitti, ma non nel senso di prevenire la deriva egocentrica. Invece, il diritto tende a semplificare la complessità della realtà attraverso un modello di regolazione formalizzato. Questo approccio può ridurre la diversità delle esperienze e delle interpretazioni a una visione univoca, perdendo di vista le specificità del caso concreto.

1.2.1 Approccio egocentrico.

Il rapporto tra interessi, diritti e poteri è inclusivo e richiede di affrontare tutti e tre i livelli per risolvere un conflitto. I conflitti sorgono dagli interessi, che sono le vere motivazioni delle azioni. Possono essere gestiti attraverso strategie a livello di interessi o tramite strumenti legali o di forza. L'escalation tra questi livelli può essere rapida e difficile da controllare, poiché la forza ha una forte attrazione.

³⁰M. Ventura, *Diritto, psiche e credenze nel conflitto*, in C. Brutti e R. Brutti (a cura di), *Mediazione, conciliazione, riparazione*, Torino, 1999, p. 90 e ss.

Le strategie legali e quelle focalizzate sugli interessi offrono modi per distaccarsi da questa dinamica³¹. Il principio di sussidiarietà suggerisce di utilizzare sempre strumenti per gestire i conflitti nella stessa area in cui si manifestano (gli interessi), poiché offrono vantaggi di rapidità ed economicità.

Il diritto occupa una posizione intermedia tra potere e interessi, fungendo da strumento per ritualizzare i rapporti di forza e formalizzare categorie di interesse. Un esempio della sua inefficacia è il fallimento della conciliazione endogiudiziale, come indicato dagli articoli 183 e 185 del Codice di procedura civile. Il legame tra forza e diritto è fondamentale per comprendere le società umane.

Il concetto “*ubi societas, ibi ius*” implica che in ogni società esiste del diritto, e viceversa. Il diritto è un elemento essenziale, non facoltativo, per la formazione di una società.

Le società umane possono generare conflitti interni, e Hobbes, nel suo “Leviatano”, descriveva la condizione umana come “*homo homini lupus*”, giustificando un’ autorità che scambia libertà per sicurezza. Tuttavia, a differenza degli animali, gli esseri umani non seguono leggi istintuali rigide e possono sviluppare comportamenti culturali che sfidano le loro predisposizioni biologiche.

La gestione dei conflitti avviene attraverso la forza, e l’abuso di essa, senza inibizioni, può mettere a rischio la sopravvivenza delle società. La dimensione umanistica è intrinsecamente legata alla società, poiché l’essere umano, definito da Aristotele come animale sociale, si realizza attraverso l’interazione con gli altri.

Questa interazione richiede un comune denominatore normativo per garantire coesistenza e comunicazione. La relazione tra diritto e interessi, da cui derivano i conflitti, si fonda sulla formalizzazione di categorie. Un sistema giuridico opera come un formalizzatore di categorie di interessi, raggruppando sottoinsiemi simili in “diritti”. Per funzionare, deve basarsi esclusivamente su queste categorie, evitando di aprirle per non rivelare privilegi nascosti. In un conflitto giuridico, un soggetto con una storia personale cerca di far valere i propri interessi, ma deve farlo attraverso le regole stabilite.

Si rivolge quindi a un avvocato per ricevere supporto giuridico, partecipando a un processo che richiede di indossare ruoli specifici. Solo alla fine della procedura

³¹G. Così, G. Romualdi, *La mediazione dei conflitti, Teoria e pratica dei metodi ADR*, Torino, 2012, p. 13 e ss.

l'individuo riemerge, poiché la responsabilità è personale nella società moderna. La selezione delle strategie per gestire i conflitti dovrebbe fondarsi su un'analisi costi-benefici, ma ciò avviene raramente a causa dell'influenza di fattori culturali sugli atteggiamenti degli attori. Si possono identificare due modelli principali di approccio al conflitto: il modello egocentrico e il modello ontocentrico³².

È possibile classificare gli atteggiamenti nei confronti del conflitto in due principali categorie, o modelli: il modello egocentrico e il modello ontocentrico. Il modello egocentrico costituisce l'approccio prevalente al conflitto nei contesti culturali occidentali ed è una modalità generalmente condivisa, con poche eccezioni³³.

Indipendentemente dalla gravità o dalla causa del conflitto, la prima reazione è spesso quella di sentirsi disorientati e sopraffatti.

Questo disordine è accompagnato da disagio e ansia, poiché il conflitto viene percepito come un problema da cui si desidera fuggire rapidamente. In molte situazioni, le persone cercano di risolvere il conflitto cercando di prevalere sugli altri, ottenendo ciò che è in gioco e difendendo i propri diritti e le proprie ragioni. Questo approccio competitivo può portare a una visione ristretta del conflitto, in cui si cerca di identificare le cause per attribuire responsabilità agli altri, piuttosto che riflettere su come si possa affrontare la situazione in modo costruttivo. Inoltre, raramente ci si interroga sugli obiettivi e le possibilità in gioco, così come sui doveri che potremmo avere nei confronti degli altri.

Questo suggerisce una mancanza di riflessione critica e di apertura al dialogo, che potrebbe portare a una risoluzione più efficace e collaborativa del conflitto. Non si tratta realmente di una scelta, che rimane comunque possibile, ma di un condizionamento culturale, da millenni condividiamo un patrimonio di strategie di senso basate su logiche alternative: o/o, non c'è terza opzione; vero/falso, vincere/perdere. Ognuno di noi si sviluppa all'interno di un contesto sociale fortemente influenzato dalla presenza di valori competitivi e agonistici; coloro che si allontanano da tali valori sono frequentemente considerati anomali.

³²G. Cosi, G. Romualdi, *La mediazione dei conflitti, Teoria e pratica dei metodi ADR* op. cit. p. 15 e ss.

³³V.E. Arielli, G. Scotto, *Conflitti e mediazione*, Milano 2003, p. 31.

Nel modello egocentrico, gli elementi oggettivi del conflitto si dividono in due visioni contrapposte, incarnate da due Ego irriducibili. Non è più il problema a occupare il centro della scena, ma un Io contro un altro “Io”.

Anche se il problema, nella sua oggettività, potrebbe essere affrontato con un approccio comunicativo e collaborativo, il protagonismo dei soggetti sposta il conflitto su un piano completamente diverso, poiché, soprattutto nei nostri contesti culturali, ogni “Io” è percepito come ontologicamente unico e separato dagli altri. Per esempio, il termine “esistere” deriva dal latino “*ex-sistere*”, che significa letteralmente “*stare fuori*”, ovvero differenziarsi: dove io sono, non può esserci nessun altro. La possibilità di ricorrere alla forza è sempre presente, e per questo motivo il diritto interviene con i suoi strumenti di ritualizzazione; non mira a convertire gli “*Ego*”, ma si propone di attenuare le loro inevitabili potenzialità aggressive³⁴.

La decisione giudiziaria crea una condizione di vittoria o sconfitta, ed è comprensibile che chi ha subito una sconfitta desideri una rivincita, tenendo conto della natura non razionale-dimostrativa, ma puramente ragionevole-argomentativa, dell'intera procedura.

Questo processo può ripetersi con l'appello ed il ricorso in Cassazione dopo di che, è necessario fermarsi, convenzionalmente, di fronte alla cosa giudicata. L'immagine che simboleggia la Giustizia in azione è quella di una donna bendata con bilancia e spada; questo è un simbolo molto antico e duraturo, che attraversa la storia occidentale, la bilancia serve a pesare gli elementi del conflitto, che il processo cerca di esaminare come una macchina retrospettiva, con la spada si prende una decisione, distinguendo tra ragione e torto, innocenza e colpevolezza, vittoria e sconfitta. In effetti, il diritto è uno strumento che crea l'ordine sociale attraverso la definizione e la separazione dei ruoli.

1.2.2 Approccio ontocentrico.

Le strategie ontocentriche per gestire il conflitto, invece, si concentrano sul dare priorità al problema stesso. Le parti non scompaiono, ma si mettono, in un certo senso, al servizio della questione e lavorano insieme per individuare una soluzione che derivi dal confronto dei loro interessi reciproci. Il fondamento del modello ontocentrico è, in effetti,

³⁴G. Così, *Invece di giudicare: scritti sulla mediazione*, Milano, 2007 p. 23 e ss.

la negoziazione diretta, che può evolvere in mediazione quando un terzo interviene per agevolare la comunicazione tra le parti³⁵.

La mediazione si configura come un metodo di risoluzione dei conflitti, basato su un approccio non egoistico, bensì ontocentrico. Questo paradigma si fonda sulla logica del “con-vincere” e sul riconoscimento reciproco delle esigenze delle rispettive parti coinvolte. Le parti pongono in primo piano non loro stesse ma il problema da risolvere, cercando di mettersi al servizio della questione in oggetto, collaborando attivamente per identificare e perseguire una soluzione condivisa.

A differenza di quanto avviene nei sistemi di gestione del conflitto basati sul confronto di forza o di diritti, contesti di gioco a somma zero che comunque portano a decisioni, qui il risultato, solitamente un accordo, è solo eventuale, poiché l’esito dipende in ultima analisi dalla volontà delle parti, che può venire meno in qualsiasi momento³⁶.

Tuttavia, questo processo è, almeno potenzialmente, a somma positiva: un buon accordo negoziale rappresenta infatti essenzialmente uno spazio condiviso, privo di vincitori e vinti, in cui entrambe le parti riconoscono i propri interessi.

Le strategie di gestione del conflitto proprie del modello egocentrico, come il processo-giudizio, si concentrano sul passato, cercando di individuare responsabilità che permettano di prendere decisioni. Al contrario, i sistemi negoziali si focalizzano principalmente sul futuro, cercando di generare opportunità per raggiungere una soluzione. A differenza di quanto accade nel processo, a un mediatore interessa poco o nulla ciò che è successo in passato e chi ne è responsabile; ancora, a differenza del processo, dove ci si concentra su una decisione, qui si cerca piuttosto di supportare le parti nell’elaborare idee per una vittoria condivisa: invece di seguire la logica tradizionale (vincere/perdere), si privilegia una logica collaborativa (convincere).

Il successo di questo processo dipende in gran parte dal mediatore³⁷ terzo neutrale rispetto alla disputa, il quale svolge un ruolo di catalizzatore tra le parti in conflitto. Il potere decisionale rimane interamente nelle mani delle parti; tuttavia, il mediatore non è privo di autorità. Questa si basa sulla sua capacità di saper individuare potenzialità e generare opportunità al servizio delle parti stesse. Le gravi inefficienze del sistema

³⁵G. Così, G. Romualdi, *La mediazione dei conflitti, Teoria e pratica dei metodi ADR*, op. cit., p. 22 e ss.

³⁶G. Così, *Invece di giudicare: scritti sulla mediazione*, op. cit. p. 84 e ss.

³⁷G.V. Pisapia E D. Antonucci, *La sfida della mediazione*, Padova, 1997, p. 89 e ss.

giudiziario determinate da una domanda ipertrofica, postulano l'accesso a sistemi che intervengono sulle cause di questa crisi e non soltanto sugli effetti.

Il diritto alla tutela giurisdizionale, sancito dall'art 24 Cost., rappresenta un diritto inviolabile della persona che non preclude però il diritto alla mediazione, sia quale forma "altra" di accesso alla giustizia, sia in quanto espressione diretta dell'esigenza di sviluppo della persona nelle relazioni internazionali³⁸.

L'individuo ha una tendenza "spontanea" a orientarsi verso modelli egocentrici nell'approccio al conflitto e nelle relative strategie³⁹.

Al contrario, i modelli ontocentrici pongono sfide etiche e relazionali piuttosto rilevanti. Questi modelli non sono applicabili a gruppi macrosociali; per trovare esempi di tali approcci, è necessario considerare forme di aggregazione sociale che siano qualitativamente e quantitativamente diverse da una normale comunità civile organizzata attorno a un ordinamento giuridico. Nel caso di un gruppo di ricerca scientifica, i membri collaborano per raggiungere un obiettivo comune, come la scoperta di nuove conoscenze o lo sviluppo di tecnologie. Questo legame di solidarietà è fondamentale, poiché ogni membro contribuisce con le proprie competenze e risorse per il successo del progetto collettivo. La cooperazione è essenziale, e il focus è sull'ottenimento di risultati che beneficino l'intero gruppo.

D'altra parte, in una comunità spirituale, i membri condividono valori e credenze che li uniscono. Questi valori possono essere formalizzati in regole o principi che guidano il comportamento e le interazioni tra i membri. Tali regole non solo promuovono il rispetto reciproco, ma possono anche incoraggiare sentimenti di amore e solidarietà, creando un ambiente di pace e armonia. In questo contesto, l'adesione a valori comuni aiuta a costruire relazioni significative e a mantenere la coesione all'interno della comunità.

In sintesi, entrambi i gruppi, sebbene diversi nel loro scopo e nella loro natura, si fondano su legami di solidarietà e valori condivisi che favoriscono la cooperazione e il rispetto reciproco, contribuendo così a un ambiente positivo e costruttivo⁴⁰.

³⁸ G. Così, *L'accordo e la decisione. Il conflitto tra giudizio e mediazione*, op. cit. p.722 e ss.

³⁹ F. P. Luiso, *L'arbitrato e la mediazione nell'esperienza contemporanea*, in *Judicium*, 12 febbraio 2012.

⁴⁰ G. Conte, *Cultura della iurisdictio vs. cultura della mediazione*, in *Mediazione e progresso, persona, società, professione, impresa* a cura di Paola Lucarelli e Giuseppe Conte, 2012, p. 235 ss.

1.3 La mediazione civile e commerciale in Europa.

La scopo di incentivare la giustizia alternativa e di garantire il miglior contesto possibile per il suo sviluppo che aveva già trovato una prima attuazione in ambito comunitario tramite l'adozione del Libro Verde della Commissione del 2002⁴¹, relativo ai modi alternativi di risoluzione delle controversie in materia civile e commerciale, è stato realizzato con la direttiva 2008/52/CE, relativa all'istituto della mediazione nella «materia civile e commerciale»⁴².

La direttiva muove dalla premessa che l'obiettivo di garantire un migliore accesso alla giustizia, come parte della politica dell'Unione europea di istituire uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia, dovrebbe comprendere l'accesso ai metodi giudiziali e stragiudiziali di risoluzione delle controversie (“considerando” 5).

In questa cornice, la mediazione *«può fornire una risoluzione extragiudiziale conveniente e rapida delle controversie in materia civile e commerciale attraverso procedure concepite in base alle esigenze delle parti»* (“considerando” 6), a condizione che queste *«possano fare affidamento su un contesto giuridico certo»*. A questo scopo, la direttiva si propone d'introdurre *«un quadro normativo che affronti, in particolare, gli elementi chiave della procedura civile»* (“considerando” 7).

Se è vero che il contenuto precettivo della direttiva si rivolge alle controversie transfrontaliere, nulla vieta *«agli Stati membri di applicare tali disposizioni anche ai procedimenti di mediazione interni»* (“considerando” 8). Dunque, è chiaro che il legislatore europeo ambisce a porsi quale punto di riferimento per ogni futuro sviluppo della mediazione in ambito civile, come comprova la circostanza che l'ambito applicativo

⁴¹Già con l'adozione del Libro Verde del 1993 su *L'accesso dei consumatori alla giustizia e la risoluzione delle controversie in materia di consumo nell'ambito del mercato unico*, l'azione legislativa comunitaria aveva iniziato a definire un sistema di principi e di valori cui devono ispirarsi i modelli conciliativi adottati dagli Stati membri. In questo senso meritano di essere anche ricordate: 1) la raccomandazione della Commissione 98/257/CE, con la quale sono state fissate le regole-cardine delle procedure di conciliazione *lato sensu* aggiudicative, prevedendo per esse il rispetto del principio di indipendenza del conciliatore, nonché quelli di trasparenza, efficacia, legalità e libertà del procedimento ed imponendo la garanzia del contraddittorio ed il diritto delle parti di farsi rappresentare o assistere da terzi; 2) la raccomandazione 2001/310/CE, con la quale la Commissione ha enucleato una serie di principi fondamentali volti a regolare le procedure di conciliazione propriamente facilitative, per tali intendendosi quelle nelle quali « gli organi terzi responsabili [...] si adoperano per risolvere una controversia facendo incontrare le parti per convincerle a trovare una soluzione di comune accordo » (così il « Campo di applicazione » della Raccomandazione). Per esse viene imposto il rispetto dei principi di imparzialità, trasparenza, efficacia ed equità, affidando la realizzazione di ciascun principio a misure specifiche.

⁴² G. Impagnatiello, *La «mediazione finalizzata alla conciliazione» di cui al d.lgs. n. 28/2010 nella cornice europea*, in *Judicium*, p. 2 e ss.

della direttiva è esteso a tutta la materia civile e commerciale, eccezion fatta per i diritti e gli obblighi «*su cui le parti non hanno la facoltà di decidere da sole in base alla pertinente legge applicabile*» (“considerando” 10).

La direttiva introduce un modello di mediazione tipicamente facilitativo, come si evince dall’art. 3 della normativa, a mente della quale la mediazione è un «*procedimento strutturato, indipendentemente dalla denominazione, dove due o più parti di una controversia tentano esse stesse, su base volontaria, di raggiungere un accordo sulla risoluzione della medesima con l’assistenza di un mediatore*»: dunque, il mediatore si limita ad assistere le parti e queste raggiungono esse stesse l’accordo su base volontaria. Invero, la direttiva non esclude affatto che la legge di uno Stato membro possa configurare la mediazione come condizione di procedibilità dell’azione, né che essa possa essere demandata dal giudice o, ancora, che siano previste sanzioni o incentivi sull’uso del procedimento di mediazione; senonché, quello che specifica e caratterizza l’istituto nella sua dimensione comunitaria è il carattere spontaneo dell’accordo conciliativo, che non può mai essere imposto dal mediatore per mezzo di strumenti di coazione indiretta⁴³.

Allo scopo di incoraggiare l’utilizzo dell’istituto, la direttiva rivolge grande attenzione alla qualità della mediazione: a norma del citato art. 3, intatti, il mediatore deve essere in grado di «*condurre la mediazione in modo efficace, imparziale e competente*»; deve inoltre essere sottoposto a percorsi: rinativi iniziali e successivi, rispondere a regole etiche e deontologiche e operare all’interno di «*organizzazioni che forniscono servizi di mediazione*» art. 4)⁴⁴.

Sempre per il medesimo obiettivo, l’art. 7 impone agli Stati membri di garantire che «*né i mediatori né i soggetti coinvolti nell’amministrazione del procedimento di mediazione siano obbligati a testimoniare nel procedimento giudiziario o di arbitrato in materia civile e commerciale riguardo alle informazioni risultanti da un procedimento di mediazione o connesse con lo stesso*». Infine, allo scopo di evitare che «*il rispetto degli accordi derivanti dalla mediazione dipenda dalla buona volontà delle parti*»

⁴³ F. Ghirga, *Strumenti alternativi di risoluzione della lite: fuga dal processo o dal diritto? (Riflessioni sulla mediazione in occasione della pubblicazione della Direttiva 2008/52/CE)*, in *Riv. dir. proc.*, 2009, 357 ss., 369, l’orientamento dell’Unione europea in tema di conciliazione non è quello di «risposta ad un sistema giudiziario inadeguato rispetto alla domanda di giustizia, ma di strumento che completa e diversifica il sistema della tutela dei diritti dei cittadini europei».

⁴⁴ G. Impagnatiello, *La «mediazione finalizzata alla conciliazione» di cui al d.lgs. n. 28/2010 nella cornice europea*, in *Judicium*, p. 5 e ss.

(“considerando” 19), la direttiva ha previsto all’art. 6 l’obbligo per il Stati membri di assicurare che *«le parti, o una di esse con l’esplicito consenso delle altre, abbiano la possibilità di chiedere che il contenuto di un accordo scritto risultante da una mediazione sia reso esecutivo»*, salvo che il contenuto dell’accordo sia contrario alla legge o questa non ne preveda l’esecutività. Infine, onde evitare che l’incentivo alla mediazione possa compromettere l’accesso al processo, l’art. 8 della direttiva dispone che *«gli Stati membri provvedono affinché alle parti che scelgono la mediazione nel tentativo di dirimere una controversia non sia successivamente impedito di avviare un procedimento giudiziario o di arbitrato in relazione a tale controversia per il fatto che durante il procedimento di mediazione siano scaduti i termini di prescrizione o decadenza»*.

Come è stato osservato in dottrina, «la previsione costituisce il logico e quanto mai opportuno completamento delle misure poste dalla raccomandazione 98/257/CE a presidio dell’efficacia delle procedure conciliative, essendo evidente che la parte è tanto più indotta ad avvalersi di tali strumenti quanto più possa esser certa che la domanda di mediazione produce effetti analoghi a quelli della domanda giudiziale»⁴⁵.

Il legislatore europeo ha posto la “qualità della mediazione” al centro della normativa europea in materia. Gli Stati membri sono quindi tenuti a promuovere, da un lato, l’elaborazione di codici di condotta volontari per i mediatori e le organizzazioni che offrono servizi di mediazione, nonché il rispetto di tali codici, insieme ad altri meccanismi efficaci di controllo della qualità dei servizi di mediazione. Dall’altro lato, è fondamentale garantire la formazione iniziale e continua dei mediatori, affinché la mediazione venga gestita in modo efficace, imparziale e competente nei confronti delle parti coinvolte⁴⁶.

In questo contesto, il “Codice europeo di condotta dei mediatori” riveste un’importanza significativa, poiché fin dalla sua prima norma stabilisce che «I mediatori devono possedere competenze adeguate e una conoscenza approfondita del processo di mediazione. Tra gli aspetti fondamentali vi sono una formazione appropriata e un costante aggiornamento delle proprie conoscenze e abilità nella pratica della mediazione, tenendo conto delle normative pertinenti e dei requisiti per l’accesso alla professione» (art. 1.1)⁴⁷.

⁴⁵ G. Impagnatiello, *La «mediazione finalizzata alla conciliazione» di cui al d.lgs. n. 28/2010 nella cornice europea*, cit., p. 8 e ss.

⁴⁶ Art. 4, Direttiva 2008/52/CE.

⁴⁷ Commissione europea e presentato a Bruxelles il 2 luglio 2004.

Di recente, è stato introdotto un ulteriore importante regolamento di autodisciplina, specificamente il “Codice di condotta europeo per gli organismi di mediazione”.

Questo Codice è di notevole importanza, poiché i principi enunciati dal Cepej possono essere adottati su base volontaria dagli organismi attivi nel settore e fungono da invito per gli Stati membri del Consiglio d’Europa a incorporarli nelle loro normative nazionali come standard utili per elevare la qualità dei servizi e armonizzare le diverse discipline attualmente in vigore. Nel Codice europeo, le norme a tutela della qualità e della competenza rivestono un ruolo fondamentale, ponendo particolare enfasi su aspetti sia funzionali che strutturali. Ad esempio, è richiesto che vengano mantenuti fondi adeguati, capacità amministrativa e un numero sufficiente di mediatori affiliati. Inoltre, è essenziale che il personale di segreteria o di gestione dei casi sia opportunamente formato per assistere le parti e i mediatori durante l’intero processo di mediazione⁴⁸.

1.3.1 Il valore della mediazione alla luce dei principi costituzionali.

Nel cercare un fondamento nella Costituzione all’istituto della mediazione, quale strumento per la risoluzione delle controversie, è essenziale partire dalla distinzione tra modello di mediazione *evaluative/adjucative* e modello *facilitative/non adjudicative*: il primo modello suindicato è difficilmente inquadrabile all’interno della Carta costituzionale stante il carattere di potere giurisdizionale che viene assegnato al mediatore, in deroga a quanto disposto dalla stessa Costituzione relativamente al ruolo e potere assegnato al potere giudiziario, un potere che concerne funzioni e attività che non sono sostituibili dal mediatore stesso⁴⁹.

Nella ricerca del valore costituzionale della mediazione occorre, infatti, far riferimento secondo modello contemplato ossia quello *facilitative/non adjudicative* c.d. mezzi “non decisionali”, tra i quali la mediazione, appartenenti al modello conciliativo, caratterizzate dal consenso delle parti sia nella fase procedimentale di dialogo e confronto che in quella finale di accordo riguardo ai rispettivi interessi⁵⁰. L’importanza assiologica della mediazione nel contesto normativo europeo e nazionale richiede una nuova interpretazione nel quadro dei valori costituzionali.

⁴⁸M. Marinaro, *La scelta dell’organismo di mediazione*, in *CostoZero* (www.costozero.it), 12 marzo 2019.

⁴⁹A. Lorenzetti, *Il tessuto costituzionale della mediazione*, in *Costituzionalismo.it*, 2015, p. 229 e ss.

⁵⁰A. Simoncini. E. Cremona, *Mediazione e Costituzione*, in *Giustizia consensuale*, n.1/2022, p. 3 e ss.

La mediazione è stata analizzata attraverso una prospettiva costituzionale legata alla “giurisdizione condizionata”, che ha verificato la legittimità di norme sui tentativi obbligatori di conciliazione, ritardando l’accesso alla giustizia.

Questo approccio si è concentrato sulla possibilità di limitare il diritto di accesso alla giustizia, tutelato dall’art. 24 della Costituzione, tramite meccanismi di filtro preventivo. La giurisdizione statale è stata vista come un elemento centrale, mentre la conciliazione come un’eccezione giustificabile solo in situazioni particolari. Tuttavia, l’adozione della Direttiva n. 52/2008 e le leggi successive hanno ridefinito il rapporto tra giurisdizione e risoluzione alternativa delle controversie, in particolare la mediazione⁵¹.

Il diritto alla tutela giurisdizionale, previsto dall’art. 24 della Costituzione, è inviolabile e non esclude il diritto alla mediazione⁵².

Quest’ultima è fondamentale per lo sviluppo della persona nelle relazioni interpersonali e comunitarie, in accordo con il principio di solidarietà. Il personalismo costituzionale richiede che l’accesso alla mediazione sia garantito e promosso come opportunità prioritaria in un contesto culturale europeo rinnovato. Pertanto, la mediazione diventa un diritto della persona per risolvere le controversie in modo responsabile, senza deleghe e senza compromettere la tutela del diritto sostanziale⁵³. La mediazione è uno strumento che valorizza la persona umana nel contesto relazionale e comunitario, legandosi ai doveri di solidarietà sociale.

L’art. 2 della Costituzione, che esprime il personalismo e il solidarismo, sostiene non solo l’art. 24, che tutela l’accesso alla giustizia, ma anche un accesso più adeguato e diverso alla giustizia, favorendo lo sviluppo della persona in equilibrio tra diritti inviolabili e doveri di solidarietà. Il valore della mediazione si afferma anche relativamente ad altri principi di valore costituzionale quali quelli relativi all’art. 111 della Costituzione, ergo non solo diritto di difesa ma anche giusto processo attraverso la funzione deflattiva della mediazione stessa che attraverso risoluzioni celeri della lite garantisce allo stesso tempo maggiore giustizia⁵⁴.

⁵¹ M. Marinaro, *La mediazione dei conflitti tra personalismo e solidarismo costituzionali*, in *materiali di ricerca per la mediazione conciliativa, Raccolta sistematica di articoli*, Volume II, Roma 2014, p. 31.

⁵² M. Marinaro, *Diritto della mediazione civile e commerciale*, Milano 2023, p. 28 e ss.

⁵³ M. Marinaro, *La mediazione dei conflitti tra personalismo e solidarismo costituzionali*, in *materiali di ricerca per la mediazione conciliativa*, op. cit. p. 33.

⁵⁴ A. Simoncini. E. Cremona, *Mediazione e Costituzione*, in *Giustizia consensuale*, n. 1/2022, p. 8 e ss.

1.4 La mediazione giustizia non più solo alternativa ma complementare.

La definizione di mediazione nella Direttiva 52/2008 del legislatore europeo sottolinea la sua natura negoziale, permettendo che sia ordinata dal giudice o prescritta dalla legislazione nazionale. La mediazione è un procedimento strutturato in cui due o più parti cercano, su base volontaria, di raggiungere un accordo con l'assistenza di un mediatore. Può essere avviata dalle parti, suggerita o ordinata da un organo giurisdizionale, o prevista dalla legislazione di uno Stato membro⁵⁵. L'obiettivo dell'Unione europea di migliorare l'accesso alla giustizia include l'accesso a metodi di risoluzione delle controversie, sia giudiziali che extragiudiziali, con la Direttiva 52/2008 che promuove la disponibilità dei servizi di mediazione.

La mediazione offre una risoluzione rapida e conveniente delle controversie civili e commerciali, con procedure personalizzate per le parti. Gli accordi ottenuti tendono a essere rispettati volontariamente e a preservare relazioni amichevoli, con vantaggi particolarmente evidenti in contesti transfrontalieri.

La creazione di uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia nell'Unione europea, attraverso il miglioramento dell'accesso alla giustizia, riveste un'importanza costituzionale, soprattutto in virtù dell'integrazione della Carta nel Trattato di Lisbona.

La Direttiva 52/2008 definisce i principi generali sulla mediazione e funge da strumento per armonizzare le legislazioni degli Stati membri, anticipando le innovazioni introdotte dal Trattato di Lisbona. La dottrina⁵⁶ riconosce che, nel nuovo contesto normativo europeo, la mediazione rappresenta un progresso individuale e sociale, introducendo un intervento "terzo" nelle controversie.

Essa non annulla né ritarda la protezione dei diritti, ma conferisce alla persona il diritto alla mediazione, facilitando un confronto costruttivo tra le parti. Il diritto alla mediazione e quello alla tutela giurisdizionale sono interconnessi, rispondendo all'urgenza di strumenti di pacificazione per riequilibrare il tasso di litigiosità.

⁵⁵ M. Marinaro, *La mediazione dei conflitti tra personalismo e solidarismo costituzionali*, in *materiali di ricerca per la mediazione conciliativa*, cit. p. 30.

⁵⁶ F.P. Luiso, in *Diritto Processuale Civile, Volume V, La Risoluzione non Giurisdizionale delle Controversie*, 2017, p. 79 e ss.

Le inefficienze del sistema giudiziario, dovute a una domanda eccessiva, richiedono soluzioni che affrontino le cause della crisi⁵⁷. La mediazione promuove l'autonomia privata nella risoluzione dei conflitti e riduce la dipendenza dallo Stato, contribuendo a diminuire la litigiosità e la domanda di tutela dei diritti attraverso un riequilibrio del sistema.

Questo fenomeno in espansione non può essere ridotto a una semplice tecnica per risolvere i conflitti in modo rapido ed economico; ma riflette una crisi delle tradizionali strutture di regolazione e socializzazione, come giustizia, famiglia e scuola. Nella società contemporanea, caratterizzata da un forte individualismo, si notano cambiamenti normativi che aumentano la libertà e le opportunità per gli individui, che si sentono capaci di agire autonomamente, al di fuori dei legami collettivi⁵⁸.

È senz'altro a questa esigenza regolativa affermata al livello individuale che, almeno in parte, risponderebbe l'affermarsi della mediazione come modalità alternativa di risoluzione dei conflitti.⁵⁹ La mediazione, valorizzando il legame con l'altro, consente di entrare in contatto con la sua razionalità senza necessariamente accettarne le premesse e le conseguenze, evidenziando così l'alterità radicale come esperienza di convivenza. In questo contesto, la mediazione si configura non solo come un metodo, ma forse meglio come un'etica pratica, il cui valore e modernità risiedono nella proposta di una nuova forma di regolazione sociale basata sulla capacità riflessiva, sul riconoscimento delle reciproche differenze e sull'assunzione di responsabilità da parte delle parti coinvolte⁶⁰.

Sebbene la risoluzione del conflitto sia l'obiettivo della mediazione, ciò che rende questa pratica significativa è la possibilità di sperimentare la relazione tra le parti, evidenziando così la continuità del legame sociale. Pertanto, la mediazione non può essere ridotta a semplici metodi o tecniche, poiché ciò che la sostiene è l'aspirazione a una trasformazione umanista del sociale attraverso la co-produzione di configurazioni relazionali etiche.

⁵⁷ A. Tonnarelli, *Il "nuovo" mediatore civile e commerciale. Sociogenesi di una professione*, in Riv. *Cambio*, Anno IV, Numero 7 giugno 2014, p. 88.

⁵⁸ A. Tonnarelli, *Il "nuovo" mediatore civile e commerciale. Sociogenesi di una professione*, in Riv. *Cambio*, Anno IV, Numero 7 giugno 2014, p. 90.

⁵⁹ A. Tonnarelli, *Il "nuovo" mediatore civile e commerciale. Sociogenesi di una professione*, cit., p. 92.

⁶⁰ G. Così, M. A. Foddai, *Lo spazio della mediazione: conflitto di diritti e confronto di interessi*, in Collana del Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università di Sassari, Milano, 2003, p. 33.

Se si considera la mediazione come un fenomeno plurale, inserito in una profonda crisi dei sistemi di regolazione sociale tradizionali, non si può limitarsi a vederla come una risposta alle disfunzioni del sistema giudiziario, ma piuttosto come una modalità di regolazione delle controversie che si basa sulla decentralizzazione, la de-professionalizzazione e l'attribuzione di responsabilità⁶¹.

1.5 L'accordo conciliativo e l'accordo transattivo: analisi delle congruenze.

La disponibilità dei diritti e i rapporti tra conciliazione e transazione sono strettamente interconnessi. L'esito positivo della mediazione si traduce in un accordo conciliativo, che generalmente rientra nel contratto di transazione, regolato dagli articoli 1965-1976 del Codice civile. Di conseguenza, le controversie che possono essere trattate in mediazione devono corrispondere a quelle che possono essere risolte tramite transazione⁶².

Non sono considerati diritti disponibili, ad esempio, quelli di natura patrimoniale-restitutoria derivanti dalla nullità di un contratto illecito, in conformità con l'articolo 1972, comma 1, del Codice civile, che stabilisce che è nulla la transazione relativa a un contratto illecito, anche se le parti hanno discusso della nullità di questo. Pertanto, si può sostenere la dottrina che associa la nozione di diritto disponibile, come indicato nell'articolo 2 in esame, a quella di diritto rinunciabile e transigibile⁶³.

Il ruolo di coesione sociale della mediazione è fondamentale, poiché essa non si limita a stabilire un processo perfetto attraverso regole formali, ma mira a generare un autentico senso di comunità e appartenenza. Costruire un processo perfetto nelle sue regole non basta a realizzare coesione sociale ... non genera di per sé senso di comunità, cioè di appartenenza alla società⁶⁴.

Questo implica che la mera applicazione di procedure non è sufficiente per creare legami sociali significativi. Invece, la promozione e il sostegno della pratica di mediazione dei conflitti contribuiscono a sviluppare autonomia e responsabilità tra le persone, favorendo un equilibrio e una capacità di scelta. Questi elementi sono essenziali per il funzionamento delle istituzioni e per la realizzazione della coesione sociale.

⁶¹ P. Lucarelli, *Procedimento di mediazione e questioni di senso*, «Il Foro Italiano», VI, 2011, p. 6.

⁶² M. Marinaro, *Diritto della mediazione civile e commerciale*, op. cit. p. 28 e ss.

⁶³ G. Diana, *La mediazione civile e commerciale*, Torino, 2011, p. 34.

⁶⁴ P. Lucarelli, *Mediazione dei conflitti: una spinta generosa verso il cambiamento*, in *Giustizia consensuale*, 1/2021, p. 20 e ss.

La mediazione, quindi, non solo risolve conflitti, ma crea anche un ambiente in cui le persone si sentono parte attiva della comunità, contribuendo così alla resilienza sociale tanto auspicata⁶⁵. Il concetto di coesione sociale nella mediazione è ulteriormente rafforzato dall'idea che, in un sistema giustizia in cui l'unica via per risolvere le controversie è quella giudiziaria, i conflitti tendono a svilupparsi e a orientarsi verso un percorso *right-based*. Questo approccio non solo esacerba le conseguenze sociali dei conflitti, ma limita anche le possibilità di risoluzione pacifica e collaborativa.

Al contrario, in un sistema che affronta le controversie fin dall'insorgenza del conflitto con una prospettiva di coesione sociale, l'accesso alla soluzione giudiziale diventa l'ultima risorsa, utilizzata solo quando altre forme di risoluzione, come la mediazione, non hanno avuto successo.

Questo approccio promuove un ambiente in cui le persone sono incoraggiate a risolvere i loro conflitti in modo autonomo e responsabile, contribuendo così a una maggiore coesione sociale. Inoltre, il Manifesto della Giustizia Complementare alla Giurisdizione del 28 marzo 2020, promosso dagli esperti del Tavolo tecnico istituito presso il Ministero della giustizia, sottolinea «l'indiscussa efficacia della mediazione come collante sociale»⁶⁶.

È necessario, peraltro, a questo punto un, sia pur breve, approfondimento dei rapporti tra conciliazione e transazione e della disciplina di quest'ultima. L'essenza della mediazione, finalizzata alla risoluzione delle controversie, si distingue nettamente dalla semplice transazione, che si basa su reciproche concessioni e si limita a una parziale rinuncia alle pretese iniziali.

In questo contesto, la mediazione va oltre, cercando di affrontare e colmare il difetto di comunicazione iniziale tra le parti⁶⁷. Spesso, si osserva un arroccamento da parte dei contendenti, accompagnato da difficoltà o addirittura rifiuto di comunicare, dovuto alla

⁶⁵M. Marinaro, *Il giudice e la conciliazione tra ordine dato e ordine negoziato*, in *I diritti dell'uomo*, 2013, p. 49 e ss.

⁶⁶M. Marinaro, *Composizione dei conflitti civili e coesione sociale obiettivi da perseguire con gli strumenti alternativi*, in *Guida al diritto*, 13 aprile 2013, pp. 9-10; Id., *Per una giustizia sostenibile e coesistenziale ai tempi del Covid19*, in *Luis Open*, 29 aprile 2020.

⁶⁷ Si rinvia all'intervista a Nicola Giudice, in Camera Arbitrale di Milano dal 1997, Mediatore civile e commerciale, Responsabile del Servizio di Conciliazione di CAM, referente per i progetti ADR Arte e Facilitambiente, allegata nell'appendice del presente elaborato, dalla quale emerge come il compito principale del mediatore sia quello di facilitare la comunicazione e l'interazione tra le parti. Tuttavia, è essenziale che tutti gli attori coinvolti, compreso il mediatore, siano ben consapevoli della neutralità di quest'ultimo e della sua non interferenza nelle decisioni.

paura di esporre le proprie vulnerabilità. I contrasti verbali non sono altro che richieste di maggiore comprensione delle esigenze reciproche, ma queste richieste rimangono inascoltate. Ciò accade perché l'altra parte può non avere gli strumenti necessari per destrutturare e ricomporre il messaggio ricevuto, limitandosi a reagire emotivamente senza fare progressi comunicativi. Per affrontare queste dinamiche complesse, è fondamentale l'intervento di un terzo neutrale, imparziale e competente, che svolge il ruolo di mediatore.

Il mediatore facilita la comunicazione, aiutando le parti a esprimere e comprendere i propri veri interessi, promuovendo così un dialogo costruttivo e la possibilità di una risoluzione efficace del conflitto⁶⁸.

L'accordo conciliativo è fondamentalmente un accordo transattivo, come stabilito dagli articoli 1965-1976 del Codice civile, che permette di ampliare i rapporti coinvolti nella controversia.

La controversia può risolversi se una delle parti rinuncia alla propria pretesa e accetta la posizione dell'altra senza ottenere nulla in cambio; in questo caso non si configura una transazione, poiché manca l'elemento fondamentale delle reciproche concessioni. La transazione implica che le parti componano e annullino reciprocamente le loro pretese, indipendentemente dall'accertamento dei diritti.

Le reciproche concessioni possono creare, modificare o estinguere rapporti diversi da quelli inizialmente contestati. Anche se si utilizza lo strumento della transazione, la sua applicazione può variare in metodo e obiettivi.

La transazione pura si verifica quando le parti risolvono o evitano una lite attraverso reciproche concessioni relative al diritto o al rapporto in conflitto. Invece, la transazione mista si ha quando le concessioni creano, modificano o estinguono un rapporto diverso da quello originariamente contestato⁶⁹. L'articolo 1966 del Codice civile richiede che le parti abbiano la capacità di disporre dei diritti in lite per validare una transazione.

Non sono valide le transazioni su diritti non disponibili, come i diritti della personalità o i crediti alimentari non maturati. Le parti possono anche sostituire il rapporto contestato con uno nuovo tramite una transazione novativa (art. 1976), che esclude la risoluzione per inadempimento, salvo diversa previsione.

⁶⁸M. Marinaro, *La mediazione riformata e le relazioni d'impresa*, in *Le Società*, 3/2023, p. 370 e ss.

⁶⁹F. Valenza, *Transazione*, in *Id, Attività negoziale e rapporto giuridico plurilaterale senza comunione di scopo*, Torino, 2005, p. 219 ss.

L'effetto novativo comporta l'estinzione del rapporto precedente. Secondo la giurisprudenza prevalente, questa estinzione avviene automaticamente, a meno che non ci sia una chiara manifestazione di volontà contraria, quando si crea una situazione di incompatibilità tra il rapporto preesistente e quello stabilito dalla transazione⁷⁰. L'art. 1971 permette l'annullamento della transazione se un contraente era consapevole del proprio torto, sottolineando l'importanza di un comportamento etico nel diritto⁷¹.

L'articolo 1972 del Codice civile stabilisce che la transazione su un contratto illecito è nulla, mentre quella su un titolo nullo ma non illecito è annullabile se richiesta dalla parte ignara del vizio, a condizione che il contenzioso non riguardi la nullità del titolo.

Distinguere tra nullità per violazione di norme imperative e illiceità dell'atto negoziale non è semplice. Un atto è illecito se mira a ottenere un risultato completamente vietato dall'ordinamento, indipendentemente dai mezzi. Se la norma violata non vieta il risultato, ma regola solo i mezzi, l'atto è nullo, a meno che non ci sia una sanzione diversa come l'annullabilità. Questa distinzione richiede un'analisi approfondita, anche comparativa⁷².

Se la transazione è novativa, rimane valida; se non lo è, la nullità del titolo invalida la transazione. L'art. 1973 prevede l'annullabilità per transazioni basate su documenti falsi, mentre l'art. 1975 stabilisce l'annullabilità se emergono nuovi documenti che dimostrano l'inesistenza del diritto di una parte.

