



RELAZIONE D'IMPATTO 2024

Redatta ai sensi ex art. 1 c.382 L. 208/2015
Esercizio dal 01/01/2024 al 31/12/2024



Nel 2024, AccademiADR ha rafforzato ulteriormente il proprio ruolo di riferimento nel panorama italiano e internazionale della risoluzione alternativa delle controversie (ADR).

In un contesto globale in continuo mutamento, segnato da sfide sempre più articolate e dall'urgenza di soluzioni sostenibili ed efficaci, il nostro impegno nella diffusione della cultura della mediazione, dell'arbitrato e degli altri strumenti di ADR si è rivelato quanto mai fondamentale.

La nostra missione chiara: mettere a disposizione strumenti concreti e competenze specialistiche per facilitare la risoluzione dei conflitti in modo equo, rapido ed efficiente, contribuendo al contempo a decongestionare i tribunali e a promuovere relazioni fondate sulla cooperazione e sulla fiducia reciproca.

Nel corso dell'anno, abbiamo esteso il nostro impatto attraverso iniziative innovative, collaborazioni strategiche e programmi formativi di alto profilo, con l'obiettivo di rendere sempre più accessibili ed efficaci le pratiche di ADR.

Questa Relazione d'Impatto 2024 racconta, attraverso dati, testimonianze e case studies, le attività svolte, i risultati raggiunti e le sfide affrontate.

Un resoconto che evidenzia l'effetto concreto delle nostre azioni sui professionisti, sulle istituzioni e sull'intera collettività.

I traguardi ottenuti sono il risultato di un lavoro corale: un team competente e appassionato, partner solidi e una rete di utenti e sostenitori che condividono la nostra visione.

Guardiamo al futuro con entusiasmo e determinazione, pronti a innovare ancora e a contribuire a un sistema di giustizia sempre più equo, inclusivo e accessibile.

Buona lettura.



INDICE

INTRODUZIONE

La nostra Visione
La nostra Missione
Perchè lo facciamo
Come lo facciamo
Perchè trasformarsi in Società Benefit
La Nostra Organizzazione
Il Nostro Statuto

FINALITA' DI BENEFICIO COMUNE

Finalità 1. Governance
Finalità 2. Comunità
Finalità 3. Team
Finalità 4. Partners
Finalità 5. Innovazione
Finalità 6 Ambiente

CONCLUSIONE

INTRODUZIONE



LA NOSTRA VISIONE

AccademiADR vuole contribuire a ridurre i costi economici, psicologici, sociali, legati alla presenza di conflitti.

La nostra Visione del futuro è che gli Strumenti di Risoluzione Alternativa delle controversie diventino la scelta preferita di individui, famiglie e organizzazioni sociali.



LA NOSTRA MISSIONE

Riunire le persone per trovare soluzioni durature ed efficaci ai conflitti.

Fornire e promuovere servizi efficienti, rapidi ed economici di prevenzione, gestione e risoluzione delle controversie a individui, famiglie, aziende e organizzazioni.

PERCHE' LO FACCIAMO?

Per aiutare le parti in conflitto a ritrovare la capacità di comunicare e di relazionarsi

UMANITA'

Le relazioni umane sono il centro di tutto.

L'essenza ultima di ogni conflitto e ansia umana finisce sempre col manifestarsi come un problema di relazione: con i genitori, con i figli, con i colleghi, con gli amici, con il partner, con i vicini, i concittadini, le diverse culture, etnie .

Per aiutare le parti in conflitto a trovare non solo la soluzione giusta, ma la migliore per se stessi

AUTODETERMINAZIONE

Le persone hanno la capacità intrinseca di trovare le proprie soluzioni.

Ognuno dovrebbe avere il diritto, la facoltà e la capacità di operare scelte in piena autonomia senza obblighi o costrizioni assumendosi la responsabilità delle conseguenze di queste scelte.



COME LO FACCIAMO?

INDIPENDENZA

il conciliatore non ha legami oggettivi con le Parti in conflitto

IMPARZIALITA'

il conciliatore ha un'attitudine soggettiva a non favorire una parte a discapito dell'altra

NEUTRALITA'

il conciliatore non ha un interesse diretto nell'esito della procedura di risoluzione della controversia

CREATIVITA'

INGEGNOSITA'

COMPETENZA

indispensabili per percorrere le strade verso la soluzione dei conflitti

PERCHE' TRASFORMARSI IN SOCIETA' BENEFIT?