Per le transazioni generali, è sufficiente la scoperta di documenti occultati, purché rilevanti. L'art. 1974 prevede l'annullabilità per transazioni su liti già decise se una parte non ne era a conoscenza. Questi limiti derivano dalla disciplina del contratto di transazione, che deve essere considerato uno strumento per facilitare la conciliazione, superando l'idea di concessioni reciproche e mirando a soddisfare i veri interessi delle parti, senza limitarsi ai confini giuridici del contratto stesso.

⁷⁰ Cass., 9 dicembre 1996, n. 10937.

⁷¹ P. D'Onofrio, *Della transazione*, in *Comm. Scialoja-Branca*. Bologna-Roma, 2A ed., 1974, p. 265.

⁷²F. Valenza, *Il contratto nel diritto comparato. Libertà e giustizia contrattuale a confronto*, Milano, 2023, p. 129 ss.

CAPITOLO II

IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO DELLA NUOVA MEDIAZIONE CIVILE E COMMERCIALE

2.1 La definizione di mediazione ai sensi dell'articolo 1 del d.lgs. n. 28 del 2010.

La mediazione delle controversie in Italia è stata introdotta il 20 marzo 2010 con il decreto legislativo n. 28, segnando una svolta culturale e giuridica di rilevanza, il cui impatto può dirsi rilevante ad oggi grazie all'intervento operato dalla riforma Cartabia che ha riconosciuto alla mediazione il ruolo di elemento di congiunzione tra i principi della Carta costituzionale e un accesso alla giustizia facilitato, promuovendo la risoluzione amichevole delle controversie civili e commerciali⁷³.

La Direttiva n. 52/2008 del legislatore europeo ha avuto il ruolo di porre in essere una normativa vincolante per la risoluzione alternativa delle controversie (ADR), focalizzandosi sulla mediazione. Essa ha incoraggiato l'uso della mediazione, garantendo un equilibrio tra questo procedimento e il processo giudiziario, risultando di agevole applicazione sia nelle controversie transfrontaliere che in quelle interne.

Tra le *Alternative Dispute Resolution* la mediazione occupa un posto centrale, sia per la maggiore flessibilità delle sue pratiche, sia per la sua adattabilità a contesti e ordinamenti giuridici diversi, sia infine per il modello di giustizia e ordine sociale che veicola assumendo un'importanza sempre maggiore in risposta alle esigenze di regolamentazione giuridica in ambito internazionale europeo.

Nel suo iniziale sviluppo è stato difficile fissarne confini rigidi e chiari rispetto all'istituto della conciliazione; infatti, sovente sussisteva una sorta di interscambiabilità e fungibilità tra "mediazione" e "conciliazione", per indicare la modalità di soluzione negoziale della controversia.

La dottrina⁷⁴ che si è occupata della questione relativa alla predetta interscambiabilità associata ai due istituti ha osservato come il gergo tecnico apparisse il rilievo della maggiore "giuridicità" collegata alla conciliazione rispetto alla mediazione: sarebbe, ad esempio, conciliazione l'attività transattiva del giudice durante la causa, mentre per mediazione si intenderebbe l'attività negoziale condotta da un privato, oppure,

⁷³ M. Marinaro, "Il Paese dove tutto finisce in tribunale". *Riflessioni sparse sulle prospettive di riforma della giustizia civile*, in *Judicium*, 12 dicembre 2018.

⁷⁴D. Dalfino, *Mediazione civile e commerciale*, op.cit. p. 122.

in altri casi, la giuridicità sembra scaturire dal carattere valutativo della conciliazione, infatti, il conciliatore può arrivare a proporre una decisione alle parti, rispetto al carattere “facilitativo” della mediazione, il mediatore non decide ma può solo aiutare le parti a trovare l’accordo ⁷⁵. Tale orientamento può dirsi ad oggi completamente superato, basti analizzare ciò che dispone l’art. 1 del d.lgs. n. 28/2010.

Per il legislatore la mediazione è, ai sensi dell’art. 1 l’attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con la formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa, ed è quindi, sempre secondo il citato art. 1, è lo strumento per addivenire alla conciliazione, quale “composizione di una controversia a seguito dello svolgimento della mediazione”, ossia dell’attività procedurale appena indicata. Tale conclusione oggi risulta confermata dalla modifica dell’art. 11 d.lgs. n. 28/2010, nel quale la dicitura “accordo amichevole” è stata sostituita con la più esplicita “accordo di conciliazione”.

L’attività facilitativa è condotta da un mediatore, che per il d.lgs. n. 28/2010, è quel soggetto (che può essere una persona singola o un insieme di persone operanti all’interno di un organo collegiale) che svolge la mediazione rimanendo privo, in ogni caso, “del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo”.

Come si vede, anche il legislatore italiano opta per definizioni generiche e omnicomprensive, allo scopo di far rientrare in essa qualunque *iter* il cui punto conclusivo (eventuale e non obbligato) può essere costituito, grazie all’intervento del mediatore, dall’accordo compositivo della controversia e quindi, dalla conciliazione.

Dunque, la mediazione è un procedimento ibrido che presenta alcuni caratteri dei mezzi autonomi di composizione della lite (nella parte in cui l’eventuale conciliazione raggiunta è frutto, come nella transazione, dell’accordo delle parti) ed altri caratteri dei mezzi eteronomi di risoluzione delle controversie, giacché al pari del procedimento arbitrale vi è l’intervento di un terzo, che tuttavia in questo caso non pronuncia una decisione.

Il mediatore in particolare, invece di indurre le parti ad accettare regole per gestire le loro relazioni future, le aiuta a liberarsi dall’ingombro delle regole stesse per accettare

⁷⁵F. De Santis, *La conciliazione in materia societaria. Fondamenti negoziali, contrafforti pubblicitici e riflessi sul processo ordinario*, in *Giur. it.*, 2004, p. 449 ss.

invece una relazione di reciproco rispetto. Tra le procedure mediative extra processuali è possibile distinguere, seguendo un criterio di classificazione ampiamente seguito, la mediazione facilitativa da quella valutativa⁷⁶.

Nei metodi facilitativi il mediatore non interferisce in alcun modo con le attività delle parti, ma di certo non resta guardare passivamente. Poiché nei metodi facilitativi non è rilevante la fondatezza delle pretese avanzate dalle parti stesse, ma la soddisfazione degli interessi ad esse sottostanti, il mediatore ha il compito di favorire la creazione di nuove regole che vadano incontro alle esigenze di entrambe le parti.

Nelle mediazioni di tipo facilitativo, dunque, si assiste all'intervento di un mediatore imparziale, indipendente e neutrale, che mette in relazione i soggetti e favorisce il dialogo tra i medesimi, i quali restano liberi di raggiungere o meno l'accordo.

La variante di tale modello è rappresentata dalla mediazione di tipo valutativo, la quale si differenzia rispetto al modello facilitativo a causa del diverso ruolo rivestito dal terzo, atteso che quest'ultimo viene investito del potere di proporre una soluzione alla controversia, fermo restando che le parti stesse si riservano la facoltà di accettare o rifiutare la proposta del conciliatore. Resta chiaro che nella mediazione valutativa il terzo, onde evitare di violare il dovere di neutralità e imparzialità, non si ingerisce negli affari delle parti, tuttavia, si spinge a formulare una proposta di accordo che le stesse sono libere di accettare oppure no⁷⁷.

Secondo un'altra prospettiva, le procedure mediative extra processuali possono essere distinte in tre diversi modelli a seconda di quanta importanza rivesta la considerazione del contenuto della norma giuridica nell'attività di ricerca dell'accordo delle parti, od attività di assistenza da parte del mediatore.

Si distinguono un modello di *norm generating*, un modello di *norm educating* un altro di *norm advocating*. Nel primo, il mediatore facilita il dialogo e il confronto tra le parti senza alcuna interferenza in ordine al contenuto dell'accordo, in quanto le parti sono libere di cercare la soluzione più confacente ai propri interessi. Nel secondo modello, in cui non si prescinde dalla disciplina sostanziale che regola il caso di specie, il contesto normativo influenza l'andamento delle trattative. Nel terzo, invece, la rilevanza del quadro normativo è ancora più importante perché l'accordo va individuato sulla base della

⁷⁶ D. Dalfino, *Mediazione civile commerciale*, op. cit., p.15.

⁷⁷ D. Dalfino, op. ult. cit.,16.

disciplina normativa soprattutto quando si tratti di materie nelle quali sussiste l'esigenza di proteggere le parti economicamente e socialmente deboli e dove la legge prevede disposizioni di carattere inderogabile.

2.2 La mediazione civile e commerciale secondo la disciplina nazionale.

In attuazione della direttiva n. 52 del 2008, l'art. 60, comma 1, l. n. 69/2009 ha delegato il Governo a adottare "uno o più decreti legislativi in materia di mediazione e di conciliazione in ambito civile e commerciale", secondo specifici criteri e principi direttivi enucleati sulla base della normativa comunitaria.

Il riferimento alla normativa europea, già contenuto nell'art. 60, comma 3, l. n. 69/2009, è stato poi esplicitato dal d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28⁷⁸ che proprio nel preambolo contiene un espresso rinvio alla direttiva 2008/52/CE.

La Direttiva n. 52/2008 del legislatore europeo definisce la mediazione come un procedimento strutturato in cui due o più parti cercano, su base volontaria, di raggiungere un accordo con l'assistenza di un mediatore. Questo processo può essere avviato dalle parti, suggerito o ordinato da un giudice, o prescritto dalla legislazione nazionale. Orbene, la Direttiva attua una trasformazione culturale e giuridica radicata nelle raccomandazioni del Consiglio europeo, che già nel 1999 aveva invitato gli Stati membri a istituire procedure alternative per migliorare l'accesso alla giustizia. Nel 2000, il Consiglio aveva ulteriormente sottolineato l'importanza di stabilire principi fondamentali per lo sviluppo di metodi alternativi di risoluzione delle controversie, al fine di semplificare e migliorare l'accesso alla giustizia stessa⁷⁹.

L'obiettivo dell'Unione europea è stato quello di realizzare l'auspicato accesso alla giustizia facilitato, includendo metodi di risoluzione delle controversie giudiziali ed extragiudiziali; ad esempio, attraverso la Direttiva n. 52/2008 si è cercato di promuovere la disponibilità dei servizi di mediazione, al fine di realizzare soluzioni rapide e convenienti per le controversie civili e commerciali, favorendo relazioni amichevoli tra le parti. L'Unione europea ha avuto chiaro fin da subito che per incentivare l'uso della mediazione, è fondamentale creare un contesto giuridico certo e un quadro normativo che

⁷⁸ M. Marinaro, *La mediazione delle liti civili e commerciali*, Roma, 2012, con prefazione di F.P. Luiso, 2^a ed., Roma, 2012, p. 24 e ss.

⁷⁹ M. Marinaro, "Il Paese dove tutto finisce in tribunale". *Riflessioni sparse sulle prospettive di riforma della giustizia civile*, in *Judicium*, 12 dicembre 2018.

affronti i principali aspetti problematici relativi all'integrazione tra l'*iter* procedimentale extragiudiziale e quello processuale.

Così come strutturata dal legislatore italiano, la mediazione presenta non pochi elementi in comune con il modello europeo, venendo concepita, al pari di quanto era accaduto in ambito comunitario, come un procedimento elastico e snello gestito da un terzo imparziale e finalizzato al raggiungimento dell'accordo conciliativo. Proprio allo scopo di favorire questo risultato, il d.lgs. n. 28/2010, al pari di quanto stabilito dalla direttiva 2008/52/CE, ha regolamentato il procedimento di mediazione, assicurando che fossero preservate la riservatezza degli atti e delle dichiarazioni delle parti, nonché l'imparzialità e la professionalità del mediatore.

La nozione di mediazione accolta dal d.lgs. n. 28/2010 non corrispondeva però in toto a quella contenuta nella direttiva⁸⁰, infatti per il legislatore italiano la mediazione è stata da sempre considerata come "attività, comunque denominata, svolta da un terzo imparziale e finalizzata ad assistere due o più soggetti nella ricerca di un accordo amichevole per la composizione di una controversia, anche con formulazione di una proposta per la risoluzione della stessa".

Il d.lgs. n. 28/2010 ha configurato la mediazione quale condizione di procedibilità del processo in un novero assai ampio di materie, al fine di realizzare l'auspicato effetto deflattivo, e allo stesso tempo permettendo alle parti vantaggi fiscali a fronte del pagamento di un'indennità in favore degli organismi di mediazione addetti alla risoluzione stragiudiziale della *quaestio*.

Il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 ha introdotto nel nostro ordinamento una disciplina speciale ed al contempo amministrata per i procedimenti di mediazione su controversie civili e commerciali⁸¹: speciale, perché in grado di accordare a coloro che ne facciano ricorso specifici vantaggi ed effetti giuridici amministrata, perché affida la gestione dei procedimenti ad organismi di mediazione accreditati ed iscritti presso il Ministero della Giustizia, realizzando così un meccanismo di cooperazione tra giustizia pubblica e privata. Come noto, il d.m. n. 180 del 2010, attuativo del d.lgs. n. 28 del 2010, contiene la disciplina degli organismi di mediazione (criteri e modalità di iscrizione e

⁸⁰ L. D'Antilio, M. Di Filippo, *Mediazione obbligatoria e diritto alla tutela giurisdizionale: contrasti (reali e apparenti) tra la normativa italiana e il diritto UE*, in *Giur. it.*, 2012, p. 660 ss.

⁸¹ F. Valastro, *La mediazione in videoconferenza. Dalla situazione emergenziale agli orizzonti futuri. Dati e note a margine di un'indagine empirica*, in *Giustizia Consensuale*, 2022 n. 1, p. 224.

tenuta del registro degli organismi di mediazione), quella degli organismi di formazione (elenco dei formatori per la mediazione), nonché delle indennità spettanti agli organismi. Il d.m. n. 180 cit. è stato successivamente modificato dal d.m. n. 145 del 2011 e dal d.m. n. 139 del 2014.

Orbene, quando si discorre di disciplina speciale in grado di produrre specifici vantaggi, nello specifico, si fa riferimento rispettivamente all'articolo 17, per le agevolazioni fiscali, e all'articolo 20, per il credito di imposta, del d.lgs. n. 28 del 2010, misure che, pur essendo finora rimaste inapplicate, come si ricorderà nel prosieguo del testo, sono oggetto della riforma sospinta dalla legge delega n. 26 novembre 2021, n. 206. L'articolo 6 d.lgs. n. 28 del 2010 accorda peraltro al procedimento di mediazione c.d. obbligatoria specifiche garanzie di celerità, laddove stabilisce un termine massimo della durata di tre mesi per l'esperimento del procedimento di mediazione, nonché un regime di riservatezza interna ed esterna della mediazione: su tali profili⁸². In relazione alla all'aspetto relativo agli effetti giuridici occorre far riferimento all'articolo 12 2° comma, d.lgs. n. 28 del 2010 che garantisce la traducibilità dell'accordo raggiunto in mediazione in titolo esecutivo⁸³.

2.2.1 Gli orientamenti in dottrina e giurisprudenza relativamente alla mediazione obbligatoria.

L'assetto così delineato dal legislatore italiano è stato aspramente criticato da una parte della dottrina, che ha censurato in particolare l'apparato normativo dedicato alla mediazione obbligatoria, evidenziando come esso contrastasse con svariati articoli della Costituzione⁸⁴. Più precisamente, era stata censurata la violazione: 1) degli artt. 76 e 77 Cost., giacché, mentre l'art. 60 1. n. 69/2009 attribuiva al Governo il compito di prevedere che la mediazione finalizzata alla conciliazione fosse realizzata senza precludere l'accesso alla giustizia, l'art. 5, comma 1, d.lgs. n. 28/2010 aveva configurato in molte materie la mediazione quale condizione di procedibilità della domanda; 2) dell'art. 24 Cost., in considerazione della circostanza che, prevedendosi il pagamento di un'indennità (e ciò anche nei casi in cui la mediazione costituiva condizione di procedibilità della

⁸² F.P. Luiso, *Diritto processuale civile. V. La risoluzione non giurisdizionale delle controversie*, Milano, 2021.

⁸³ F. Valastro, *La mediazione in videoconferenza. Dalla situazione emergenziale agli orizzonti futuri. Dati e note a margine di un'indagine empirica*, in *Giustizia Consensuale*, 2022 n. 1, p. 224.

⁸⁴ G. Balena, *Mediazione obbligatoria e processo*, in *Giusto proc. civ.*, 2011, p. 335.

domanda) tale onere economico limitava l'accesso alla tutela giurisdizionale⁸⁵ 3) dell'art. 3 Cost., lamentandosi: a) la presunta disparità di trattamento nel processo tra attore e convenuto, giacché la condizione di procedibilità era prevista soltanto per la domanda principale e non per quella riconvenzionale, senza considerare che la parte convenuta poteva scegliere di non aderire al procedimento a differenza della parte attrice che era *obtorso collo* obbligata al procedimento di mediazione per poter far valere in giudizio il suo diritto⁸⁶; b) l'irragionevole previsione della condizione di procedibilità con riferimento ad alcune materie anziché ad altre; 4) dell'art. 97 Cost., non essendo stati previsti criteri rigorosi di professionalità e competenza dei mediatori, nonché quelli di trasparenza, indipendenza, eguaglianza e imparzialità dovuti all'esercizio di una funzione pubblica⁸⁷.

Agli interventi della dottrina erano seguite numerose ordinanze di rimessione alla Corte costituzionale⁸⁸, che avevano sollevato, tra le altre, varie questioni di legittimità costituzionale delle norme relative alla onerosità della mediazione obbligatoria e, *in primis*, della previsione della stessa come condizione di procedibilità per vizio di eccesso di delega. In totale sono state otto le ordinanze che hanno sollevato le diverse questioni

⁸⁵ M. Marinaro, *I nuovi orizzonti della mediazione riformata*, Milano 2024, p. 380 e ss.

⁸⁶ N. Trocker, A. De Luca (a cura di), *La mediazione civile alla luce della direttiva 2008/52/CE*, Firenze, 2011, p. 5 e ss.

⁸⁷ M. Bove (a cura di), *La mediazione per la composizione delle controversie civili e commerciali*, Padova, 2011, p.11 e ss.

⁸⁸ G. Spina, *Le questioni interpretative sottoposte dall'Italia alla Corte di giustizia U.E. in materia di mediazione civile (gennaio-settembre 2011)*, in *Riv. it. dir. pubbl. com.*, 2012, p. 643 ss. Parallelamente anche due rinvii pregiudiziali erano stati formulati all'indirizzo della Corte di giustizia UE, aventi ad oggetto la questione della compatibilità con il quadro normativo del diritto dell'Unione delle disposizioni in tema di costi, competenza dei mediatori e sanzioni processuali caratterizzanti l'impianto della mediazione obbligatoria. Si tratta dell'ordinanza del tribunale di Palermo, sezione distaccata di Bagheria, del 16 agosto 2011 e dell'ordinanza del giudice di pace di Mercato San Severino del 21 settembre 2011. La prima ordinanza aveva richiamato in particolare i profili problematici relativi alla competenza del mediatore, ai criteri di competenza territoriale degli organismi di mediazione e alla possibilità per il mediatore di formulare in ogni caso una proposta di mediazione a fronte del mancato accordo amichevole e spontaneo tra le parti. La seconda aveva sollevato dubbi di compatibilità con il diritto dell'Unione in relazione alla previsione in tema di argomenti di prova desumibili dal giudice a carico della parte che avesse mancato di partecipare alla procedura; alla esclusione delle spese sostenute dalla parte vincitrice che avesse rifiutato la proposta di conciliazione e alla condanna della stessa al rimborso delle spese sostenute dalla parte soccombente, nonché al versamento all'entrata del bilancio dello Stato di un'ulteriore somma di importo corrispondente a quella già versata a titolo di contributo unificato ove la sentenza emessa a definizione del giudizio corrispondesse interamente al contenuto della proposta stessa; alla formulazione della proposta di conciliazione da parte del mediatore anche in mancanza di accordo delle parti ed anche in caso di mancata partecipazione delle parti alla procedura; al termine di conclusione del tentativo di mediazione previsto fino a quattro mesi; il costo della procedura di mediazione obbligatoria ritenuto almeno due volte più elevato di quello del processo giurisdizionale che la procedura di mediazione mira a scongiurare.

di legittimità costituzionale successivamente esaminate da diversi organi giudicanti: TAR Lazio 12 aprile 2011; Giudice di pace Parma 1° agosto 2011; giudice di pace Catanzaro 1° settembre 2011 e 3 novembre 2011; Giudice di pace Lecco 5 dicembre 2011; Giudice di pace Salerno 19 novembre 2011; Tribunale Torino 24 gennaio 2012; Tribunale Genova 18 novembre 2011.

Nei provvedimenti suesposti era stato osservato che i criteri e principi direttivi contenuti nell'articolo 60, comma 3, l. n. 69/2009 non rivelavano la finalità di perseguire un intento deflattivo del contenzioso giurisdizionale, né configuravano l'istituto della mediazione come fase pre-processuale obbligatoria, ma al contrario deponevano in favore della facoltatività della mediazione, rinviando in modo esplicito alle disposizioni del d.lgs. n. 5/2003 in materia di conciliazione societaria facoltativa e prevedendo il dovere dell'avvocato di informare il cliente prima dell'instaurazione del giudizio della "possibilità" di avvalersi dell'istituto della conciliazione, nonché di ricorrere gli organismi di conciliazione.

Era stato inoltre ritenuto che la disciplina contenuta nel d.lgs. n. 28/2010 ledesse l'art. 24 Cost., sotto molteplici profili, soprattutto sotto quello dell'imposizione di costi che avrebbero reso economicamente gravoso ai cittadini l'accesso alla giustizia, e l'art. 3 della Carta costituzionale, determinandosi una disparità di trattamento sia in relazione alla disciplina dei costi di mediazione tra i meno abbienti e gli abbienti, sia in relazione all'ambito di applicazione della mediazione obbligatoria tra le materie espressamente elencate nel comma 1 dell'art. 5 e tutte le altre non comprese, sia ancora in relazione al procedimento tra la parte convenuta (libera di non aderire) e la parte attrice obbligata ad esperimento del procedimento di mediazione per poter far valere in giudizio un suo diritto.

Ancora, era stata prospettata la violazione dell'art. 111 Cost. e del principio della ragionevole durata del processo, in quanto la mediazione obbligatoria avrebbe determinato un allungamento dei tempi del processo in assenza di un'idonea giustificazione, dovendosi peraltro effettuare l'espletamento obbligatorio del tentativo di mediazione con riguardo non soltanto alla domanda principale, ma anche ad ogni singola azione proposta nel corso del giudizio.

Infine, era stata dedotta la violazione degli art. 101 e 102 Cost. a causa dello straripamento dei poteri del legislatore delegato che avrebbe imposto ai giudici nel corso

dei processi almeno tre intralci alla funzione giurisdizionale: 1) quello derivante dall'imporre al giudice di rinviare i processi in attesa dell'esito della media-conciliazione; 2) quello derivante dall'art. 8 d.lgs. n. 28/2010 che prescrive al giudice di tener conto, ai sensi dell'art. 116 c.p.c., come argomento di prova negativa, il comportamento di chi non si presenta davanti al mediatore per partecipare alla conciliazione; 3) quello derivante dall'art. 13 d.lgs. n. 28 cit. che impone al giudice di tenere conto della proposta formulata dal mediatore quando deve procedere alla liquidazione delle spese processuali sensi degli artt. 91 e 92 c.p.c.

Così investita del problema, la Consulta ha dichiarato l'illegittimità costituzionale dell'art. 5, comma 1, d.lgs. n. 28/2010⁸⁹.

La pronuncia ha eliminato alla radice l'obbligatorietà della mediazione civile, in quanto ha ritenuto che il Governo avesse ecceduto i limiti della delega conferitagli dal legislatore delegante, ritenendo assorbito ogni altro profilo nella ravvisata violazione, logicamente prioritaria, dell'art. 76 Cost.; di conseguenza, ha dichiarato l'illegittimità di tutte le disposizioni comunque collegate alla condizione di procedibilità non prevista dalla delega.

Al fine di verificare la sussistenza o meno dell'eccesso di delega, la Corte ha dapprima esaminato i profili concernenti il rispetto del diritto dell'Unione, non potendo ignorarsi il richiamo operato dalla stessa legge di delega al rispetto della normativa sovranazionale vigente in materia e il riferimento espresso alla direttiva 2008/52/CE contenuto nel d.lgs. n. 28 del 2010.

La decisione n. 272 del 2012 della Corte costituzionale ha fatto venir meno la necessità del coinvolgimento della Corte di Giustizia dell'Unione Europea nella vicenda della legittimità della mediazione obbligatoria. Difatti, nella causa C-464/11, il Tribunale di Palermo — sezione distaccata di Bagheria — ha ritirato il proprio rinvio pregiudiziale e la Corte, con ordinanza del Presidente della terza sezione dell'8 febbraio 2013, ha cancellato la causa dal ruolo; con riferimento al rinvio pregiudiziale operato dal giudice di pace di Mercato San Severino, invece, Corte di giustizia UE 27 giugno 2013, C-492/11,

⁸⁹ Corte cost. 6 dicembre 2012, n. 272, in *Soc.*, 2013, p.76 ss., con commento di F.P. Luiso, *L'eccesso di delega della mediazione obbligatoria e le incostituzionalità consequenziali. Sulla decisione si vedano anche I. Pagni, Gli spazi e il ruolo della mediazione dopo la sentenza della Corte costituzionale 6 dicembre 2012, n. 272, in Corr. giur.*, 2013, p. 262 ss.

Di Donna ha pronunciato il non luogo a rispondere per carenza di oggetto e difetto di rilevanza, in considerazione dell'intervento della Corte costituzionale.

All'esito dell'analisi dei riferimenti normativi e giurisprudenziali offerti dal diritto dell'Unione la Corte è giunta alla conclusione che il *favor* da quest'ultimo dimostrato per l'istituto della mediazione "non impone e nemmeno consiglia l'adozione del modello obbligatorio, limitandosi a stabilire che resta impregiudicata la legislazione nazionale che rende il ricorso alla mediazione obbligatorio".

Pertanto, "la disciplina del diritto dell'UE si rivela neutrale in ordine alla scelta del modello di mediazione da adottare, la quale resta demandata ai singoli Stati membri, purché sia garantito il diritto di adire giudici competenti per la definizione giudiziaria delle controversie". In altre parole, "l'opzione a favore del modello di mediazione obbligatoria, operata dalla normativa censurata, non può trovare fondamento" nella disciplina di diritto dell'Unione. Un chiaro impulso verso la risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche ad esempio può essere individuato nell'art. 34 della 2018/1972/UE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che ha istituito il codice europeo delle comunicazioni elettroniche, che ha richiesto agli Stati membri⁹⁰: a) di prevedere procedure extragiudiziali trasparenti, semplici e poco costose per l'esame delle controversie in cui siano coinvolti i consumatori relative alle questioni contemplate dalla direttiva, che consentano un'equa e tempestiva risoluzione delle controversie e, nei casi giustificati, possano adottare un sistema di rimborso e/o di indennizzo (1° comma); b) di creare, ad un adeguato livello territoriale, uffici e servizi online per l'accettazione di reclami, incaricati di facilitare l'accesso dei consumatori e degli utenti finali alle strutture di composizione delle controversie (2° comma); c) di coordinare i loro sforzi per pervenire ad una risoluzione delle controversie in cui siano coinvolti soggetti di diversi Stati (3° comma); d) di escludere ogni pregiudizio alle procedure giudiziarie nazionali (4° comma)⁹¹.

In particolare, la Corte trae tale conclusione sia dal considerando, prima parte della direttiva 2008/52/CE, a mente della quale la mediazione dovrebbe essere un procedimento di volontaria giurisdizione nel senso che le parti gestiscono esse stesse il

⁹⁰ A. M. Marzocco, *Tentativi obbligatori e facoltativi di conciliazione nell'ecosistema digitale regolato dall'AGcom*, in *Giustizia Consensuale* Vol. IV 2024 n. 2, p. 414.

⁹¹ A. M. Marzocco, *Tentativi obbligatori e facoltativi di conciliazione nell'ecosistema digitale regolato dall'AGcom*, cit., p. 415.

procedimento e possono organizzarlo come desiderano e porvi fine in qualsiasi momento, nonché dall'art. 5, comma 2, secondo cui la presente direttiva lascia impregiudicata la legislazione nazionale che rende il ricorso alla mediazione obbligatoria, sia prima che dopo l'inizio dell'*iter* giudiziario, purché tale legislazione non impedisca le parti di esercitare il diritto di accesso al sistema giudiziario”.

Secondo la Corte, vi sono poi da considerare le risoluzioni del Parlamento europeo del 25 ottobre 2011 e del 13 settembre 2011, prive di efficacia vincolante ma indicative dell'ispirazione europea in tema di mediazione, nonché l'interpretazione fornita dalla Corte di giustizia UE sulla questione della compatibilità con il diritto dell'Unione del procedimento di conciliazione obbligatorio innanzi ai Comitati regionali in materia di comunicazioni elettroniche⁹².

Per quel che concerne le risoluzioni del Parlamento europeo, il giudice costituzionale ha inteso evidenziare come sia sentita a livello dell'Unione europea l'esigenza che i metodi alternativi di risoluzione delle controversie mantengano un carattere essenzialmente facoltativo e come l'attivazione dei medesimi debba essere rimessa alla libera scelta delle parti: e ciò anche con specifico riferimento al caso della mediazione italiana, come si evince nella Risoluzione del 13 settembre 2011 in cui si osserva che “nel sistema giuridico italiano la mediazione obbligatoria sembra raggiungere l'obiettivo di diminuire la congestione dei tribunali”, ma che “la mediazione dovrebbe essere promossa come una forma di giustizia alternativa praticabile, a basso costo e più rapida, piuttosto che come un elemento obbligatorio della procedura giudiziaria”.

Dopo aver escluso che la normativa dell'Unione sia rilevante ai fini della declaratoria di incostituzionalità, la Corte ha poi esaminato il tenore della legge delega, giungendo alla conclusione che dal complessivo contesto normativo nel quale essa si inserisce non solo non è possibile ricavare alcun elemento nel senso dell'opzione della obbligatorietà, ma addirittura che, al contrario, sono chiaramente desumibili una serie di indicazioni ad essa espressamente opposte.

In particolare, depongono in tal senso: 1) il richiamo agli articoli di cui al d.lgs. n. 5/2003 contenuto nell'art. 60, comma 3, lett. c), i cui articoli da 38 e 40 (poi abrogati dal d.lgs. n. 28/2010) presupponavano la volontarietà del procedimento di conciliazione in

⁹² Corte giust. UE 18 marzo 2010, cause riunite da C-317/08 a C-320/08, Alassini, in *Foro it.*, 2010, IV, p. 361 ss.

ambito societario; 2) l'art. 60, comma 3, lett. n), il quale stabilendo che, nell'esercizio della delega, il Governo deve attenersi al principio di "prevedere il dovere dell'avvocato di informare il cliente, prima dell'instaurazione del giudizio, della possibilità di avvalersi dell'istituto della conciliazione, nonché di ricorrere agli organismi di conciliazione", lascia presumere il carattere facoltativo dell'istituto.

Per la Consulta, poi, non può giovare in senso contrario il richiamo al precedente rappresentato dalla pronuncia della Corte costituzionale⁹³ con la quale era stata dichiarata non fondata, anche con riferimento al profilo dell'eccesso di delega, la questione di legittimità costituzionale degli artt. 410, 410-*bis* e 412-*bis* c.p.c. che prevedevano il tentativo obbligatorio di conciliazione nel rito del lavoro; ciò in quanto in quell'occasione a far propendere per l'assenza di violazione della delega si era rivelato determinante il "contesto della riforma attuata, senza dubbio di ampio respiro ma circoscritta alle controversie nel settore del diritto del lavoro", a differenza della procedura di cui al d.lgs. n. 28/2010 che "delinea un istituto a carattere generale, destinato ad operare per un numero consistente di controversie, in relazioni alle quali però, alla stregua delle considerazioni sopra svolte, il carattere dell'obbligatorietà per la mediazione non trova alcun ancoraggio nella legge delega".

Per effetto della declaratoria di incostituzionalità, l'ambito di applicazione delle disposizioni contenute nel d.lgs. n. 28/2010 si era ristretto alle procedure di mediazione volontaria, a quelle delegate dal giudice e a quelle derivanti da clausole contrattuali.

Senonché, la mancata presa di posizione da parte della Corte costituzionale sulla compatibilità della mediazione obbligatoria con i principi costituzionali di uguaglianza e difesa ha permesso al legislatore di reintrodurre l'istituto: con il d.l. 21 giugno 2013, n. 69, comunemente noto come "decreto del fare", è stato introdotto all'art. 5, il comma 1-*bis*, per il quale, "Chi intende esercitare in giudizio un'azione relativa a una controversia in materia di condominio, diritti reali, divisione, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di aziende, risarcimento del danno derivante da responsabilità medica e sanitaria e da diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari, è tenuto, assistito dall'avvocato, preliminarmente a esperire il procedimento di mediazione ai sensi del presente decreto ovvero il procedimento di conciliazione previsto dal decreto legislativo

⁹³Corte cost. 13 luglio 2000, n. 276.

8 ottobre 2007, n. 179, ovvero il procedimento istituito in attuazione dell'articolo 128-*bis* del testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, per le materie ivi regolate. [...]”⁹⁴.

Inoltre, il legislatore del 2013 ha rivisto la mediazione demandata, prevedendo che essa potesse essere ordinata dal giudice quale condizione di procedibilità del giudizio anche in sede di appello. La riforma della mediazione del 2013 ha rappresentato un cambiamento importante nel panorama legislativo italiano riguardante la risoluzione delle controversie, e alla luce di ciò si è discusso in dottrina sul come garantire che i procedimenti di mediazione siano condotti in modo efficace e soddisfacente per le parti coinvolte⁹⁵.

La qualità della mediazione è fondamentale per assicurare che le soluzioni raggiunte siano giuste e accettabili, e per mantenere la fiducia nel sistema di risoluzione delle controversie. La riforma ha messo in evidenza la necessità di formare mediatori competenti e professionali⁹⁶.

2.2.2 La Commissione Alpa.

Allo scopo di dare nuovo impulso all'istituto, con il d.m. 7 marzo 2016 è stata istituita la Commissione di studio per l'elaborazione di ipotesi di organica disciplina e riforma degli strumenti di degiurisdizionalizzazione, con particolare riguardo alla mediazione, alla negoziazione assistita e all'arbitrato, presieduta da Guido Alpa, la quale, nel rendere note le sue proposte normative, ha effettuato, quanto alla mediazione (extraprocessuale), le seguenti considerazioni⁹⁷: “La Commissione ha dato particolare rilievo alla disciplina della mediazione, sia nel corso delle riunioni, formali e informali, sia nella raccolta di informazioni provenienti dagli Uffici ministeriali, dalle Istituzioni

⁹⁴ L'art. 5, comma 1-*bis* d.lgs. n. 28/2010, prevedeva, tuttavia, che l'obbligatorietà della mediazione avesse natura transitoria e sperimentale; salvo ulteriori interventi normativi, le controversie vertenti nelle materie elencate nella norma citata, a decorrere dal 21 settembre 2017 non avrebbero dovuto essere più assoggettate alla disciplina della mediazione obbligatoria. Sul punto è però intervenuto il d.l. 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, nella l. n. 96/2017, che ha espunto la già menzionata disposizione dall'art. 5, comma 1-*bis*, cit., eliminando il carattere temporaneo dell'istituto. La Riforma Cartabia, tuttavia, ha di nuovo configurato la mediazione come transitoria.

⁹⁵R. Metafora, *La riforma del processo civile. La mediazione*, Milano, 2024, p. 39 e ss.

⁹⁶ M. Marinaro, *La designazione del mediatore tra legislazione e prassi ministeriale*, in *www.Judicium.it*, 2 giugno 2012, e in *Rivista dell'arbitrato*, 2012, 4, pp. 1007-1024.

⁹⁷ G.P. Califano, *L'ennesima riforma del sistema di mediazione delle controversie civili e commerciali*, in *DPCIEC*, 2023, p. 138 ss.

che si occupano di mediazione praticandola ovvero da quelle che cooperano per la assistenza degli interessati, siano essi singoli privati, associazioni, imprese, famiglie”.

Non hanno costituito oggetto di revisione le regole previste per la costituzione e il funzionamento degli organismi di mediazione e conciliazione. La Commissione ha preso le mosse dalla situazione esistente, tenendo conto, attraverso le audizioni effettuate, di tutte le iniziative promosse dalle istituzioni che per legge hanno il potere di istituire commissioni di mediazione e conciliazione, introdurre regolamenti per le relative procedure, facilitare la soluzione amichevole e volontaria dei conflitti.

La Commissione Alpa, inoltre, ha preso posizione anche riguardo alla mediazione endoprocessuale, ritenendo “molto importante l’istituto della mediazione demandata dal giudice (art. 5, comma 2, d.lgs. n. 28/2010) per la promozione e il corretto impiego dell’istituto, dal momento che, a differenza della mediazione imposta prima del giudizio in base ad una valutazione astratta del legislatore, il giudice può svolgere una valutazione della mediabilità in concreto del conflitto”.

La Commissione, inoltre, ha affermato anche la necessità di prevedere percorsi di formazione della classe forense e della magistratura, richiedendo un mutamento culturale di tutte le categorie coinvolte, allo scopo di incentivare la diffusione della cultura della mediazione, altresì rilevando l’opportunità dell’inserimento “tra i criteri di valutazione della professionalità dei magistrati di cui tenersi conto, anche il corretto impiego dei provvedimenti di invio in mediazione e della proposta *ex art. 185-bis c.p.c.*”.

2.2.3 La Commissione Luiso.

Nonostante siano rimaste inattuato, le proposte formulate della Commissione Alpa hanno costituito il terreno su cui la Commissione per l’elaborazione di proposte di interventi in materia di processo civile e di strumenti alternativi presieduta dal prof. Francesco Paolo Luiso, costituita con d.m. 12 marzo 2021, ha poi costruito l’attuale disciplina della mediazione.

Si legge nelle “Proposte e note illustrative” elaborate dalla Commissione⁹⁸, che, con riferimento alla mediazione, diversi sono i suggerimenti volti sia ad incentivarne l’utilizzazione dell’istituto sia a favorire il raggiungimento dell’accordo.

⁹⁸ Lavori Commissione Luiso– Proposta al Ministro della Giustizia in <https://www.judicium.it/lavori-commissione-luiso-proposta-al-ministro-della-giustizia/>.

Nella prima direzione vanno gli incentivi fiscali ed economici, l'estensione ragionata delle fattispecie di mediazione obbligatoria e il potenziamento della mediazione demandata dal giudice. Nella seconda direzione la semplificazione della procedura di mediazione e le previsioni volte a favorire la partecipazione ad essa della Pubblica Amministrazione.

Sul presupposto di dover necessariamente non solo promuovere l'autonomia delle parti nella risoluzione delle controversie, ma di doverla incentivare con interventi adeguati, la Commissione ha proposto in primo luogo di rafforzare gli incentivi fiscali ed economici già previsti agli artt. 17 e 20 d.lgs. n. 28/2010, prevedendone di nuovi e nel contempo, riformando le spese di avvio e le indennità di mediazione, nonché rendendo le spese del primo incontro effettivo totalmente rimborsabili tramite il riconoscimento di un credito d'imposta, così come era già previsto, ma mai attuato, dall'art. 20 d.lgs. n. 28/2010.

La Commissione, inoltre, ha proposto di ammettere e conseguentemente disciplinare il patrocinio a spese dello Stato per le spese di assistenza legale nella procedura di mediazione per gli aventi diritto, altresì prevedendo il rimborso, anche sotto forma di credito d'imposta, agli organismi di mediazione per le prestazioni svolte a favore dei soggetti che beneficiano del gratuito patrocinio.

Quale ulteriore innovazione, la Commissione ha suggerito l'estensione del tentativo obbligatorio di mediazione, anche in considerazione del fatto che la stragrande maggioranza delle mediazioni viene avviata ancora solo nelle materie dove è previsto il primo incontro di mediazione come condizione di procedibilità, ferma restando la necessità di realizzare un attento monitoraggio dei risultati statistici e un'opportuna revisione dell'istituto a cinque anni dall'introduzione delle riforme.

La Commissione ha altresì scommesso sulla mediazione delegata al giudice, forte degli esiti della sperimentazione condotta in alcuni tribunali del territorio nazionale, e su quella telematica, valorizzando l'esperienza maturata nel corso dell'emergenza pandemica.

L'accesso telematico alla mediazione ha avuto il suo *exploit* (*è stato implementato*) durante l'emergenza sanitaria da Covid-19, in quanto, l'unica possibilità di proseguire la

trattazione della procedura, erano le videoconferenze da remoto⁹⁹. La disciplina attuativa italiana ha previsto espressamente la possibilità di gestione a distanza della mediazione con l'applicazione di alcune garanzie dirette a favorire l'accessibilità e la sicurezza del servizio compositivo¹⁰⁰. Come già detto, in tale quadro normativo la mediazione in modalità telematica trovava esplicita previsione all'art. 3, 4° comma, d.lgs. 28 succitato, in forza del quale lo svolgimento della mediazione da remoto veniva subordinato al rispetto di quanto stabilito nel regolamento di ciascun organismo di mediazione, fermo restando che, in base all'art. 7, 4° comma, d.m. 18 ottobre 2010, n. 180, tale regolamento non poteva escludere a priori la possibilità di optare per il procedimento di mediazione in presenza¹⁰¹.

Il legislatore, con l'art 18 del decreto Cura Italia, D.L 18/2020, convertito in legge con la L. 27/2020, ha statuito la possibilità di svolgere la mediazione “a distanza”, agevolando e rendendo effettiva l'opportunità di risolvere il conflitto in videoconferenza, a condizione che vi fosse il preventivo consenso di tutte le parti. In difetto di consenso la mediazione restava sospesa in attesa della fine dell'emergenza sanitaria. Il legislatore ha inteso specificare che l'eventualità del ricorso alle modalità online debba intendersi come integrativa e non sostitutiva dell'offerta di gestione della procedura con modalità tradizionali», infatti «alla luce di quanto evidenziato dalla Corte di Giustizia con la sentenza n. 317 del 18 marzo 2010, non deve intendersi come un divieto assoluto di utilizzo dei mezzi telematici per lo svolgimento della procedura di mediazione, ma come previsione di una modalità di svolgimento della procedura ulteriore ed aggiuntiva, ma in ogni caso non esclusiva, per non determinare situazioni di eccessiva onerosità

⁹⁹ Come da rimando all'intervista posta in essere a Leonardo D'Urso, uno dei più esperti mediatori di controversie civili e commerciali e negoziatore di trattative complesse, allegata nell'appendice del presente elaborato, si evince che la pandemia di COVID-19 ha effettivamente accelerato l'adozione di piattaforme digitali per la mediazione, rendendo il processo più accessibile e flessibile per le parti coinvolte. Questa transizione verso il digitale ha consentito una continuità delle attività di mediazione anche in periodi difficili. Inoltre, l'intelligenza artificiale sta apportando trasformazioni significative al settore, analizzando i conflitti e suggerendo soluzioni attraverso modelli predittivi. Tuttavia, è importante sottolineare che l'elemento umano rimane cruciale per il successo della mediazione, poiché la presenza di empatia e comprensione nelle trattative è fondamentale per facilitare accordi duraturi e soddisfacenti.