Le Società Benefit rappresentano il futuro.

Sin dalla costituzione di AccademiADR è stato evidente che il classico modo di fare impresa, basato sul profitto senza prendere in considerazione ciò che ci circondava -ambiente, persone e società- non faceva per noi!

Abbiamo sempre condotto questa impresa pensando di contribuire concretamente a migliorare il benessere umano e ambientale con un impatto positivo sulla società.



La forma giuridica della “Società Benefit” è lo strumento legale più opportuno per creare una solida base per l’allineamento della missione nel lungo termine e la creazione di valore condiviso.

L’attività svolta da ACCADEMIADR è particolarmente vocata, per sua intrinseca natura, ad avere un riflesso positivo sulla comunità attraverso una efficace riduzione del conflitto che si traduce inevitabilmente, a livello sociale, nelle relazioni tra individui, in una minore litigiosità e, a livello economico, in un risparmio di risorse della comunità allocate per la gestione della conflittualità.”

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

AccademiADR è uno dei principali fornitori di servizi di risoluzione alternativa delle controversie in Italia.

Fondata nel 2017 da Alessandra Grassi, l'azienda ha sperimentato una crescita notevole, dall'avere solo un piccolo ufficio in Bergamo con 5 mediatori ad avere uffici operativi nelle più grandi città italiane con oltre 50 mediatori.

L'azienda è orgogliosa, oggi, di offrire servizi di risoluzione impareggiabili attraverso il suo panel, che è composto da oltre 50 professionisti, tra i più illustri e talentuosi mediatori di tutta Italia.



La loro vasta esperienza li rende risorse preziose per clienti di AccademiADR.

I diversi background dei mediatori permettono ad AccademiADR , di indirizzare il loro talento verso il caso giusto, mentre le loro diverse personalità permettono ai nostri clienti di trovare una corrispondenza che porterà ad una risoluzione di successo dei loro casi.

Fin dalla sua nascita, l'azienda ha sempre aderito al suo obiettivo di risolvere i problemi fornendo un ambiente professionale, ma non convenzionale e confortevole, insieme a un servizio clienti eccezionale. Un servizio clienti eccezionale è stato uno dei capisaldi dell'azienda.

Il Team lavora insieme per garantire che l'interazione di ogni cliente con AccademiADR sia un'esperienza positiva dall'inizio alla fine: dalla scelta del giusto mediatore, alla programmazione dei casi e alla correttezza della procedura.

Questo livello superiore di supporto fa progredire l'obiettivo dell'azienda di aiutare gli individui e le imprese a risolvere le loro controversie in modo efficiente ed efficace.

I mediatori di AccademiADR sono esperti in ogni tipo di caso, tra cui affari, occupazione, lesioni personali, copertura assicurativa e malafede, beni immobili, testamento, diritto di famiglia, assistenza sanitaria e molti altri. Inoltre, AccademiADR estende i servizi di risoluzione di altissima qualità a tutta la comunità organizzando ogni anno numerose ore di formazione pro bono.

Per rispondere alla crescita dei bisogni sociali di giustizia, cooperazione e solidarietà durante il periodo di lockdown, AccademiADR ha creato al suo interno tre dipartimenti specializzati:

FDR- Family Dispute Resolution con l'obiettivo di supportare le famiglie nella gestione delle crisi familiari

BDR- Business Dispute Resolution con l'obiettivo di sostenere l'imprenditore impedendo che i conflitti aziendali danneggino il business o le relazioni

CDR -Consumers Dispute Resolution con l'obiettivo di aiutare i consumatori a risolvere le proprie controversie.

Anche con le pressioni di una rapida crescita, AccademiADR è ancora una piccola impresa nel cuore, e la nostra massima priorità è quella di fornire la migliore esperienza possibile come vostro partner nella risoluzione dei conflitti.



FDR
DEPARTMENT
FAMILY
DISPUTE
RESOLUTION



BDR
DEPARTMENT
BUSINESS
DISPUTE
RESOLUTION



CDR
DEPARTMENT
CONSUME
DISPUTE
RESOLUTION

IL NUOVO STATUTO

A partire dal Settembre del 2022 si è trasformata in Società Benefit, inserendo all'Art. 5.bis del proprio Statuto alcune specifiche finalità di beneficio comune che l'Azienda intende perseguire nell'esercizio della propria attività economica di impresa.

4.bis Attività con finalità di beneficio comune.

In qualità di Società Benefit la società persegue altresì una o più finalità di beneficio comune e opera in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori, ambiente enti, associazioni ed altri portatori di interesse svolgendo anche attività culturali e sociali, In particolare.

Al fine di perseguire detto beneficio comune la società nei limiti dell'attività principale svolta potrà

- contribuire a ridurre i costi economici, psicologici, sociali legati alla presenza di conflitti, concorrendo a riconoscere, affermare e rafforzare i valori della convivenza e della collaborazione
- rispondere alla crescita dei bisogni sociali di giustizia, cooperazione e solidarietà, favorendo l'utilizzo degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie;
- fornire e promuovere servizi efficienti, rapidi ed economici di prevenzione, gestione e risoluzione delle controversie a favore di individui, famiglie, aziende e organizzazioni;
- elaborare e trasmettere alla società gli strumenti per gestire la conflittualità moderna generata dalla complessità della realtà in cui vive la comunità stessa, caratterizzata dalla instabilità relazionale e dalla marginalità socio-economica;
- creare uno spazio d'incontro - fisico e reale- ove le persone si danno la possibilità di confrontarsi e di gestire un conflitto con la presenza e l'aiuto di una terza persona, mediatore, in una logica di collaborazione, per il raggiungimento di un maggior benessere nell'interesse reciproco;
- facilitare la comunicazione tra cittadini, imprese e istituzioni, favorendo l'espressione dei diversi punti di vista e contribuendo alla diffusione di un atteggiamento che non sia volto all'eliminazione dell'altro, alla sopraffazione o al misconoscimento reciproco ma al confronto e all'ascolto delle ragioni e degli interessi altrui;
- facilitare il dialogo tra cittadini, imprese e istituzioni promuovendo riflessioni, percorsi e tracciando possibili soluzioni durature ed efficaci ai conflitti presenti e potenziali;
- supportare i cittadini, le imprese e le istituzioni in conflitto nel ritrovare la capacità di comunicare e di relazionarsi;
- sviluppare la cura delle relazioni personali e professionali ;
- sviluppare pratiche volte a prevenire conflitti favorendo percorsi che permettano ai cittadini, imprese, organizzazioni e istituzioni di assumersi responsabilità per gestirli e attraversarli;
- creare momenti di confronto su temi ambientali ed energetici e sulle possibili risoluzioni dei conflitti interpersonali presenti in questi settori;
- promuovere e realizzare conferenze, seminari, corsi, workshop, campagne di comunicazione, dialoghi ed eventi correlati nell'ambito della mediazione civile e commerciale e delle alternative dispute resolution;
- promuovere e realizzare contenuti editoriali multimediali e altri strumenti di comunicazione nelle materie previste dall'oggetto sociale;

- svolgere attività di ricerca finalizzata al perseguimento delle materie previste dall'oggetto sociale;

- l'ideazione e produzione di materiale informativo e divulgativo nell'ambito della mediazione e delle alternative dispute resolution.

La società si impegna ad operare con una visione che consideri come parametro di successo non solo le performance economiche e finanziarie ma anche e soprattutto il beneficio netto per tutte le persone, imprese ed enti con cui la società viene in contatto.

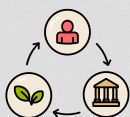
FINALITA' DI BENEFICIO COMUNE

Con la costituzione in Società Benefit, AccademiADR ha, quindi, incorporato nel proprio Statuto, il perseguimento di finalità di beneficio comune. Ciò assicura che l'operato della Società sia sempre condotto in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori ed ambiente, tenendo conto degli interessi di tutti gli stakeholder rilevanti per la società.

La sostenibilità economica, sociale ed ambientale è per AccademiADR propulsore dei valori e dell'identità della società stessa ed è integrata nei processi aziendali, al fine di generare impatti intenzionalmente positivi e misurabili.

La gestione delle Società Benefit richiede ai propri amministratori il bilanciamento tra l'interesse dei soci e quello della collettività.