¹⁰⁰ F. Valastro, *La mediazione in videoconferenza. Dalla situazione emergenziale agli orizzonti futuri. Dati e note a margine di un'indagine empirica*, in *Giustizia Consensuale*, 2022 n. 1, p. 224.

¹⁰¹ A. Grassi, *Mediazione Online: quali sono le regole da seguire?* in *www.accademiADR*, 2018 consultata 31 maggio 2022.

nell'accesso alla procedura per quanti non dispongano di una connessione internet o possano sentire gli effetti del c.d. fenomeno delle disuguaglianze digitali¹⁰².

Gli organismi che, durante la fase pandemica hanno scelto di utilizzare la modalità telematica avevano l'onere di attuare tutte le procedure volte a garantire la sicurezza delle comunicazioni e il rispetto della riservatezza dei dati.¹⁰³

L'art 83 comma 20bis D.L. 18/2020, ha specificato che gli incontri dovessero essere svolti, con il preventivo consenso di tutte le parti coinvolte nel procedimento, in via telematica, ai sensi dell'art 3, comma 4, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n.28, mediante sistemi di videoconferenza. Le successive due norme contenute al comma 20bis art. 83, contengono disposizioni aventi natura strutturale e prescindono dalla fase emergenziale. In particolare, la seconda previsione normativa, ha previsto la continuità della procedura telematica post pandemia "con il preventivo consenso di tutte le parti coinvolte nel procedimento...mediante sistemi di videoconferenza". Gli organismi di mediazione hanno così iniziato ad avvalersi dei comuni sistemi di videoconferenza (che consentano il riconoscimento dei partecipanti) previo consenso delle parti, che alla luce della normativa pandemica è stato l'unico requisito necessario per l'attivazione della modalità di incontro "a distanza".

Altro importante aspetto trattato dalla Commissione Alpa è relativo alla maggiore effettività ed efficacia della mediazione, ridefinendo il primo incontro di mediazione, al fine di renderlo comunque effettivo, tramite l'imposizione di un'indennità calmierata e di una più stringente regolamentazione riguardo alla partecipazione personale delle parti agli incontri di mediazione, esplicitando che la possibilità di delega ad opera della parte in favore di un terzo deve essere limitata ai casi di impossibilità alla comparizione personale e su procura speciale sostanziale affidata a un soggetto che deve essere a conoscenza dei fatti e degli interessi della parte.

Facendo un passo indietro, se è vero che la riforma del 2013 è stata varata all'esito di un periodo critico per la mediazione¹⁰⁴, scaturito dalla sentenza della Consulta che ha messo in discussione l'obbligatorietà della stessa¹⁰⁵, l'intervento della Consulta può

¹⁰² F. Valastro, *La mediazione in videoconferenza. Dalla situazione emergenziale agli orizzonti futuri. Dati e note a margine di un'indagine empirica*, in *Giustizia Consensuale*, 2022 n. 1, p. 224.

¹⁰³ Articolo 16, comma 3, D.lgs. 28/2010.

¹⁰⁴ M. Marinaro, *La lunga notte della mediazione: le modifiche al D.L. "Fare"*, in *Diritto24 - Guida al diritto*, 16 luglio 2013.

¹⁰⁵ Corte cost. n. 272 del 6-12 dicembre 2012.

essere considerato la chiave di volta della più recente riforma che ha innovato le regole applicative ed operative della mediazione.

Il modello mediativo del 2013, in vigore da oltre dieci anni, ha mostrato potenzialità e limiti, come indicato nell'intervento della Corte costituzionale che sottolinea l'importanza della partecipazione personale delle parti, ma consente loro di comunicare la "indisponibilità di procedere oltre" dopo essere state adeguatamente informate sulla mediazione¹⁰⁶.

L'interpretazione della Suprema Corte ha evidenziato la necessità di un modello normativo più avanzato per la mediazione, ed ha posto la basi per il processo di riforma. Il legislatore ha quindi iniziato a rivedere la disciplina della mediazione del decreto legislativo n. 28 del 2010, prima con la legge delega n. 206 del 2021 e poi con il decreto legislativo n. 149 del 2022. La riforma adottata, seguendo le linee guida della Ministra della Giustizia Marta Cartabia, mira a rendere la mediazione un procedimento efficace ed efficiente, centrato sull'effettività dell'incontro tra le persone, introduce agevolazioni per stimolare la partecipazione e conseguenze disincentivanti per responsabilizzarla, stabilendo regole chiare per evitare che la mediazione diventi un rituale vuoto.

Un principio fondamentale della riforma è che "le parti partecipino personalmente alla procedura di mediazione" sottolineando l'importanza della presenza attiva delle persone coinvolte.

Questo approccio promuove l'autonomia privata e la responsabilità, mirando a una risoluzione dei conflitti in modo coesistente e socialmente sostenibile¹⁰⁷.

Prima dell'emergenza pandemica, l'uso della mediazione online era limitato a situazioni eccezionali, come difficoltà logistiche o malattie gravi delle parti, che impedivano loro di essere presenti fisicamente. In tali casi, si ricorreva spesso a una forma di mediazione mista, in cui una parte partecipava da remoto mentre l'altra era presente in sede con il mediatore.

Nell'ambito dell'emergenza pandemica è stata posta in essere una modalità mediativa online vera e propria, che ha previsto la totale digitalizzazione della procedura, senza alcuna presenza fisica.

¹⁰⁶ Cass. civ., sez. III, Sent., (data ud. 06/02/2019) 27 marzo 2019, n. 8473.

¹⁰⁷ M. Marinaro, *Obblighi contrattuali: la mediazione per risolvere le liti post-emergenza Termini processuali*, in *Guida al diritto - Il Sole 24 Ore*, n. 32 del 25 luglio 2020.

Fino a marzo 2020, quando la pandemia ha spinto verso un'accelerazione dei processi digitali, la mediazione online veniva vista come un'opzione straordinaria, prevalentemente utilizzata in controversie transfrontaliere, da qui il ritardo nell'adozione della mediazione digitalizzata, conseguenza, oltretutto da attribuire diverse ragioni, tra cui la convinzione diffusa che la presenza fisica delle parti fosse essenziale per instaurare un dialogo diretto e autentico, necessario per affrontare e superare il conflitto¹⁰⁸.

In questo contesto, il legislatore ha adottato una serie di misure emergenziali che hanno radicalmente modificato la disciplina della mediazione, con interventi normativi significativi.

Attraverso il Decreto Cura Italia e il decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, sono state introdotte facilitazioni per rendere più efficiente e fruibile la mediazione online.

Questi interventi hanno interessato vari aspetti procedurali: innanzitutto, è stato previsto il consenso preventivo delle parti per lo svolgimento della mediazione in modalità virtuale. Inoltre, è stata istituita la procedura per la certificazione telematica della firma delle parti, consolidando la validità degli accordi raggiunti. Si sono definite anche le modalità di sottoscrizione del processo verbale e le misure relative all'uso delle piattaforme di videoconferenza per garantire incontri sicuri ed efficienti.

2.3 La riforma Cartabia

È innegabile che l'esplosione della pandemia da Covid-19 abbia trasformato radicalmente l'uso di uno strumento che, a dieci anni dalla sua introduzione legislativa, era ancora largamente sottoutilizzato. Le misure di confinamento adottate a livello nazionale dal 10 marzo 2020 fino al 3 giugno 2020 hanno costretto la società a una transizione forzata verso il digitale per molte attività sociali, economiche e giuridiche, altrimenti a rischio di stagnazione totale¹⁰⁹.

La mediazione orientata alla conciliazione, nel contesto emergenziale ha dimostrato di essere uno strumento efficace per affrontare una serie di criticità che la "giustizia giurisdizionale" ha faticato a risolvere. La mediazione in questione ha saputo adattarsi, in modo sorprendentemente rapido, al nuovo ambiente virtuale. La sua flessibilità e

¹⁰⁸ F. Valastro, *La mediazione in videoconferenza. Dalla situazione emergenziale agli orizzonti futuri. Dati e note a margine di un'indagine empirica*, in *Giustizia Consensuale*, 2022 n. 1, p. 225.

¹⁰⁹ F. Valastro, *La mediazione in videoconferenza. Dalla situazione emergenziale agli orizzonti futuri. Dati e note a margine di un'indagine empirica*, in *Giustizia Consensuale*, 2022 n. 1, p. 225.

informalità procedurale hanno consentito, anche durante il periodo di lockdown, che gli incontri tra le parti, gli avvocati e i mediatori continuassero a svolgersi regolarmente, nel pieno rispetto delle normative vigenti, grazie all'utilizzo di tecnologie di videocomunicazione¹¹⁰. Da questa prospettiva, si può affermare che la pandemia ha rappresentato per la mediazione un'opportunità significativa. Essa ha avuto la possibilità di dimostrare a cittadini e imprese che esiste un'alternativa percorribile al processo davanti al giudice statale, capace di condurre a una risoluzione rapida delle controversie, a costi prevedibili e convenienti, attraverso modalità efficienti e flessibili. Da tale opportunità prende forma l'intento riformatore promosso dalla Ministra della Giustizia, Marta Cartabia, che ha evidenziato come la mediazione non fosse più vista come un semplice supporto emergenziale, ma piuttosto come uno strumento da potenziare e su cui investire nel presente per garantire benefici futuri¹¹¹.

Non c'è tavolo mediativo senza le parti o, meglio ancora, senza le persone. È così che il d.lgs. n. 149/2022, a cura dei lavori del Gruppo ministeriale coordinato da Filippo Danovi, rinnova il d.lgs. 28/2010.

Si tratta di una riforma che segue le direttive tracciate dalla Ministra della Giustizia Marta Cartabia grazie alla quale viene avviata la revisione della disciplina della mediazione contenuta del d.lgs. 28/2010, prima con la legge 206/2021, maturata durante i lavori della Commissione presieduta da Francesco Paolo Luiso e poi con il d.lgs. 149/2022 mirato a migliorare l'efficienza del sistema giudiziario e a garantire un rapido accesso alla giustizia. Con la legge delega n. 206/2021 e con il d.lgs. n. 149/2022, l'istituto della mediazione ha ricevuto una nuova spinta, assegnando all'intero sistema delle *Alternative Dispute Resolution* il compito di porsi quale efficace alternativa al processo.

Come in passato, il deflazionamento del carico giudiziario continua a rappresentare il principale scopo del legislatore della riforma, anche se nelle disposizioni introdotte *ex novo* e in quelle modificate è possibile percepire lo sforzo legislativo volto alla realizzazione effettiva di un cambio culturale nell'approccio agli strumenti di risoluzione stragiudiziale delle controversie, quali mezzi capaci di valorizzare l'ampliamento delle

¹¹⁰R. Maggioni, *Considerazioni su alcuni aspetti della mediazione online*, in www.blogmediazione.com 2020, 31 maggio 2022.

¹¹¹ F. Valastro, *La mediazione in videoconferenza. Dalla situazione emergenziale agli orizzonti futuri. Dati e note a margine di un'indagine empirica*, in *Giustizia Consensuale*, 2022 n. 1, p. 256.

possibilità di tutela che esse offrono, in consonanza con le indicazioni della Unione europea¹¹².

Tale rinnovato modo di intendere la mediazione si evince anche dal mutamento del lessico utilizzato dal legislatore della riforma, più incline a definirli strumenti complementari alla giurisdizione piuttosto che alternativi, ponendo così l'accento sulla potenziale compenetrazione teleologica dei modelli e non già sulla loro giustapposizione rispetto alle tradizionali forme di tutela giurisdizionale¹¹³.

La predetta tendenza si evince invero, non solo dagli aspetti più strettamente formali, ma da quelli più concretamente operativi e che riguardano gli incentivi fiscali, l'ammissione al patrocinio a spese dello Stato, anche in caso di conciliazione della lite¹¹⁴, l'accentuazione di regole volte a innalzare il tasso di professionalità dei mediatori e degli enti deputati alla formazione di questi ultimi¹¹⁵.

Tra i vantaggi fiscali previsti dagli artt. 17 e 20 d.lgs. n. 28/2010 si considerino l'esenzione dell'imposta di registro del verbale contenente l'accordo sino ad importi ricompresi in 100.000 €; la previsione di un credito d'imposta sino a 600 € commisurato all'indennità di mediazione; un tetto massimo per i crediti di imposta per procedura singola e fino ad un importo massimo annuale diversamente modulato per le persone fisiche e giuridiche.

La preferenza per la mediazione si giustifica anche in virtù del fatto che detto strumento presenta dei costi notevolmente ridotti rispetto al sistema di tutela giurisdizionale statale. La recente riforma del processo civile e degli strumenti negoziali di composizione delle controversie, partendo dall'idea che la giustizia può essere assicurata anche tramite mezzi alternativi alla giurisdizione, cerca di superare la tradizionale impostazione che affida agli organi giudiziari il compito di provvedere alla tutela dei diritti, sancendo la complementarità tra giurisdizione e strumenti autonomi di soluzione del conflitto¹¹⁶.

¹¹² L. Garofalo, *ADR e diritto di accesso alla giustizia: il difficile raccordo tra modello europeo e modello italiano di media-conciliazione obbligatoria*, in *Studi sull'integrazione europea*, 2014, p. 247 ss.

¹¹³ M.C. Vanz, *Le novità in materia di mediazione e negoziazione assistita*, in *Il processo civile dopo la riforma Cartabia*, (a cura di) A. Bidone e F. De Santis, Padova, 2023, p. 646.

¹¹⁴ Artt. 15-*bis* e seguenti d.lgs. n. 28/2010.

¹¹⁵ Capo III del d.lgs. n. 28/2010, nonché il Capo II del nuovo d.m. 24 ottobre 2023, n. 150.

¹¹⁶ Art. 1, comma 4, lett. a), l. 26 novembre 2021, n. 206.

La novella attribuisce pari dignità alla giurisdizione e agli strumenti negoziali di risoluzione delle controversie dal punto di vista non soltanto formale, ma anche sostanziale. In questa prospettiva, la mediazione, allora, più che mezzo per ridurre i costi della giustizia giurisdizionale, dovrebbe essere considerata fine per realizzare quella promozione della relazione tra i consociati che consente di superare il tradizionale approccio avversariale al conflitto sostenendo anche quello collaborativo, con un risultato che funga da garanzia fondamentale del diritto di difesa secondo quanto disposto dall'art. 24, comma 1, Cost.¹¹⁷.

Partendo da questo punto di vista, allora, la mediazione non può intendersi quale strumento di deflazione del carico giudiziario, ma come mezzo volto a favorire la collaborazione tra i consociati dando attuazione ai doveri di solidarietà sociale di cui all'art. 2 Cost.

Se ciò è vero, allora, tale esplicito cambiamento di paradigma non può che avere significative implicazioni anche sul terreno dell'intervento statale rispetto ai meccanismi di giustizia consensuale.

Assodato che per lo Stato la soluzione di controversie tramite strumenti alternativi alla giurisdizione deve rappresentare il fine da promuovere anche alla luce del dettato costituzionale, ma dal momento che essa però ha un costo, questo non può essere riversato sulle spalle delle parti litiganti, singoli o imprese che siano¹¹⁸.

Al riguardo, la recente riforma ha cercato di risolvere il problema giacché, a fronte dell'aumento dei costi gravanti sulle parti tenute ad esperire il procedimento di mediazione conseguente all'introduzione del nuovo d.m. 24 ottobre 2023, n. 150 che agli artt. 28 ss. ha introdotto nuovi criteri per la corresponsione delle indennità e delle spese dovute per lo svolgimento della mediazione, ha previsto una serie di disposizioni volte ad introdurre o potenziare sostegni economici e fiscali in favore di chi si avvale della mediazione, altresì ammettendo al patrocinio legale a spese dello Stato la parte non abbiente che avvii una mediazione quando questa sia imposta quale condizione di

¹¹⁷ M. Marinaro, *Diritto della mediazione civile e commerciale*, op. cit. p. 30 e ss.

¹¹⁸ S. Dalla Bontà, *Il costo della giustizia consensuale*, in *Riv. arb.*, 2023, n. 2, p. 325 e ss.

procedibilità della domanda giudiziale ed allorché il tentativo di mediazione si concluda con un accordo¹¹⁹.

In particolare, è stato affermato che la disciplina italiana della mediazione, come risultante dal complesso normativo rappresentato dal d.lgs. n. 28/2010 e d.m. 24 ottobre 2023, n. 150 predetto, non rispetta una delle condizioni ritenute essenziali dalla Corte di Giustizia dell'Unione europea affinché le forme di *ADR* obbligatorie siano compatibili con il principio comunitario della tutela giurisdizionale effettiva, sancito dagli artt. 6 e 13 della CEDU e dall'art. 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea. Stando infatti alla giurisprudenza della Corte di Giustizia dell'Unione europea, occorre tra l'altro che i sistemi di risoluzione alternativa obbligatoria delle controversie non generino costi, ovvero generino costi non ingenti («*very low costi*» e «*frappeau importanti*» secondo le espressioni inglese e francese utilizzate dalla Corte di Giustizia) per le parti. Al contrario, la circostanza che nel nostro sistema giudiziale il d.lgs. n. 28/2010 imponga l'assistenza difensiva obbligatoria nell'ambito del procedimento di mediazione determina il sorgere a carico delle parti dell'onere di sopportare dei costi di non poco conto, considerando i criteri di determinazione del compenso di un avvocato attualmente vigenti. L'art 8 co. 4 della riforma in esame, specifica che *“le parti partecipano personalmente alla procedura di mediazione. In presenza di giustificati motivi, possono delegare un rappresentante a conoscenza dei fatti e munito dei poteri necessari per la composizione della controversia. I soggetti diversi dalle persone fisiche partecipano alla procedura di mediazione avvalendosi di rappresentanti o delegati a conoscenza dei fatti e muniti dei poteri necessari per la composizione della controversia. Ove necessario, il mediatore chiede alle parti di dichiarare i poteri di rappresentanza e ne dà atto a verbale.”* Si tratta di una disposizione che pone l'accento sulla centralità delle parti, responsabilizzandole: esse non sono più meri spettatori o soggetti passivi, bensì veri protagonisti del procedimento, che coadiuvate da un mediatore possono giungere ad un accordo.

¹¹⁹ Il nuovo Capo II-*bis* dedicato alle «Disposizioni sul patrocinio a spese dello Stato nella mediazione civile e commerciale» del d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche; e la nuova Sezione II dedicata alle «Disposizioni sul patrocinio a spese dello Stato nella negoziazione assistita» del d.l. 12 settembre 2014, n. 132, convertito con modifiche in l. 10 novembre 2014, n. 162. V. inoltre il d.m. 1° agosto 2023 dedicato a «Determinazione, liquidazione e pagamento, anche mediante riconoscimento di credito di imposta, dell'onorario spettante all'avvocato della parte ammessa al patrocinio a spese dello Stato nei casi previsti dagli articoli 5, comma 1, e 5-*quater*, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e dell'articolo 3 del decreto-legge 12 settembre 2014, n. 132, convertito, con modificazioni, dalla legge 10 novembre 2014 n. 162».

Autonomia privata e responsabilità permettono una visione co-esistenziale e socialmente sostenibile della composizione del conflitto.

2.3.1 Correttivo Cartabia in mediazione D.lgs. 216 del 2024.

Dopo l'entrata in vigore della riforma Cartabia, che ha apportato significative modifiche alla disciplina della mediazione, sono emerse diverse criticità, notate da esperti e studiosi del settore¹²⁰. Queste problematiche hanno stimolato un dibattito sulla necessità di rivedere alcune disposizioni della riforma, al fine di evitare il ripetersi di contrasti interpretativi. La riflessione sulle ambiguità e le incertezze normative è stata fondamentale per garantire un'applicazione uniforme delle nuove norme, evitando confusione e difformità nelle prassi applicative della mediazione. Alla fine del 2024, il legislatore ha approvato il D.lgs. 27 dicembre 2024, n. 216, che introduce disposizioni integrative e correttive al D.lgs. 10 ottobre 2022, n. 149.

Questo provvedimento, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale il 10 gennaio 2025, è comunemente conosciuto come il “correttivo” alle disposizioni precedenti riguardanti la mediazione civile e commerciale, nonché la negoziazione assistita.

Il D.lgs. 149/2022 è stato emanato in attuazione della l. 26 novembre 2021, n. 206, che delegava il Governo a rendere più efficiente il processo civile, a rivedere la disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie e a introdurre misure urgenti per la razionalizzazione dei procedimenti in materia di diritti delle persone e delle famiglie, oltre all'esecuzione forzata.

Questa riforma ha rappresentato un importante cambiamento nel panorama giuridico italiano, orientato verso un miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza nella risoluzione delle controversie¹²¹.

Il Decreto legislativo 27 dicembre 2024 n. 216, quale normativa integrativa e correttiva al decreto legislativo 10 ottobre 2022, n. 149, in materia di mediazione civile e commerciale e negoziazione assistita, introduce all'articolo 8 del decreto legislativo 28/2010, dopo il comma 4, il seguente comma 4-*bis* che chiarisce che la delega per la partecipazione all'incontro (ammessa per “giustificati motivi”, come prevede il comma

¹²⁰ V. Amendolagine, *Correttivo e mediazione in condominio*, in *Immobili e proprietà* n.2 del 2025, p. 113.

¹²¹ V. Amendolagine, *Correttivo e mediazione in condominio*, in *Immobili e proprietà* n.2 del 2025, p. 114.

4) deve essere conferita “con atto sottoscritto con firma non autenticata e contiene gli estremi del documento di identità del delegante”.

Il D.lgs. 27 dicembre 2024, n. 216 è composto da cinque articoli, dei quali i primi due sono focalizzati sulle misure alternative al processo civile, in particolare sulla mediazione e sulla negoziazione assistita. In dettaglio, l’articolo 1 del correttivo apporta modifiche al D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, che regola la mediazione civile e commerciale. Queste modifiche sono intese a migliorare e a chiarire la disciplina esistente in merito alla mediazione.

L’articolo 2, invece, si concentra sulle modifiche al D.L. 12 settembre 2014, n. 132, che è stato convertito con modificazioni dalla l. 10 novembre 2014, n. 162.

Questo decreto riguarda gli aspetti della negoziazione assistita nel contesto della risoluzione delle controversie.

Le modifiche introdotte dal D.lgs. 216/2024 mirano a rendere più efficaci e accessibili gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie, contribuendo così a un sistema giuridico più efficiente e in linea con le esigenze attuali¹²².

L’art. 1, D.lgs. 27 dicembre 2024, n. 216 all’art. 8, D.lgs. n. 28/2010 dopo il comma 4 ha aggiunto il comma 4-*bis*, ai sensi del quale, la delega per la partecipazione all’incontro dinanzi al mediatore, ai sensi del precedente comma 4 è conferita con atto sottoscritto con firma non autenticata e contiene gli estremi del documento di identità del delegante.

È importante notare che questa norma deve essere letta in combinato disposto con l’articolo 8, comma 2, che disciplina gli effetti interruttivi sulla prescrizione e impeditivi della decadenza della domanda di mediazione.

Il D.lgs. n. 216/2024 ha apportato modifiche significative all’art. 8-*bis* del D.lgs. n. 28/2010, riscrivendo completamente la disciplina riguardante la mediazione. Con la nuova formulazione, si distingue chiaramente la mediazione telematica, regolata dall’art. 8-*bis* modificato, dalla mediazione in modalità audiovisiva da remoto, che è disciplinata dall’art. 8-*ter* del D.lgs. n. 216/2024¹²³.

¹²² V. Amendolagine, *Correttivo e mediazione in condominio*, in *Immobili e proprietà* n.2 del 2025, p.114.

¹²³ M. Marinaro, *La nuova mediazione civile D.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216. Non necessario l’accordo delle parti per la partecipazione da remoto. Le novità*, in *Guida Al Diritto - Il Sole 24 ORE* n. 2 - 25 gennaio 2025.

Questa iniziativa legislativa è stata necessaria in risposta a problematiche applicative e interpretative emerse con le norme precedentemente in vigore nell'art. 8-*bis*. In particolare, le disposizioni originarie avevano creato incertezze, come evidenziato nella relazione illustrativa, riguardo a vari aspetti pratici della procedura di mediazione, inclusa la necessità di garantire la buona esecuzione dei procedimenti in contesti digitalizzati¹²⁴.

L'intervento del D.lgs. n. 216/2024 risponde alla necessità di risolvere i problemi pratici e interpretativi derivanti dalle precedenti disposizioni dell'art. 8-*bis* del D.lgs. n. 28/2010.

Nella relazione illustrativa si evidenzia che le norme precedenti comportavano difficoltà, come la necessità che il documento finale fosse redatto in un formato nativo digitale, e che tutte le parti dovessero firmarlo, il che poneva un aggravio di oneri per il mediatore.

Ora, la nuova formulazione dell'art. 1, comma 1, lett. g), del D.lgs. n. 216/2024 modifica l'art. 8-*bis* eliminando l'obbligo di redigere un documento conclusivo in "formato nativo digitale". Invece, si stabilisce che il mediatore deve inviare il documento per la firma solo ai "soggetti che vi sono tenuti", questa modifica consente una maggiore flessibilità e facilita il procedere della mediazione telematica, prevenendo carichi aggiuntivi che potrebbero compromettere l'efficacia del processo.

Inoltre, si prevede che nei casi di mediazione in presenza (non telematica), le parti possano concordare che le firme siano apposte in modalità analogica direttamente davanti al mediatore, derogando così alle normali disposizioni previste per la firma¹²⁵.

Questa opzione mira a garantire che le pratiche di mediazione siano efficienti e praticabili, favorendo la risoluzione delle controversie in modo più fluido e rapido.

Nello specifico, il correttivo ha chiarito la distinzione tra la mediazione svolta in modalità telematica e la possibilità di incontri di mediazione tramite modalità audiovisive da remoto, trattando le diverse fattispecie in modo autonomo negli articoli 8-*bis* e 8-*ter* del D.lgs. n. 28/2010.

¹²⁴ V. Amendolagine, *Correttivo e mediazione in condominio*, in *Immobili e proprietà* n.2 del 2025, p.119.

¹²⁵ A. Zanello, *Pubblicato il "Correttivo Cartabia": le principali novità*, 15 gennaio 2025, in www.mondoaar.it

Particolarmente, l'articolo 1 del D.lgs. n. 216/2024 ha sostituito il testo dell'articolo 8-*bis* stabilendo che, quando la mediazione avviene in modalità telematica con il consenso delle parti, gli atti del procedimento sono redatti dal mediatore e firmati secondo le disposizioni del decreto stesso, rispettando le norme del codice dell'amministrazione digitale ¹²⁶(D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82). Il correttivo della riforma Cartabia, già precedentemente citato, ha sostituito il testo dell'art. 8-*bis* introdotto in sede di riforma in quanto poco chiaro circa la distinzione tra mediazione telematica, in cui i relativi atti sono tutti interamente digitalizzati, e la possibilità di partecipare agli incontri di mediazione avvalendosi di sistemi di videoconferenza da remoto¹²⁷.

La conservazione e la gestione dei documenti derivanti dalla mediazione telematica sono responsabilità dell'Organismo di mediazione, in linea con l'art. 43 del D.lgs. n. 82/2005. Durante l'intero procedimento, tutte le fasi avvengono in modalità completamente telematica, ponendo l'Organismo nella posizione di garantire la conservazione ed esibizione dei documenti.

Nel caso in cui non tutte le parti accettino la mediazione telematica, il D.lgs. n. 216/2024 permette a una parte di richiedere al responsabile dell'Organismo di mediazione di partecipare all'incontro tramite collegamento audiovisivo da remoto.

Questo meccanismo, distintamente regolato dall'art. 8-*ter* del D.lgs. n. 28/2010, non richiede il consenso unanime e consente l'organizzazione di incontri in modalità "mista", in cui una parte è fisicamente presente e l'altra parte partecipa da remoto¹²⁸.

Nell'articolo 8-*ter*, il legislatore si propone di regolare non la mediazione telematica nel senso precedentemente delineato, ma gli incontri di mediazione che si svolgono tramite modalità audiovisive da remoto, indipendentemente dalla modalità telematica eventualmente prevista dall'articolo 8-*bis*. Si conferma, pertanto, che ogni parte ha la possibilità di «chiedere sempre al responsabile dell'organismo di mediazione di partecipare agli incontri tramite collegamento audiovisivo da remoto» (articolo 8-*ter*, comma 1) e che i sistemi di collegamento audiovisivo utilizzati per questi incontri

¹²⁶ V. Amendolagine, *Correttivo e mediazione in condominio*, in *Immobili e proprietà* n.2 del 2025, p.120.

¹²⁷M. Marinaro, *La nuova mediazione civile D.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216. Non necessario l'accordo delle parti per la partecipazione da remoto. Le novità*, in *Guida al Diritto - Il Sole 24 ORE* n. 2 - 25 gennaio 2025.

¹²⁸ F. Valerini, *La mediazione telematica dopo la riforma Cartabia*, 21 aprile 2023, in www.Judicium.it

«garantiscono la contestuale, effettiva e reciproca udibilità e visibilità delle persone collegate» (comma 2).

La relazione ministeriale chiarisce che la partecipazione da remoto alla mediazione non richiede il consenso di tutte le parti coinvolte, in quanto non implica la digitalizzazione completa della procedura. Questo metodo facilita la partecipazione personale e risponde a un principio di legge volto a favorire tale partecipazione. Per quanto riguarda la sottoscrizione del verbale di mediazione, se il consenso di tutte le parti è presente, le firme devono seguire le disposizioni del codice dell'amministrazione digitale; in assenza di consenso, le firme devono essere apposte in modo analogico davanti al mediatore. La normativa attuale rappresenta la risposta alle modifiche urgenti adottate durante la pandemia, che avevano portato a contestazioni sulla validità delle firme digitali. Sono stati introdotti requisiti specifici per consentire la gestione sia della mediazione telematica che degli incontri da remoto. Il legislatore, riconoscendo le difficoltà nell'applicazione delle nuove regole, invita le parti a collaborare in buona fede affinché i documenti siano firmati rapidamente, preservando le scelte operate durante la mediazione stessa¹²⁹.

Le principali problematiche emerse dopo la riforma hanno riguardato l'interpretazione e l'applicazione dell'articolo 8-*bis*, relativo alla mediazione in modalità telematica. Questo si è verificato nonostante il legislatore, attraverso la norma regolamentare contenuta nel Dm 150/2023 (articolo 22, comma 1, lettere b e c), avesse già fornito delle indicazioni correttive. Per chiarire ulteriormente qualsiasi incertezza interpretativa sull'articolo 8-*bis*, è stato introdotto anche l'articolo 8-*ter*. Il primo articolo si occupa della mediazione definita telematica, mentre il secondo, come specificato nel titolo, regola gli incontri di mediazione con modalità audiovisive da remoto, integrando anche il comma 4 dell'articolo 3 per garantire il necessario coordinamento.

In seguito all'introduzione del correttivo, è stato eliminato l'obbligo di formare e sottoscrivere digitalmente ogni singolo atto del procedimento di mediazione. Questo cambiamento ha il fine di chiarire che la norma fondamentale non estende i casi di firma

¹²⁹ M. Marinaro, *La nuova mediazione civile D.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216. Non necessario l'accordo delle parti per la partecipazione da remoto. Le novità*, in *Guida Al Diritto - Il Sole 24 ORE* n. 2 - 25 gennaio 2025.

obbligatoria del verbale di mediazione. In altre parole, le modalità di firma rimangono invariate, sia che la mediazione si svolga in forma analogica che telematica¹³⁰.

La nuova regolamentazione richiede quindi che a conclusione del procedimento, il mediatore prepari un documento informatico che includa il verbale e, se presente, l'accordo raggiunto. Questo documento deve essere valido e immediatamente restituito al mediatore per la sua gestione successiva, come indicato nel comma 2 della norma. Questo approccio mira a semplificare le procedure e garantire una maggiore efficienza nel processo di mediazione.

La norma che richiede la sottoscrizione di ogni atto secondo il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), art. 8-*bis* comma 1, si è dimostrata troppo rigida, contraddicendo il principio di non formalità della mediazione.

Questa rigidità ha causato inconvenienti, poiché richiede che ogni parte disponga di una firma digitale o che l'organismo ne anticipi i costi, portando a ritardi e complicazioni nella procedura di mediazione telematica.

Un problema applicativo si è riscontrato con l'art. 8-*bis*, comma 3, che richiedeva la creazione di un unico documento informatico, in formato nativo digitale al termine del procedimento creando difficoltà pratiche ogniqualvolta il documento conclusivo includeva non solo il verbale digitale, ma anche allegati che, pur non essendo nativi digitali, erano facilmente digitalizzabili.

Per affrontare queste criticità, la norma è stata corretta distinguendo chiaramente tra la mediazione telematica, in cui tutti gli atti sono completamente digitalizzati, e la partecipazione a incontri in modalità remota, scelta possibile sia per la mediazione telematica che per quella analogica.

Il legislatore ha deciso di separare le discipline, dedicando l'art. 8-*bis* esclusivamente alla mediazione telematica e introducendo l'art. 8-*ter*, il quale si occupa della disciplina degli incontri da remoto.

Pertanto, il nuovo testo dell'art. 8-*bis* conserva sostanzialmente i precedenti commi 1, 3, 4 e 5, mentre il comma 2 è stato trasferito nell'art. 8-*ter*, poiché si riferisce specificamente alla partecipazione da remoto agli incontri di mediazione.

¹³⁰ M. Marinaro, *La nuova mediazione civile D.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216. Non necessario l'accordo delle parti per la partecipazione da remoto. Le novità*, in *Guida Al Diritto - Il Sole 24 ORE* n. 2 - 25 gennaio 2025.

Dalla nuova formulazione dell'art. 8-*bis* si evince che, quando la mediazione si svolge in modalità telematica, con il consenso delle parti, gli atti del procedimento sono redatti dal mediatore e firmati in conformità delle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) di cui al d.lgs. n. 82 del 2005 (comma 1).

Il documento informatico formato dal mediatore comprende il verbale e l'eventuale accordo, a cui le parti devono apporre la loro firma per poi restituirlo tempestivamente al mediatore (comma 2). Dopo aver ricevuto il documento, il mediatore verifica l'apposizione, la validità e l'integrità delle firme; successivamente, appone la propria firma e si occupa del deposito presso la segreteria dell'organismo, che provvede a inviarlo alle parti e ai loro avvocati, se nominati (comma 3).

La conservazione e l'esibizione dei documenti relativi al procedimento di mediazione, svolta in forma telematica, sono gestite dall'organismo di mediazione, in accordo con l'art. 43 del d.lgs. n. 82 del 2005 (comma 4).

Il nuovo art. 8-*ter*, dedicato alla regolamentazione degli incontri di mediazione in videoconferenza da remoto, stabilisce che ogni parte ha il diritto di richiedere al responsabile dell'organismo di mediazione di partecipare agli incontri tramite collegamento audiovisivo da remoto, garantendo così un'accessibilità maggiore alla mediazione (comma 1).

È obbligatorio che i sistemi di collegamento audiovisivo utilizzati assicurino la contestuale, effettiva e reciproca udibilità e visibilità delle persone collegate, per garantire la qualità dell'interazione durante gli incontri (comma 2).

Al di fuori dei casi di mediazione telematica (disciplinata all'art. 8-*bis*), quando il mediatore deve acquisire le firme dei partecipanti per atti formati durante un incontro con partecipazione da remoto e vi è consenso di tutte le parti, le firme possono essere apposte in conformità al CAD e secondo le modalità stabilite nei commi 2 e 3 dell'art. 8-*bis*.

Tuttavia, se non c'è consenso, le firme di tutti i partecipanti devono essere apposte in modalità analogica davanti al mediatore (commi 3 e 4).

La novità significativa riguarda il rinvio al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) per quanto concerne la sottoscrizione degli atti di mediazione. Il nuovo comma 1 richiama l'applicazione della disciplina generale del CAD senza restrizioni, superando la precedente norma che limitava la sottoscrizione a firma digitale o altro tipo di firma elettronica qualificata, escludendo la firma elettronica avanzata (Fea).

Con questa modifica, è possibile utilizzare la firma elettronica avanzata, che consente di adottare sistemi di firma semplificati. Questo è particolarmente vantaggioso per gli organismi di mediazione, in quanto facilita la sottoscrizione degli atti da parte dei partecipanti agli incontri da remoto, anche per coloro che non possiedono una firma digitale. La relazione ministeriale sottolinea che l'obbligo di firma è esteso ai soggetti che vi sono tenuti, offrendo così flessibilità al mediatore nella determinazione di chi debba firmare l'atto conclusivo, potenzialmente includendo soggetti oltre le parti direttamente coinvolte nella controversia¹³¹.

Vengono delineati i doveri del mediatore, il quale, dopo aver ricevuto il documento informatico, deve «verificare l'apposizione, la validità e l'integrità delle firme, apporre la propria firma e curare il deposito presso la segreteria dell'organismo, che lo invia alle parti e ai loro avvocati, se nominati» (comma 3). La relazione illustrativa evidenzia l'importanza di una procedura chiara in queste fasi, compresa l'indicazione dei soggetti responsabili per gli adempimenti necessari. Ciò porta a «un impatto positivo in termini di chiarezza nella gestione complessiva della procedura telematica», risultando particolarmente importante in riferimento agli effetti giuridici derivanti dal deposito del verbale conclusivo, sia che esso sia negativo, sia che accerti il raggiungimento di un accordo di conciliazione. Rimangono invariati anche gli obblighi di conservazione ed esibizione dei documenti relativi al procedimento, come stabilito dall'articolo 43 del decreto legislativo n. 82 del 2005 (comma 4)¹³².

Il nuovo articolo 8-ter stabilisce che ogni parte ha sempre la possibilità di richiedere al responsabile dell'organismo di mediazione di partecipare agli incontri tramite collegamento audiovisivo da remoto, indipendentemente dalla modalità scelta per la mediazione, sia essa telematica o meno. Inoltre, si specifica che i sistemi di collegamento audiovisivo devono garantire la contestuale, effettiva e reciproca udibilità e visibilità dei partecipanti.

Riguardo alla sottoscrizione del verbale di mediazione e dell'eventuale accordo in caso di incontri in modalità ibrida, si chiarisce che, con il consenso di tutte le parti, le

¹³¹ M. Marinaro, *La nuova mediazione civile D.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216. Non necessario l'accordo delle parti per la partecipazione da remoto. Le novità*, in *Guida Al Diritto - Il Sole 24 ORE* n. 2 - 25 gennaio 2025.

¹³² M. Marinaro, *La nuova mediazione civile D.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216. Non necessario l'accordo delle parti per la partecipazione da remoto. Le novità*, in *Guida Al Diritto - Il Sole 24 ORE* n. 2 - 25 gennaio 2025.

firme possono essere apposte in conformità con le normative del Codice dell'amministrazione digitale. In mancanza di tale consenso, le firme dovranno essere apposte in forma analogica davanti al mediatore¹³³.

La nuova disciplina descritta ai commi 3 e 4 dell'articolo 8-ter si basa sulle scelte normative approvate in risposta ai pareri delle Commissioni Giustizia e Bilancio. Si stabilisce che, se le parti non hanno inizialmente optato per una mediazione che si svolga interamente in modalità telematica secondo l'articolo 8-bis, la firma può essere apposta in formato digitale con il consenso di tutte le parti coinvolte.

L'organismo di mediazione è tenuto, secondo l'articolo 6, comma 1, lettere p) e q) del regolamento n. 150 del 2023, a dotarsi di sistemi adeguati per gestire sia la mediazione telematica che per consentire incontri da remoto. Inoltre, secondo l'articolo 28, comma 3, del regolamento, l'organismo ha diritto di richiedere il rimborso per i costi sostenuti per fornire a una parte priva di tali strumenti un sistema di firma digitale.

Il comma 4 disciplina la situazione in cui le parti non raggiungono un accordo secondo il comma 3, permettendo a quelle che non hanno scelto una mediazione digitalizzata di firmare in modo analogico davanti al mediatore, mantenendo così la loro preferenza, anche se il documento è redatto durante un incontro in cui alcune parti partecipano da remoto¹³⁴.

Consapevole delle sfide legate all'applicazione delle nuove normative e della necessità di sostenere la digitalizzazione nelle procedure di mediazione, il legislatore richiama le parti ai loro obblighi di cooperazione «in buona fede e lealmente», affinché gli atti formati durante gli incontri siano firmati tempestivamente; si richiede alle parti di cooperare in buona fede e lealmente affinché gli atti formati durante un incontro, a cui una o più parti partecipino da remoto, siano firmati senza indugio, promuovendo così un'efficace conclusione della mediazione (comma 5).

Questo principio di leale collaborazione, che si applica a tutte le parti e ai loro avvocati come stabilito dal comma 6 dell'articolo 8 del decreto legislativo, è cruciale per garantire la rapida formalizzazione dell'accordo davanti al mediatore.

¹³³ M. Marinaro, *La nuova mediazione civile D.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216. Non necessario l'accordo delle parti per la partecipazione da remoto. Le novità*, in *Guida Al Diritto - Il Sole 24 ORE* n. 2 - 25 gennaio 2025.

¹³⁴ M. Marinaro, *La nuova mediazione civile D.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216. Non necessario l'accordo delle parti per la partecipazione da remoto. Le novità*, in *Guida Al Diritto - Il Sole 24 ORE* n. 2 - 25 gennaio 2025.

Il correttivo apporta modifiche significative all'articolo 11 del decreto legislativo 28/2010, introducendo il comma 4-*bis*.