La definizione della finalità di beneficio comune è stata arricchita e supportata dall'individuazione di 6 obiettivi specifici.



GOVERNANCE

Impegno per una Governance che consenta di agire in modo etico e trasparente verso tutti i portatori di interesse, promuovendo un modo consapevole e sostenibile di condurre l'attività d'impresa



COMUNITA'

Impegno a supportare la comunità locale nel percorso di evoluzione verso pratiche di risoluzione alternativa delle controversie.



TEAM

Impegno a tutelare il lavoratore garantendone i diritti fondamentali, creando un ambiente di lavoro collaborativo e inclusivo.



PARTNERS

Impegno a coinvolgere i partners in percorsi di sviluppo verso la sostenibilità e la risoluzione alternativa delle controversie attraverso la condivisione di progetti e buone pratiche



INNOVAZIONI

Impegno a coinvolgere i clienti in percorsi di risoluzione alternativa delle controversie e utilizzo di strumenti innovativi



AMBIENTE

L'azienda si impegna ad applicare a tutti i processi produttivi e non, policy e procedure che minimizzino l'impatto ambientale dei servizi proposti e dei processi interni

FINALITA' 1 GOVERNANCE

Nel corso del 2022 l'azienda ha deciso di formalizzare il proprio impegno verso tutti gli stakeholder trasformandosi in Società benefit.

Tale processo ha portato alla conseguente modifica del proprio statuto per assicurare che l'operato della Società sia sempre condotto in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori ed ambiente al fine del raggiungimento del beneficio comune.

" Sin dalla costituzione di AccademiADR nel 2017 è stato evidente che il classico modo di fare impresa, basato sul profitto senza prendere in considerazione ciò che ci circonda -ambiente, persone e società- non faceva per me!

Ho sempre condotto questa impresa pensando di contribuire concretamente a migliorare il benessere umano e ambientale con un impatto positivo sulla società.

La forma giuridica della "Società Benefit" è lo strumento legale più opportuno per creare una solida base per l'allineamento della missione nel lungo termine e la creazione di valore condiviso.

L'attività svolta da ACCADEMIADR è particolarmente vocata, per sua intrinseca natura, ad avere un riflesso positivo sulla comunità attraverso una efficace riduzione del conflitto che si traduce inevitabilmente, a livello sociale, nelle relazioni tra individui, in una minore litigiosità e, a livello economico, in un risparmio di risorse della comunità allocate per la gestione della conflittualità."



Alessandra Grassi
ACCADEMIADR

Nel 2023 AccademiADR ha consolidato il processo di Assessment iniziato con la certificazione CPO® Conflict Positive Organization che aveva ottenuto in data 8 settembre 2022.

L'azienda ha proceduto ad divulgare costantemente i Valori Aziendali e il Codice Etico, al fine di integrare pienamente e dare centralità alla Sostenibilità e alla Responsabilità Sociale d'Impresa.



Nel 2024, AccademiADR ha consolidato una significativa riorganizzazione della propria struttura organizzativa e di segreteria, con l'obiettivo di ottimizzare la gestione delle sue sedi e migliorare l'efficienza operativa complessiva. Questa trasformazione è stata guidata dalla necessità di rispondere in modo più efficace alle crescenti esigenze dei nostri utenti e partner, nonché di sostenere l'espansione delle nostre attività a livello nazionale e internazionale.

La nuova struttura organizzativa è stata progettata per favorire una maggiore decentralizzazione e autonomia delle sedi locali, consentendo al contempo un coordinamento centrale più efficace. Questo approccio ibrido combina i vantaggi di una gestione locale flessibile e reattiva con la coerenza e l'allineamento strategico garantiti da una supervisione centrale.

La segreteria è stata riorganizzata per diventare un punto di riferimento unico per tutte le questioni amministrative e operative, facilitando la comunicazione e la collaborazione tra le diverse sedi. Sono stati introdotti nuovi strumenti digitali e processi standardizzati per semplificare le procedure e ridurre i tempi di risposta, migliorando così l'esperienza degli utenti e l'efficacia dei servizi offerti.