Una specifica eccezione è quindi prevista nei casi in cui si applica l'articolo 11, comma 7, dove è stabilito che la delega deve essere conferita con una firma autenticata da un pubblico ufficiale autorizzato. Questa modifica rappresenta una risposta a problematiche emerse in merito alla forma necessaria che la procura doveva assumere per conferire al rappresentante i poteri richiesti per partecipare al procedimento di mediazione e sottoscrivere i verbali pertinenti¹³⁵.

Questa modifica chiarisce che, nel caso in cui la mediazione non porti a una conciliazione, la domanda giudiziale deve essere presentata entro lo stesso termine di decadenza che decorre dal deposito del verbale conclusivo della mediazione presso la segreteria dell'organismo. Questa disposizione ripristina sostanzialmente una norma precedentemente soppressa dalla riforma, che era originariamente contenuta nel comma 6 dell'articolo 5¹³⁶.

L'articolo 12-*bis*, comma 1, del D.lgs. n. 28/2010 prevede che l'assenza ingiustificata al primo incontro di mediazione può fornire al giudice elementi di prova sfavorevoli nel successivo giudizio, secondo l'articolo 116, secondo comma, del Codice di procedura civile¹³⁷.

Secondo quanto disposto dall'articolo 12-*bis* comma 2 del D.lgs. n. 28/2010 quando la mediazione costituisce condizione di procedibilità, il giudice condanna la parte costituita che non ha partecipato al primo incontro senza giustificato motivo al versamento di una somma di importo corrispondente al doppio del contributo unificato dovuto per il giudizio¹³⁸¹³⁹.

¹³⁵ Cass. Civ., Sez. III, 27 marzo 2019, n. 8473, nella quale si era affermato che la procura conferita per il procedimento di mediazione andava autenticata dal Notaio.

¹³⁶ V. Amendolagine, , *Correttivo e mediazione in condominio* , in *Immobili e proprietà* n.2 del 2025, p.118.

¹³⁷ Riforma Cartabia, art 12-*bis*, co.1 *“Dalla mancata partecipazione al primo incontro senza giustificato motivo al procedimento di mediazione, il giudice può desumere argomenti di prova nel successivo giudizio ai sensi dell’articolo 116, secondo comma, del Codice di procedura civile.”*.

¹³⁸ Riforma Cartabia, art 12-*bis*, co.2 *“Quando la mediazione costituisce condizione di procedibilità, il giudice condanna la parte costituita che non ha partecipato al primo incontro senza giustificato motivo al versamento all’entrata del bilancio dello Stato di una somma di importo corrispondente al doppio del contributo unificato dovuto per il giudizio”*.

¹³⁹ Riforma Cartabia, art 12-*bis*, co.3 *“Nei casi di cui al comma 2, con il provvedimento che definisce il giudizio, il giudice, se richiesto, può altresì condannare la parte soccombente che non ha partecipato al primo incontro di mediazione al pagamento in favore della controparte di una somma equitativamente*

Inoltre, viene specificato che la condizione di procedibilità si applica alla domanda introduttiva del giudizio, come indicato nell'articolo 5, comma 2.

Un altro aspetto importante riguarda l'esenzione dall'imposta di registro per il verbale e l'accordo di conciliazione, che sono esenti entro un limite di valore di 100 mila euro, come stabilito nell'articolo 17, comma 2. Questo chiarimento ribadisce che l'esenzione si applica all'accordo di conciliazione, poiché è quest'ultimo a esprimere la capacità contributiva da tassare.

Infine, il correttivo prevede che, entro sei mesi dall'entrata in vigore della modifica, il Ministro della Giustizia, in concerto con il Ministro delle Imprese e del Made in Italy, stabilisca i termini e i requisiti per l'accesso a un corso integrativo di formazione per i mediatori che si sono formati secondo i percorsi stabiliti prima dell'entrata in vigore del decreto del Ministro della Giustizia n. 150 del 2023. Attraverso la succitata riforma e il relativo correttivo viene valorizzata una dimensione relazionale del diritto e si evidenziano l'autonomia e la responsabilità delle parti nella gestione dei propri conflitti, che trovano spesso uno spazio più adeguato e flessibile nei sistemi di mediazione che meritano di essere promossi e diffusi, sia all'interno che all'esterno del processo¹⁴⁰.

La dottrina¹⁴¹ ha sottolineato che le innovazioni introdotte dal D.lgs. n. 216/2024 presentano una portata limitata, in quanto il legislatore ha recepito solo parzialmente le critiche mosse dai commentatori della riforma Cartabia.

2.3.2 Come la riforma ridisegna le regole della mediazione.

La recente riforma ha apportato importanti innovazioni al modello di mediazione valorizzando la mediazione come strumento essenziale per la gestione dei conflitti, non più considerata ancillare al processo, ma centrale nel sistema giuridico civile, contribuendo così finalmente ad attuare una giustizia più accessibile ed efficace.

determinata in misura non superiore nel massimo alle spese del giudizio maturate dopo la conclusione del procedimento di mediazione."

¹⁴⁰L. Breggia, *Una proposta degli osservatori sulla giustizia civile in merito alla riforma del processo civile tra buone prassi e auspicati correttivi al d.lgs. n. 149 del 2022*, in *Giustizia consensuale* n. 1/2023, p. 381 e ss.

¹⁴¹R. Metafora, *Schema del decreto correttivo Cartabia: novità in materia di mediazione e negoziazione assistita*, 16 ottobre 2024, in *Ius.giuffre.it*

La mediazione si evolve da metodo subalterno e alternativo alla giurisdizione a elemento centrale di una giustizia consensuale, fondata su fiducia e coesione sociale. Da strumento deflativo, diventa un percorso accessibile per la giustizia, favorendo lo sviluppo personale nelle crisi relazionali, incoraggiando le persone a partecipare attivamente, dialogando in modo costruttivo e rispettoso, contribuendo così a ricucire il tessuto sociale lacerato dal conflitto.

Nel coinvolgimento diretto all'interno della mediazione i soggetti diventano protagonisti del confronto, assistiti da avvocati e guidati da un mediatore imparziale e formato, con l'obiettivo di raggiungere un accordo amichevole e duraturo. Il legislatore richiede per la prima volta una cooperazione responsabile e leale tra le parti, promuovendo un confronto pacifico anziché un antagonismo preprocessuale.

Le nuove norme mirano a trasformare l'approccio al conflitto, incentivando l'uso della mediazione prima che il caso venga portato in giudizio. La riforma della mediazione riflette una visione che va oltre la semplice modifica legislativa, puntando a rafforzare il sentimento di giustizia tra i cittadini.

Questi, beneficiando di un'ampia offerta di servizi per la tutela dei diritti, sviluppano fiducia nell'azione pubblica. Le nuove regole incentivano la giustizia consensuale, promuovendo l'autonomia nella gestione delle controversie e contribuendo a una maggiore maturità collettiva. Questo crea un circolo virtuoso che favorisce una società coesa e rilancia il ruolo della mediazione, precedentemente trascurato, che viene ora valorizzata dalla riforma, ponendo nuovi principi di mediazione civile e commerciale al centro della legge delega, e soprattutto riconoscendone l'utilità sociale¹⁴². La riforma della mediazione mira a migliorare l'efficacia del sistema giustizia, enfatizzando il dialogo tra le parti prima di ricorrere al giudice.

Si ripristina il principio di effettività del tentativo di mediazione, si richiede un comportamento leale e si estende l'obbligo di mediazione a specifiche controversie di lungo termine. Inoltre, il giudice deve valutare la mediabilità della lite, evidenziando la necessità di una pratica seria e competente.

Oggi, la mediazione è riconosciuta come un'opportunità per valorizzare il conflitto, considerato un momento di crescita, consapevolezza e responsabilità. Si afferma

¹⁴² M. Marinaro, *L'evoluzione della mediazione nel percorso della riforma della giustizia civile*, in AA.VV. *Mediazione 3.0 e negoziazione assistita 2.0, alla luce del d.lgs. n. 149 del 2022 e del dd.mm.1° agosto 2023 e n. 150 del 2023*, a cura di T. Rosania, Torino, 2023, p. 13.

l'importanza dell'autonomia delle persone e del loro impegno nella scelta delle regole per risolvere i conflitti, promuovendo questo valore fondamentale.

Il successo della politica della giustizia dipende dal suo orientamento verso il progresso civile, piuttosto che solo sulle regole procedurali.

Per aumentare la fiducia dei cittadini, è fondamentale potenziare il loro ruolo, rendendoli protagonisti nel percorso di giustizia consensuale e capaci di prevenire e gestire i conflitti.

La giustizia funzionerà al meglio quando tutti, dai cittadini ai professionisti, praticheranno i principi di partecipazione e responsabilità, attivando il dialogo assistito prima di ricorrere al giudice. La giustizia consensuale diventa così un contributo collettivo al buon funzionamento delle istituzioni¹⁴³. Tuttavia, per valutare l'impatto della riforma, sarà necessario attendere che il sistema si stabilizzi e che le nuove pratiche si radichino, permettendo di apprezzare i risultati sia quantitativi che qualitativi¹⁴⁴.

Le recenti modifiche alla mediazione introdotte dal Correttivo hanno significative implicazioni nella gestione delle controversie. Questo è particolarmente evidente in alcuni aspetti delicati, che riguardano sia la proponibilità della domanda giudiziale sia lo svolgimento delle assemblee mediante le più attuali modalità telematiche.

In particolare, l'articolo 1 del Correttivo apporta modifiche al D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, mentre l'articolo 2 concerne le modifiche al D.L. 12 settembre 2014, n. 132, convertito con modificazioni dalla L. 10 novembre 2014, n. 162.

L'articolo 4, comma 1, del D.lgs. 27 dicembre 2024, n. 216, tratta della disciplina transitoria, stabilendo che le disposizioni dell'articolo 6 del D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, relative alla durata del procedimento di mediazione, come modificate dall'articolo 1, comma 1, lettera e), del presente decreto, si applicano ai procedimenti di mediazione in cui non è stato ancora depositato il verbale conclusivo al momento dell'entrata in vigore del decreto stesso.

L'attuale formulazione dell'articolo 6 del D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28, come modificata dall'articolo 1, comma 1, lettera e), del D.lgs. 27 dicembre 2024, n. 216, stabilisce che il procedimento di mediazione ha una durata di sei mesi. Questa durata può

¹⁴³ M. Marinaro, *L'evoluzione della mediazione nel percorso della riforma della giustizia civile*, cit., p. 15.

¹⁴⁴ M. Marinaro, *L'evoluzione della mediazione nel percorso della riforma della giustizia civile*, cit., p. 32 e ss.

essere prorogata, prima della scadenza, per un periodo non superiore a tre mesi, come indicato nel comma 2.

Quando il giudice procede conformemente all'articolo 5, comma 2, o all'articolo 5-*quater*, comma 1, la durata del procedimento di mediazione rimane fissata a sei mesi, con la possibilità di proroga di ulteriori tre mesi, ma solo una volta.

È importante notare che il termine di durata del procedimento di mediazione non viene sospeso durante il periodo feriale. Nel primo caso, il termine decorre dalla data di deposito della domanda di mediazione; nel secondo caso, invece, inizia dalla data di deposito dell'ordinanza in cui il giudice applica quanto previsto dagli articoli 5, comma 2, o 5-*quater*, comma 1.

Un'eventuale richiesta di proroga, secondo i commi 1 e 2, dovrà essere concordata per iscritto dalle parti e allegata al verbale di mediazione o risultante da esso.

Inoltre, in relazione ai casi disciplinati dal comma 2, le parti dovranno informare il giudice riguardo alla richiesta proroga presentando in giudizio l'accordo scritto o il verbale pertinente¹⁴⁵.

2.3.3 La fiducia riposta dal legislatore nella nuova disciplina.

La fiducia è un elemento centrale nella mediazione e viene rafforzata dalla riforma legislativa, che introduce un nuovo modello fondato sull'affidamento ed impegno reciproco delle parti coinvolte.

In questo modo, il legislatore promuove un sistema in cui la fiducia diventa un valore fondamentale per il funzionamento della mediazione¹⁴⁶ focalizzandosi sul primo incontro che deve essere effettivo, con la partecipazione diretta delle parti e dei loro avvocati. Il mediatore spiega le modalità della mediazione e facilita l'accordo, ma il protagonismo spetta alle parti, che devono dialogare in un clima di rispetto e collaborazione¹⁴⁷.

La fiducia è quindi essenziale per una mediazione efficace; il legislatore richiede che le parti e i loro avvocati cooperino in buona fede e lealmente, sottolineando

¹⁴⁵ D. Ferrara, *Giustizia, più spazio alla mediazione per evitare di andare in causa*, 17 gennaio 2025, in www.italiaoggi.it.

¹⁴⁶ T. Greco, *La legge della fiducia*, Roma, 2021, p.117 e ss.

¹⁴⁷ Il riferimento è al comma 6 dell'art. 8, D.lgs. 28/2010, ispirato all'art. 2, comma 1, D.L. 132/2014 in materia di negoziazione assistita.

l'importanza, al fine di un buon esito della procedura, di comportamenti doverosi, che rafforzino l'efficacia dell'incontro attraverso relazioni basate sul rispetto reciproco.

Naturalmente la fiducia non è scevra da compromissione, ma se ciò accade scattano le sanzioni quali quella di improcedibilità della domanda giudiziale per chi è obbligato a partecipare alla mediazione, sia in fase preventiva che successiva.

Inoltre, l'ingiustificata assenza può essere considerata come prova a carico, con una sanzione raddoppiata a favore dell'Erario, evidenziando il crescente disvalore sociale di tali condotte nel contesto del sistema giustizia e della collettività¹⁴⁸.

Il tradimento della fiducia nella mediazione porta a nuove conseguenze nella disciplina attuale. Viene introdotta per la prima volta una sanzione pecuniaria a favore della parte che ha rispettato i doveri e ha vinto in sede processuale.

Ergo, la condotta della parte che ha sabotato la procedura mediativa, viene valutata dal giudicante con un disvalore relazionale al fine di promuovere comportamenti responsabili da parte di soggetti della mediazione.

I comportamenti sanzionati per mancata partecipazione ingiustificata vanno comunicati alle autorità di vigilanza e, per le pubbliche amministrazioni, al pubblico ministero presso la Corte dei conti ai sensi del comma 4 dell'art. 12-*bis* del D.lgs. n. 28/2010, questa segnalazione permette l'adozione di sanzioni per i soggetti che non rispettano l'obbligo di partecipazione, in relazione ai danni causati.

La legge 26 novembre 2021, n. 206, nell'attuato quadro di riforma del processo civile in Italia, potenzia l'efficienza della mediazione telematica, facendo tesoro dell'esperienza acquisita durante il periodo di confinamento.

Orbene, nella Relazione del 24 maggio 2021, la Commissione per le proposte di interventi in materia di processo civile, presieduta dal prof. Francesco Paolo Luiso, ha sottolineato l'importanza della mediazione telematica, evidenziando che le limitazioni dovute all'emergenza sanitaria Covid-19 hanno accelerato lo sviluppo della mediazione in videoconferenza, considerando così, l'accesso e la procedura in modalità telematica utile strumento al fine ridurre tempi e costi connessi alla procedura giudiziaria.

¹⁴⁸ T. Greco, *La legge della fiducia*, op. cit. p.88 ss.

La giusta considerazione nei confronti della procedura mediativa in modalità telematica si realizza, così, non solo quando, come nell'esperienza pandemica, è obbligatoria una distanza fisica tra le parti¹⁴⁹.

In particolare, nell'articolo 4 è stabilito che le procedure di mediazione possono essere svolte in modalità telematica, previo accordo, permettendo che gli incontri avvengano tramite collegamenti da remoto.

Due sono i principali pilastri della nuova normativa: la possibilità di svolgere gli incontri con collegamenti audiovisivi da remoto e la creazione di documenti digitali firmati elettronicamente, inviati tramite posta elettronica certificata o servizi di recapito certificato, con obbligo di conservazione.

Con il d.lgs. n. 216 del 2024, il legislatore ha apportato correzioni e integrazioni alla disciplina della mediazione civile e commerciale e della negoziazione assistita.

La modifica più rilevante riguarda l'art. 5, che tratta delle "Condizioni di procedibilità e rapporti con il processo", il comma 2 di questo articolo, che indicava l'esperimento della mediazione come condizione di procedibilità per la domanda giudiziale, ha suscitato confusione interpretativa riguardo alla procedibilità delle domande riconvenzionali.

Le Sezioni Unite della Corte di cassazione¹⁵⁰ sono intervenute ed hanno chiarito che la condizione di procedibilità quale principio che regola il rapporto della procedura di mediazione con il processo civile esplica i suoi effetti solo rispetto all'atto introduttivo del giudizio e non alle domande riconvenzionali. Sulla scorta di tale pronuncia, il correttivo della riforma Cartabia ha uniformato il testo normativo della riforma all'interpretazione della Corte di cassazione stessa, limitando la condizione di procedibilità esclusivamente alla domanda introduttiva del processo.

Per ultimo, occorre ricordare come il correttivo della riforma Cartabia abbia inciso circa la durata del procedimento nella mediazione civile e commerciale, fissata oggi a sei mesi, con possibilità di proroga per periodi non superiori a tre mesi.

Tuttavia, per la mediazione obbligatoria e quella demandata dal giudice, la proroga può essere richiesta solo una volta, mantenendo la durata massima di sei mesi.

¹⁴⁹ M. Marinaro, *La mediazione (telematica) dell'emergenza: un'opportunità per la giustizia civile*, in *Judicium*, 25 maggio 2020.

¹⁵⁰ Cass., S.U., 7 febbraio 2024, n. 3452.

Questo porta a una distinzione tra mediazione volontaria, dove le parti possono decidere di prorogare più volte, e quella imposta dal giudice che solo apparentemente sembra realizzare appieno i principi di economia processuale e ragionevole durata. Invero, occorre considerare la logica che accompagna la scelta di prorogare più volte il termine nel caso di mediazione volontaria che è quella di evitare compressioni eccessive dei tempi, specialmente in casi complessi come le divisioni ereditarie, dove un periodo maggiore risulta essere essenziale per facilitare il raggiungimento di accordi e per beneficiare di eventuali incentivi fiscali.

CAPITOLO III

DALLA MEDIAZIONE CON MODALITÀ TELEMATICA ALL'APPLICAZIONE DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE E DEGLI ALGORITMI PREDITTIVI

3.1 L'intelligenza artificiale nella fase di preparazione e nella fase operativa della mediazione.

È importante, al giorno d'oggi, prestare attenzione al rapporto tra intelligenza artificiale e mediazione, due strumenti che, sebbene sembrano distanti e incompatibili, potrebbero potenziare le strategie e tecniche per la risoluzione dei conflitti attraverso la loro integrazione¹⁵¹.

Il momento più opportuno per applicare l'intelligenza artificiale nel procedimento negoziale è la fase iniziale dove occorre dedicare particolare attenzione a diverse attività, tra le quali l'esplorazione delle alternative, la ricerca di un punto d'incontro tra le parti e l'analisi delle implicazioni a lungo termine di queste alternative; a ciò segue la costruzione della strategia e la selezione delle tecniche, che rimangono sempre assorbite dalla già menzionata fase¹⁵².

La letteratura evidenzia che i negoziatori esperti dedicano una considerevole quantità di tempo alla prima fase, che include l'esplorazione delle alternative, la ricerca di un terreno comune e l'analisi delle implicazioni a lungo termine delle negoziazioni. Questo procedimento è essenziale per costruire una strategia efficace e scegliere le tecniche appropriate, che devono sempre rimanere subordinate alla stessa. Tuttavia, nonostante l'importanza riconosciuta a questo step iniziale, spesso i negoziatori trascurano di dedicarle il giusto tempo e le giuste energie. È cruciale che l'attività di preparazione non sia superficiale, ma approfondita e rivolta a specifici aspetti psicologici e contestuali, creando così un profilo completo e informato dei partner di negoziazione.

¹⁵¹ Si rinvia all'intervista a Nicola Giudice (in appendice), in Camera Arbitrale di Milano dal 1997, Mediatore civile e commerciale, Responsabile del Servizio di Conciliazione di CAM, referente per i progetti ADR Arte e Facilitambiente, ove si afferma che l'intelligenza artificiale può avere un ruolo chiave, fornendo una prospettiva neutrale e innovativa, priva dei pregiudizi delle parti coinvolte, e risultando utile per analizzare anche situazioni piuttosto complesse.

¹⁵² M. Antonazzi, M. Cosentino, *L'Intelligenza Artificiale e la risoluzione dei conflitti. Possibili evoluzioni e future criticità*, in *Journal of Ethics and Legal Technologies* – Volume 5(2) – November 2023.

Questo approccio può significativamente influenzare l'esito della negoziazione stessa, facendo la differenza tra una semplice interazione e un accordo fruttuoso.

La qualità della prima fase, come suesposto, è essenziale nella negoziazione, poiché molte mediazioni sono già vinte o perse prima del confronto verbale. Chi improvvisa senza prepararsi rischia di commettere errori e nelle negoziazioni complesse la preparazione deve essere ancora più intensa, e non si può ignorare il suo ruolo cruciale. Un'adeguata preparazione permette di esplorare alternative, sviluppare strategie efficaci e prevedere le reazioni del partner negoziale.

Ciò che viene chiesto ai mediatori è un'attività di *intelligence* approfondita e mirata, che deve concentrarsi su tutti quegli aspetti, anche di natura psicologica, che rendono il contesto mediativo unico e che possono contribuire a delineare un profilo psicologico, culturale e sociale dei partner coinvolti; oltretutto, al tavolo delle trattative, le informazioni rappresentano una delle forme di potere più significative.

È evidente che l'approccio adottato nella fase iniziale influisce significativamente sulle probabilità di raggiungere un accordo vantaggioso.

Tuttavia, la preparazione e l'accuratezza necessarie possono presentare notevoli difficoltà nella pratica quotidiana, poiché spesso il tempo non è un fattore facilmente gestibile dai mediatori.

In quest'ottica, e con l'obiettivo di semplificare lo sforzo cognitivo riducendo i tempi necessari, l'intelligenza artificiale trova la sua applicazione nell'interazione tra tecnologia e negoziato divenendo un contenitore di informazioni utili che i mediatori impiegano per una comprensione approfondita della gamma delle emozioni, dei bisogni e delle possibili dissonanze cognitive.

Questo contribuisce a ridurre il tempo necessario per prepararsi in modo efficace alle trattative¹⁵³.

L'integrazione di tecniche di *Machine Learning* e *Deep Learning*, insieme a algoritmi di *Natural Language Processing* e *Understanding*, e alla capacità di analisi documentale e raccolta di informazioni (*Smart Document Access*), potrebbe svolgere un ruolo cruciale nella definizione di un profilo dettagliato delle parti coinvolte.

¹⁵³ N. Di Turi, M. Gori, M. Landi, *Guida per Umani all'Intelligenza Artificiale*, Firenze, 2019, p. 74 e ss.

L'intelligenza artificiale (IA) offre significative possibilità nel settore della risoluzione delle controversie, trasformando le procedure di risoluzione alternativa delle dispute (ADR) in *Intelligent Dispute Resolution* (IDR). Questo avviene attraverso l'uso di *chatbots* che, grazie all'elaborazione del linguaggio naturale (NLP), possono interagire con utenti non esperti, fornendo assistenza legale personalizzata e rispondendo a domande specifiche. Esempi di questa integrazione includono il *British Columbia Civil Resolution Tribunal* (CRT) che offre la funzionalità *Solution Explorer* e il software *JusticeBot*, specializzato in consulenza legale per le controversie di locazione.

Inoltre, l'intelligenza artificiale (IA) si rivela utile anche nel supportare la negoziazione tra le parti; infatti, i *software* di intelligenza artificiale, nella fase di analisi, agevolano la ricerca di informazioni relative a casi già trattati, aiutando i mediatori a individuare gli elementi chiave e a prepararsi meglio per le trattative.

Le analisi predittive forniscono ulteriori informazioni sui possibili esiti della mediazione, considerando le variazioni e le strategie adottate.

L'implementazione di assistenti virtuali facilita la raccolta e l'analisi delle informazioni, riducendo il margine di errore che possono interferire nel processo decisionale umano¹⁵⁴. È importante chiarire che l'adozione di tecnologie AI non complica il lavoro dei negoziatori né richiede competenze specialistiche. Al contrario, pur essendo basata su algoritmi complessi, l'interfaccia di questi strumenti è progettata per essere *user-friendly*, rendendoli accessibili a tutti i membri del team di negoziazione senza la necessità di un addestramento tecnico approfondito: “Il risultato sembra essere rappresentato dall'integrazione tra intelligenza artificiale e intelligenza umana, in una relazione complementare in grado di fornire più elementi di valutazione ma senza eliminare nessuna fase del processo di contenzioso, compreso quello arbitrale, di quella necessaria componente umana che non rappresenta solo un fattore negativo di imprevedibilità, ma può rappresentare uno stimolo per un costante miglioramento dell'esegesi normativa, oggi quanto mai radicata allo sviluppo dell'uomo e del suo umano essere”¹⁵⁵.

¹⁵⁴ A. Triolo, *Tra decisione algoritmica e mediazione robotica*, in *Giustizia Consensuale* Vol. IV 2024 n. 2, p. 623.

¹⁵⁵ M. Antonazzi, M. Cosentino, *L'Intelligenza Artificiale e la risoluzione dei conflitti. Possibili evoluzioni e future criticità*, in *Journal of Ethics and Legal Technologies* – Volume 5(2) – November 2023.

È indubbio che le mansioni del mediatore potrebbero essere facilitate dall'uso di strumenti di intelligenza artificiale, che permetterebbero, ad esempio, di individuare la strategia più efficace per tentare di risolvere il conflitto. Il mediatore potrebbe fornire alla macchina gli *input* derivanti dalle posizioni espresse dalle parti durante i vari incontri, correlati all'*output* finale, ovvero il raggiungimento di un accordo. In questo modo, avrebbe la possibilità di individuare il miglior percorso argomentativo per ridurre il conflitto tra le parti. Tuttavia, a causa della natura mutevole delle posizioni, il mediatore potrebbe essere costretto a effettuare frequenti interrogazioni alla macchina, soprattutto dopo eventuali sessioni separate, rischiando così di appesantire eccessivamente la procedura. D'altra parte, la riservatezza che caratterizza questo processo eliminerebbe, sebbene sia necessario, l'obbligo di sottoporre i risultati informatici al contraddittorio della controparte. Oltre alla pressione indiretta che un tale approccio potrebbe esercitare sulle parti, inducendole a rivedere le proprie posizioni durante la procedura e a facilitare la conclusione di un accordo, l'uso dell'intelligenza artificiale potrebbe assistere il mediatore anche nella fase finale, permettendogli di formulare una proposta transattiva supportata da dati di tipo statistico e probabilistico.

Tuttavia, in questo contesto, si tenderebbe a considerare una prospettiva valutativa, abbandonando l'idea che la macchina possa realmente contribuire in modo significativo a migliorare la funzione di facilitazione del mediatore¹⁵⁶.

Ci sono preoccupazioni riguardo l'uso dell'intelligenza artificiale nella fase operativa di una negoziazione, ossia nel momento in cui si applicano le strategie e le tattiche precedentemente pianificate. La mediazione si basa sull'emotività delle parti e si distingue dalle tecniche di risoluzione aggiudicativa¹⁵⁷ in quanto essa prevede l'intervento di un terzo neutro, che può essere una persona fisica o un sistema informatico, che utilizza software per gestire la discussione¹⁵⁸.

Nella procedura di mediazione *online*, il compito del mediatore, sia esso una persona fisica o un software, è di facilitare la comunicazione tra le parti; infatti, anche se

¹⁵⁶ A. Triolo, *Tra decisione algoritmica e mediazione robotica*, in *Giustizia Consensuale* Vol. IV 2024 n. 2, p. 624.

¹⁵⁷ Art. 1, d.l. n. 28/2010, Mediazione aggiudicativa attività svolta da un terzo imparziale, finalizzata ad assistere due o più soggetti, nella risoluzione di una controversia, con la formulazione di una proposta, in base ad una valutazione delle ragioni delle parti.

¹⁵⁸ L. Mingardo, *Litigare online. Le ODR tra criticità e opportunità*, in *Etica, diritto e tecnologia: percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*, a cura di Paolo Moro, Milano, 2021, p. 121 e ss.

i soggetti non si incontrano fisicamente, l'uso di strumenti tecnologici consente di ricreare un ambiente simile a quello di un incontro in presenza, favorendo dialoghi costruttivi.

Le comunicazioni avvengono tramite canali come *e-mail* e *chat*, con il fornitore del servizio che crea uno spazio virtuale dedicato e nomina un mediatore esperto.

L'integrazione graduale dell'Intelligenza Artificiale nel processo di negoziazione offre una strategia efficace per affrontare le complessità associate alla sua implementazione. Iniziare con un assistente virtuale semplice, limitato a specifiche funzionalità, consente agli utenti di familiarizzare con il sistema e di apprezzarne i vantaggi. Questo primo passo crea una base di conoscenza essenziale, che può poi essere ampliata con l'evoluzione del sistema verso applicazioni più sofisticate, come la manutenzione predittiva. Questi sistemi avanzati, capaci di raccogliere e analizzare dati in tempo reale da banche dati centralizzate, forniscono previsioni sugli scenari futuri.

In questo modo, i negoziatori possono prendere decisioni più informate e tempestive, migliorando l'efficacia complessiva del processo negoziale. La chiave per il successo di questa integrazione risiede, quindi, nello sviluppo e nella continua espansione della base di conoscenza dell'assistente virtuale, che è cruciale per ottimizzare le sue capacità e garantire un supporto utile e accurato¹⁵⁹.

La costruzione di una conoscenza di base multidisciplinare è essenziale per un assistente virtuale efficace nella negoziazione; essa deve includere sia le nozioni fondamentali sui processi negoziali sia competenze di altri settori scientifici, arricchendo così le strategie di negoziazione. È fondamentale non solo accumulare dati, ma anche selezionare attentamente quali aspetti siano applicabili nel contesto negoziale. Questo assicura che l'assistente possa ridurre i tempi di preparazione e ottimizzare le risorse, migliorando l'efficacia del processo.

Perché focalizzarsi esclusivamente sulla fase di preparazione del negoziato invece che sulla fase operativa?

In diverse occasioni, sono stati espressi dubbi riguardo l'impiego dell'intelligenza artificiale durante la fase operativa di una trattativa, quale inizio effettivo delle negoziazioni, infatti, durante questa fase vengono messe in atto le strategie e le tattiche elaborati nella fase preparatoria, quale momento in cui le parti comunicano e

¹⁵⁹ A. Triolo, *Tra decisione algoritmica e mediazione robotica*, in *Giustizia Consensuale* Vol. IV 2024 n. 2, p. 627.

interagiscono, esplorando le reali opportunità di risoluzione del problema¹⁶⁰. Tuttavia, l'introduzione di un avatar negoziale in questo contesto potrebbe comportare una serie di sfide significative.

La principale criticità riguarda aspetti tecnici che influenzano il potere negoziale. Questi elementi tangibili hanno un impatto significativo sui livelli di persuasività dei partecipanti al tavolo delle trattative. La dinamica del potere e la negoziazione asimmetrica sono temi di grande rilevanza nella ricerca, considerando le numerose difficoltà che sorgono nel negoziare con interlocutori dotati di maggiore potere. Tale asimmetria apparente deve essere valutata caso per caso, attraverso un'analisi delle diverse fonti di potere, per poi stabilire i veri equilibri tra le parti. In questo contesto, l'uso dell'intelligenza artificiale, durante gli incontri negoziali, potrebbe portare interlocutori dotati di avatar tecnologici avanzati a una posizione di superiorità, esercitando un'influenza considerevole sul processo negoziale.

È facile prevedere che le disparità nei livelli tecnologici tra le parti creerebbero un'asimmetria potente, riducendo al minimo l'importanza delle altre fonti di potere. In ambiti professionali ad alto livello, ciò rappresenterebbe un vero e proprio ostacolo alla corretta conduzione del processo e alla gestione efficace del conflitto. Inoltre, i livelli di persuasività e la capacità di gestire la relazione negoziale sarebbero seriamente compromessi a livello psicologico, data l'impatto dirompente della competizione con strumenti altamente tecnologici. Queste perplessità derivano dal rapporto intrinseco tra individuo e tecnologia. Considerando che le due attività fondamentali del negoziato sono la raccolta di informazioni e il condizionamento comportamentale, che sono funzionalmente interconnesse, sorge spontanea la domanda: quale professionista della negoziazione vorrebbe sedersi al tavolo con una macchina capace di analizzare emozioni, misurare il battito cardiaco o interpretare espressioni facciali?

Da qui, un altro importante quesito, per quale motivo si dovrebbe accettare un elemento così destabilizzante nei rapporti tra negoziatori qual è l'intelligenza artificiale?

Non vi sono ragioni valide per tal scelta, se non l'impossibilità di rifiutare un incontro di negoziazione, una situazione che può verificarsi nel contesto delle trattative.

¹⁶⁰M. Antonazzi, M. Cosentino, *L'Intelligenza Artificiale e la risoluzione dei conflitti. Possibili evoluzioni e future criticità*, in *Journal of Ethics and Legal Technologies* – Volume 5(2) – November 2023.

Come evidenziato da Howard Raiffa¹⁶¹, uno dei maggiori esperti nel campo, il processo di negoziazione si manifesta quando due o più parti, consapevoli delle loro divergenze d'interessi, desiderano o sono costrette a raggiungere un accordo.

Per avviare l'*iter* mediativo, le parti devono compilare un modulo con i loro dati e le questioni in conflitto, solo successivamente il mediatore contatta l'altra parte per richiedere la sua adesione alla procedura.

Durante la fase operativa, i mediatori comunicano e interagiscono con le parti per trovare soluzioni, ma la presenza di un avatar negoziale può presentare difficoltà tecniche che influenzano il potere negoziale e la persuasività dei partecipanti¹⁶².

La crescente evoluzione dell'intelligenza artificiale presenta sia opportunità che rischi significativi, ossia, può migliorare e velocizzare il lavoro umano, ma è essenziale fornire strumenti adeguati a un utilizzo efficace della stessa, evitando effetti negativi e patologici¹⁶³.

Il futuro dell'intelligenza artificiale nel settore della risoluzione delle controversie può apparire complesso a causa dell'idea che ciò comporti un ruolo subalterno del mediatore rispetto all'intelligenza artificiale e all'uso della tecnologia, ma di fatto occorre guardare l'evoluzione di tali tecnologie dalla prospettiva di valore aggiunto, idonee quindi a determinare una umanizzazione informatica della mediazione.

L'intelligenza artificiale rappresenta un'opportunità per chi sa utilizzarla come supporto all'umanità, senza ridurre il proprio ruolo in favore della stessa. In caso contrario, si rischierebbe di appiattire le alternative per la risoluzione dei conflitti e compromettere l'empatia umana, invertendo i ruoli tra uomini e macchine.

Le applicazioni della tecnologia sono variegata e si estendono a ogni ambito di interesse, e la sfida principale attuale consiste nel fornire gli strumenti adeguati per utilizzarla correttamente, in modo da trarne reali vantaggi senza subire gli effetti negativi di utilizzi che potrebbero risultare patologici e complessi da affrontare. L'intelligenza artificiale, così come l'evoluzione tecnologica in generale, rappresenta un'opportunità per coloro che riusciranno ad impiegarla come strumento al servizio dell'uomo, evitando di

¹⁶¹ H. Raiffa, *The Art and Science of Negotiation*, Cambridge, MA: Harvard University Press, 1982.

¹⁶² C. Sarra, F. Reggio, *Diritto, Metodologia Giuridica e Composizione del Conflitto*, Padova, 2020, p. 34 e ss.

¹⁶³ L. Mingardo, *Giustizia digitale alternativa. Scenari e riflessioni critiche sulle Online Dispute Resolution*, Padova, 2020, p. 130 e ss.

sminuire il proprio ruolo a favore di un facile utilizzo di queste tecnologie per soddisfare la propria pigrizia.

L'interazione tra le nuove tecnologie e la risoluzione dei conflitti si realizza attraverso l'utilizzo dell'intelligenza artificiale nei procedimenti di mediazione.

Negli ultimi anni, l'emergere dell'intelligenza artificiale ha spinto accademici e studiosi a esplorare criticamente le potenziali applicazioni di questa nuova dimensione nel campo del diritto. Le discussioni teoriche sono molteplici, evidenziando così l'importanza e la versatilità che il tema può assumere¹⁶⁴.

Si tratta di un procedimento non rigoroso, intuitivo, durante il quale le parti, riconoscendo la conflittualità dei propri interessi, si impegnano a trovare una soluzione che sia accettabile per entrambe. Questo strumento si distingue per la sua dinamicità, flessibilità e interdisciplinarietà, riuscendo a mantenere la sua rilevanza e efficacia nella gestione dei conflitti tra individui¹⁶⁵.

3.2 Limiti e ambiti applicativi dell'IA nella gestione dei conflitti.

L'obiettivo di analizzare le potenziali sfide e criticità circa l'utilizzo dell'intelligenza artificiale (IA) all'interno del sistema giuridico implica una valutazione approfondita delle diverse problematiche che potrebbero sorgere dall'integrazione della tecnologia nel settore legale stragiudiziale.

Le sfide possono includere incertezze normative, questioni etiche, implicazioni sulla privacy e sui diritti umani, nonché la valutazione circa l'affidabilità degli algoritmi dell'intelligenza artificiale nella realizzazione di un accordo risolutivo del conflitto.

Il quadro normativo delineato nei precedenti paragrafi del presente elaborato fornisce indicazioni circa l'uso dell'intelligenza artificiale nella mediazione e nei procedimenti stragiudiziali per la risoluzione di controversie private.

L'utilizzo di tali meccanismi si rivela praticabile e utile per le parti e i loro avvocati, che possono avvalersene al fine di proporre la mediazione o utilizzare altri strumenti di tutela stragiudiziale, considerando le esigenze e le necessità delle parti, le loro relazioni, e la normativa vigente applicabile al caso specifico¹⁶⁶.

¹⁶⁴ A. Triolo, *Tra decisione algoritmica e mediazione robotica*, in *Giustizia Consensuale* Vol. IV 2024 n. 2, p. 601.

¹⁶⁵ M. Antonazzi, *Il Negoziato Psicologico*, Roma, 2017, p. 45 e ss.

¹⁶⁶ C. Pilia, *L'intelligenza artificiale e la mediazione nei sistemi ADR/ODR*, in *Il diritto nell'era digitale. Persona, Mercato, Amministrazione, Giustizia*, op. cit. p. 875.

La parte istante deve verificare se la controversia necessiti della mediazione come condizione di procedibilità dell'azione nei casi previsti dalla legge, dalla clausola di mediazione inserita nel contratto, atto costitutivo o statuto dell'ente oppure se la stessa possa essere attivata durante l'iter processuale come condizione di proseguibilità dell'azione in caso di ordine del giudice ¹⁶⁷.

A differenza della giustizia tradizionale, in cui i giudici sono designati dalla legge, nella mediazione c'è maggiore libertà di scelta tra gli organismi accreditati.

L'intelligenza artificiale potrebbe quindi assistere la parte nel selezionare l'organismo di mediazione più idoneo tra quelli disponibili, come il mediatore o i mediatori che collaborano con l'organismo stesso e incaricati, eventualmente, di gestire il procedimento di composizione della controversia. Inoltre, l'intelligenza artificiale potrebbe facilitare la redazione del contenuto della domanda di mediazione e le strategie circa il come presentarla e gestirla nelle diverse fasi e sequenze del procedimento.

Un aspetto cruciale riguarda le scelte più rilevanti, in particolare la decisione di autorizzare, durante l'incontro effettivo, il passaggio dalla fase preparatoria a quella di merito della mediazione. Questa volontà deve essere espressa direttamente dalla parte, supportata dal proprio avvocato. Solo se anche la controparte mostra la propria disponibilità, si procede quindi all'apertura della fase dialettica di merito, volta alla composizione consensuale della controversia, sotto la guida del mediatore, che adotterà tecniche facilitative e valutative a seconda del contesto e delle preferenze delle parti coinvolte.

Nella fase di merito, le scelte comportamentali possono orientarsi o verso l'abbandono del procedimento, oppure verso la conclusione dello stesso, determinando come e con quale contenuto procedere alla conciliazione in mediazione.

Durante le sequenze facilitative, il mediatore incoraggerà il dialogo tra le parti e lavorerà per favorire un accordo amichevole. Se questo non avviene, su richiesta di entrambe le parti o su iniziativa del mediatore, si passerà alle sequenze valutative, in cui ciascuna parte dovrà considerare e rispondere alla proposta risolutiva scritta. Inoltre, l'intelligenza artificiale può essere utilizzata in modo efficace dalle parti e dai loro

¹⁶⁷G. Scarchillo, *Corporate Governance e intelligenza artificiale*, in *Nuova giur. civ. e comm.*, 4, 2019, p.881 ss.

avvocati per ottimizzare la strategia negoziale nella fase di merito e per valutare il contenuto della proposta del mediatore¹⁶⁸.

È fondamentale tenere in considerazione le conseguenze processuali negative che possono derivare dal comportamento delle parti durante il procedimento di mediazione. In particolare, il giudice ha la facoltà di infliggere una condanna alle spese e ai danni alla parte che rifiuta senza giustificato motivo la proposta formulata dal mediatore. Questa dinamica evidenzia come il comportamento delle parti non solo influisca sull'esito della mediazione stessa, ma condizioni anche la protezione giuridica dei diritti coinvolti nella controversia.

L'atteggiamento delle parti in mediazione, pertanto, non è considerabile in modo isolato, ma si intreccia profondamente con la dimensione più ampia della giustizia e della stabilità nei rapporti interpersonali e commerciali.

Le stesse indicazioni valgono per la controparte invitata a mediare per risolvere amichevolmente la controversia.

L'intelligenza artificiale può assistere nella decisione strategica del se rifiutare di partecipare alla mediazione o aderire al procedimento e, in quest'ultimo caso, su come comportarsi durante le diverse fasi e sequenze.

Ci sono molti fattori da considerare, in particolare riguardo alle conseguenze negative, sia economiche che processuali, per la parte invitata che, senza un giustificato motivo, non partecipi alla mediazione o si comporti in modo non collaborativo rifiutando la proposta di conciliazione del mediatore.

Nel prendere decisioni adeguate in mediazione, è importante considerare sia l'atteggiamento delle parti coinvolte sia l'assistenza fornita dal mediatore designato dall'organismo competente per gestire il procedimento di composizione.

A questo proposito, il monitoraggio ministeriale delle attività degli organismi di mediazione in Italia rende disponibili rilevazioni statistiche pubblicate periodicamente, fornendo informazioni utili per orientare le scelte di tutela delle parti che utilizzano i servizi di mediazione.

¹⁶⁸ G. Sartor, *Gli agenti software nuovi soggetti del cyberdiritto?* in *Contratto e Impresa*, 2, 2002, p. 465 ss.

Le statistiche disponibili indicano, in particolare, le percentuali di partecipazione e di accordi raggiunti in mediazione, classificate secondo diverse tipologie di controversie, modalità di accesso, materia e valore¹⁶⁹.

Tuttavia, le questioni relative all'ammissibilità dei sistemi di intelligenza artificiale diventano più delicate e complesse, specialmente quando tali sistemi non si limitano a supportare le parti, ma a sostituire le stesse e i loro avvocati durante la mediazione.

In base alla normativa attuale, in virtù del principio di personalità, il quale stabilisce che la procedura deve essere condotta con la partecipazione personale delle parti anche nel caso dell'incontro effettivo, risulta impossibile pensare che possa essere operativa una mediazione in cui l'intelligenza artificiale sostituisca in toto l'intelligenza umana¹⁷⁰.

Il ruolo delle parti e degli avvocati, sebbene supportato dai sistemi di intelligenza artificiale, deve essere preservato nel processo dialettico volto al raggiungimento di un accordo in mediazione.

3.2.1 I vantaggi dell'algoritmo.

Il modello di mediazione assistito dall'intelligenza artificiale (*AI-assisted mediation*) presenta una serie di vantaggi e rischi, che è fondamentale analizzare per affrontare le complessità legate al suo utilizzo.

Partendo dall'analisi dei vantaggi è d'uopo dire che l'intelligenza artificiale può elaborare informazioni e suggerire soluzioni rapidamente, contribuendo a velocizzare la procedura di mediazione; oltretutto, attraverso algoritmi ben progettati, l'intelligenza artificiale può aiutare a minimizzare i *bias* quali scorciatoie mentali che il nostro cervello utilizza per semplificare l'elaborazione delle informazioni e prendere decisioni più velocemente e influenzare le decisioni umane, permettendo di giungere, così, a soluzioni più oggettive; fornendo alle parti dati e analisi pertinenti basati su casi precedenti, facilitando la comprensione delle loro posizioni e potenziali risultati.

¹⁶⁹ Le rilevazioni statistiche pubblicate semestralmente dal Ministero della Giustizia, sono consultabili sul sito web istituzionale: Studi e Analisi - *Mediazione* (giustiziali).

¹⁷⁰ S. Casabona, *Intermediazione digitale e composizione delle controversie: dall'Alternative Dispute Resolution all'alien dispute resolution*, in *Dir. inform.*, 3. 2017, p.497 ss.

Per ultimo, ma non meno importante, occorre dire che l'intelligenza artificiale può offrire suggerimenti pratici e orientare le parti nel trovare un accordo soddisfacente, senza mai sostituire però il mediatore "umano"¹⁷¹.

Relativamente all'analisi dei fattori di rischio circa l'uso dell'intelligenza artificiale occorre ricordare che la stessa può generare informazioni errate o poco accurate, portando a decisioni basate su dati non verificati, che possono compromettere l'esito della mediazione; se poi gli algoritmi non sono progettati con attenzione, possono riprodurre o amplificare i *bias* presenti nei dati di addestramento, determinando raccomandazioni discriminatorie; oltretutto, l'uso non conforme delle informazioni sensibili potrebbe violare le leggi sulla privacy, come il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), esponendo le parti a rischi legali. Per quanto suesposto, l'affidamento eccessivo all'intelligenza artificiale potrebbe ridurre la capacità delle parti e dei mediatori di gestire conflitti in modo efficace, minando le competenze interpersonali e compromettendo, soprattutto, la fiducia delle parti nei confronti del procedimento mediativo.

Un approccio equilibrato potrebbe essere quello che assegna all'intelligenza artificiale il ruolo di strumento di supporto anziché quello di sostituto dell'intervento umano, garantendo al mediatore un ruolo centrale nel processo decisionale¹⁷².

È fondamentale riconoscere che, sebbene ci siano rischi significativi associati all'uso dell'intelligenza artificiale nella risoluzione delle controversie, è possibile realizzare un utilizzo fruttuoso a condizione di garantire la verificabilità e la trasparenza dei sistemi implementati.

L'importanza di sviluppare sistemi di intelligenza artificiale che siano verificabili non può essere sottovalutata, questi sistemi devono fornire suggerimenti e soluzioni supportate da dati affidabili e algoritmi rigorosamente testati; le decisioni e i processi decisionali devono essere comprensibili per tutte le parti coinvolte, affinché le stesse possano fare affidamento sull'intelligenza artificiale e comprendere come sono state generate le proposte.

I sistemi di intelligenza artificiale devono rispettare le leggi e i valori fondamentali, inclusi i diritti umani e le norme sulla privacy, per cui è necessario un costante

¹⁷¹ <https://blogmediazione.com/2024/01/29>, *Intelligenza artificiale e mediazione: intervista a Francesca Valastro*.

¹⁷² <https://blogmediazione.com/2024/01/29>, *Intelligenza artificiale e mediazione: intervista a Francesca Valastro*.

monitoraggio e aggiornamento degli stessi. Altro aspetto da non sottovalutare è quello relativo al fatto che l'intelligenza artificiale può facilitare l'accesso a metodi stragiudiziali di risoluzione dei conflitti, come la mediazione, rendendoli più accessibili e meno costosi, contribuendo a realizzare una giustizia più equa, specialmente per le persone che non hanno le risorse economiche per accedere a procedimenti giudiziari tradizionali.

In questo modo si andrebbero a ridurre le iscrizioni ai ruoli giudiziari, contribuendo a deflazionare il contenzioso, rendendo la giustizia più efficiente per tutti gli attori coinvolti, sia giudiziali che stragiudiziali.

Il potenziale dell'intelligenza artificiale nella risoluzione delle controversie può essere significativo, ma deve essere bilanciato da una solida infrastruttura di controllo e verifica.

Sostenere un dialogo continuo su come integrare la tecnologia con la giustizia sarà cruciale per il futuro della mediazione assistita dall'intelligenza artificiale,¹⁷³ realizzando così un cambiamento di paradigma nel modo in cui le controversie vengono gestite e risolte nella società.

Se affrontato con la dovuta attenzione alle questioni etiche e pratiche, il connubio tra intelligenza artificiale e mediazione potrebbe davvero rappresentare un progresso significativo nell'inclusione e nell'uguaglianza legale¹⁷⁴.

3.3 Il quadro normativo europeo: la legge sull'IA, Regolamento (UE) 2024/1689.

La mediazione è un procedimento strutturato in cui le parti, con il supporto di un terzo mediatore, cercano di risolvere volontariamente le controversie relative ai diritti disponibile in ambito civile e commerciale. Negli ultimi dieci anni, essa ha beneficiato di una disciplina comune a livello europeo, introdotta attraverso la direttiva 2008/52/CE, la quale è stata implementata in vari modi all'interno dell'Unione, in base alle specifiche esigenze e tradizioni dei singoli Stati membri. Tuttavia, le marcate differenze tra le normative nazionali ostacolano significativamente l'applicazione della mediazione nelle controversie transfrontaliere, che ne avrebbero particolarmente bisogno per contribuire

¹⁷³ R. Bergman, *ChatGPT and Mediation*, 2023, in www.mediate.com.

¹⁷⁴ <https://blogmediazione.com/2024/01/29>, *Intelligenza artificiale e mediazione: intervista a Francesca Valastro*.

allo sviluppo del mercato interno. Inoltre, queste differenze impediscono l'adozione di un servizio di risoluzione amichevole delle controversie che si presenti realmente su una scala europea, rappresentando un metodo alternativo ma complementare alla giurisdizione.

Per conseguire l'auspicata armonizzazione europea della disciplina della mediazione, è preferibile incoraggiare l'autonomia dei mediatori piuttosto che imporre una revisione legislativa della direttiva, che potrebbe intaccare l'essenza volontaria e la flessibilità della mediazione. Gli stessi mediatori dovrebbero essere stimolati ad adottare codici di comportamento europei in grado di rispondere alle diverse esigenze degli utenti. Tale sviluppo dovrebbe avvenire attraverso processi partecipativi di elaborazione e innovazione continua, facilitando così sia la diffusione del servizio di mediazione che il costante miglioramento della sua qualità in tutti i settori merceologici e in ogni area geografica all'interno del mercato europeo¹⁷⁵.

Gli organismi europei hanno espresso un forte interesse per l'uso della tecnologia nei diversi ambiti giuridici, basti pensare che la Commissione europea ha presentato una proposta di regolamento sull'intelligenza artificiale, delineando le linee evolutive per il settore stesso.

L'Unione europea sostiene l'impiego dell'intelligenza artificiale come strumento di sviluppo e competitività, puntando a creare un quadro normativo comune che superi gli approcci frammentari, sia a livello nazionale che settoriale al fine di garantire una visione coesa e dinamica relativamente all'uso delle nuove tecnologie¹⁷⁶. Il Regolamento generale sulla protezione dei dati 2016/679 rappresenta il principale riferimento normativo europeo, l'art. 22 è dedicato al processo decisionale automatizzato e stabilisce l'obbligo di ottenere il consenso informato degli interessati, prevedendo misure di sicurezza adeguate stabilendo che gli individui hanno il diritto di non essere soggetti a decisioni basate esclusivamente su trattamenti automatizzati che abbiano effetti giuridici significativi rispetto a gli stessi¹⁷⁷.

¹⁷⁵C. Pilia, *Il registro europeo dei mediatori ordine*, in *Quaderni di conciliazione*, a cura di C. Pilia, Cagliari, 2018, p.14.

¹⁷⁶ C. Pilia, *L'intelligenza artificiale e la mediazione nei sistemi ADR/ODR*, in *Il diritto nell'era digitale. Persona, Mercato, Amministrazione, Giustizia* a cura di R. Giordano, A. Panzarola, A. Police, S. Preziosi, M. Proto, Milano, 2022, p.861 e ss.

¹⁷⁷ E. Falletti, *Decisioni automatizzate e diritto alla spiegazione: alcune riflessioni comparatistiche*, in *Dir. Inf.*, 2020, p. 162 ss.

Se il trattamento automatico dei dati influisce sulla vita di un individuo, questi ha il diritto di essere informato e di esprimere il proprio consenso o dissenso, oltre a poter verificare che il procedimento sia regolare nel suo divenire.

Il regolamento europeo non definisce specifiche attività consentite riguardo ai processi automatizzati di trattamento dei dati, ma si limita a stabilire una protezione minima a carattere procedimentale per gli individui.

Inoltre, a livello europeo, le istituzioni dell'Unione hanno promosso la creazione e l'approvazione di norme etiche che devono essere seguite da chiunque utilizzi sistemi di trattamento automatizzato dei dati¹⁷⁸, siano essi pubblici o privati. In tal modo, l'adesione a tali codici di condotta non solo aumenta la protezione dei soggetti coinvolti, ma contribuisce anche a rafforzare la fiducia riposta nell'intelligenza artificiale.

Il Consiglio Europeo, attraverso la Commissione europea per l'efficienza della giustizia (CEPEJ), ha adottato la Carta Etica europea sull'uso dell'intelligenza artificiale nei sistemi giudiziari e nel loro contesto durante la trentunesima riunione plenaria tenutasi a Strasburgo il 3 e 4 dicembre 2018, e l'ha successivamente aggiornata il 20 gennaio 2021¹⁷⁹.

Tale Carta enuncia cinque principi fondamentali che devono guidare l'intera disciplina a livello europeo: 1. Principio del rispetto dei diritti fondamentali. 2. Principio di non discriminazione. 3. Principio di qualità e sicurezza. 4. Principio di trasparenza, imparzialità ed equità. 5. Principio sotto il controllo dell'utente¹⁸⁰.

In questo modo si intende delineare una nozione comune di intelligenza artificiale, che si riferisce a un'ampia gamma di processi automatizzati di trattamento dei dati; individuando, altresì nella stessa disciplina le attività per le quali l'uso della tecnologia dell'intelligenza artificiale è vietato e quelle in cui è consentito ma con standard rigorosi di autorizzazione e controllo del corretto funzionamento, affidati anche alle autorità amministrative competenti, quando il rischio connesso alle attività è alto¹⁸¹.

¹⁷⁸ Carta etica europea sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale nei sistemi giudiziari e negli ambiti connessi adottata dalla CEPEJ nel corso della sua 31ª Riunione plenaria (Strasburgo, 3-4 dicembre 2018).

¹⁷⁹ Risoluzione del Parlamento europeo del 20 gennaio 2021 sull'intelligenza artificiale: questioni relative all'interpretazione e applicazione del diritto internazionale nella misura in cui l'UE è interessata relativamente agli impieghi civili e militari e all'autorità dello Stato al di fuori dell'ambito della giustizia penale (2020/2013(INI)).

¹⁸⁰ S. Crisci. *Intelligenza artificiale ed etica dell'algoritmo*, in *Foro amm.*, 10, 2018, p.1787 e ss.

¹⁸¹ <https://www.consilium.europa.eu/it/policies/artificial-intelligence/>

Al contrario, per le attività a basso rischio, le regole di comportamento sono delegate all'adozione di specifici codici etici da parte degli operatori.

La normativa europea si è sviluppata ed è evoluta adottando normative volte a garantire le tutele stragiudiziali, ad esempio la direttiva 2008/52/CE¹⁸², riguardante la mediazione nelle controversie civili e commerciali, e la direttiva 2013/11/UE¹⁸³, insieme al regolamento collegato 524/2013¹⁸⁴, che si occupano rispettivamente dei sistemi ADR e ODR per i consumatori.

La direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, adottata il 21 maggio 2008 e concernente specifici aspetti della mediazione in ambito civile e commerciale, ha segnato l'introduzione legislativa di una prima disciplina generale, caratterizzata da un contenuto parziale e da un processo di armonizzazione minimo e graduale. La mediazione, come istituto giuridico, era già applicata in diverse forme nei vari ordinamenti degli Stati membri, sebbene in maniera disparata e frammentaria. Per le istituzioni europee, questa pratica si è rivelata funzionale al raggiungimento degli obiettivi e delle politiche comunitarie.

La legge europea sull'intelligenza artificiale, nota come AI Act, segna la prima regolamentazione globale completa in questo campo, emanata da un importante ente regolatore. La legge sull'intelligenza artificiale rappresenta il primo quadro normativo globale per affrontare i rischi associati all'IA, posizionando l'Europa come leader nel settore.

Il regolamento (UE) 2024/1689 stabilisce norme armonizzate per promuovere un'IA affidabile nel continente.

Questa normativa definisce una serie di regole basate sul rischio per gli sviluppatori e gli operatori dell'IA riguardanti usi specifici. Essa fa parte di un pacchetto più ampio di politiche che supportano lo sviluppo di un'IA sicura e fidata, includendo iniziative come

La legge sull'IA (regolamento (UE) 2024/1689: I sistemi di IA ad alto rischio, come quelli utilizzati nella diagnosi delle malattie, nella guida autonoma e nell'identificazione biometrica delle persone coinvolte in attività criminali o indagini penali, devono soddisfare requisiti e obblighi rigorosi per accedere al mercato dell'UE. Tali requisiti e obblighi comprendono test rigorosi, trasparenza e supervisione umana.

¹⁸² Direttiva 2008/52/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2008 relativa a determinati aspetti della mediazione in materia civile e commerciale.

¹⁸³ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE)n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori).

¹⁸⁴ Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie Online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori).

il pacchetto di innovazione sull'IA, il lancio di centri di produzione di IA e il piano coordinato per l'IA¹⁸⁵.

Tali misure mirano a garantire sicurezza, diritti fondamentali e un'IA centrata sull'uomo, favorendo l'adozione, gli investimenti e l'innovazione nel settore all'interno dell'UE.

Quali sono le principali novità del Regolamento? Questo documento stabilisce una serie di obblighi per coloro che sviluppano, commercializzano o utilizzano sistemi di Intelligenza Artificiale (IA). Tutti i sistemi di IA sono tenuti a essere sottoposti a una valutazione del rischio adeguata al loro potenziale impatto, il Regolamento suesposto classifica i sistemi di IA in quattro categorie in base al livello di rischio: Sistemi di IA a rischio inaccettabile che sono vietati; sistemi di IA ad alto rischio che devono rispettare requisiti rigorosi, inclusa la conformità a normative specifiche e l'adempimento di obblighi di vigilanza da parte delle autorità competenti; sistemi di IA a rischio limitato che sono tenuti a rispettare obblighi di trasparenza, come la fornitura di informazioni chiare e facilmente accessibili agli utenti e sistemi di IA a rischio minimo che non sono soggetti a obblighi specifici.

Vengono stabilite disposizioni rigorose riguardanti la raccolta, l'utilizzo e la conservazione dei dati utilizzati nello sviluppo e nell'applicazione dei sistemi di IA.

Importanti sono anche gli obblighi di trasparenza secondo i quali i fornitori di sistemi di IA devono fornire informazioni chiare e accessibili riguardo ai loro sistemi, comprese le capacità, limitazioni e potenziali rischi. Le soluzioni adottate dal regolamento (UE) 2024/1689 sono volte a promuovere la diffusione di un'IA "antropocentrica e affidabile" al fine di garantire un livello elevato di protezione dei diritti fondamentali¹⁸⁶.

3.3.1 L'intervento del legislatore europeo nell'incentivare la procedura mediativa.

L'intervento legislativo europeo si colloca all'interno di un più ampio processo di creazione di uno spazio di libertà, sicurezza e giustizia, che garantisce la libera circolazione delle persone. Nel contesto della risoluzione delle controversie, si è ritenuto

¹⁸⁵ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/policies/regulatory-framework-ai>

¹⁸⁶ <https://www.rivistaaic.it/it/rivista/ultimi-contributi-pubblicati/filippo-donati/la-protezione-dei-diritti-fondamentali-nel-regolamento-sull-intelligenza-artificiale>

fondamentale stabilire principi base riguardanti le procedure extragiudiziali per la risoluzione di dispute civili e commerciali.

La direttiva si propone di migliorare l'accesso alla giustizia, includendo sia mezzi giudiziali che stragiudiziali per la risoluzione delle controversie, e di garantire un corretto funzionamento del mercato interno attraverso la disponibilità dei servizi di mediazione.

Per incentivare ulteriormente l'uso della mediazione e per assicurare che le parti possano contare su un contesto giuridico ben definito, le istituzioni europee affermano l'importanza di stabilire un quadro normativo che affronti gli aspetti fondamentali del processo. Solo in presenza di tale struttura normativa, la mediazione può fornire risposte rapide ed efficaci alle controversie civili e commerciali attraverso procedure calibrate sulle esigenze delle parti. Inoltre, gli accordi raggiunti tramite mediazione tendono a essere rispettati più facilmente e a mantenere relazioni di amicizia tra le parti. Questi vantaggi risultano ancor più evidenti in contesti transfrontalieri, e l'uso di tecnologie di comunicazione a distanza nella gestione dei procedimenti può ulteriormente favorire la mediazione¹⁸⁷.

La direttiva 2008/52/CE ha un duplice obiettivo: da un lato, facilita l'accesso alla risoluzione alternativa delle controversie e promuove la loro composizione amichevole incoraggiando l'uso della mediazione; dall'altro, mira a garantire un equilibrio tra la mediazione e il processo giuridico. Il legislatore europeo introduce così una misura di tutela complementare rispetto alla protezione giurisdizionale, considerata un diritto fondamentale che non può essere compromesso né dalla direttiva né dalle leggi degli Stati membri.

Nell'instaurare una disciplina comune, il legislatore europeo definisce chiaramente i termini chiave di «mediazione» e «mediatore», ponendo l'accento sulla natura volontaria di questo meccanismo stragiudiziale per risolvere consensualmente le controversie.

In particolare, la «mediazione» è descritta come “un processo strutturato, indipendente dalla sua denominazione, in cui due o più parti coinvolte in una controversia cercano, su base volontaria, di raggiungere un accordo sulla sua risoluzione con l'assistenza di un mediatore. Questo procedimento può essere avviato dalle parti stesse,

¹⁸⁷A. De Luca, *La mediazione in Europea. Una questione di cultura e non di regole*, in *Riv. dir. civ.*, n. 6, 2013, pp. 1451 ss.

suggerito o ordinato da un'autorità giurisdizionale, o prescritto dalla legislazione di un particolare Stato membro.”.

La definizione enfatizza la volontà delle parti di intraprendere, condurre e concludere un percorso diretto a trovare una soluzione consensuale con il supporto del mediatore. Inoltre, nella direttiva 2008/52/CE, si sottolinea la finalità di promuovere i diritti fondamentali, in particolare rispettando i principi della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea.

Il legislatore europeo inoltre chiarisce che la mediazione deve essere compatibile con le diverse denotazioni e modalità legali di avvio del procedimento previste dalle legislazioni nazionali dei vari Stati membri. In questo contesto, il ruolo del mediatore è quello di supportare le parti nel raggiungimento di un accordo, assicurando che l'ambito di applicazione riguardi esclusivamente controversie relative a diritti disponibili delle parti coinvolte.

Secondo quanto previsto dalla direttiva, il termine «mediatore» si riferisce a “qualsiasi terzo cui viene richiesto di facilitare la mediazione in modo efficace, imparziale e competente, indipendentemente dalla sua denominazione o professione nello Stato membro interessato e dalle modalità con cui è stato nominato o invitato a svolgere questo ruolo”.

Tale definizione pone l'accento sulla necessità che il mediatore assuma una posizione di terzietà rispetto alle parti coinvolte nella controversia, svolgendo una funzione di coordinatore del procedimento, non vincolativa, per aiutare le parti a trovare un accordo risolutivo. Il legislatore europeo specifica, inoltre, che tale definizione è compatibile con le diverse denominazioni e professioni previste dalle legislazioni nazionali degli Stati membri, così come con le modalità di nomina o invito del mediatore nel contesto delle normative nazionali.

La definizione è aperta e pluralista, limitandosi a indicare che il mediatore deve gestire la mediazione in modo efficace, imparziale e competente. Coerentemente con la natura volontaria della mediazione, il mediatore deve supportare le parti conducendo il processo in modo tale da favorire il successo del tentativo di raggiungere un accordo, mantenendo un atteggiamento neutrale e possedendo le competenze necessarie.

La direttiva 2008/52/CE richiede agli Stati membri di promuovere codici di condotta e meccanismi di controllo della qualità per garantire standard elevati nei servizi

di mediazione. Essa sottolinea l'importanza della formazione continua per i mediatori e della competizione nel mercato, consentendo agli utenti di confrontare le diverse offerte. Inoltre, enfatizza la necessità di fornire informazioni chiare al pubblico, specialmente online, per facilitare l'accesso ai mediatori e alle organizzazioni di mediazione¹⁸⁸.

La direttiva europea prevede l'uso di tecnologie moderne di comunicazione a distanza nella mediazione che si rivelano particolarmente utili nelle controversie internazionali.

Le iniziative legislative nell'Unione Europea mirano a creare un mercato basato su libertà, giustizia e sicurezza, facilitando relazioni transfrontaliere tra i vari Stati membri. Tuttavia, la libera circolazione di beni e servizi è spesso ostacolata dalle normative dei sistemi giudiziari nazionali, che possono scoraggiare le relazioni civili e commerciali. Le normative europee intendono promuovere tutele stragiudiziali consensuali, che migliorano il sistema giustizia tramite meccanismi di risoluzione delle controversie più semplici, rapidi ed economici rispetto alle decisioni delle corti¹⁸⁹.

Le tutele stragiudiziali migliorano l'accesso alla giustizia, rispondendo alle esigenze del mercato e favorendo soluzioni consensuali alle controversie; offrono maggiore libertà rispetto alle tutele giurisdizionali, in quanto si fondano sull'autonomia delle parti nella gestione dei propri diritti.

Le istituzioni europee hanno adottato un approccio minimalista nella definizione degli statuti per la mediazione e per i sistemi ADR/ODR di consumo, rispettando la volontarietà dei meccanismi e lasciando ampia autonomia agli Stati membri.

Questo approccio prevede una armonizzazione parziale degli statuti, con definizioni comuni e principi normativi essenziali comuni a livello nazionale.

I principi europei, quindi si pongono l'obiettivo di bilanciare i meccanismi stragiudiziali con le tutele giurisdizionali, stabilendo requisiti legali imprescindibili che devono essere rispettati, anche se possono variare a livello nazionale per ogni singolo Stato membro.

Nei sistemi ADR di consumo, la dimensione digitale è fondamentale per l'organizzazione e il funzionamento della giustizia alternativa in Europa, influenzando aspetti normativi,

¹⁸⁸ C. Pilia, *Il registro europeo dei mediatori ordine*, in *Quaderni di conciliazione*, a cura di C. Pilia, Cagliari, 2018, p.50.

¹⁸⁹ C. Pilia, *L'intelligenza artificiale e la mediazione nei sistemi ADR/ODR*, in *Il diritto nell'era digitale. Persona, Mercato, Amministrazione, Giustizia*, op. cit. p. 864.

amministrativi e tecnologici. La piattaforma europea ODR¹⁹⁰ rappresenta un'infrastruttura cruciale per l'accesso alle procedure risolutive delle controversie legate al mercato digitale. Inoltre, l'integrazione dell'intelligenza artificiale nei sistemi delle tutele stragiudiziali deve essere valutata all'interno del contesto normativo europeo e nazionale, con un focus particolare sulla mediazione civile e commerciale, che offre spunti rilevanti per gli altri sistemi ADR/ODR.

Accanto al fondamentale diritto alla tutela giurisdizionale, già ben consolidato e garantito da un rigoroso statuto costituzionale essenziale per la difesa della legalità nello stato di diritto, si affianca ora il diritto alla tutela extragiudiziale, realizzata tramite la mediazione e altri meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e online (ODR) di alta qualità. Tuttavia, è necessaria l'attuazione di principi fondamentali e l'adozione di strumenti organizzativi adeguati a garantire la funzione complementare della giustizia alternativa.

Nell'ambito dell'Unione, si avvia una fase costituente per lo sviluppo di una nuova cultura europea della mediazione, volta a definire le garanzie essenziali da rispettare nei procedimenti partecipativi. Questi processi, organizzati in modo circolare, saranno il fondamento della costruzione, attuazione e continua evoluzione della mediazione.

In questo contesto, possono essere individuati diversi procedimenti partecipativi gestibili attraverso una piattaforma europea, dove si uniscono i principi di legalità e qualità europei che costituiscono lo statuto essenziale della mediazione. Prima di tutto, si deve garantire agli utenti la libertà di scelta riguardo al servizio di mediazione di loro preferenza tra quelli offerti dai mediatori disponibili sul mercato.

Inoltre, bisogna consentire ai mediatori un'autonomia nel definire insieme le regole di funzionamento del servizio. Infine, è necessario stabilire procedure di controllo che assicurino l'indipendenza dei mediatori, tutelandoli da pressioni esterne di qualsiasi natura che potrebbero compromettere il corretto svolgimento della mediazione.

La conoscenza approfondita degli interlocutori, la possibilità di confrontare esperienze e condividere prontamente proposte migliorative, contribuirà a generare soluzioni compositive da offrire agli utenti, siano essi cittadini o imprese, affinché possano esprimere il proprio consenso. Questa metodologia compositiva innovativa si concentra sulle garanzie della tecnica facilitativa dell'accordo. Rispetto alla tecnica di aggiudicazione proposta dalla giurisdizione pubblica, la mediazione presenta un fascino

¹⁹⁰C. Pilia, *L'intelligenza artificiale e la mediazione nei sistemi ADR/ODR*, in *Il diritto nell'era digitale. Persona, Mercato, Amministrazione, Giustizia*, op. cit. p. 865.

rivoluzionario, grazie all'applicazione tecnologica dei metodi di democrazia partecipativa nella giustizia. La sua natura volontaria si basa, in effetti, sulle garanzie procedurali legate alla formazione degli accordi compositivi e al funzionamento del sistema auto compositivo.

Le scelte definitive aperte e, in larga misura, pluraliste effettuate dalla direttiva 2008/52/CE mirano a introdurre per la prima volta uno statuto comune, generale e trasversale per la mediazione.

In particolare, l'ambito di applicazione della normativa europea sulla mediazione si rivolge, da un lato, a tutti gli Stati membri, molti dei quali già possedevano proprie normative nazionali, spesso divergenti in materia di mediazione. Dall'altro lato, la disciplina europea concerne tutte le controversie transfrontaliere in ambito civile e commerciale che riguardano le questioni giuridiche, diritti e obbligazioni disponibili alle parti, secondo la legislazione nazionale applicabile.

La direttiva chiarisce anche quali siano le controversie transfrontaliere, riferendosi al luogo di domicilio delle parti e al luogo in cui viene avviato il procedimento.

Una volta presentata, la controversia deve essere trattata nel minor tempo possibile, in relazione alla sua natura. Il progresso della procedura viene monitorato periodicamente dall'organo responsabile per garantire che venga gestita in modo rapido e appropriato.

Inoltre, la condotta delle parti è oggetto di valutazione da parte di tale organo, per assicurare che ci sia un impegno da parte loro nel cercare una risoluzione adeguata, equa e tempestiva.

Se la condotta di una delle parti risulta insoddisfacente, entrambe le parti vengono informate per poter decidere se continuare il processo di risoluzione della controversia.

Gli stessi principi, incluso quello di competenza, sono stati ripresi e sviluppati come requisiti di qualità vincolanti nella disciplina che l'Unione europea ha stabilito per le ADR e ODR destinate ai consumatori.

La disciplina europea sulla mediazione, quindi, ha un ambito di applicazione molto ampio, investendo le controversie in ambito civile e commerciale e coprendo sia la sfera privatistica che quella pubblicistica, anche se solo per le controversie relative a questioni giuridiche disponibili. È importante notare che la direttiva specifica che non si estende alle materie fiscali, doganali e amministrative, né alla responsabilità dello Stato per atti o omissioni nell'esercizio dei poteri pubblici. Pertanto, la direttiva sulla mediazione è

applicabile tra parti pubbliche e private ogni volta che si trovino di fronte a controversie riguardanti situazioni soggettive relative a diritti disponibili che possono essere risolte mediante un accordo¹⁹¹.

Perché è necessario stabilire regole per l'IA? La legge sull'IA assicura che gli europei possano riporre fiducia nelle opportunità offerte dall'intelligenza artificiale. Pur riconoscendo che la maggior parte dei sistemi di IA non comporta rischi e può contribuire a risolvere diverse sfide sociali, è fondamentale affrontare i rischi associati ad alcuni di questi sistemi, al fine di prevenire risultati indesiderati¹⁹².

Ad esempio, può risultare complesso capire le motivazioni dietro le decisioni o le previsioni fatte da un sistema di intelligenza artificiale, così come le azioni consequenziali. Questo rende difficile determinare se una persona sia stata ingiustamente svantaggiata, come nel caso di una selezione per un'assunzione o in relazione a una domanda di servizi pubblici. Sebbene la legislazione attuale offra una certa protezione, essa non è adeguata ad affrontare le sfide specifiche che i sistemi di intelligenza artificiale possono presentare.

I sistemi di intelligenza artificiale che comportano rischi inaccettabili sono vietati per la commercializzazione e l'uso nel mercato interno dell'Unione Europea, secondo quanto stabilito nel Capo II, articolo 5 dell'IA Act.¹⁹³ Questi includono sistemi che: impiegano tecniche manipolative sulle persone; sfruttano soggetti considerati vulnerabili; classificano individui o gruppi in base al comportamento sociale o a caratteristiche personali, in determinate circostanze; valutano il rischio di comportamenti criminali; generano database di riconoscimento facciale tramite attività di scraping¹⁹⁴; categorizzano le persone utilizzando dati biometrici e effettuano identificazione biometrica in tempo reale, con alcune eccezioni. I sistemi di intelligenza artificiale classificati come ad alto rischio, secondo i criteri stabiliti dal Regolamento (UE) (art. 6),

¹⁹¹ C. Pilia, *Il registro europeo dei mediatori ordine*, in *Quaderni di conciliazione*, a cura di C. Pilia, Cagliari, 2018, p.56.

¹⁹² <https://blogmediazione.com/2024/01/29>, *Intelligenza artificiale e mediazione: intervista a Francesca Valastro*.

¹⁹³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/policies/regulatory-framework-ai>

¹⁹⁴ Sono proibiti i sistemi che valutano le persone sulla base di comportamenti sociali o caratteristiche personali previste. Un esempio è un algoritmo che combina dati da social media e storia creditizia per creare un "punteggio sociale" che determina l'accesso a servizi essenziali. Un altro esempio è il rifiuto di un prestito basato esclusivamente su un "punteggio sociale" generato dall'AI ottenuto dai dati dei social media. <https://www.agendadigitale.eu/sicurezza/privacy/ai-act-via-ai-divieti-guida-ai-sistemi-proibiti-e-agli-obblighi-per-le-aziende/>

possono essere commercializzati e utilizzati solo dopo aver superato una valutazione di conformità effettuata dal fornitore stesso o da un organismo notificato terzo (art. 43), in relazione al rispetto dei requisiti stabiliti (Sezione 2, Capo III). In particolare, tali sistemi devono disporre di un sistema di gestione dei rischi che, in modo iterativo, identifichi, valuti e gestisca i potenziali rischi, inclusi quelli rilevabili nel monitoraggio post-immissione (art. 9). Inoltre, i fornitori sono obbligati a redigere e aggiornare la documentazione tecnica (art. 11) e a mantenere registrazioni dei log (art. 12). È altresì necessario progettare e sviluppare i sistemi per garantire livelli adeguati di accuratezza, robustezza e cybersicurezza lungo tutto il loro ciclo di vita (art. 15). Altri requisiti pertinenti includono la governance dei dati utilizzati (art. 10), la trasparenza dei sistemi (art. 13) e la supervisione umana (art. 14)¹⁹⁵. I sistemi di intelligenza artificiale che presentano rischi di trasparenza sono disciplinati nel Capo IV del Regolamento (UE). In particolare, è previsto l'obbligo di informare gli utenti riguardo alla natura artificiale del sistema e dei contenuti generati, ogniqualvolta una persona fisica interagisca con tali sistemi (art. 50). Orbene, occorre citare l'articolo 54 della Legge sull'IA, che entrerà in vigore il 2 agosto 2025, il quale dispone che i fornitori di modelli di intelligenza artificiale di uso generale, se originari di paesi terzi, devono nominare un rappresentante autorizzato nell'UE per facilitare la conformità agli obblighi normativi. Questo rappresentante ha una serie di compiti, tra cui la verifica della documentazione tecnica e la cooperazione con le autorità competenti. Tuttavia, questa norma non si applica ai modelli *open source* in cui il codice sorgente è liberamente disponibile per chiunque per l'uso, la modifica e la distribuzione e che, quindi, rispettano le condizioni specificate. Grazie a tale disposizione si pongono i presupposti per una supervisione più rigorosa e una maggiore responsabilità per i fornitori di IA a livello europeo.

D'altra parte, i sistemi di intelligenza artificiale classificati come a rischio minimo, trattati nel Capo X, non sono soggetti ad ulteriori obblighi, oltre a quelli già stabiliti nella normativa di settore e a livello di regolamentazione europea. Tuttavia, il Regolamento incoraggia l'adozione di codici di condotta che promuovano l'applicazione volontaria dei requisiti previsti per i sistemi ad alto rischio anche per questi sistemi a rischio minimo (art. 95).

¹⁹⁵<https://www.biodiritto.org/AI-Legal-Atlas/AI-Normativa/Unione-Europea-Regolamento-sull-Intelligenza-Artificiale-AI-Act>

Le linee guida pubblicate dalla Commissione il 4 febbraio 2025 riguardo alle pratiche vietate dall'AI Act affrontano temi critici come la manipolazione dannosa, il social scoring e l'identificazione biometrica remota in tempo reale. Questi documenti sono stati elaborati per garantire un'applicazione coerente, efficace e uniforme della legge sull'IA in tutta l'Unione Europea. Sebbene forniscano indicazioni utili sull'interpretazione dei divieti, è importante sottolineare che non hanno carattere vincolante; le interpretazioni definitive spettano alla Corte di giustizia dell'Unione Europea (CGUE)¹⁹⁶.

Le linee guida offrono chiarimenti legali ed esempi pratici per aiutare i soggetti interessati a comprendere e rispettare i requisiti stabiliti dall'AI Act, sottolineando così l'impegno dell'UE a promuovere un panorama dell'intelligenza artificiale che sia sicuro ed etico.

L'uso di sistemi di categorizzazione biometrica per dedurre caratteristiche sensibili come l'orientamento sessuale, le convinzioni religiose o le opinioni politiche è esplicitamente vietato dalla legislazione sull'intelligenza artificiale. Questo divieto è importante per proteggere i diritti fondamentali e la privacy degli individui, impedendo l'uso di dati biometrici per inferire informazioni personali potenzialmente dannose o discriminatorie. La legislazione sull'intelligenza artificiale stabilisce il divieto di utilizzare sistemi di IA per il riconoscimento delle emozioni nei luoghi di lavoro e nelle istituzioni educative, a meno che non sia per finalità mediche o di sicurezza. Questo divieto è una misura di protezione contro l'uso potenzialmente invasivo e discriminatorio di tali tecnologie.

Un esempio pratico di questo potrebbe essere l'uso di uno strumento di IA che analizza le espressioni facciali degli studenti durante un esame per identificare segni di stress o paura. Se utilizzato con l'obiettivo di disciplinare gli studenti o di misurare i "livelli di attenzione", questo tipo di applicazione potrebbe risultare altamente problematico, comportando una violazione della privacy e potenziali discriminazioni.

Queste normative mirano a evitare che la tecnologia venga impiegata in modi che possano compromettere la dignità e i diritti degli individui, specialmente in contesti sensibili come l'istruzione e il lavoro, dove l'impatto delle decisioni basate su tali

¹⁹⁶<https://www.agendadigitale.eu/sicurezza/privacy/ai-act-via-ai-divieti-guida-ai-sistemi-proibiti-e-agli-obblighi-per-le-aziende/>

tecnologie può essere significativo e duraturo. Pertanto, la legge si sforza di bilanciare l'uso innovativo dell'IA con la necessità di salvaguardare i diritti umani e la dignità degli individui¹⁹⁷.

3.4 Algoritmi Predittivi Per le ADR: Intelligenza Artificiale e Legal Tech.

Gli algoritmi predittivi sono modelli matematici che utilizzano dati storici e tecniche di apprendimento automatico per fare previsioni su eventi futuri. Questi algoritmi sono in grado di identificare modelli e tendenze nei dati, consentendo di anticipare possibili scenari decisionali.

La differenza tra l'uso degli stessi nel processo civile e nelle *Alternative Dispute Resolution* (ADR) risiede principalmente nel contesto in cui questi strumenti vengono impiegati e nelle implicazioni legali e pratiche legate al loro utilizzo. Nel processo civile, l'uso di algoritmi predittivi deve rispettare il principio del giudice naturale (art. 25 della Costituzione) e le garanzie poste dal diritto di difesa (art. 24 della Costituzione) in modo da garantire che ogni soggetto abbia diritto a un giudice imparziale e che, nel contempo, abbia l'opportunità di difendere adeguatamente le proprie posizioni.

Gli algoritmi, essendo strumenti complessi e spesso non trasparenti (definiti black box), possono introdurre incertezze e preoccupazioni riguardo alla trasparenza e all'equità delle decisioni.

La natura oscura dei meccanismi algoritmici può ostacolare la possibilità di una recensione critica delle decisioni, contribuendo a una fossilizzazione della prassi giudiziaria; infatti, i giudici potrebbero essere vincolati a precedenti giudiziari senza la possibilità di adattarsi ai cambiamenti connessi alle nascenti esigenze sociali. Questo approccio rigido rischia di compromettere la capacità del sistema giuridico di evolversi e rispondere adeguatamente alle nuove realtà¹⁹⁸.

¹⁹⁷ L'AI Office, o Ufficio Europeo per l'Intelligenza Artificiale, è il centro di competenza per l'IA nell'Unione Europea e gioca un ruolo chiave nell'implementazione dell'AI Act, in particolare per l'IA di uso generale. Promuove lo sviluppo di un'IA affidabile e favorisce la cooperazione internazionale. È anche responsabile della pubblicazione di codici di condotta e linee guida per garantire la conformità alle normative dell'AI Act. <https://www.agendadigitale.eu/sicurezza/privacy/ai-act-via-ai-divieti-guida-ai-sistemi-proibiti-e-agli-obblighi-per-le-aziende/>

¹⁹⁸F. Niola, *Algoritmi predittivi per le ADR: come cambia la giustizia civile*, in <https://www.agendadigitale.eu/documenti/giustizia-digitale/algoritmi-predittivi-per-le-adr-come-cambia-la-giustizia-civile/>

L'adozione di intelligenza artificiale nel processo civile presenta sfide significative, poiché i diritti fondamentali devono sempre avere la priorità rispetto a efficienza e celerità.

Diverso potrebbe essere invece l'approccio delle nuove tecnologie relativamente alle procedure stragiudiziali delle ADR in quanto le decisioni algoritmiche nelle stesse non sono vincolanti, e le parti potrebbero utilizzarle per orientarsi meglio nella risoluzione delle controversie, mantenendo il controllo e la libertà di decisione.

Mentre l'uso di algoritmi nel processo civile è ostacolato da requisiti di trasparenza e imparzialità per garantire il rispetto dei diritti fondamentali, nelle ADR gli algoritmi potrebbero essere utilizzati in modo più flessibile, contribuendo a un miglioramento delle procedure di risoluzione delle controversie. Nel contesto delle ADR, la criticità della black box (ovvero l'opacità degli algoritmi e il modo in cui arrivano alle loro conclusioni) perde parte della sua importanza; anche se l'output resta difficile da interpretare completamente, le parti mantengono la capacità di decidere se accettare o meno le informazioni fornite e questo garantisce che non siano costrette a seguire ciecamente un risultato, contrariamente a quanto potrebbe accadere nel processo civile.

Infine, quando gli algoritmi sono utilizzati nelle ADR, la responsabilità della loro applicazione è del titolare della tecnologia che è responsabile sia dell'accuratezza delle decisioni generate (cioè, se l'output è corretto o se ci sono errori) sia della gestione dei dati secondo le normative, come il GDPR (Regolamento generale sulla protezione dei dati).