In questa sezione della relazione, verranno illustrate nel dettaglio le principali modifiche apportate alla struttura organizzativa e di segreteria, nonché i benefici attesi in termini di efficienza, efficacia e qualità del servizio. Attraverso l'analisi delle prime evidenze raccolte nel corso del 2023, evidenzieremo come questi cambiamenti stiano contribuendo a rendere AccademiADR una realtà ancora più dinamica e capace di rispondere alle sfide future.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA E DI SEGRETERIA DESTINATA ALLA GESTIONE DELLE SEDI AI SENSI DELL'ART. 6 LETT. N D.M. 150/2023

La struttura organizzativa dell'Organismo di Mediazione si riferisce alla disposizione e all'organizzazione dei vari elementi all'interno dell'organismo, stabilendo come le persone, le funzioni e le responsabilità sono collegate e coordinate.

1. Livelli Gerarchici

L'Organizzazione gerarchica dell'Organismo di Mediazione prevede i seguenti ruoli:

1.1 Responsabile dell'Organismo di Mediazione

Il Responsabile dell'organismo, è il soggetto, inserito nell'elenco, che svolge le specifiche funzioni ad esso attribuite dal D.Lgs 28/2010 e dal D.M. 150/2023

Il Responsabile:

- § prende decisioni strategiche e definisce la direzione generale dell'organismo di mediazione
- § sovrintende l'attività della segreteria amministrativa
- § sovrintende le attività dei dipartimenti
- § nomina i referenti delle aree territoriali
- § nomina i referenti dei dipartimenti

1.2 Referenti Territoriali

I Referenti Territoriali sono Mediatori Senior che traducono la visione del responsabile dell'organismo in azioni concrete.

I Referenti Territoriali:

§ Coordinano un Team di mediatori sulle specifiche aree territoriali fornendo agli stessi un supporto concreto e un confronto costruttivo nelle singole procedure di mediazione civile commerciale complesse

§ Riferiscono periodicamente al Responsabile dell'Organismo, fornendo feed-back sulle procedure di mediazione, sull'utenza del rispettivo territorio e su potenziali sviluppi e divulgazione della cultura della mediazione e delle ADR in generale

1.3 Mediatori Civili Commerciali

I Mediatori civili commerciali sono le persone che svolgono le procedure di mediazione civile commerciale per conto dell'Organismo di mediazione.

Sono professionisti iscritti nell'elenco dei mediatori che hanno dato la disponibilità a far parte di un team in una specifica area territoriale.

Ogni team è costituito da un minimo di 3 membri, incluso il proprio Referente Territoriale

2. Funzioni organizzative

2.1 Segreteria amministrativa

La segreteria amministrativa svolge un ruolo chiave nell'assicurare la fluidità e l'efficienza dell'operatività quotidiana nella gestione delle procedure di mediazione civile commerciale

In particolare, AccademiADR Società Benefit srl si è dotata di un'unità di personale addetta alle funzioni amministrative e di segreteria con contratto a tempo indeterminato.

L'unità di personale addetta alle funzioni amministrative e di segreteria si occupa della:

§ Gestione delle Comunicazioni: fornisce una risposta telefonica professionale e cortese, gestendo chiamate in arrivo, trasferimenti e messaggi in modo efficiente.

§ Organizzazione degli incontri di mediazione : Gestisce l'agenda dell'organismo di mediazione , fissando appuntamenti e incontri in modo efficiente e coordinando le disponibilità delle persone coinvolte.

§ Gestione della Posta e delle Email: Organizza la posta fisica e la posta elettronica, ordinaria e certificata, identificando e gestendo le comunicazioni prioritarie e smistando le informazioni rilevanti ai soggetti appropriati (ad es. responsabile organismo, responsabile scientifico, mediatore incaricato...)

§ Organizzazione di Riunioni e Eventi: collabora con i team per organizzare riunioni, workshop o eventi, occupandosi dei dettagli logistici e garantendo che tutto sia pronto per l'evento.

§ Gestione dei Documenti: gestisce la documentazione dell'organismo in modo ordinato, organizzando file e archiviando documenti importanti per facilitare un facile accesso e una ricerca rapida.

§ Gestione della Contabilità: verifica i pagamenti e l'emissione delle relative fatture

§ Assicura la riservatezza delle informazioni acquisite e si conforma alle normative sulla privacy.