In questo modo si stabilisce un quadro di responsabilità chiaro per il corretto funzionamento e l'uso degli algoritmi, preservando i diritti delle persone coinvolte.

L'introduzione di algoritmi predittivi fornirebbe un utile strumento per le parti coinvolte, consentendo loro di valutare in modo preliminare l'area della controversia, identificando, attraverso l'analisi di dati storici relativi a casi simili, le probabilità di successo della mediazione, supportando così le parti nella preparazione e nella strategia da adottare¹⁹⁹.

Un'altra funzione cruciale degli algoritmi predittivi è quella di monitorare l'efficacia della mediazione obbligatoria, specialmente nelle nuove aree di applicazione

¹⁹⁹F. Niola, *Algoritmi predittivi per le ADR: come cambia la giustizia civile*, in <https://www.agendadigitale.eu/documenti/giustizia-digitale/algoritmi-predittivi-per-le-adr-come-cambia-la-giustizia-civile/>

della legge; ad esempio, gli algoritmi potrebbero fornire analisi statistiche sui risultati della mediazione, aiutando i giuristi stessi a valutare nel lungo termine l'efficienza di un sistema che individua il procedimento mediativo come condizione di procedibilità per accedere in giudizio.

In caso di mediazioni che non si concludono con un accordo, l'articolo 2, lettera i), prevede la possibilità di acquisire in giudizio consulenze tecniche espletate durante la mediazione, in questo caso un algoritmo predittivo potrebbe valutare l'efficacia dell'acquisizione della stessa consulenza circa l'esito del giudizio.

Infine, attraverso protocolli di controlli incrociati, l'algoritmo potrebbe comparare le nuove dichiarazioni con quelle precedentemente rese, sia dallo stesso soggetto sia da terzi in modo da rilevare rapidamente discrepanze e quindi migliorare l'integrità del processo di mediazione.

3.4.1 Le principali sfide etiche legate all'uso dell'IA nella mediazione civile.

Per gli organismi di mediazione, così come per il responsabile del procedimento e per il mediatore, è importante valutare se possano avvalersi dell'intelligenza artificiale nel loro operato. Come già evidenziato, i sistemi tecnologici si rivelano indubbiamente utili per aumentare l'efficienza e la qualità dell'organizzazione e della gestione del servizio di mediazione.

L'adozione dell'intelligenza artificiale, sotto vari aspetti, aiuta a misurare e monitorare l'erogazione del servizio di mediazione, consentendo di migliorarlo e adattarlo alle esigenze specifiche delle parti coinvolte²⁰⁰.

In tal modo, possono essere implementati sistemi di controllo sia preventivi che successivi, in grado di rilevare e risolvere eventuali problematiche, con l'obiettivo di migliorare le performance della mediazione.

Nel processo di strutturazione e autodisciplina, gli organismi di mediazione possono sfruttare i meccanismi di intelligenza artificiale per aumentare la loro competitività sul mercato e migliorarne l'apprezzamento tra gli utenti.

L'automazione si estende anche ai sistemi di raccolta e gestione dei procedimenti di mediazione, interessando sia le procedure interne dell'organismo sia quelle esterne che

²⁰⁰ C. Pilia, *L'intelligenza artificiale e la mediazione nei sistemi ADR/ODR*, in *Il diritto nell'era digitale. Persona, Mercato, Amministrazione, Giustizia*, op. cit. p.877.

coinvolgono le parti in conflitto. L'uso dell'intelligenza artificiale come sostituto del responsabile del procedimento e del mediatore complica le questioni legate alla mediazione, poiché la normativa attuale assegna loro ruoli cruciali per garantire la legalità e la qualità del servizio.

In particolare, è previsto che, al momento della presentazione dell'istanza di mediazione, il responsabile debba nominare il mediatore secondo il regolamento dell'organismo.

Il regolamento deve garantire che la selezione del mediatore rispetti i criteri di imparzialità e idoneità per un corretto e tempestivo svolgimento dell'incarico. Il responsabile ha un ruolo cruciale quale custode del regolamento garante dei principi ivi esplicitati, intervenendo anche in situazioni di conflitto di interessi, nel caso di ricusazione, ad esempio, quando è necessaria la sostituzione del mediatore. È evidente che il responsabile può utilizzare sistemi di intelligenza artificiale nella scelta e sostituzione dei mediatori, per identificare la soluzione più adeguata e fornire la migliore assistenza alle parti coinvolte.

In Italia, la nomina del mediatore è attribuita al responsabile del procedimento, ma possono esistere anche meccanismi alternativi. Infatti, la nomina potrebbe essere effettuata da un soggetto esterno all'organismo, come il giudice che ha in carico la causa, o addirittura potrebbe essere concordata tra le parti coinvolte.

Naturalmente le modalità di nomina del mediatore devono essere chiaramente delineate nel regolamento dell'organismo, il quale deve essere approvato dal Ministero della Giustizia e reso pubblico.

La verifica ministeriale si concentra sull'idoneità del meccanismo di nomina per garantire i principi di indipendenza, imparzialità e competenza dei mediatori; pertanto, è necessario accertare se la nomina e la sostituzione del mediatore possano essere delegate a un agente virtuale che utilizzi l'intelligenza artificiale, nel rispetto delle linee guida del regolamento.

Inoltre, se la nomina risulta inadeguata o sgradita alle parti, esse possono richiederne la sostituzione e, in ogni caso, decidere di abbandonare il procedimento.

Secondo la normativa attuale, il responsabile dell'organismo è una figura fondamentale del sistema di mediazione in Italia, sebbene le sue funzioni possano essere affiancate e, in alcuni aspetti, sostituite dall'intelligenza artificiale. Questa tendenza

potrebbe trovare un riconoscimento concreto nella pratica e ampliarsi anche al ruolo del mediatore stesso.

Infatti, il mediatore rappresenta l'elemento centrale nella gestione del procedimento, svolgendo un ruolo cruciale nel favorire il dialogo tra le parti e nel supportare la ricerca di un accordo conciliativo. Anche il mediatore, come qualsiasi altro professionista, incluso chi si occupa della gestione dei conflitti, potrebbe beneficiare dei meccanismi di intelligenza artificiale per migliorare la propria attività e gestire il procedimento di mediazione.

L'uso della tecnologia si inserirebbe in una tendenza verso una maggiore integrazione tecnologica nei servizi di mediazione, rispondendo a un'esigenza di semplificazione e rapidità del processo. Inoltre, il supporto tecnologico potrebbe rivelarsi utile nel guidare il mediatore nei momenti più delicati e discrezionali delle fasi procedurali, ad esempio nella scelta del se e come adottare tecniche valutative. Il mediatore, infatti, non impone una soluzione alle parti, ma ha la facoltà di formulare una proposta scritta risolutiva, a cui le parti discrezionalmente possono aderire.

La decisione di formulare tale proposta è uno dei momenti più sensibili e critici che il mediatore deve affrontare ed in questo contesto, si può ritenere che l'intelligenza artificiale possa assistere il mediatore nel formulare la proposta conciliativa al fine di far crescere la probabilità di adesione delle parti alla stessa.

L'attività di assistenza che il mediatore fornisce alle parti per promuovere un dialogo finalizzato al raggiungimento di un accordo conciliativo si contraddistingue per l'immediatezza, l'interattività, l'imprevedibilità dei contenuti, le modalità di svolgimento e gli esiti, rendendola non riconducibile a parametri di comportamento predefiniti.

Alla luce di ciò, è possibile asserire che l'attività del mediatore si differenzia nettamente da quella del giudice e dell'arbitro, i quali al termine di una sequenza predefinita di fasi e atti, giungono a una decisione basata su parametri fattuali e giuridici stabiliti in precedenza.

Le sperimentazioni tecnologiche nei vari ambiti dell'attività umana evidenziano le notevoli potenzialità e il rapido sviluppo dei sistemi di intelligenza artificiale, capaci di elaborare grandi volumi di dati e, di conseguenza, di apprendere a gestire in modo efficace anche i processi più delicati e complessi che richiedono discrezionalità. In questo senso, è plausibile che l'intelligenza artificiale possa dar vita a modelli di mediazione virtuali in

grado di condurre il procedimento di mediazione e assistere le parti, sia attraverso tecniche di facilitazione che mediante tecniche valutative, formulando proposte risolutive.

3.4.2 Il mediatore virtuale.

Nella pratica, sono già emerse esperienze innovative nelle quali i procedimenti stragiudiziali sono stati gestiti con l'ausilio di un mediatore virtuale, ottenendo i primi accordi conciliativi²⁰¹.

La direttiva europea²⁰² presuppone, di fatto, la presenza fisica del mediatore, delle parti e di tutti coloro che partecipano al procedimento di mediazione. È pertanto necessario esaminare se in virtù dell'evoluzione della normativa europea, che promuove l'uso dell'intelligenza artificiale, sia possibile ampliare la definizione di mediatore per includere l'agente virtuale.

Inoltre, l'attività del mediatore virtuale, considerando anche le implicazioni etiche, potrebbe essere oggetto di riflessione nei codici di condotta, sia a livello europeo che nazionale, garantendo un utilizzo in linea con i principi di tutela dei diritti inviolabili e del consenso informato degli utenti del servizio di mediazione, assicurando una scelta consapevole e protetta per coloro che optano per l'assistenza di un mediatore virtuale anziché di uno fisico²⁰³.

La libertà di scelta delle parti, peraltro, si svilupperebbe nei limiti normativi dell'autonomia contrattuale, oltre a rispettare le disposizioni sull'intelligenza artificiale, contenute non solo nelle fonti legislative, ma anche nei codici etici²⁰⁴.

Con particolare riferimento alla disciplina italiana attuativa della direttiva europea 2008/52/CE, infine, si possono riproporre le medesime considerazioni.

Il legislatore italiano ha definito il mediatore in relazione esclusivamente alla dimensione fisica; infatti, per mediatore si intende «la persona o le persone fisiche che, individualmente o collegialmente, svolgono la mediazione rimanendo prive, in ogni caso,

²⁰¹ E. Gabellini, *La "comodità nel giudicare": la decisione robotica*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 4, 2019, p.1305 ss.

²⁰² Direttiva Europea 2008/52/CE.

²⁰³ Direttiva Europea 2008/52/CE, considerando 17.

²⁰⁴ C. Pilia, *L'intelligenza artificiale e la mediazione nei sistemi ADR/ODR*, in *Il diritto nell'era digitale. Persona, Mercato, Amministrazione, Giustizia*, op. cit. p.881.

del potere di rendere giudizi o decisioni vincolanti per i destinatari del servizio medesimo»²⁰⁵.

In Italia, esistono elenchi di mediatori civili e commerciali nel registro nazionale, che specificano i requisiti necessari. Ogni mediatore può dichiarare la propria disponibilità per un massimo di cinque organismi di mediazione, che devono avere almeno cinque mediatori accreditati per iscriversi al registro ministeriale. La gestione delle mediazioni è riservata esclusivamente ai mediatori accreditati, soggetti a un rigoroso statuto che impone obblighi di comportamento anche nella gestione dei conflitti di interesse²⁰⁶.

La disciplina italiana sulla mediazione è più complessa e rigorosa rispetto a quella europea, non consentendo la gestione della mediazione tramite un mediatore virtuale. Secondo la normativa attuale, tale procedura non si inserirebbe nel quadro del decreto legislativo n. 28 del 2010 e delle relative norme.

Un procedimento di mediazione con un mediatore virtuale non soddisferebbe i requisiti di una mediazione formale e non genererebbe gli effetti giuridici attesi, come la procedibilità dell'azione, l'interruzione della prescrizione e le agevolazioni fiscali, e oltretutto, l'accordo ottenuto non avrebbe forza esecutiva.

Sebbene non sia esclusa l'ammissibilità della mediazione virtuale nell'ordinamento italiano, laddove si volesse nominare un mediatore virtuale emergerebbero questioni relative ai limiti e alla disciplina applicabile²⁰⁷.

Dal punto di vista dei limiti dell'autonomia contrattuale, occorre dire però che il procedimento di mediazione gestito tramite un mediatore virtuale sarebbe senza dubbio ammesso e, in linea di massima, rientrerebbe tra i procedimenti compositivi di tipo volontario e consensuale, sottoposti alla normativa contrattuale.

L'accordo di contenuto patrimoniale raggiunto attraverso questo particolare procedimento sarebbe considerato a tutti gli effetti un contratto, generando quindi effetti di natura corrispondente.

Tuttavia, in relazione al secondo limite suesposto, relativo alla disciplina applicabile circa l'impiego del mediatore virtuale, l'interpretazione giuridica della

²⁰⁵ Art .1, comma 1. lett. b). d.lgs. n. 28/2010 e an. 1, comma 1 lett. d), d.m. n. 180/2010.

²⁰⁶ Art. 14 d.l. n 28/2010.

²⁰⁷C. Pilia, *L'intelligenza artificiale e la mediazione nei sistemi ADR/ODR*, in *Il diritto nell'era digitale. Persona, Mercato, Amministrazione, Giustizia*, op. cit. p. 882.

disciplina vigente richiede un intervento legislativo che delinei con precisione il rapporto tra la normativa vigente e le nuove tecnologie emergenti.

Pertanto, è necessario esaminare e riconsiderare i limiti predetti, tenendo conto di come la normativa potrebbe evolvere in futuro.

La completa sostituzione del mediatore, da parte dell'IA rischierebbe di privare la procedura di mediazione del suo nucleo essenziale: la capacità di ascoltare, comprendere e guidare le parti verso una soluzione condivisa che tenga conto delle loro specifiche esigenze emotive e relazionali. Una possibile soluzione è un approccio ibrido, in cui l'IA assiste il mediatore umano senza sostituirlo.

3.4.3 Esiste un rischio effettivo di deumanizzazione della mediazione a causa dell'ingerenza dell'IA?

La deumanizzazione del procedimento a causa dell'introduzione dell'IA comporta aspetti critici quali: la mancanza di empatia, l'intelligenza artificiale non è in grado di comprendere a pieno le emozioni, le dinamiche relazionali complesse che spesso emergono durante la mediazione; riduce il dialogo umano; le parti potrebbero percepire come alienante o impersonale il fatto di interagire con un algoritmo piuttosto che con un essere umano. La mediazione non si limita alla mera analisi dei dati o alla risoluzione di un problema tecnico; essa coinvolge anche la gestione delle emozioni, percezioni e relazioni. Un'interazione mediata da IA, priva di empatia e capacità di leggere le sfumature emotive, può essere percepita come fredda e inumana. Le parti potrebbero avvertire in questo modo un senso di ingiustizia, in quanto verrebbero poco considerate le loro esperienze personali, il contesto emotivo e le specificità del conflitto.

È necessario che l'uso dell'IA rispetti le normative sulla protezione dei dati (come il GDPR)²⁰⁸ garantisca che le informazioni vengano trattate in modo sicuro.

L'Articolo 4 del regolamento sull'intelligenza artificiale fornisce definizioni importanti riguardanti i dati personali e il loro trattamento. Le principali definizioni includono: il dato personale, ossia le informazioni su una persona fisica identificata o identificabile; il trattamento degli stessi dati personali, come raccolta e distruzione, effettuata con strumenti sia automatizzati che manuali, la limitazione di trattamento dell'uso futuro, nonché del trattamento automatizzato dei dati personali per valutare

²⁰⁸ [GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati](#) (UE/2016/679).

aspetti personali e prevedere comportamenti. I soggetti che procedono al trattamento dei dati personali altrui devono adottare particolari misure per garantire il corretto e sicuro utilizzo dei dati²⁰⁹.

“Una questione significativa che richiede ulteriore lavoro è la traduzione delle attuali e future policy applicabili agli algoritmi in meccanismi e standard normativi realistici. In particolare, il prossimo Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) dell’UE è indicativo delle sfide da affrontare a livello globale nella regolamentazione degli algoritmi.

Il GDPR stabilisce una serie di responsabilità dei titolari del trattamento dei dati e diritti degli interessati rilevanti per gli algoritmi decisionali. Per quanto riguarda il primo, quando intraprendono la profilazione, i titolari del trattamento saranno tenuti a valutare le potenziali conseguenze delle loro attività di elaborazione dei dati tramite una valutazione dell’impatto sulla protezione dei dati (art. 35(3)(a)). Oltre a valutare i pericoli per la privacy, i titolari del trattamento dei dati devono anche comunicare tali rischi alle persone interessate. Secondo l’art. 13(2)(f) e 14(2)(g), i titolari del trattamento dei dati sono tenuti a informare gli interessati sui metodi di profilazione esistenti, sulla loro importanza e sulle conseguenze previste. L’art. 12(1) impone che venga utilizzato un linguaggio chiaro e semplice per informare su tali rischi.²¹⁰ Inoltre, il considerando 71 stabilisce l’obbligo dei titolari del trattamento dei dati di spiegare la logica con cui è stata raggiunta la decisione. Infine, l’art. 22(3) stabilisce il dovere del titolare del trattamento di “attuare misure idonee a salvaguardare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell’interessato” quando si applica un processo decisionale automatizzato. Tale obbligo è piuttosto vago e opaco.

Per quanto riguarda i diritti degli interessati, il GDPR adotta generalmente un approccio di autodeterminazione. Agli interessati è concesso il diritto di opporsi ai metodi di profilazione (art. 21) e il diritto di non essere soggetti a decisioni individuali elaborate esclusivamente in modo automatizzato (art. 22). In questi e in casi simili, la persona interessata ha il diritto di opporsi all’uso di tali metodi o dovrebbe almeno avere

²⁰⁹ <https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/Regolamento+UE+2016+679>.

²¹⁰ <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2053951716679679>.

il diritto di "ottenere l'intervento umano" per esprimere la propria opinione e "contestare la decisione" (art. 22(3))."²¹¹.

Con l'introduzione del GDPR, l'uso dei dati biometrici è diventato sempre più comune grazie ai progressi tecnologici. Secondo l'articolo 4 del Regolamento Europeo, i dati biometrici sono definiti come informazioni personali derivanti da trattamenti tecnici specifici, che permettono di identificare in modo univoco un individuo, come l'immagine facciale o le impronte digitali.

Tuttavia, l'articolo 9 del GDPR stabilisce un divieto generale riguardo al trattamento di tali dati, poiché essi sono intrinsecamente legati all'identità personale e possono rivelare informazioni sensibili su corpo, comportamento e identità dell'individuo. L'uso improprio di dati biometrici, o l'adozione di misure di protezione inadeguate, comporta seri rischi per i diritti e le libertà delle persone, inclusi il rischio di discriminazione e il furto di identità.

L'articolo 9(1) del GDPR stabilisce un divieto generale per il trattamento dei dati biometrici a causa della loro natura sensibile e dei rischi elevati per i diritti degli individui. Tuttavia, ci sono eccezioni in cui il trattamento è lecito, a condizione che ci sia una base giuridica ai sensi dell'articolo 6 e che soddisfi una delle condizioni dell'articolo 9(2). Le principali eccezioni per i titolari privati includono il consenso dell'interessato, il trattamento necessario per obblighi lavorativi e motivi di interesse pubblico. Inoltre, gli Stati membri possono introdurre normative nazionali più restrittive. Questo quadro normativo cerca di bilanciare l'innovazione tecnologica con la protezione dei diritti fondamentali.

L'integrazione dell'IA in un procedimento mediativo comporta una serie di rischi e implicazioni etiche soprattutto per quanto riguarda la trasparenza, l'equità e la responsabilità.

Diventa dunque imprescindibile la necessità di regolamentare l'uso dell'IA in contesti di mediazione, dove tale regolamentazione dovrebbe imporre l'obbligo di audit periodici, rendendo il funzionamento degli algoritmi accessibile agli esperti e, in una certa misura, anche alle parti coinvolte.

²¹¹ BD.,Mittelstadt, Allo, P., Taddeo, M., Wachter, S., & Floridi, L., *L'etica degli algoritmi: mappare il dibattito*. *Big Data & Society*, 3 (2), 2016. <https://doi.org/10.1177/2053951716679679>

Strumenti e interfacce che spieghino in modo chiaro il percorso decisionale dell'IA possono contribuire a ridurre la percezione di arbitrarietà e ingiustizia.

Se non monitorati, i pregiudizi presenti nei dati possono tradursi in decisioni discriminatorie.

L'IA agisce da supporto al mediatore e non come sostituto realizzando un equilibrio che è fondamentale per mantenere l'elemento umano al centro del procedimento, soprattutto nella gestione di aspetti emotivi e razionali che la tecnologia non può cogliere appieno.

È necessario infine assicurare che le parti abbiano la possibilità di contestare le decisioni o chiedere chiarimenti, mantenendo un canale di comunicazione diretto con operatori umani.

Anche se l'IA può assistere il mediatore nella decisione finale e nella gestione del conflitto, questa dovrebbe rimanere di appannaggio del mediatore umano.

L'UNESCO nel suo impegno per un futuro in cui l'IA sia al servizio dell'umanità ha delineato principi guida fondamentali per lo sviluppo e l'utilizzo etico di questa tecnologia, segnando un passo significativo nella *governance* globale delle tecnologie IA.

Il riferimento in questione è alle “raccomandazioni UNESCO sull'etica dell'IA”, iniziativa promossa nel novembre 2021, raccomandazioni che enfatizzano il rispetto dei diritti umani e delle libertà fondamentali ricordando che l'IA deve essere uno strumento per promuovere la dignità umana, l'equità e l'inclusione e non per discriminarle o limitarle²¹². Prima di esplorare in che modo l'Intelligenza Artificiale possa rappresentare uno strumento di semplificazione della procedura mediativa, è fondamentale definire il significato di questo termine, in quanto già ciò offre di per sé terreno fertile per i scetticismi, in particolare riguardo al temuto rischio della deumanizzazione²¹³. Sebbene il rischio di deumanizzazione possa apparire tangibile in alcuni casi, è importante sottolineare fin da subito che l'intelligenza artificiale non è progettata per sostituire l'essere umano, bensì per assisterlo nelle decisioni e nelle attività di varia complessità, che possono includere calcoli numerici e operazioni su diversi livelli, basate su tali calcoli.

²¹²<https://www.acn.gov.it/portale/linee-guida-ia>

²¹³<https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/lintelligenza-artificiale-minaccia-la-nostra-responsabilita-morale-ecco-come/>

Quando si discute di intelligenza artificiale, l'attenzione dovrebbe focalizzarsi sulla capacità computazionale dei suoi metodi, in particolare sulla loro velocità e precisione considerandola come epistemologicamente una scienza, poiché segue il metodo scientifico. Con il termine IA, non intendiamo limitarci a una definizione, ma piuttosto racchiudere una varietà di strumenti e metodi che ne fanno uso. Ecco perché un eventuale rischio di deumanizzazione, che coinvolge compiti organizzativi, decisionali e puramente esecutivi, presenta ulteriori problematiche che variano a seconda del settore in cui si applicano gli strumenti di IA predetti.

Ad esempio, si può riflettere sul potenziale contrasto tra l'elaborazione automatica e la gestione dei cosiddetti "big data", da un lato, e la questione della violazione della privacy dall'altro. Si può anche considerare il legame tra la capacità computazionale, specialmente in un contesto predittivo, e le specificità di ciascuna situazione concreta, il che implica un margine di errore che può avere ripercussioni sulla giustizia sostanziale, sul diritto di difesa, sulla presunzione di innocenza, sul contraddittorio, e sulla necessità di trovare un equilibrio tra il raggiungimento degli obiettivi pubblici e la protezione dei diritti dei soggetti coinvolti.

In questa prospettiva, partendo dal presupposto che l'intelligenza artificiale non sia estranea al lavoro umano, ma piuttosto lo supporti nelle fasi procedurali, l'approccio verso di essa diventa decisamente più positivo.

Una volta evitato il rischio che l'uso dell'intelligenza artificiale (IA) possa portare a una diminuzione del ruolo e dell'importanza dell'essere umano nelle decisioni e nelle interazioni quotidiane, le ulteriori problematiche precedentemente menzionate non sembrano presentare nulla di nuovo o diverso rispetto all'usuale utilizzo delle risorse umane.

Il margine di errore non dovrebbe essere considerato eccessivo nel contesto delle decisioni più delicate, come quelle legate al giudizio; esso è infatti prevedibile, gestibile e accettabile rispetto alle stesse attività svolte dall'uomo senza l'intervento dell'intelligenza artificiale.

Anzi, le caratteristiche intrinseche dei metodi di IA supportano una visione opposta. La loro capacità di analisi sui *big data*, insieme all'abilità di adattarsi e selezionare sulla base di schemi fondati su similitudini, rende i metodi di IA indubbiamente i più affidabili nella gestione delle procedure mediative. Per quanto riguarda la violazione della privacy

e le questioni legate alle esigenze di giustizia e alla protezione dei diritti, non emergono problematiche significative che si discostino in modo sostanziale dall'evoluzione naturale delle situazioni in assenza di applicazioni di IA²¹⁴.

3.4.4 Analisi di contesto: il ruolo delle linee guida (2024 e 2025) circa l'uso dell'IA nella mediazione.

Il convegno organizzato dalla International Bar Association (IBA) nel 2024 sull'intelligenza artificiale (AI) si è concentrato su come affrontare le sfide legali e etiche che emergono con l'uso crescente dell'AI nel contesto della mediazione.

Durante l'evento, sono state discusse le linee guida redatte dal Comitato di Mediazione dell'IBA, che illustrano come integrare l'AI nella pratica della mediazione, migliorando l'efficienza, riducendo i costi e ampliando l'accesso alla giustizia, mettendo però in guardia sui rischi e sulle problematiche etiche. Le linee guida sono state adottate con decorrenza dal 1° gennaio 2025 e sono orientate all'utilizzo dell'IA per agevolare la procedura mediativa.

Le Linee guida adottano la definizione di "sistema di intelligenza artificiale" come delineata nell'AI Act dell'Unione Europea, che specifica quali tecnologie rientrino nell'ambito dell'applicazione del regolamento, rafforzando la definizione di intelligenza artificiale generativa e la distinguendola più chiaramente da altri tipi di IA.

L'introduzione dei sistemi generativi ha reso ancora più evidente il potere innovativo dell'intelligenza artificiale (IA), favorendo lo sviluppo di processi di automazione caratterizzati da un'eccezionale facilità d'uso.

Sostenuta da ingenti investimenti internazionali senza precedenti nella storia dell'informatica, questa rivoluzione ha rapidamente oltrepassato i confini del mondo accademico e della ricerca, diventando un autentico fenomeno sociale.

I sistemi di intelligenza artificiale generativa utilizzano reti neurali profonde e sono un sottoinsieme del *deep learning* (metodo di intelligenza artificiale che insegna ai computer a elaborare i dati seguendo una modalità ispirata al cervello umano) aventi l'obiettivo di creare contenuti di vario tipo, inclusi testi, immagini, suoni e codice. Questi sistemi rispondono generalmente a *input*, chiamati *prompt*, che possono essere anche non

²¹⁴<https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/lintelligenza-artificiale-minaccia-la-nostra-responsabilita-morale-ecco-come/>

testuali. È importante notare che non tutti i sistemi basati su reti neurali sono destinati alla generazione di contenuti; alcuni servono per compiti come la classificazione o l'analisi.

Altra importante distinzione che è possibile cogliere tra la versione in bozza del 2024 e quella finale riguarda la terminologia adottata per riferirsi agli attori coinvolti.

Infatti, nelle Linee guida 2024 sottoposta a consultazione si discorreva di “Utenti di IA” e “Istituzioni di mediazione” nel 2025 viene affinata la distinzione, *ergo*, in luogo di “Utenti di IA” viene introdotta la dicitura “Utenti dell’IA”, esaltando il ruolo partecipativo degli stessi; mentre in luogo di “Istituzioni di mediazione” viene introdotta la dicitura “Partecipanti alla mediazione” includendo mediatori, parti e istituti²¹⁵.

Nel 2025 l'elenco delle applicazioni dell' IA è stato ampliato e reso più dettagliato.

Alcune delle nuove aree trattate includono la gestione delle sessioni in tempo reale, dando la possibilità all'IA di monitorare il tono della discussione e suggerire aggiustamenti dinamici per mantenere un equilibrio tra le parti. Oltretutto, viene descritto un uso più approfondito dell'IA per tracciare il coinvolgimento dei partecipanti, analizzare le dinamiche di potere e individuare ostacoli legali o procedurali.

L'IA può suggerire modifiche al processo in base alle caratteristiche specifiche delle parti, aiutando a rendere la mediazione più efficace, può supportare i mediatori nell'esame dell'idoneità delle controversie e a prepararsi per le sessioni con domande mirate; può anche riassumere discussioni in tempo reale, evidenziando questioni irrisolte.

Ad esempio, l'IA può supportare i mediatori nella generazione di opzioni per risolvere le controversie e nell'individuazione di un terreno comune che magari non è subito visibile.

Rispetto alla precedente versione si rileva un possibile utilizzo dell'IA maggiormente dettagliato volto a potenziare un uso “intelligente dell'IA” quale strumento che coadiuva i mediatori nell'individuare la strada da percorrere al fine di risolvere il conflitto non dimenticando che le soluzioni proposte andranno verificate dal mediatore stesso che dovrà verificarne l'idoneità rispetto alle esigenze delle parti. Ergo, durante le sessioni di mediazione, l'IA può offrire supporto fornendo approfondimenti e

²¹⁵ https://www.cybersecurity360.it/news/cose-lintelligenza-artificiale-ecco-le-linee-guida-ue-per-la-corretta-applicazione-dell'ai-act/?utm_

raccomandazioni utili che richiederanno un intervento postumo del mediatore quale *supervisor* della tecnologia.

Le nuove linee guida descrivono come l'IA possa analizzare grandi volumi di dati per fornire raccomandazioni più informate durante la mediazione, migliorando la qualità delle decisioni.

Se nella prima versione il *focus* era più generico circa la necessità di garantire trasparenza e imparzialità, nella versione finale vengono introdotte nuove misure al fine di cogliere le criticità insite nell'intervento dell'IA quali gli errori o *bias*, da qui l'esigenza che il suo *output* debba essere sempre validato da persone competenti. Le Linee guida 2025 includono raccomandazioni dettagliate per garantire la conformità al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR) nell'uso di sistemi di IA, assicurando che i dati personali siano trattati in modo sicuro e legale²¹⁶.

Anche relativamente alle parti si riscontra una variazione rispetto alla precedente versione; infatti, ad oggi le stesse possono utilizzare l'IA per strutturare idoneamente eventuali richieste anche risarcitorie, selezionare mediatori e redigere bozze di accordi transattivi, evitando che l'uso dell'IA influenzi in modo involontario la posizione di una parte rispetto all'altra e nel contempo dando maggior trasparenza al diritto delle parti di essere informate sull'uso di tali strumenti e di contestarne l'utilizzo se ritenuto problematico.

Si sottolinea l'importanza di rendere i processi decisionali dell'IA comprensibili per le parti coinvolte, promuovendo la fiducia e l'accettazione degli strumenti basati sull'uso dell'IA²¹⁷.

La trasparenza è fondamentale per una corretta adozione dell'intelligenza artificiale (IA). Gli utenti devono comprendere come e perché vengono prese certe decisioni dai sistemi di IA, il che implica una chiara divulgazione delle logiche e dei criteri utilizzati dagli algoritmi, insieme ai dati di input. Una buona prassi è implementare interfacce utente che chiariscano il processo decisionale dell'IA e fornire documentazione accessibile che spieghi il funzionamento degli algoritmi²¹⁸. Si dettagliano misure per

²¹⁶<https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/library/commission-publishes-guidelines-prohibited-artificial-intelligence-ai-practices-defined-ai-act>

²¹⁷<https://www.agendadigitale.eu/sicurezza/privacy/ai-act-via-ai-divieti-guida-ai-sistemi-proibiti-e-agli-obblighi-per-le-aziende/>

²¹⁸https://www.diritto.it/intelligenza-artificiale-etica-linee-guida-best-pra/?utm_

proteggere i dati inseriti nei sistemi di IA, con raccomandazioni specifiche per rendere anonime e limitare le informazioni condivise.

Per quel che concerne gli Istituti di Mediazione l'IA può migliorare l'amministrazione delle mediazioni, monitorare i casi, stabilire tariffe e rivedere le regole sulla base di tendenze istituzionali. Il documento del 2025 offre un quadro più dettagliato su come gli istituti di mediazione possono implementare l'IA nei loro processi amministrativi decisionali ponendo maggiore attenzione alla gestione delle tariffe, alla selezione dei mediatori e alla *compliance* con normative internazionali come la Convenzione di Singapore.

Le linee guida forniscono indicazioni su come gli istituti di mediazione possono integrare l'IA nei loro processi operativi, dalla gestione dei casi alla formazione dei mediatori sull'uso di strumenti basati sull'IA. Queste modifiche riflettono l'evoluzione del contesto normativo e tecnologico, in particolare l'adozione dell'AI Act da parte dell'Unione Europea, e mirano a promuovere un uso responsabile e efficace dell'IA generativa nel campo della mediazione.

Per quel che concerne le garanzie per l'uso dell'IA e la classificazione del rischio viene introdotta una nuova sezione che classifica i sistemi di IA in base al livello di rischio (inaccettabile, alto, limitato, minimo), fornendo indicazioni su come gestire ciascuna categoria²¹⁹.

Il Modello di Dichiarazione per l'uso dell'IA nella mediazione è stato aggiornato, includendo sezioni specifiche sulla descrizione del sistema di IA utilizzato, le sue funzionalità, i dati trattati e le misure adottate per garantire l'equità e la non discriminazione in modo da rendere più espliciti gli strumenti utilizzati, i motivi dell'uso degli stessi e le misure adottate per garantire trasparenza e sicurezza.

Viene introdotto un focus maggiore sulla responsabilità di chi utilizza IA, con un impegno scritto a non trattare i risultati dell'IA come verità assoluta.

Ad ogni modo occorre considerare sempre che gli utenti devono valutare criticamente i risultati generati dall'IA e proteggere le informazioni riservate.

²¹⁹https://www.agid.gov.it/sites/agid/files/2024-07/Strategia_italiana_per_l_Intelligenza_artificiale_2024-2026.pdf

Mediatori e istituzioni hanno il compito di informare le parti riguardo ai loro diritti di sollevare contestazioni circa l'uso degli strumenti di IA che possano compromettere l'integrità della mediazione stessa²²⁰.

²²⁰<https://www.progettistisociali.it/blog/ia-e-progettazione-sociale-opportunita-e-sfide/>

CONCLUSIONI

L'*emotion recognition* ossia il riconoscimento delle emozioni è fondamentale per l'apprendimento e lo sviluppo dell'attenzione nei neonati, che mostrano già segni di riconoscimento delle espressioni affettive prima di acquisire il linguaggio. L'*emotion recognition* utilizza tecnologie digitali per identificare le emozioni umane, basandosi su studi psicologici e calcolo computazionale.

Questa ricerca trae origine dagli studi psicologici sulla comprensione emotiva e si basa su risposte fisiologiche che possono variare nel tempo, con l'obiettivo di favorire il riconoscimento degli stati emotivi. L'evoluzione di strumenti tecnologici, che è avvenuta nel tempo, ha portato alla creazione di modelli avanzati per il riconoscimento delle emozioni. Comprendere le componenti dell'emozione e il processo della sua generazione è complesso, in gran parte a causa delle difficoltà nella descrizione delle emozioni stesse. Fino agli anni '90, la ricerca decisionale si concentrava principalmente sulla cognizione, ossia sulla capacità di pensare, successivamente c'è stata una crescente integrazione del ruolo dell'affetto, ovvero della capacità di sentire. Gli esseri umani tendono a essere consapevoli delle proprie emozioni e studi hanno dimostrato che la valutazione cognitiva può influenzare la generazione delle emozioni. Tuttavia, questa visione è contestata da una vasta gamma di evidenze empiriche che dimostrano come le emozioni possano essere suscitate anche senza il ricorso a una valutazione cognitiva, suggerendo una maggiore complessità nei meccanismi che governano l'emozione stessa.

Un elemento cruciale per l'adattabilità del computer è la sua capacità di comprendere le emozioni e il comportamento umano, riconoscendo che le intenzioni umane possono essere comunicate attraverso forme di comportamento sia verbale che non verbale. La ricerca sulle emozioni oggi riconosce che esse comprendono non solo processi cognitivi, come la percezione, l'attenzione e la valutazione, ma anche componenti corporee, quali l'eccitazione fisiologica, il comportamento e le espressioni facciali e vocali. Nonostante i decenni di studi approfonditi, persiste l'assenza di un consenso universale su come classificare le emozioni. Pertanto, per ridurre gli errori nel riconoscimento delle emozioni e per sviluppare un sistema affidabile, è fondamentale comprendere a fondo l'espressione emotiva. Negli ultimi tempi, i sistemi intelligenti che sono consapevoli delle emozioni sono stati impiegati in diverse aree, tra cui *e-health*, *e-*

learning, sistemi di raccomandazione, *smart home*, *smart city* e sistemi di conversazione intelligenti come i *chatbot*.

Nel campo dell'interazione uomo-computer (HCI), l'obiettivo del riconoscimento e rilevamento delle emozioni è quello di progettare e implementare sistemi intelligenti che ottimizzino l'interazione tenendo conto degli stati emotivi degli utenti. Considerato l'importanza crescente della salute mentale nelle società moderne, i ricercatori si stanno impegnando nel trovare metodi per riconoscere le emozioni umane con precisione, al fine di sviluppare schemi di intervento più efficaci.

Antonio Damasio, neuroscienziato noto per il suo lavoro su emozioni e processi decisionali, propone una visione innovativa rispetto al ruolo delle emozioni nel comportamento umano. Nella sua opera "L'errore di Cartesio", egli sostiene che le emozioni non costituiscono un ostacolo alla razionalità, ma invece sono componenti fondamentali del processo decisionale. La sua teoria del marcatore somatico suggerisce che le esperienze passate di vita lasciano delle tracce nel nostro sistema nervoso sotto forma di segnali corporei, i quali influenzano le decisioni che prendiamo in modo intuitivo ed efficace. Secondo Damasio, le decisioni non si basano esclusivamente su un ragionamento logico e razionale; piuttosto, esse sono anche plasmate dai segnali emotivi e corporei, che guidano l'individuo verso scelte più vantaggiose e adattive. Questi segnali, spesso percepiti come "sensazioni viscerali" o "intuizione", riducono il numero di opzioni da considerare razionalmente, facilitando il processo decisionale. Ad esempio, in situazioni in cui una persona ha vissuto un'esperienza negativa, come un conflitto con un collega, può avvertire un disagio corporeo quando si trova di fronte a situazioni simili in futuro. Questa risposta emotiva le consente di evitare potenziali errori o di gestire meglio conflitti simili, dimostrando come le emozioni agiscano come una sorta di filtro utile per le decisioni quotidiane. In questo modo, le emozioni svolgono un ruolo cruciale nell'orientare il comportamento umano, aiutando a navigare in un mondo complesso e a fare scelte più informate e sicure.

L'intelligenza artificiale (IA), per quanto avanzata, presenta sostanziali differenze rispetto agli esseri umani, in particolare per quanto riguarda il processo decisionale. Mentre i processi decisionali umani sono profondamente influenzati da emozioni e esperienze corporee, l'IA opera in modo fundamentalmente diverso: infatti, non possiede un corpo biologico né un sistema emozionale, il che significa che non può generare

marcatori somatici come fa un essere umano. Anche se può analizzare dati e identificare correlazioni, non ha la capacità di provare empatia, intuizione o sentimenti, le decisioni dell'IA non sono influenzate da esperienze personali poiché non vive situazioni sociali, il che limita la sua capacità di apprendere dai propri errori, oltretutto, non percepisce le sfumature del linguaggio non verbale o del tono della voce, cruciali per la comunicazione umana e per la risoluzione dei conflitti.

La mediazione è un procedimento che va oltre l'applicazione delle mere regole giuridiche, richiedendo competenze umane come la comprensione del contesto emotivo, la creazione di empatia e fiducia e l'adattamento dell'approccio in base alle reazioni delle parti. L'uso esclusivo dell'IA nel contesto mediativo presenta un alto rischio di deumanizzazione, trasformando la mediazione in un'attività meccanica e impersonale, capace di trovare soluzioni logiche ma non in grado di comprendere le percezioni soggettive dei partecipanti. Per ridurre questo rischio, si possono adottare alcune strategie: ad esempio considerando il ruolo subalterno dell'IA rispetto a quello svolto dal mediatore umano, unico detentore del potere decisionale; migliorare i sistemi tecnologici dell'IA al fine di permettere agli stessi di riconoscere le emozioni attraverso l'analisi del linguaggio e del tono; limitare l'uso dell'IA a casi meno complessi, riservando i conflitti ad alto contenuto emotivo alla mediazione svolta in assoluto con un mediatore umano.

Per completare la ricerca anche attraverso una iniziale analisi empirica sull'utilizzo dell'IA nella mediazione sono state effettuate due interviste con due esponenti di rilievo del mondo della mediazione ed in particolare con Leonardo D'Urso, co-fondatore e CEO di ADR Center e, dal 1998, ha gestito oltre 1000 mediazioni complesse in ambito civile e commerciale a livello nazionale e internazionale, con oltre vent'anni di esperienza dedicata all'ADR, ha svolto un ruolo cruciale nello sviluppo di politiche pubbliche per la mediazione e nell'implementazione di progetti di *capacity building* in diverse giurisdizioni; inoltre, ha contribuito alla creazione di piattaforme innovative per la gestione dei processi di mediazione online, e con Nicola Giudice, in Camera Arbitrale di Milano dal 1997, mediatore civile e commerciale, responsabile del Servizio di Conciliazione di CAM, referente per i progetti ADR Arte e Facilitambiente.

Nell'intervista, Leonardo D'Urso ha delineato le principali tendenze future della mediazione, evidenziando l'importanza dell'integrazione tecnologica, l'adozione di normative che promuovono la mediazione obbligatoria "soft", mediazione come fase

preliminare del contenzioso, sulla base dell'esperienza italiana. Questo approccio richiede che le parti partecipino ad una sessione di mediazione senza obbligo di raggiungere un accordo. Infine, la crescente interconnessione tra economie, società e sistemi giuridici, determinata dalla globalizzazione, ha reso sempre più frequenti le controversie transfrontaliere e interculturali, portando ad una crescente specializzazione dei mediatori in settori specifici quali la costruzione, la proprietà intellettuale, la sanità e l'ambiente. Un mediatore specializzato è in grado di: comprendere le specificità tecniche della controversia; generare fiducia tra le parti; proporre soluzioni efficaci e sostenibili, che possano funzionare sul lungo termine.

Al fine di garantire qualità e la coerenza del procedimento, vengono introdotti programmi di certificazione per mediatori, che stabiliscono criteri rigorosi per garantire elevati standard di competenza e professionalità. Un esempio è l'IMI, del quale Leonardo D'Urso è attualmente vicepresidente, organizzazione *no profit*, istituita nel 2007 a L'Aia, Paesi Bassi, con l'obiettivo di promuovere la trasparenza e definire parametri globali per la formazione e l'etica professionale, aumentando la credibilità della mediazione come metodo di risoluzione delle controversie. Sempre più aziende incorporano la mediazione nelle proprie politiche di gestione dei conflitti, favorendo ambienti di lavoro più armoniosi e riducendo i costi legali. L'integrazione della mediazione nelle politiche aziendali di gestione dei conflitti rappresenta un'importante strategia per migliorare il clima organizzativo e ridurre i costi associati a contenziosi legali.

Questo approccio si allinea ai principi ESG (*Environmental, Social, and Governance*), contribuendo a creare un ambiente di lavoro più sostenibile, inclusivo e trasparente. L'adozione di pratiche di mediazione nelle aziende risponde direttamente agli obiettivi ESG, in particolare ai seguenti aspetti:

- *Social* (S) – La mediazione favorisce relazioni lavorative più sane, migliorando il benessere dei dipendenti e promuovendo l'equità nei rapporti professionali. Un ambiente privo di conflitti distruttivi riduce il turnover, aumenta la produttività e rafforza la coesione aziendale.

- *Governance* (G) – L'inserimento della mediazione nei processi decisionali aziendali garantisce maggiore trasparenza nella risoluzione delle controversie e riduce il rischio di pratiche scorrette o di procedimenti giudiziari prolungati e onerosi.

- *Environmental* (E) – Anche se il legame può sembrare meno diretto, la gestione dei conflitti tramite mediazione può supportare la sostenibilità aziendale, evitando sprechi di risorse legali ed economiche e promuovendo soluzioni collaborative in settori come le dispute ambientali o le relazioni con le comunità locali.

L'implementazione di meccanismi di mediazione interna porta numerosi benefici:

- Riduzione dei costi legali – Le controversie risolte attraverso la mediazione comportano minori spese rispetto a lunghe battaglie legali. Miglioramento della reputazione aziendale
- Le aziende che adottano strategie di risoluzione amichevole dei conflitti sono percepite come più responsabili e attente al benessere dei propri dipendenti e *stakeholder*.
- Incremento della produttività – Risolvere i conflitti in modo rapido e costruttivo riduce il clima di tensione, favorendo una maggiore collaborazione e motivazione.

Le sue riflessioni offrono una prospettiva autorevole sulle evoluzioni attese nel campo della mediazione e sulle implicazioni per la pratica professionale e le politiche istituzionali.

Per quel che concerne l'intervista realizzata a Nicola Giudice è stato chiesto allo stesso, *in primis*, quale potesse essere il valore di avere un mediatore coinvolto sin dalle fasi iniziali nella progettazione di un lavoro che richiede il contributo di più parti. In risposta viene sottolineato come il compito principale del mediatore sia quello di facilitare la comunicazione e l'interazione tra le parti. Infatti, facilitare significa agevolare l'attività di ascolto e comprensione reciproca, rappresentando un valore aggiunto che il mediatore offre. È essenziale che tutti gli attori coinvolti siano ben consapevoli della neutralità del mediatore e della sua non interferenza nelle decisioni finali. Altrimenti, il mediatore potrebbe essere visto come un risolutore, creando l'aspettativa che sia, in qualche modo, parte del negoziato. Nicola Giudice evidenzia nella suddetta intervista come il ruolo del mediatore diventa fondamentale e continua a esserlo fino alla fine del processo negoziale, affrontando diversi aspetti.

Prima di tutto, le parti hanno l'opportunità di comunicare in modo più efficiente discutendo apertamente delle reciproche emozioni, delle necessità, dei dubbi e le numerose sfaccettature della situazione conflittuale.

Inoltre, le parti possono collaborare per creare un percorso negoziale veramente congiunto al fine di ottenere un sostanziale beneficio, grazie a uno scambio efficace di informazioni che può portare, in alcuni casi, a soluzioni vantaggiose per entrambe.

Circa il ruolo ricoperto dall'intelligenza artificiale Nicola Giudice ritiene che possa essere cruciale, offrendo un punto di vista esterno e innovativo, privo dei pregiudizi delle parti, e utile per esaminare anche questioni piuttosto complesse. L'obiettivo è che ciascuna parte esca dalla trattativa sentendosi appagata e che le proprie esigenze siano state ascoltate e considerate.

Utilizzando algoritmi avanzati e tecniche di analisi dei dati, l'IA è in grado di identificare modelli e tendenze, suggerendo alternative che potrebbero non essere immediatamente evidenti per i partecipanti al negoziato.

Inoltre, l'IA può aiutare a considerare vari fattori e variabili che influenzano la situazione, facilitando il dialogo e il confronto tra le parti in modo più efficace.

APPENDICE

INTERVISTA A LEONARDO D'URSO²²¹

Quali ritiene sono le principali tendenze nella mediazione nei prossimi anni?

La mediazione sta attraversando una profonda trasformazione, guidata dai progressi tecnologici, dalle riforme legislative, dalle politiche aziendali sensibili ai conflitti e dagli standard internazionali in evoluzione. Questi fattori stanno ampliando il campo di applicazione della mediazione e il suo impatto in diversi settori e giurisdizioni. L'esperienza della legislazione italiana degli ultimi 15 anni è diventata un punto di riferimento e una best practice da seguire per molti governi.

Negli ultimi decenni, la mediazione si è quindi affermata come uno strumento efficace nella risoluzione dei conflitti, combinando principi tradizionali di neutralità e collaborazione con strumenti innovativi. Inizialmente utilizzata per ridurre il carico dei tribunali, oggi la mediazione viene adottata per prevenire i conflitti e migliorare le relazioni in scuole, organizzazioni e comunità.

1. Quadro normativo per la mediazione obbligatoria “soft”

Sempre più governi stanno adottando normative che incoraggiano la mediazione come fase preliminare prima del contenzioso sulla base dell'esperienza italiana. Questo approccio richiede alle parti di partecipare a una sessione di mediazione senza obbligarle a raggiungere un accordo. Questo meccanismo aiuta a diffondere la cultura della mediazione, riducendo i costi e i tempi delle dispute.

2. Mediazione digitale e online

La pandemia di COVID-19 ha accelerato l'adozione di piattaforme digitali per la mediazione, rendendola più accessibile e flessibile. L'intelligenza artificiale (AI) sta trasformando ulteriormente il settore, analizzando i conflitti e suggerendo soluzioni basate su modelli predittivi. Tuttavia, l'elemento umano rimane essenziale per garantire empatia e comprensione nelle trattative.

3. Mediatori specializzati

Settori come la costruzione, la proprietà intellettuale, la sanità e l'ambiente richiedono mediatori con competenze specifiche nel settore della controversia. La globalizzazione aumenta la necessità di mediatori capaci di gestire differenze culturali e

²²¹ Leonardo D'Urso conciliatore professionista per la materia societaria, bancaria e finanziaria.

normative internazionali. La specializzazione accresce la fiducia delle parti e favorisce soluzioni efficaci e sostenibili.

4. Standard e accreditamento

Per garantire qualità e coerenza, si stanno introducendo standard più rigorosi per l'accREDITamento dei mediatori. Organizzazioni come l'International Mediation Institute (IMI) definiscono parametri globali per la formazione e l'etica professionale, aumentando la credibilità della mediazione come metodo di risoluzione delle controversie. In Italia, la riforma Cartabia ha correttamente inalzato gli standard qualitativi per gli organismi e formativi per i mediatori.

5. Organismi di mediazione

L'aumento della complessità delle dispute ha portato alla creazione di Organismi di mediazione che offrono servizi strutturati e tecnologicamente avanzati a supporto della professionalità dei mediatori. Questi Organismi di mediazione forniscono supporto a studi legali, aziende e individui, contribuendo alla diffusione di buone pratiche e alla professionalizzazione del settore.

6. Politiche aziendali orientate alla mediazione

Sempre più aziende incorporano la mediazione nelle proprie politiche di gestione dei conflitti, favorendo ambienti di lavoro più armoniosi e riducendo i costi legali. Questo approccio si integra con gli standard ESG (*Environmental, Social, and Governance*), promuovendo una risoluzione equa ed etica delle controversie.

7. Mediazione nelle organizzazioni internazionali

Le organizzazioni internazionali stanno adottando la mediazione per risolvere dispute legate a progetti infrastrutturali e iniziative di sviluppo. Meccanismi come l'Office of the Compliance Advisor Ombudsman (CAO) o l'Independent Project Accountability Mechanism (IPAM) dell'EBRD garantiscono trasparenza e dialogo tra le parti coinvolte.

Conclusion

Il futuro della mediazione sarà caratterizzato da un'integrazione sempre più forte tra tecnologia, specializzazione e standard qualitativi.

L'espansione della mediazione nei diversi ambiti del diritto e della società dimostra la sua efficacia come strumento per la gestione collaborativa dei conflitti. Le nuove tecnologie e i progressi normativi permettono di superare barriere geografiche e culturali, rendendo la mediazione più accessibile e inclusiva. Inoltre, l'integrazione della

mediazione nelle politiche aziendali e nelle organizzazioni internazionali favorisce una maggiore stabilità e cooperazione tra le parti coinvolte.

Per garantire il successo della mediazione nel lungo termine, sarà fondamentale investire nella formazione continua dei mediatori, migliorare le infrastrutture digitali e sviluppare nuove strategie per promuovere la cultura della mediazione tra cittadini, imprese e istituzioni. Solo attraverso un impegno costante e un approccio innovativo, la mediazione potrà consolidarsi come il principale strumento di risoluzione dei conflitti nel futuro.

INTERVISTA A NICOLA GIUDICE²²².

Alla luce della sua vasta esperienza nelle negoziazioni complesse, quale ritiene possa essere il valore di un mediatore coinvolto sin dalle prime fasi di progettazione di un lavoro che implica il contributo di più attori?

Il mediatore ha come principale compito quello di agevolare il processo di comunicazione e di interazione tra le parti. Si utilizza a tale proposito il termine “facilitativo”, che trovo particolarmente adeguato.

Questo render facile l’ascolto e la reciproca comprensione mi pare il valore aggiunto offerto dal mediatore. Partendo da questa premessa, ritengo che coinvolgerlo sin dalle prime fasi di un negoziato complesso non possa che portare grandi benefici. Allo stesso tempo, però, occorre che tutti gli attori coinvolti, mediatore incluso, siano ben consapevoli della neutralità del mediatore stesso e del suo non intervento nel processo decisionale. In caso contrario, il mediatore rischia di essere percepito come un risolutore, ingenerando l’aspettativa che egli sia in una qualche misura parte del negoziato, proponendo o comunque influenzando sul merito del negoziato.

Quali vantaggi possono derivare da un approccio mediato sin dall’inizio, in termini di prevenzione dei conflitti e gestione delle aspettative tra le parti, tenendo conto dei mezzi (e quindi anche dei benefici apportati dall’IA alla mediazione) di cui il mediatore dispone?

Occorre riflettere sul concetto di inizio. Quando due soggetti, da soci, parenti, colleghi, coniugi, clienti o fornitori, assumono lo status di parte? Sottolineo questo aspetto perché mi pare fondamentale che le parti siano consapevoli di essere parte di un negoziato e che, quindi, esista una situazione potenzialmente problematica da affrontare.

In quel momento, l’intervento del mediatore è importante e può continuare ad esserlo fino al termine del processo negoziale su diversi fronti. Penso, innanzitutto, al fatto che le parti si ascoltino e comunichino più efficacemente. Un secondo vantaggio è dato dalla possibilità di mettere tutto sul tavolo: emozioni, necessità, dubbi, insomma, le tante sfaccettature di cui è composta una situazione conflittuale. C’è poi l’enorme plus di lavorare insieme per costruire un percorso negoziale realmente congiunto, con un efficace scambio di informazioni che consente, almeno talvolta, di realizzare soluzioni win-win.

²²² Nicola Giudice, mediatore della Camera Arbitrale di Milano, Servizio di Conciliazione.

Su quest'ultimo aspetto, trovo che l'IA possa svolgere un ruolo determinante, offrendo un punto di vista terzo e assolutamente nuovo, privo dei pregiudizi che le parti si portano dietro, utile ad analizzare situazioni anche piuttosto complesse.

GUIDELINES DRAFT 14 SEPTEMBER 2024

GUIDELINES ON THE USE OF GENERATIVE ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN MEDIATION

These guidelines were prepared by the Mediation Committee of the International Bar Association, reflecting our commitment to exploring the role of generative artificial intelligence (AI) in mediation practice. The growing use of AI presents an unprecedented opportunity to facilitate mediation by improving efficiency, reducing costs, and broadening access to justice, provided that AI is integrated into mediations with appropriate safeguards.

Part One of these guidelines provides a non-exhaustive list of suggestions for how AI can enhance mediations including uses for mediators, parties, and party representatives (jointly referred to as Mediation Participants) and mediation institutions (Mediation Participants and mediation institutions are jointly referred to as Users of AI). These suggestions are subject to the safeguards in Part Two.

Part Two of these guidelines identifies risks that may result from the use of generative AI and makes proposals for managing those risks.

Part Three provides a sample statement that Mediation Participants can use to communicate that generative AI tools will be used in a mediation.

Definition of AI

The term “AI” in these guidelines refers to artificial intelligence systems that create new content or outputs based on user-provided data. This includes generating text, images, or other media, recognizing patterns, and providing insights or recommendations. For example, large language models (LLMs) can generate relevant responses to prompts they receive from users.

These guidelines do not cover non-generative AI that operates based on fixed rules or algorithms rather than creating new content. Non-generative AI includes search engines and chatbots that deliver answers from pre-existing data or collections of information.

Revisions

This instrument is intended to be a living document, subject to revision as the field of mediation and applications using AI evolve.

PART ONE

POTENTIAL APPLICATIONS OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE

This part of the guidelines provides a non-exhaustive list of ways that AI can facilitate and enhance mediations. These applications are subject to the safeguards set out in Part Two.

1. General Uses

1.1 Facilitating Administrative Tasks

AI can assist with the efficient performance of administrative tasks that support mediations. This includes help with scheduling meetings, organizing information, and drafting correspondence and documents.

1.2 Synthesizing Information

AI can rapidly summarize documents and written correspondence, extract relevant information, and present the results in a clear and concise manner.

1.3 Analyzing Information

AI can assist with analyzing information by identifying patterns, spotting inconsistencies, and highlighting important details. It can answer user questions about information in correspondence and documents.

1.4 Performing Research

AI can conduct research related to mediations and rapidly retrieve responsive information. It can, for example, assist with legal analysis and gathering data such as market trends, industry standards, and financial information.

1.5 Improving Communication

AI can improve communication by generating clear and well-structured texts. It can analyze communication styles and preferences of Mediation Participants, enabling customized responses that can improve understanding and build trust.

1.6 Aiding Mediator Selection

AI can assist in selecting suitable mediators by detecting potential conflicts of interest and aligning choices with the parties' preferences.

1.7 Language Support

AI can translate documents and correspondence as well as provide real-time interpretation and language support in mediation sessions.

1.8 Making Informed Decisions in Real Time

AI can assist mediators by providing insights and recommendations during mediation sessions, while helping parties evaluate proposals, explore alternative solutions, and assess potential outcomes.

1.9 Generating Options for Dispute Resolution

AI can generate creative options for settling disputes and identify common ground that might not be immediately apparent. It can gauge the potential for resolution under various scenarios and evaluate the long-term results of different outcomes, helping predict whether proposed solutions would meet the needs of the parties.

1.10 Supporting Practice Development

AI can evaluate information about past mediations and provide feedback to improve professional skills and case administration. It can create realistic scenarios for training purposes, allowing Mediation Participants to enhance their strategies and skills in a controlled environment.

2. Uses by Mediators

Building on the general applications discussed in Section 1, this section identifies specific applications for mediators:

2.1 Case Assessments

AI can assist mediators to screen disputes and analyze their suitability for mediation.

2.2 Customizing Mediation Procedures

AI can assist mediators to tailor mediations to the specific needs and preferences of parties and suggest adjustments as the proceedings progress.

2.3 Enhancing Understanding of Disputes

AI can generate concise summaries of key case details, create detailed timelines of events, and trace participants' involvement in disputes, offering an overview of their roles and relevance to the dispute.

2.4 Enhancing Analysis of Disputes

AI can enhance dispute analysis by evaluating party positions and assisting in the identification of the core issues in dispute. It can analyze the history of disputes, assess power dynamics between the parties, and identify legal or procedural barriers that may influence the mediation process and outcomes.

2.5 Preparing for Mediation Sessions

AI can help mediators prepare for mediation sessions by generating targeted questions, identifying potential challenges, and suggesting approaches for addressing challenges and sensitive topics.

2.6 Promoting Balanced Treatment of Parties

AI can assist the mediator in monitoring the mediation process, identifying imbalances or issues that may inhibit equal treatment, and ensuring that the information and guidance provided to parties is balanced and complete.

3. Use by Parties and Party Representatives

Building on the general applications discussed in Section 1, this section identifies specific applications for parties and party representatives:

3.1 Performing Litigation Risk Analysis

AI can assist parties and party counsel in determining the appropriateness of mediation by evaluating the strength of claims, assessing the likelihood of settlement, and comparing the costs and timeframes of mediation with other dispute resolution methods.

3.2 Preparing Position and Interest Papers

AI can assist in drafting position and interest papers for mediators that summarize each party's position and interests early in the mediation process. It can help determine the most relevant information to include, how to present it effectively, and which additional documents, if any, should accompany the statements.

3.3 Preparing for Mediation Sessions

AI can help parties to draft opening statements and suggest strategies to achieve their desired outcomes.

3.4 Assisting with the Drafting of Settlement Agreements

AI can assist in drafting settlement agreements by generating initial drafts based on the terms agreed upon during mediation. It can suggest standardized clauses, help ensure that all necessary legal elements are included, and help customize the language to reflect the specific needs and intentions of the parties. AI can also help parties quickly analyze and revise drafts, making the agreement finalization process more efficient and accurate.

4. Uses by Mediation Institutions

Building on the general applications discussed in Section 1, this section identifies specific applications for mediation institutions:

4.1 Interpreting Dispute Resolution Clauses

AI can analyze unclear or conflicting dispute resolution clauses within applicable legal frameworks to help mediation institutions make decisions about interpretation.

4.2 Determining Costs

AI can determine administrative and mediator fees in cases where the rules allow flexibility. This includes situations where fees are determined ad valorem and the amount in dispute is unstated or indeterminable.

4.3 Calculating Payments and Fee Balances

AI can help determine the appropriate advance payment amounts required from the parties, ensuring they align with the specific needs and complexities of the case. AI can also calculate the final balance of administrative and mediator fees after the mediation process is completed, ensuring accurate and transparent financial management throughout the process.

4.4 Compliance with Mediation Rules

AI can assess whether institutional rules are being followed during case administration. It can also propose potential revisions to the institutional rules based on insights gained from past cases, ensuring that the rules evolve to better address the needs and challenges encountered.

4.5 Evaluating Parties' Changes to Mediation Rules

AI can assist in assessing the implications of modifications to mediation rules proposed by parties, ensuring that these changes do not undermine the mediation process or the institution's ability to administer the mediation effectively.

4.6 Assessing Compliance with the Singapore Convention

AI can assist in ensuring that any certifications required under Article 4 of the Singapore Convention on Mediation adhere to applicable confidentiality rules. If confidentiality must be waived for judicial reasons, AI can help maintain privacy by revealing only the essential information needed for compliance.

4.7 Improving Services

AI can assist in analyzing operations over time, identifying trends and areas for improvement in case administration. AI can also assist mediation institutions in ensuring consistency in practices and decisions over time.

PART TWO

SAFEGUARDS FOR THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE

This part of the guidelines identifies safeguards for using AI tools in mediations. The safeguards are not intended to override any legal obligations, ethical duties, professional conduct rules, or other binding regulations applicable to mediations or those participating in mediations.

1. Consent and self-determination

Mediation is a consensual process in which the parties usually participate voluntarily.

Parties in mediation have full control over decision-making about their dispute.

1.1. AI tools can provide insights and recommendations, but their outputs may include errors, biases, and inaccuracies. Users of AI should assess the outputs generated and make independent decisions about their reliability and appropriateness rather than rely on the outputs as a final authority.

1.2. Any legal advice provided by AI should be subject to review by legal professionals.

2. Confidentiality

The mediation process and the information exchanged within it are considered confidential.

2.1. Users of AI should take reasonable steps to ensure that confidential information related to the mediation is not compromised by AI tools.

Confidential information that is entered into proprietary and open-source large language models may be vulnerable to data breaches and unintended disclosure. The risk of unauthorized disclosure can be mitigated by anonymizing and limiting the information entered to what is necessary to achieve the desired outputs.

3. Neutrality, impartiality, and independence

Mediators must be neutral, impartial, and independent.

3.1. Users of AI should take reasonable steps to ensure that the use of AI does not compromise the neutrality, impartiality, and independence of mediators.

This risk can be mitigated by phrasing prompts in clear and neutral terms, varying the language of prompts, and comparing outputs from different AI models.

4. Balanced process

The mediation process must be balanced, ensuring that all parties have equal opportunities to participate and express their views.

4.1. Mediators and Mediation Institutions should inform parties of their right to raise concerns if they believe that AI tools are compromising the integrity of a mediation.

4.2. Any Mediation Participant may request information about the AI tools that another Mediation Participant plans to use or is using.

The recipient of the request should identify the tools and explain their purposes to all Mediation Participants. If concerns arise about a tool's use, the Mediation Participants should work together to resolve the issue. If the issue cannot be resolved, the use of the tool should be discontinued by the Mediation Participants.

PART THREE

SAMPLE AI USAGE STATEMENT

The following statement can be used by Mediation Participants to inform other Mediation

Participants about the AI tools used in the mediation process, their purposes, and potential risks.

"I am using generative artificial intelligence (AI) tools to assist with this mediation. The tools are listed below along with the reasons for their use:

[List of tools including a link to each tool's terms and conditions and the reasons for the use].

In using these tools, I will seek to comply with all applicable data protection laws [consider inserting explicit references here].

I will also make reasonable efforts to ensure that all information related to this mediation that is entered into and processed by the AI tools remains confidential. This includes data input into proprietary and publicly accessible platforms, such as open-source large language models.

I am aware that AI-generated content may include errors, biases, and inaccuracies. I will assess the outputs and make my own independent decisions about their use rather than rely on AI-generated content as a final authority.

LINEE GUIDA BOZZA DEL 14 SETTEMBRE 2024 (traduzione non ufficiale)
LINEE GUIDA SULL'USO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
GENERATIVA NELLA MEDIAZIONE

Queste linee guida sono state preparate dal Comitato per la mediazione dell'International Bar Association, che riflette il nostro impegno a esplorare il ruolo dell'intelligenza artificiale generativa (IA) nella pratica della mediazione. Il crescente utilizzo dell'IA rappresenta un'opportunità senza precedenti per facilitare la mediazione, migliorando l'efficienza, riducendo i costi e ampliando l'accesso alla giustizia, a condizione che l'IA sia integrata nelle mediazioni con le opportune garanzie.

La prima parte delle presenti linee guida fornisce un elenco non esaustivo di suggerimenti su come AI può migliorare le mediazioni, compresi gli usi per i mediatori, le parti e i rappresentanti delle parti (indicati congiuntamente come Partecipanti alla mediazione) e le istituzioni di mediazione (i Partecipanti alla mediazione e le istituzioni di mediazione sono indicati congiuntamente come Utenti di AI). Questi suggerimenti sono soggetti alle garanzie di cui alla Parte seconda.

La seconda parte di queste linee guida identifica i rischi che possono derivare dall'uso di AI generativa e formula proposte per la gestione di tali rischi.

La terza parte fornisce un esempio di dichiarazione che i partecipanti alla mediazione possono utilizzare per comunicare che in una mediazione verranno utilizzati strumenti di AI generativa.

Definizione di IA

Il termine AI in queste linee guida si riferisce a sistemi di intelligenza artificiale che creano nuovi contenuti o output basati su dati forniti dall'utente. Ciò include la generazione di testo, immagini o altri media, il riconoscimento di modelli e la fornitura di approfondimenti o raccomandazioni. Ad esempio, i modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM) possono generare risposte pertinenti alle richieste che ricevono dagli utenti. Queste linee guida non coprono l'AI non generativa che opera sulla base di regole o algoritmi fissi piuttosto che creare nuovi contenuti. L'AI non generativa comprende i motori di ricerca e le chatbots che forniscono risposte a partire da dati o raccolte di informazioni preesistenti.

Revisioni

Questo strumento è destinato a essere un documento vivo, soggetto a revisione in base all'evoluzione del campo della mediazione e delle applicazioni che utilizzano AI.

PARTE PRIMA

POTENZIALI APPLICAZIONI DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Questa parte delle linee guida fornisce un elenco non esaustivo di modi in cui l'IA può facilitare e migliorare le mediazioni. Tali applicazioni sono soggette alle garanzie indicate nella seconda parte.

1. Usi generali

1.1 Facilitazione delle attività amministrative

L'IA può aiutare a svolgere in modo efficiente le attività amministrative a supporto delle mediazioni. Ciò include l'assistenza nella programmazione degli incontri, nell'organizzazione delle informazioni e nella redazione di corrispondenza e documenti.

1.2 Sintetizzare le informazioni

L'intelligenza artificiale è in grado di sintetizzare rapidamente i documenti e la corrispondenza scritta, di estrarre le informazioni rilevanti e di presentare i risultati in modo chiaro e conciso.

1.3 Analisi delle informazioni

L'IA può aiutare ad analizzare le informazioni identificando schemi, individuando incongruenze e mettendo in evidenza dettagli importanti. Può rispondere alle domande degli utenti sulle informazioni corrispondenza e documenti.

1.4 Esecuzione di ricerche

L'intelligenza artificiale è in grado di condurre ricerche relative alle mediazioni e di recuperare rapidamente le informazioni. Può, ad esempio, assistere nell'analisi legale e nella raccolta di dati quali le tendenze di mercato, gli standard industriali e le informazioni finanziarie.

1.5 Migliorare la comunicazione

L'intelligenza artificiale può migliorare la comunicazione generando testi chiari e ben strutturati. Può analizzare gli stili di comunicazione e le preferenze dei partecipanti alla mediazione, consentendo di ottenere risposte personalizzate che possono migliorare la comprensione e costruire la fiducia.

1.6 Assistenza nella selezione dei mediatori

L'intelligenza artificiale può aiutare a selezionare i mediatori adatti, individuando potenziali conflitti di interesse e allineando le scelte con le esigenze delle parti.

1.7 Supporto linguistico

L'intelligenza artificiale è in grado di tradurre documenti e corrispondenza, nonché di fornire in tempo reale interpretazione e supporto linguistico nelle sessioni di mediazione.

1.8 Decisioni informate in tempo reale

L'intelligenza artificiale può assistere i mediatori fornendo approfondimenti e raccomandazioni durante le sessioni di mediazione aiutando le parti a valutare le proposte, esplorare soluzioni alternative e valutare i potenziali risultati.

1.9 Generazione di opzioni per la risoluzione delle controversie

L'intelligenza artificiale può generare opzioni creative per la risoluzione delle controversie e identificare terreni comuni che potrebbero non essere immediatamente evidenti. Può misurare il potenziale di risoluzione in vari scenari e valutare i risultati a lungo termine dei diversi risultati, aiutando a prevedere se le soluzioni proposte soddisfano le esigenze delle parti.

1.10 Supporto allo sviluppo della pratica

L'IA può valutare le informazioni sulle mediazioni passate e fornire feedback per migliorare le competenze professionali e la gestione dei casi.

Può creare scenari realistici per la formazione di formazione, consentendo ai partecipanti alla mediazione di migliorare le proprie strategie e competenze in un ambiente controllato.

2. Uso da parte dei mediatori

Partendo dalle applicazioni generali discusse nella sezione 1, questa sezione identifica le applicazioni specifiche per i mediatori:

2.1 Valutazione dei casi

L'intelligenza artificiale può aiutare i mediatori a vagliare le controversie e ad analizzarne l'idoneità alla mediazione.

2.2 Personalizzazione delle procedure di mediazione

L'IA può aiutare i mediatori ad adattare le mediazioni alle esigenze e alle preferenze specifiche delle parti e a suggerire aggiustamenti nel corso del procedimento.

2.3 Migliorare la comprensione delle controversie

L'IA è in grado di generare riassunti concisi dei dettagli chiave del caso, di creare cronologie dettagliate degli eventi e di tracciare il coinvolgimento dei partecipanti alle controversie, offrendo una panoramica dei loro ruoli e della loro rilevanza per la controversia.

2.4 Migliorare l'analisi delle controversie

L'IA può migliorare l'analisi delle controversie valutando le posizioni delle parti e aiutando ad identificare le questioni centrali della controversia.

Può analizzare la storia delle controversie, valutare le dinamiche di potere tra le parti e identificare gli ostacoli legali o procedurali che possono influenzare il processo di mediazione e i risultati.

2.5 Preparazione delle sessioni di mediazione

L'IA può aiutare i mediatori a prepararsi alle sessioni di mediazione generando domande mirate, identificare le potenziali sfide e suggerire approcci per affrontare le sfide e gli argomenti sensibili.

2.6 Promuovere un trattamento equilibrato delle parti

L'AI può assistere il mediatore nel monitoraggio del processo di mediazione, individuando gli squilibri o i problemi che possono ostacolare la parità di trattamento e garantire che le informazioni e le indicazioni fornite alle parti siano equilibrate e complete.

3.3 Preparazione delle sessioni di mediazione

L'IA può aiutare le parti a redigere dichiarazioni di apertura e a suggerire strategie per raggiungere i risultati desiderati.

3.4 Assistenza nella stesura di accordi transattivi

L'AI può assistere nella stesura di accordi transattivi generando bozze iniziali basate sui termini concordati durante la mediazione.

Può suggerire clausole standardizzate, aiutare a garantire che tutti gli elementi legali necessari siano presenti e personalizzare il linguaggio in modo da riflettere le esigenze e le intenzioni specifiche delle parti.

L'intelligenza artificiale può anche aiutare le parti ad analizzare e revisionare le bozze, rendendo il processo di finalizzazione dell'accordo più efficiente e accurato.

4. Uso da parte degli istituti di mediazione

Sulla base delle applicazioni generali discusse nella Sezione 1, questa sezione identifica le applicazioni specifiche per gli istituti di mediazione:

4.1 Interpretazione delle clausole di risoluzione delle controversie

L'IA può analizzare le clausole di risoluzione delle controversie poco chiare o in conflitto all'interno di quadri giuridici applicabili per aiutare gli istituti di mediazione a prendere decisioni sull'interpretazione.

4.2 Determinazione dei costi

L'AI è in grado di determinare le spese amministrative e di mediazione nei casi in cui le norme consentono la flessibilità. Ciò include situazioni in cui le spese sono determinate ad valorem e l'importo della controversia è indeterminato o indeterminabile.

4.3 Calcolo dei pagamenti e dei saldi delle spese

L'AI può aiutare a determinare l'importo appropriato degli anticipi richiesti alle parti, assicurandosi che siano in linea con le esigenze specifiche e le complessità del caso. AI può inoltre calcolare il saldo finale delle spese amministrative e di mediazione al termine del processo di mediazione, garantendo una gestione finanziaria accurata e trasparente durante tutto il processo.

4.4 Conformità alle regole della mediazione

L'AI può valutare se le regole istituzionali vengono rispettate durante l'amministrazione del caso. Può anche proporre potenziali revisioni delle regole istituzionali sulla base delle conoscenze di casi passati, assicurando che le regole si evolvano per rispondere meglio alle esigenze e alle sfide incontrate.

4.5 Valutazione delle modifiche delle parti alle regole di mediazione

L'AI può aiutare a valutare le implicazioni delle modifiche alle regole di mediazione proposte dalle parti, assicurandosi che tali modifiche non compromettano il processo di mediazione o la capacità dell'istituzione di amministrare efficacemente la mediazione.

4.6 Valutazione della conformità alla Convenzione di Singapore

AI può contribuire a garantire che le certificazioni richieste ai sensi dell'articolo 4 della Convenzione di Singapore sulla mediazione siano conformi alle regole di riservatezza applicabili. Se per motivi giudiziari è necessario rinunciare alla riservatezza, l'AI può contribuire a mantenere la privacy rivelando solo le informazioni essenziali necessarie per la conformità.

4.7 Miglioramento dei servizi

L'IA può aiutare ad analizzare le operazioni nel tempo, identificando le tendenze e le aree di miglioramento nell'amministrazione dei casi.

L'IA può anche aiutare gli istituti di mediazione a garantire la coerenza delle pratiche e delle decisioni nel tempo.

PARTE SECONDA

GARANZIE PER L'USO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Questa parte delle linee guida individua le garanzie per l'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale nelle mediazioni. Le garanzie non intendono prevalere sugli obblighi legali, sui doveri etici, sulle norme di condotta professionale o su altri regolamenti vincolanti applicabili alle mediazioni o a coloro che partecipano alle mediazioni.

1. CONSENSO E AUTODETERMINAZIONE

La mediazione è un processo consensuale al quale le parti partecipano di solito volontariamente.

Le parti in mediazione hanno il pieno controllo sul processo decisionale relativo alla loro controversia.

1.1. Gli strumenti di intelligenza artificiale possono fornire intuizioni e raccomandazioni, ma i loro risultati possono includere errori, distorsioni e imprecisioni. Gli utenti dell'IA devono valutare i risultati generati e prendere decisioni indipendenti in merito alla loro affidabilità e adeguatezza, piuttosto che affidarsi ai risultati/outputs come fosse un'autorità finale.

1.2. Qualsiasi consulenza legale fornita dall'IA dovrebbe essere soggetta a revisione da parte di professionisti legali.

2. RISERVATEZZA

Il processo di mediazione e le informazioni scambiate al suo interno sono considerate riservate.

2.1. Gli utenti dell'IA devono adottare misure ragionevoli per garantire che le informazioni riservate relative alla mediazione non vengano compromesse dagli strumenti di IA. Le informazioni riservate che vengono inserite in modelli linguistici di grandi dimensioni, sia proprietari che open-source, possono essere soggetti a violazione dei dati e alla divulgazione involontaria. Il rischio di divulgazione non autorizzata può

essere mitigato anonimizzando e limitando le informazioni inserite a ciò che è necessario per ottenere i risultati desiderati.

3. NEUTRALITÀ, IMPARZIALITÀ E INDIPENDENZA

I mediatori devono essere neutrali, imparziali e indipendenti.

3.1. Gli utenti dell'IA devono adottare misure ragionevoli per garantire che l'uso dell'IA non comprometta la neutralità, l'imparzialità e l'indipendenza dei mediatori.

Questo rischio può essere mitigato formulando le richieste in termini chiari e neutrali, variando il linguaggio delle richieste e confrontando i risultati di diversi modelli di IA.

4. PROCESSO EQUILIBRATO

Il processo di mediazione deve essere equilibrato, assicurando che tutte le parti abbiano le stesse opportunità di partecipare ed esprimere il proprio punto di vista.

4.1. I mediatori e gli istituti di mediazione devono informare le parti del loro diritto di sollevare preoccupazioni se ritengono che gli strumenti di IA stiano compromettendo l'integrità di una mediazione.

4.2. Ogni partecipante alla mediazione può chiedere informazioni sugli strumenti di IA che un altro partecipante alla mediazione prevede di utilizzare o che sta utilizzando. Il destinatario della richiesta deve identificare gli strumenti e spiegarne gli scopi a tutti i partecipanti alla mediazione. Se sorgono dubbi sull'uso di uno strumento, i partecipanti alla mediazione devono collaborare per risolvere la questione.

Se la questione non può essere risolta, i partecipanti alla mediazione devono interrompere l'uso dello strumento.

PARTE TERZA

ESEMPIO DI DICHIARAZIONE D'USO DELL'AI

La seguente dichiarazione può essere utilizzata dai partecipanti alla mediazione per informare gli altri partecipanti sugli strumenti di IA utilizzati nel processo di mediazione, i loro scopi e i potenziali rischi.

“Sto utilizzando strumenti di intelligenza artificiale generativa (IA) per assistere questa mediazione. Gli strumenti sono elencati di seguito insieme alle ragioni del loro utilizzo:

[Elenco degli strumenti con un link ai termini e alle condizioni di ogni strumento e alle ragioni del suo utilizzo]. Nell'utilizzo di questi strumenti, cercherò di rispettare tutte

le leggi applicabili in materia di protezione dei dati [considerare inserire qui i riferimenti espliciti]. Farò inoltre ogni sforzo ragionevole per garantire che tutte le informazioni relative a questa mediazione che vengono inserite ed elaborate dagli strumenti di IA rimangano riservate. Ciò include i dati inseriti in piattaforme proprietarie e pubblicamente accessibili, come i modelli linguistici open-source di grandi dimensioni.

modelli linguistici aperti. Sono consapevole che i contenuti generati dall'IA possono includere errori, distorsioni e imprecisioni. Mi impegno a valutare i risultati e prendere decisioni autonome sul loro utilizzo piuttosto che affidarmi ai contenuti generati dall'intelligenza artificiale come sui contenuti generati dall'IA come autorità finale”.

GUIDELINES ADOPTED 1 JANUARY 2025

GUIDELINES ON THE USE OF GENERATIVE ARTIFICIAL INTELLIGENCE IN MEDIATION

These guidelines were prepared by the Mediation Committee of the International Bar Association, reflecting our commitment to exploring the role of generative artificial intelligence (AI) in mediation practice. The growing use of AI presents an unprecedented opportunity to facilitate mediation by improving efficiency, reducing costs, and broadening access to justice, provided that AI is integrated into mediations with appropriate safeguards.

Part One of these guidelines provides a non-exhaustive list of suggestions for how AI can enhance mediations including uses for mediators, parties, and party representatives (jointly referred to as Mediation Participants) and mediation institutions (Mediation Participants and mediation institutions are jointly referred to as Users of AI). These suggestions are subject to the safeguards in Part Two.

Part Two of these guidelines identifies risks that may result from the use of AI and makes proposals for managing those risks.

Part Three provides a sample statement that Mediation Participants can use to communicate that AI tools have been or will be used in a mediation.

Scope of AI Definition

In these guidelines, “AI” refers to systems that create content based on user-provided data. This includes generating text, images, or other media; recognizing patterns; and providing insights or recommendations. For example, large language models can generate relevant responses to prompts they receive from users.

These guidelines do not cover non-generative AI that operates based on fixed rules or algorithms rather than creating new content. Non-generative AI includes search engines and chatbots that use pre-existing data to provide responses.

Revisions

This instrument is intended to be a living document, subject to revision as the field of mediation and applications using AI evolve.

PART ONE

POTENTIAL APPLICATIONS OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE

This part of the guidelines provides a non-exhaustive list of ways that AI can facilitate and enhance mediations. These applications are subject to the safeguards set out in Part Two.

1. General Uses

1.1 Facilitating Administrative Tasks

AI can streamline administrative tasks supporting mediations. This includes help scheduling meetings, organizing information, and drafting correspondence and documents.

1.2 Synthesizing Information

AI can rapidly summarize documents and written correspondence, extract relevant information, and present the results in a clear and concise manner.

1.3 Analyzing Information

AI can assist with analyzing information by identifying patterns, spotting inconsistencies, and highlighting important details. It can answer user questions about information in correspondence and documents.

1.4 Performing Research

AI can conduct research related to mediations and rapidly retrieve responsive information. It can, for example, assist with legal analysis and gathering data such as market trends, industry standards, and financial information.

1.5 Improving Communication

AI can improve communication by generating clear and well-structured texts. It can analyze communication styles and preferences of Mediation Participants, enabling customized responses that can enhance understanding and build trust.

1.6 Providing Language Support

AI can translate documents and correspondence as well as provide real-time interpretation and language support in mediation sessions.

1.7 Supporting Practice Development

AI can evaluate information about past mediations and provide feedback to improve professional skills and case administration. It can create realistic scenarios for training purposes, allowing Mediation Participants to enhance their strategies and skills in a controlled environment.

2. Uses by Mediators

Building on the general applications discussed in Section 1, this section identifies specific applications for mediators:

2.1 Case Assessments

AI can assist mediators in screening disputes and analyzing their suitability for mediation.

2.2 Customizing Mediation Procedures

AI can assist mediators in tailoring mediations to the specific needs and preferences of parties and suggest adjustments as the proceedings progress.

2.3 Enhancing Understanding of Disputes

AI can generate concise summaries of key case details, create detailed timelines of events, and trace participants' involvement in disputes, offering an overview of their roles and relevance to the dispute.

2.4 Enhancing Analysis of Disputes

AI can enhance dispute analysis by evaluating party positions and assisting in the identification of the core issues in dispute. It can analyze the history of disputes, assess power dynamics between the parties, and identify legal or procedural barriers that may influence the mediation process and outcomes.

2.5 Preparing for Mediation Sessions

AI can help mediators prepare for mediation sessions by generating targeted questions, identifying potential challenges, and suggesting approaches for addressing challenges and sensitive topics.

2.6 Managing Mediation Sessions

Where Mediation Participants agree to transcribe sessions, AI can summarize discussions, highlight unresolved issues, and suggest process adjustments in real time. These adjustments can respond to such changes as shifts in the tone of the dialogue, the emergence of new priorities, or the introduction of previously unaddressed issues.

2.7 Generating Options for Dispute Resolution

AI can help the mediator generate options for settling disputes and identify common ground that might not be immediately apparent. The mediator can use AI to help predict whether proposed solutions would meet the needs of the parties and gauge the potential for resolution under different scenarios.

2.8 Promoting Balanced Treatment of Parties

AI can assist the mediator in monitoring the mediation process, identifying imbalances or issues that may inhibit equal treatment, and ensuring that the information and guidance provided to parties is balanced and complete.

3. Use by Parties and Party Representatives

Building on the general applications discussed in Section 1, this section identifies specific applications for parties and party representatives:

3.1 Performing Litigation Risk Analysis

AI can assist in determining the appropriateness of mediation by evaluating the strength of claims, assessing the likelihood of settlement, and comparing the costs and timeframes of mediation with other dispute resolution methods.

3.2 Aiding Mediator Selection

AI can support the selection of mediators by identifying potential conflicts of interest and matching mediator profiles to the parties' preferences and needs.

3.3 Preparing Position and Interest Papers

AI can assist in drafting position and interest papers for mediators that summarize each party's position and interests early in the mediation process. It can help determine the most relevant information to include, how to present it effectively, and which additional documents, if any, should accompany the statements.

3.4 Preparing for Mediation Sessions

AI can help draft opening statements and suggest strategies to achieve desired outcomes. It can identify common ground that might not be immediately apparent and generate creative options for settling disputes.

3.5 Providing Support during Mediation Sessions

AI can provide insights and recommendations during sessions and help evaluate proposals. It can assist in gauging the potential for resolution under different scenarios and forecasting the long-term results of different outcomes.

3.6 Assisting with the Drafting of Settlement Agreements

AI can assist in drafting settlement agreements by generating initial drafts based on the terms agreed upon during mediation. It can suggest standardized clauses, help ensure that all necessary legal elements are included, and help customize the language to reflect the specific needs and intentions of the parties. AI can also assist parties to quickly

analyze and revise drafts, making the agreement finalization process more efficient and accurate.

4. Uses by Mediation Institutions

Building on the general applications discussed in Section 1, this section identifies specific applications for mediation institutions:

4.1 Administering Cases

AI can enhance institutional administration of mediations by assisting with such tasks as tracking cases, managing mediation logistics, generating case summaries and mediator profiles, and helping provide accurate and timely responses to inquiries from potential and current users of mediation services.

4.2 Managing Case Finances

AI can help institutions establish and revise administrative and mediator fee schedules. It can also assist in determining payments in specific cases, including advances on costs as well as fees where the amount in dispute is unstated or cannot be determined.

4.3 Interpreting Dispute Resolution Clauses

AI can help analyze unclear or conflicting dispute resolution clauses within applicable legal frameworks to assist institutions in making decisions about interpretation.

4.4 Aiding Mediator Selection

AI can assist institutions in compiling and maintaining a panel of mediators by analyzing factors such as qualifications, experience, and areas of expertise. Additionally, institutions can use AI to help propose or appoint mediators in specific cases accounting for potential conflicts of interest and party preferences.

4.5 Assisting with Declarations about Mediations

AI can assist in drafting and assessing compliance with legal requirements for institutional disclosures about mediations. This includes attestations for the implementation or enforcement of mediated settlement agreements under domestic laws and Article 4 of the United Nations Convention on International Settlement Agreements Resulting from Mediation (Singapore Convention).

4.6 Drafting and Revising Mediation Rules

AI can help draft and revise mediation rules based on trends and institutional experience administering cases. It can also assist in assessing the implications of

modifications to mediation rules proposed by parties in individual cases, which can help ensure that the changes do not undermine the mediation process or the institution's ability to administer mediations effectively.

4.7 Improving Services

AI can assist in optimizing operations by identifying areas for improvement in case administration. AI can also assist in ensuring consistency in practices and institutional decisions over time.

4.8 Supporting Advocacy and Outreach

AI can generate ideas for presentations, trainings, publications, marketing, and raising awareness about mediation.

PART TWO

SAFEGUARDS FOR THE USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE

This part of the guidelines identifies safeguards for using AI tools in mediations. The safeguards are intended to be complementary and do not override any legal obligations, ethical duties, professional conduct rules, or other binding regulations applicable to mediations or those participating in mediations.

1. PARTY AUTONOMY

Mediation is a consensual process in which the parties usually participate voluntarily.

Parties in mediation have full control over decision-making about their dispute.

1.1. AI tools can provide insights and recommendations, but their outputs may include errors, biases, cultural insensitivities, and inaccuracies. Users of AI should assess the outputs generated and make independent decisions about their reliability and appropriateness rather than rely on the outputs as a final authority.

1.2. Any legal advice provided by AI should be subject to review by legal professionals.

2. PRIVACY AND CONFIDENTIALITY

The mediation process and the information exchanged within it are considered confidential.

2.1. Users of AI should take reasonable steps to ensure that the use of AI tools in mediation complies with applicable rules or legal obligations regarding privacy and the treatment of personal data and/or data protection.

2.2. Users of AI should take reasonable steps to ensure that confidential information related to the mediation is not compromised by AI tools. Confidential information that is entered into proprietary and open-source large language models may be vulnerable to data breaches and unintended disclosure. The risk of unauthorized disclosure can be mitigated by anonymizing and limiting the information entered to what is necessary to achieve the desired outputs.

2.3. Users of AI should review the privacy rules and terms of any AI tools before using them in support of the mediation process.

3. NEUTRALITY, IMPARTIALITY, AND INDEPENDENCE

Mediators must be neutral, impartial, and independent.

3.1. Users of AI should take reasonable steps to ensure that the use of AI does not compromise the neutrality, impartiality, and independence of mediators. This risk can be mitigated by phrasing prompts in clear and neutral terms, varying the language of prompts, and comparing outputs from different AI models.

4. BALANCED PROCESS

The mediation process must be balanced, ensuring that all parties have equal opportunities to participate and express their views.

4.1. Mediators and Mediation Institutions should inform parties of their right to raise concerns if they believe that AI tools are compromising the integrity of a mediation.

4.2. Any Mediation Participant may request information about the AI tools that another Mediation Participant plans to use or is using. The recipient of the request should identify the tools and explain what they are designed to do to all Mediation Participants.

If concerns arise about a tool's use, the Mediation Participants should work together to resolve the issue. If the issue cannot be resolved, the use of the tool should be discontinued by the Mediation Participants.

PART THREE

SAMPLE AI USAGE STATEMENT

In some circumstances it may be required or helpful to disclose the use of AI tools to Mediation Participants. This statement may be used to inform other Mediation

Participants about the AI tools used in the mediation process and potential risks. It is not intended to override any mandatory laws or regulations that impose disclosure requirements.

“I intend to use (or “am using”) generative artificial intelligence (AI) tools to support this mediation. Below is a list of the tools with links to their terms and conditions:

[List of tools including a link to each tool’s terms and conditions]

In using these tools, I seek to comply with all applicable data protection laws [consider inserting explicit references here].

I also make reasonable efforts to ensure that all information related to this mediation that is input into the AI tools remains confidential. This includes entering data into proprietary and publicly accessible platforms including open-source large language models. I am aware that AI-generated content may include errors, biases, and inaccuracies. I assess the outputs and make my own independent decisions about their use rather than rely on AI-generated content as a final authority.”

**LINEE GUIDA SULL'USO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE
GENERATIVA NELLA MEDIAZIONE (traduzione non ufficiale)
ADOTTATE IL 1° GENNAIO 2025**

Queste linee guida sono state preparate dal Comitato per la mediazione dell'International Bar Association, che riflette il nostro impegno a esplorare il ruolo dell'intelligenza artificiale generativa (IA) nella pratica della mediazione. Il crescente utilizzo dell'IA rappresenta un'opportunità senza precedenti per facilitare la mediazione migliorando l'efficienza, riducendo i costi e ampliando l'accesso alla giustizia, a condizione che l'IA sia integrata nelle mediazioni con le opportune garanzie.

La prima parte di queste linee guida fornisce un elenco non esaustivo di suggerimenti su come l'IA possa migliorare le mediazioni, compresi gli usi per i mediatori, le parti e i rappresentanti delle parti (indicati congiuntamente come Partecipanti alla mediazione) e gli istituti di mediazione (i Partecipanti alla mediazione e gli istituti di mediazione sono indicati congiuntamente come Utenti dell'IA). Questi suggerimenti sono soggetti alle garanzie di cui alla Parte seconda.

La seconda parte delle presenti linee guida identifica i rischi che possono derivare dall'uso dell'IA e formula proposte per la gestione di tali rischi.

La terza parte fornisce un esempio di dichiarazione che i partecipanti alla mediazione possono utilizzare per comunicare che gli strumenti di IA sono stati o saranno utilizzati in una mediazione.

Ambito di applicazione dell'IA

Nelle presenti linee guida, per "IA" si intendono i sistemi che creano contenuti sulla base di dati forniti dall'utente. Ciò include la generazione di testo, immagini o altri media, il riconoscimento di modelli e la fornitura di approfondimenti o raccomandazioni. Ad esempio, i modelli linguistici di grandi dimensioni possono generare risposte pertinenti alle richieste che ricevono dagli utenti.

Queste linee guida non coprono i contenuti dell' IA non generativa che opera sulla base di regole o algoritmi fissi piuttosto che creare nuovi contenuti. L'IA non generativa comprende i motori di ricerca e i chatbot che utilizzano dati preesistenti per fornire risposte.

Revisioni

Questo strumento è destinato a essere un documento vivo, soggetto a revisione in base all'evoluzione del campo della mediazione e delle applicazioni che utilizzano l'IA.

PARTE PRIMA

POTENZIALI APPLICAZIONI DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Questa parte delle linee guida fornisce un elenco non esaustivo dei modi in cui l'IA può facilitare e migliorare le mediazioni. Tali applicazioni sono soggette alle garanzie indicate nella seconda parte.

1. Usi generali

1.1 Facilitazione delle attività amministrative

L'IA può semplificare le attività amministrative a supporto delle mediazioni. Ciò include l'assistenza nella programmazione degli incontri, nell'organizzazione delle informazioni e nella stesura di corrispondenza e documenti.

1.2 Sintesi delle informazioni

L'intelligenza artificiale può riassumere rapidamente documenti e corrispondenza scritta, estrarre le informazioni rilevanti e presentare i risultati in modo chiaro e conciso.

1.3 Analisi delle informazioni

L'intelligenza artificiale può aiutare ad analizzare le informazioni identificando schemi, individuando incongruenze ed evidenziando dettagli importanti. Può rispondere alle domande degli utenti sulle informazioni contenute nella corrispondenza e nei documenti.

1.4 Esecuzione di ricerche

L'IA è in grado di condurre ricerche relative alle mediazioni e di recuperare rapidamente le informazioni pertinenti. Può, ad esempio, fornire assistenza nell'analisi legale e nella raccolta di dati quali tendenze di mercato, standard industriali e informazioni finanziarie.

1.5 Miglioramento della comunicazione

L'IA può migliorare la comunicazione generando testi chiari e ben strutturati. Può analizzare gli stili di comunicazione e le preferenze dei partecipanti alla mediazione, consentendo risposte personalizzate che possono migliorare la comprensione e creare fiducia.

1.6 Supporto linguistico

L'intelligenza artificiale è in grado di tradurre documenti e corrispondenza e di fornire interpretazione e supporto linguistico in tempo reale durante le sessioni di mediazione.

1.7 Supporto allo sviluppo della pratica

L'IA può valutare le informazioni sulle mediazioni passate e fornire feedback per migliorare le competenze professionali e la gestione dei casi. Può creare scenari realistici a scopo formativo, consentendo ai partecipanti alla mediazione di migliorare le proprie strategie e competenze in un ambiente controllato.

2. Utilizzi da parte dei mediatori

Sulla base delle applicazioni generali discusse nella sezione 1, questa sezione identifica le applicazioni specifiche per i mediatori:

2.1 Valutazione dei casi

L'IA può assistere i mediatori nello screening delle controversie e nell'analisi della loro idoneità alla mediazione.

2.2 Personalizzazione delle procedure di mediazione

L'IA può assistere i mediatori nell'adattare le procedure di mediazione alle esigenze e alle preferenze specifiche delle parti e suggerire aggiustamenti nel corso del procedimento.

2.3 Migliorare la comprensione delle controversie

L'IA può generare riassunti concisi dei dettagli chiave del caso, creare cronologie dettagliate degli eventi e tracciare il coinvolgimento dei partecipanti nelle controversie, offrendo una panoramica dei loro ruoli e della loro rilevanza per la controversia.

2.4 Miglioramento dell'analisi delle controversie

L'IA può migliorare l'analisi delle controversie valutando le posizioni delle parti e contribuendo all'identificazione delle questioni centrali della controversia. Può analizzare la storia delle controversie, valutare le dinamiche di potere tra le parti e identificare gli ostacoli legali o procedurali che possono influenzare il processo di mediazione e i risultati.

2.5 Preparazione delle sessioni di mediazione

L'IA può aiutare i mediatori a prepararsi alle sessioni di mediazione generando domande mirate, identificando le potenziali sfide e suggerendo approcci per affrontare le sfide e gli argomenti sensibili.

2.6 Gestione delle sessioni di mediazione

Se i partecipanti alla mediazione accettano di trascrivere le sessioni, l'IA può riassumere le discussioni, evidenziare le questioni irrisolte e suggerire modifiche al processo in tempo reale. Questi aggiustamenti possono rispondere a cambiamenti quali il cambiamento del tono del dialogo, l'emergere di nuove priorità o l'introduzione di questioni precedentemente non affrontate.

2.7 Generazione di opzioni per la risoluzione delle controversie

L'IA può aiutare il mediatore a generare opzioni per la risoluzione delle controversie e ad identificare un terreno comune che potrebbe non essere immediatamente evidente. Il mediatore può usare l'intelligenza artificiale per prevedere se le soluzioni proposte soddisfino le esigenze delle parti e per valutare il potenziale di risoluzione in diversi scenari.

2.8 Promozione di un trattamento equilibrato delle parti

L'IA può aiutare il mediatore a monitorare il processo di mediazione, ad individuare gli squilibri o i problemi che possono impedire la parità di trattamento e a garantire che le informazioni e le indicazioni fornite alle parti siano equilibrate e complete.

3. Uso da parte delle parti e dei rappresentanti delle parti

Sulla base delle applicazioni generali discusse nella sezione 1, questa sezione identifica le applicazioni specifiche per le parti e i rappresentanti delle parti:

3.1 Esecuzione dell'analisi del rischio di controversia

L'IA può aiutare a determinare l'opportunità della mediazione valutando la forza delle richieste di risarcimento, valutando la probabilità di composizione e confrontando i costi e i tempi della mediazione con altri metodi di risoluzione delle controversie.

3.2 Assistenza nella selezione dei mediatori

L'AI può supportare la selezione dei mediatori individuando potenziali conflitti di interesse e facendo corrispondere i profili dei mediatori alle preferenze e alle esigenze delle parti.

3.3 Preparazione di documenti di posizione e di interesse

L'AI può aiutare a redigere documenti di posizione e di interesse per i mediatori che riassumono la posizione e gli interessi di ciascuna parte nelle prime fasi del processo di mediazione. Può aiutare a determinare quali siano le informazioni più rilevanti da

includere, come presentarle in modo efficace e quali eventuali documenti aggiuntivi debbano accompagnare le dichiarazioni.

3.4 Preparazione delle sessioni di mediazione

L'AI può aiutare a redigere le dichiarazioni di apertura e suggerire strategie per raggiungere i risultati desiderati.

Può individuare i punti in comune che potrebbero non essere immediatamente evidenti e generare opzioni creative per la risoluzione delle controversie.

3.5 Supporto durante le sessioni di mediazione

L'AI può fornire approfondimenti e raccomandazioni durante le sessioni e aiutare a valutare le proposte. Può aiutare a valutare il potenziale di risoluzione in diversi scenari e a prevedere i risultati a lungo termine dei diversi esiti.

3.6 Assistenza nella stesura degli accordi transattivi

L'AI può assistere nella stesura degli accordi transattivi generando bozze iniziali basate sui termini concordati durante la mediazione. Può suggerire clausole standardizzate, contribuire a garantire l'inclusione di tutti gli elementi legali necessari e personalizzare il linguaggio per riflettere le esigenze e le intenzioni specifiche delle parti. L'intelligenza artificiale può anche aiutare le parti ad analizzare e rivedere rapidamente le bozze, rendendo il processo di finalizzazione dell'accordo più efficiente e accurato.

4. Utilizzi da parte degli istituti di mediazione

Sulla base delle applicazioni generali discusse nella sezione 1, questa sezione identifica le applicazioni specifiche per gli istituti di mediazione:

4.1 Gestione dei casi

L'IA può migliorare l'amministrazione istituzionale delle mediazioni assistendo in compiti quali il monitoraggio dei casi, la gestione della logistica della mediazione, la generazione di riepiloghi dei casi e dei profili dei mediatori e contribuendo a fornire risposte accurate e tempestive alle richieste degli utenti potenziali e attuali dei servizi di mediazione.

4.2 Gestione delle finanze dei casi

L'AI può aiutare le istituzioni a stabilire e rivedere le tariffe amministrative e quelle dei mediatori. Può anche aiutare a determinare i pagamenti in casi specifici, compresi gli anticipi sulle spese e le spese per i casi in cui l'importo della controversia non è dichiarato o non può essere determinato.

4.3 Interpretazione delle clausole di risoluzione delle controversie

L'AI può aiutare ad analizzare le clausole di risoluzione delle controversie poco chiare o in conflitto tra loro all'interno dei quadri giuridici applicabili, per aiutare le istituzioni a prendere decisioni sull'interpretazione.

4.4 Aiutare la selezione dei mediatori

L'IA può aiutare le istituzioni a compilare e mantenere un panel di mediatori analizzando

fattori quali le qualifiche, l'esperienza e le aree di competenza. Inoltre, le istituzioni possono utilizzare l'IA per proporre o nominare mediatori in casi specifici, tenendo conto dei potenziali conflitti di interesse e delle preferenze delle parti.

4.5 Assistenza per le dichiarazioni sulla mediazione

L'IA può aiutare a redigere e valutare la conformità ai requisiti legali per le dichiarazioni istituzionali sulla mediazione. Ciò include le attestazioni per l'attuazione o l'esecuzione degli accordi di mediazione ai sensi delle leggi nazionali e dell'articolo 4 della Convenzione delle Nazioni Unite sugli accordi di composizione internazionale risultanti dalla mediazione (Convenzione di Singapore).

4.6 Stesura e revisione delle regole di mediazione

L'AI può contribuire alla stesura e alla revisione delle regole di mediazione sulla base delle tendenze e dell'esperienza istituzionale nella gestione dei casi. Può anche aiutare a valutare le implicazioni delle modifiche alle regole di mediazione proposte dalle parti in singoli casi, per garantire che le modifiche non compromettano il processo di mediazione o la capacità dell'istituzione di gestire efficacemente le mediazioni.

4.7 Miglioramento dei servizi

L'IA può contribuire a ottimizzare le operazioni identificando le aree di miglioramento nella gestione dei casi. L'AI può anche contribuire a garantire la coerenza delle pratiche e delle decisioni istituzionali nel tempo.

4.8 Supporto difesa e sensibilizzazione

L'AI può generare idee per presentazioni, corsi di formazione, pubblicazioni, marketing e sensibilizzazione sulla mediazione.

PARTE SECONDA

GARANZIE PER L'USO DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Questa parte delle linee guida identifica le garanzie per l'utilizzo di strumenti di IA nelle mediazioni. Le garanzie sono da intendersi come complementari e non sostituiscono gli obblighi legali, i doveri etici, le regole di condotta professionale o altre norme vincolanti applicabili alle mediazioni o a quelle di cui sopra, regole di condotta professionale o altre norme vincolanti applicabili alle mediazioni o a coloro che vi partecipano.

1. Autonomia delle parti

La mediazione è un processo consensuale al quale di solito partecipano le parti.

Le parti in mediazione hanno il pieno controllo sul processo decisionale relativo alla loro controversia.

1.1. Gli strumenti di AI possono fornire approfondimenti e raccomandazioni, ma i loro risultati possono includere errori, pregiudizi, insensibilità culturali e imprecisioni. Gli utenti di AI dovrebbero valutare i risultati generati e prendere decisioni indipendenti sulla loro affidabilità e appropriatezza, piuttosto che affidarsi ai risultati come se fossero generati da un'autorità.

1.2. Qualsiasi consulenza legale fornita da AI dovrebbe essere soggetta a revisione da parte di professionisti legali.

2. Privacy e riservatezza

Il processo di mediazione e le informazioni scambiate all'interno di esso sono considerate confidenziali

2.1. Gli utenti di AI devono adottare misure ragionevoli per garantire che l'uso degli strumenti di AI nella mediazione sia conforme alle norme o agli obblighi legali applicabili in materia di privacy e trattamento dei dati personali e/o protezione dei dati.

2.2. Gli utenti di AI devono adottare misure ragionevoli per garantire che le informazioni riservate relative alla mediazione non vengano compromesse dagli strumenti di AI. Le informazioni riservate inserite nei modelli linguistici di grandi dimensioni proprietari e open-source possono essere vulnerabili alle violazioni dei dati e alla divulgazione involontaria. Il rischio di divulgazione non autorizzata può essere attenuato anonimizzando e limitando le informazioni inserite a quanto necessario per ottenere i risultati desiderati.

2.3. Gli utenti dovrebbero rivedere le regole e i termini della privacy di qualsiasi strumento di AI prima di utilizzarlo.

3. Neutralità, imparzialità e indipendenza

I mediatori devono essere neutrali, imparziali e indipendenti.

3.1. Gli utenti dell'IA devono adottare misure ragionevoli per garantire che l'uso dell'IA non comprometta la neutralità, l'imparzialità e l'indipendenza dei mediatori.

Questo rischio può essere mitigato formulando le richieste in termini chiari e neutrali, variando il linguaggio delle richieste e confrontando i risultati di diversi modelli di IA.

4. Processo equilibrato

Il processo di mediazione deve essere equilibrato, garantendo a tutte le parti pari opportunità di partecipazione e di espressione del proprio punto di vista.

4.1. I mediatori e gli istituti di mediazione devono informare le parti del loro diritto di sollevare dubbi se ritengono che gli strumenti di AI compromettano l'integrità della mediazione.

4.2. Ogni partecipante alla mediazione può richiedere informazioni sugli strumenti di AI che un altro partecipante alla mediazione intende utilizzare o sta utilizzando. Il destinatario della richiesta deve identificare gli strumenti e spiegare a tutti i partecipanti alla mediazione a cosa servono. Se sorgono dubbi sull'uso di uno strumento, i partecipanti alla mediazione devono collaborare per risolvere il problema. Se il problema non può essere risolto, i partecipanti alla mediazione devono interrompere l'uso dello strumento.

PARTE TERZA

ESEMPIO DI DICHIARAZIONE D'USO DELL'AI

In alcune circostanze può essere necessaria o utile divulgare l'uso degli strumenti di AI ai partecipanti alla mediazione. Questa dichiarazione può essere utilizzata per informare gli altri partecipanti alla mediazione sugli strumenti di AI utilizzati nel processo di mediazione e sui potenziali rischi. Non è intesa come superamento di leggi o regolamenti obbligatori che impongono obblighi di divulgazione.

“Intendo utilizzare (o “sto utilizzando”) strumenti di intelligenza artificiale generativa (AI) per supportare questa mediazione. Di seguito è riportato un elenco degli strumenti con i link ai loro termini e condizioni:

[Elenco degli strumenti, compreso un link ai termini e alle condizioni di ciascuno di essi].

Nell'utilizzo di questi strumenti, cercherò di rispettare tutte le norme applicabili in materia di protezione dei dati [considerare inserimento di riferimenti espliciti].

Mi impegnerò inoltre a garantire la riservatezza di tutte le informazioni relative a questa mediazione che sono inseriti ed elaborati dagli strumenti di AI. Ciò include l'inserimento di dati in piattaforme proprietarie e pubblicamente accessibili, compresi i modelli linguistici di grandi dimensioni open-source.

Sono consapevole che i contenuti generati dall'IA possono contenere errori, distorsioni e imprecisioni. Valuto i risultati e prendo decisioni indipendenti sul loro utilizzo piuttosto che affidarmi ai contenuti generati dall'IA come autorità finale”.

BIBLIOGRAFIA

Amendolagine V., *Correttivo e mediazione in condominio*, in *Immobili e proprietà* n.2 del 2025, p.114.

Antonazzi M., Cosentino M., *L'Intelligenza Artificiale e la risoluzione dei conflitti. Possibili evoluzioni e future criticità*, in *Journal of Ethics and Legal Technologies* – Volume 5(2) – November 2023.

Antonazzi M., *Il Negoziato Psicologico*, Roma, 2017.

Arielli V. E., Scotto G., *Conflitti e mediazione*, Milano 2003.

Arielli V.E., Scotto E G., *I conflitti. Introduzione a una teoria generale*, Milano, Bruno Mondadori Editore, 1999.

Balena G., *Mediazione obbligatoria e processo*, in *Giusto proc. civ.*, 2011, p.335.

Baukloh A. C., Scotto G., “*Introduzione all’edizione italiana*”, in Glasl F., *Auto-aiuto nei conflitti*, Firenze 2019.

Bergman R., *ChatGPT and Mediation*, 2023, in www.mediate.com.

Bove M. (a cura di), *La mediazione per la composizione delle controversie civili e commerciali*, Padova, 2011.

Breggia L., *Una proposta degli osservatori sulla giustizia civile in merito alla riforma del processo civile tra buone prassi e auspici correttivi al d.lgs. n. 149 del 2022*, in *Giustizia consensuale* n. 1/2023, p. 381 e ss.

Califano G.P., *L’ennesima riforma del sistema di mediazione delle controversie civili e commerciali*, in *DPCIC*, 2023, p. 138 ss.

Cammeo F., *L’interpretazione autentica*, in *Giur. it.* 1907, IV, pp.348-349.

Casabona S., *Intermediazione digitale e composizione delle controversie: dall’Alternative Dispute Resolution all’alien dispute resolution*, in *Dir. inform.*, 3. 2017, p.497 ss.

Crisci S., *Intelligenza artificiale ed etica dell’algoritmo*, in *Foro amm.*, 10, 2018, p.1787 e ss.

Conte G., *Cultura della iurisdictio vs. cultura della mediazione*, in *Mediazione e progresso, persona, società, professione, impresa* a cura di Paola Lucarelli e Giuseppe Conte, 2012.

Cosi G., *Il logos del diritto*, Torino, 1993.

Cosi G., *L'accordo e la decisione, Il conflitto tra giudizio e mediazione*, Milano, 2017.

Cosi G., *Invece di Giudicare. Scritti sulla mediazione*, Milano, 2007.

Cosi G., Romualdi G., *La mediazione dei conflitti, Teoria e pratica dei metodi ADR*, Torino, 2012.

Cosi G., Foddai M.A., *Lo spazio della mediazione: conflitto di diritti e confronto di interessi*, in Collana del Dipartimento di Scienze Giuridiche dell'Università di Sassari, Milano, 2003.

Dalfino D., *La Mediazione civile e commerciale*, in *Commentario del codice di procedura civile*, fondato da S. Chiarloni, Bologna, 2022.

Dalfino D., *Accesso alla giustizia, principio di effettività e adeguatezza della tutela giurisdizionale*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2014.

Danovi F., *Il tramonto della logica autoritativa del processo, ma non del nucleo essenziale dei suoi principi*, in *I patti preconfittuali*, Torino, 2019.

Dalla Bontà S., *Il costo della giustizia consensuale*, in *Riv. arb.* 2023 n. 2, p. 325 e ss.

D'Antilio L., Di Filippo M., *Mediazione obbligatoria e diritto alla tutela giurisdizionale: contrasti (reali e apparenti) tra la normativa italiana e il diritto UE*, in *Giur. it.*, 2012, p.660 ss.

Danovi F., *Il tramonto della logica autoritativa del processo, ma non del nucleo essenziale dei suoi principi*, in *I patti preconfittuali*, Torino, 2019, p.16.

De Luca A., *La mediazione in Europea. Una questione di cultura e non di regole*, in *Riv. dir. civ.*, n. 6, 2013, pp. 1451 ss.

De Santis F., *La conciliazione in materia societaria. Fondamenti negoziali, contrafforti pubblicistici e riflessi sul processo ordinario*, in *Giur. it.*, 2004, p. 449 ss.

Diana G., *La mediazione civile e commerciale*, Torino, 2011.

Di Turi N., Gori M., Landi M., *Guida per Umani all'Intelligenza Artificiale*, Firenze, 2019.

D'Onofrio P., *Della transazione*, in *Comm. Scialoja-Branca*. Bologna-Roma, 2A ed., 1974.

Falletti E., *Decisioni automatizzate e diritto alla spiegazione: alcune riflessioni comparatistiche*, in *Dir. Inf.*, 2020, p. 162 ss.

Ferrara D., *Giustizia, più spazio alla mediazione per evitare di andare in causa*, 17 gennaio 2025, in www.italiaoggi.it.

Gabellini E., *La “comodità nel giudicare”: la decisione robotica*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 4, 2019, p.1305 ss.

Garofalo L., *ADR e diritto di accesso alla giustizia: il difficile raccordo tra modello europeo e modello italiano di media-conciliazione obbligatoria*, in *Studi sull'integrazione europea*, 2014, p. 247 ss.

Ghirga F., *Strumenti alternativi di risoluzione della lite: fuga dal processo o dal diritto? (Riflessioni sulla mediazione in occasione della pubblicazione della Direttiva 2008/52/CE)*, in *Riv. dir. proc.*, 2009, p.357 ss., p.369.

Greco T., *La legge della fiducia*, Roma, 2021.

Impagnatiello G., *La «mediazione finalizzata alla conciliazione» di cui al d.lgs. n. 28/2010 nella cornice europea*, in Judicium.it

Lorenzetti A., *Il tessuto costituzionale della mediazione*, in Costituzionalismo.it, 2015, p. 229 e ss.

Lucarelli P., *Mediazione 3.0 e negoziazione assistita 2.0, alla luce del d.lgs. n. 149 del 2022 e del dd.mm.1° agosto 2023 e n. 150 del 2023*, Torino, 2023.

Lucarelli P., *Procedimento di mediazione e questioni di senso*, «Il Foro Italiano», VI, 2011, p. 6.

Lucarelli P., *Mediazione dei conflitti: una spinta generosa verso il cambiamento*, in *Giustizia consensuale*, 1/2021, p. 15 e ss.

Luiso F.P., *Giustizia alternativa o alternativa alla giustizia ?*

https://www.digies.unirc.it/documentazione/materiale_didattico/697_2014_1373_21057.pdf

Luiso F.P., *L'arbitrato e la mediazione nell'esperienza contemporanea*, in *judicium*, 12 febbraio 2012.

Luiso F.P., in *Diritto Processuale Civile, Volume V, La Risoluzione non Giurisdizionale delle Controversie*, 2017.

Maggioni R., *Considerazioni su alcuni aspetti della mediazione online*, in www.blogmediazione.com, 2020, 31 maggio 2022.

Marinaro M., *La lunga notte della mediazione: le modifiche al D.L. “Fare”*, in *Diritto24 - Guida al diritto*, 16 luglio 2013.

Marinaro M., *La designazione del mediatore tra legislazione e prassi ministeriale*, in *www.judicium.it*, 2 giugno 2012, e in *Rivista dell'arbitrato*, 2012, 4, pp. 1007-1024.

Marinaro M., *Obblighi contrattuali: la mediazione per risolvere le liti post-emergenza Termini processuali*, in *Guida al diritto - il sole 24 ore*, n. 32 del 25 luglio 2020.

Marinaro M., *La nuova mediazione civile D.lgs. 27 dicembre 2024 n. 216. Non necessario l'accordo delle parti per la partecipazione da remoto. Le novità*, in *Guida Al Diritto - Il Sole 24 ORE* n. 2 - 25 gennaio 2025.

Marinaro M., *L'evoluzione della mediazione nel percorso della riforma della giustizia civile*, in P. Lucarelli, *Mediazione 3.0 e negoziazione assistita 2.0, alla luce del d.lgs. n. 149 del 2022 e del dd.mm.1° agosto 2023 e n. 150 del 2023*, Torino, 2023.

Marinaro M., *Il giudice e la conciliazione tra ordine dato e ordine negoziato*, in *I diritti dell'uomo*, 2013, p. 49 e ss.

Marinaro M., *La mediazione delle liti civili e commerciali*, Roma, 2012, con prefazione di F.P. Luiso, 2ª ed., Roma, 2012.

Marinaro M., *La mediazione delle liti civili e commerciali*, Roma, 2012.

Marinaro M., *Composizione dei conflitti civili e coesione sociale obiettivi da perseguire con gli strumenti alternativi*, in *Guida al diritto*, 13 aprile 2013, pp. 9-10.

Marinaro M., *Per una giustizia sostenibile e coesistenziale ai tempi del Covid 19*, in *Luiss Open*, 29 aprile 2020.

Marinaro M., *La mediazione riformata e le relazioni d'impresa*, in *Le Società*, 3/2023, p. 370 e ss.

Marinaro M., *I nuovi orizzonti della mediazione riformata*, Milano 2024.

Marinaro M., *La mediazione dei conflitti tra personalismo e solidarismo costituzionali*, in *materiali di ricerca per la mediazione conciliativa, raccolta sistematica di articoli*, Volume II, Roma 2014.

Marinaro M., *Diritto della mediazione civile e commerciale*, Milano 2023.

Marinaro M., *La formazione alla mediazione dei conflitti. Spunti di riflessione e percorsi per la riforma*, in *Riv. arb.*, 2021.

Marinaro M., *“Il Paese dove tutto finisce in tribunale”. Riflessioni sparse sulle prospettive di riforma della giustizia civile*, in *judicium*, 12 dicembre 2018.

Marinaro M., *La scelta dell'organismo di mediazione*, in *Costo Zero* (www.costozero.it), 12 marzo 2019.

Marinaro M., *La mediazione delle liti civili e commerciali*, Roma, 2012.

Marinaro M., *La mediazione delle liti civili e commerciali*, Roma, 2012, con prefazione di F.P. Luiso, 2^a ed., Roma, 2012.

Marinaro M., *Il giudice e la conciliazione tra ordine dato e ordine negoziato*, in *I diritti dell'uomo*, 2013, p. 49 e ss.

Marzocco A. M., *Tentativi obbligatori e facoltativi di conciliazione nell'ecosistema digitale regolato dall'AGcom*, in *Giustizia Consensuale* Vol. IV 2024 n. 2, p. 414.

Metafora R., *La riforma del processo civile. La mediazione*, Milano, 2024.

Metafora R., *Schema del decreto correttivo Cartabia: novità in materia di mediazione e negoziazione assistita*, 16 ottobre 2024, in *Ius.giuffre.it*

Mingardo L., *Litigare online. Le ODR tra criticità e opportunità*, in *Etica, diritto e tecnologia: percorsi dell'informatica giuridica contemporanea*, a cura di Paolo Moro, Milano, 2021.

Mingardo L., *Giustizia digitale alternativa. Scenari e riflessioni critiche sulle Online Dispute Resolution*, Padova, 2020.

Morineau J., *L'esprit de la médiation*, Ramonville Saint-Agne, Éditions Érès, 1998.

Niola F., *Algoritmi predittivi per le ADR: come cambia la giustizia civile*, in <https://www.agendadigitale.eu/documenti/giustizia-digitale/algoritmi-predittivi-per-le-adr-come-cambia-la-giustizia-civile/>

Pagni I., *Gli spazi e il ruolo della mediazione dopo la sentenza della Corte costituzionale* 6 dicembre 2012, n. 272, in *Corr. giur.*, 2013, 262 ss.

Pilia C., *Il registro europeo dei mediatori ordine*, in *Quaderni di conciliazione*, a cura di C. Pilia, Cagliari, 2018.

Pilia C., *L'intelligenza artificiale e la mediazione nei sistemi ADR/ODR*, in *Il diritto nell'era digitale. Persona, Mercato, Amministrazione, Giustizia* a cura di Rosaria Giordano, Andrea Panzarola, Aristide Police, Stefano Preziosi, Massimo Proto, Milano, 2022.

Pisapia G.V., Antonucci D.(a cura di), *La sfida della mediazione*, Padova, 1997.

Raiffa H., *The Art and Science of Negotiation*, Cambridge, MA: Harvard University Press, 1982.

Resta E., *Il giudice e i suoi conflitti*, in *Giustizia e procedure*, Atti del XXII congresso nazionale della Società italiana di filosofia giuridica e politica, *Quaderni della Rivista Internazionale di Filosofia del Diritto*, n. 3/2002.

Rodotà S., *Tecnologia e diritti*, Bologna, 1996.

Sarra C., Reggio F., *Diritto, Metodologia Giuridica e Composizione del Conflitto*, Padova, 2020.

Sartor G., *Gli agenti software nuovi soggetti del cyberdiritto?*, in *Contratto e Impresa*, 2, 2002, p. 465 ss.

Scarchillo G., *Corporate Governance e intelligenza artificiale*, in *Nuova giur. Civ. e comm.*, 4, 2019, p.881 ss.

Scarselli G., *L'incostituzionalità della mediazione, di cui al d.lgs.n. 28/10*, in *Foro It.*, anno 2011, parte V, col. 54.

Scotto G., "Introduzione all'edizione italiana", in F. Glasl, *Auto-aiuto nei conflitti*. Firenze 2019.

Simoncini A., Cremona E., *Mediazione e Costituzione*, Milano, 2022.

Spina G., *Le questioni interpretative sottoposte dall'Italia alla Corte di giustizia U.E. in materia di mediazione civile (gennaio-settembre 2011)*, in *Riv. it. dir. pubbl. com.*, 2012, 643 ss.

Tedoldi A., *La ADR nella delega per la riforma del processo civile*, in *Questione giustizia*, 2023.

Tonnarelli A., *Il "nuovo" mediatore civile e commerciale. Sociogenesi di una professione*, in riv. *Cambio*, Anno IV, Numero 7/Giugno 2014, p. 90.

Trocker N., De Luca A. (a cura di), *La mediazione civile alla luce della direttiva 2008/52/CE*, Firenze, 2011.

Valastro F., *La mediazione in videoconferenza. Dalla situazione emergenziale agli orizzonti futuri. Dati e note a margine di un'indagine empirica*, in *Giustizia Consensuale*, rivista semestrale diretta da S. Dalla Bontà e P. Lucarelli, Vol. II, 2022 n. 1, p. 224.

Valenza F., *Transazione*, in Id, *Attività negoziale e rapporto giuridico plurilaterale senza comunione di scopo*, Torino, 2005.

Valenza F., *Il contratto nel diritto comparato. Libertà e giustizia contrattuale a confronto*, Milano, 2023.

Valerini F., *La mediazione telematica dopo la riforma Cartabia*, 21 aprile 2023, in www.Judicium.it

Vanz M.C., *Le novità in materia di mediazione e negoziazione assistita*, in *Il processo civile dopo la riforma Cartabia*, (a cura di) A. Bidone e F. De Santis, Padova, 2023, 646.

Ventura M., *Diritto, psiche e credenze nel conflitto*, in C. Brutti e R. Brutti (a cura di), *Mediazione, conciliazione, riparazione*, Torino, 1999.

Zanello A., *Pubblicato il “Correttivo Cartabia”: le principali novità*, 15 gennaio 2025, in www.mondoar.it

GIURISPRUDENZA:

Corte giust. UE 18 marzo 2010, cause riunite da C-317/08 a C-320/08, Alassini, in *Foro it.*, 2010, IV, 361 ss.

Corte cost. 21 gennaio 1988, n. 73, *id.*, 1988, 201.

Corte cost. 2 aprile 1992, n. 154, in *Foro it.*, 1994, I, 3279, nonché Corte cost. 27 luglio 1994, n. 360, *id.*, 1994, I, 2940.

Corte cost. 4 luglio 1996, n. 233, in *Fòro it.*, 1996, I, 2974.

Corte cost. 13 luglio 2000, n. 276, in *Foro it.*, 2000, I, 2752.

Corte cost. 6 dicembre 2012, n. 272, in *Soc.*, 2013, 76 ss.

Cass. 10 giugno 1988 n. 3956, in *Arch. Loc.* 1989, 78.

Cass. 23 marzo 1991 n. 3270, in *Giur. it.* 1992, I, 1, 1139.

Cass. 4 luglio 1992 n. 8174.

Cons. Stato, sez. VI, 18 ottobre 1993 n. 728.

Cass., 9 dicembre 1996, n. 10937.

Cass. 17 gennaio 2001 n. 576.

Cass. civ., sez. III, Sent., (data ud. 06/02/2019) 27 marzo 2019, n. 8473.

Trib. Verona 24 novembre 2023, in *IUS Processo civile*, con nota di R. Metafora.

SITOGRAFIA:

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2053951716679679>

<https://www.acn.gov.it/portale/linee-guida-ia>

<https://blogmediazione.com/2024/01/29/>, *Intelligenza artificiale e mediazione: intervista a Francesca Valastro.*

<https://blogmediazione.com/2024/01/29/>, *Intelligenza artificiale e mediazione: intervista a Francesca Valastro.*

<https://blogmediazione.com/2024/01/29/>, *Intelligenza artificiale e mediazione: intervista a Francesca Valastro.*

<https://www.consilium.europa.eu/it/policies/artificial-intelligence/>

<https://blogmediazione.com/2024/01/29/>, *Intelligenza artificiale e mediazione: intervista a Francesca Valastro.*

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/policies/regulatory-framework-ai>

<https://www.agendadigitale.eu/sicurezza/privacy/ai-act-via-ai-divieti-guida-ai-sistemi-proibiti-e-agli-obblighi-per-le-aziende/><https://www.biodiritto.org/AI-Legal-Atlas/AI-Normativa/Unione-Europea-Regolamento-sull-Intelligenza-Artificiale-AI-Act>

<https://www.agendadigitale.eu/sicurezza/privacy/ai-act-via-ai-divieti-guida-ai-sistemi-proibiti-e-agli-obblighi-per-le-aziende/>

[GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati \(UE/2016/679\).](#)

<https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/Regolamento+UE+2016+679>.

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2053951716679679>.

<https://www.acn.gov.it/portale/linee-guida-ia>

<https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/lintelligenza-artificiale-minaccia-la-nostra-responsabilita-morale-ecco-come/>

<https://www.agendadigitale.eu/cultura-digitale/lintelligenza-artificiale-minaccia-la-nostra-responsabilita-morale-ecco-come/>

https://www.cybersecurity360.it/news/cose-lintelligenza-artificiale-ecco-le-linee-guida-ue-per-la-corretta-applicazione-dell'ai-act/?utm_

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/it/library/commission-publishes-guidelines-prohibited-artificial-intelligence-ai-practices-defined-ai-act>

<https://www.agendadigitale.eu/sicurezza/privacy/ai-act-via-ai-divieti-guida-ai-sistemi-proibiti-e-agli-obblighi-per-le-aziende/>

https://www.diritto.it/intelligenza-artificiale-etica-linee-guida-best-pra/?utm_

<https://www.agid.gov.it/sites/agid/files/2024->

[07/Strategia_italiana_per_1_Intelligenza_artificiale_2024-2026.pdf](#)

<https://www.progettistisociali.it/blog/ia-e-progettazione-sociale-opportunita-e-sfide/>