§ Sfrutta tecnologie e software per automatizzare processi, gestire documenti e migliorare l'efficienza operativa complessiva.

Un servizio di segreteria amministrativa efficace contribuisce a creare un ambiente lavorativo organizzato e supporta il responsabile dell'organismo nel concentrarsi sulle attività principali, migliorando così l'efficienza complessiva dell'azienda.

2.2 Marketing

Il dipartimento marketing svolge un ruolo cruciale all'interno dell'Organismo di Mediazione, contribuendo in modo significativo alla sua crescita, alla gestione del brand e alla connessione con il mercato di riferimento.

In particolare, AccademiADR Società Benefit srl è dotata di un'unità di personale addetta alle funzioni di sviluppo marketing con contratto di collaborazione.

L'unità di personale addetta al marketing si occupa:

§Attraverso campagne pubblicitarie, presenza online, e altre strategie, aiuta a far conoscere e posizionare l'organismo di mediazione e il suo marchio agli utenti fruitori del servizio di mediazione civile commerciale

§Stimola la domanda dei servizi dell'organismo di mediazione,

§Produce contenuti coinvolgenti per diverse piattaforme, come siti web, blog e social media.

§Pianifica e gestisce campagne pubblicitarie su diversi canali, inclusi online e offline.

§Gestisce la presenza e l'interazione dell'azienda su piattaforme di social media.

§Organizza eventi dedicati alla mediazione civile commerciale e gestisce partnership e sponsorizzazioni.

§Collabora con il responsabile dell'organismo, la segreteria e il reparto IT per garantire un approccio integrato e coerente.

Il dipartimento marketing è fondamentale per il successo a lungo termine dell'organismo di mediazione contribuendo in modo significativo alla sua visibilità, reputazione e successo.

2.3 Dipartimento IT Sistemi tecnologici e operativi

L'implementazione di sistemi tecnologici e operativi adeguati supporta l'esecuzione delle attività quotidiane e l'ottimizzazione dei processi aziendali.

L'importanza del dipartimento IT è cresciuta notevolmente con la necessità di svolgimento delle procedure telematiche e la necessità di disporre di un'infrastruttura informatica adeguata per la gestione delle procedure di mediazione civile commerciale

In particolare, AccademiADR Società Benefit srl è dotata di un'unità di personale addetta allo sviluppo e assistenza IT con contratto di collaborazione.

L'unità di personale addetta allo sviluppo e assistenza IT si occupa della:

§ progettazione, implementazione e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica essenziale per le operazioni quotidiane. Questa infrastruttura comprende server, reti, sistemi operativi e software.

§ Garantisce la sicurezza delle informazioni e dei dati aziendali. Protegge l'organismo di mediazione da minacce informatiche, attacchi hacker, malware e altre vulnerabilità.

§ Fornisce supporto tecnico per hardware e software agli utenti interni. Risolve problemi tecnici, fornisce assistenza e coordina la risoluzione di eventuali malfunzionamenti.

§ Collabora con il responsabile dell'organismo e la segreteria per sviluppare e implementare soluzioni software personalizzate che soddisfano le esigenze specifiche dell'organismo di mediazione

§ Valuta e consiglia l'adozione di nuove tecnologie che potrebbero beneficiare l'organismo di mediazione.

In sintesi, il dipartimento IT è fondamentale per sostenere le operazioni quotidiane, garantendo la sicurezza, l'affidabilità e l'efficienza delle tecnologie dell'informazione.

3. Cultura aziendale

La cultura aziendale rappresenta i valori, le norme e le credenze condivise all'interno dell'organizzazione e per AccademiADR Società Benefit srl rappresenta un elemento cruciale per il successo e la sostenibilità dell'organismo di mediazione.

I valori condivisi e gli obiettivi comuni non solo offrono una guida per le decisioni e le azioni quotidiane, ma sono anche un potente strumento di attrazione e trattenzione del personale.

I mediatori sono più propensi a lavorare in un ambiente che rispecchia i loro valori personali e professionali, inoltre una cultura positiva può aumentare l'impegno e la motivazione dei dipendenti.

AccademiADR Società Benefit srl favorisce la collaborazione e la coesione tra i membri del team adottando una comunicazione efficace grazie alla quale le informazioni vengono trasmesse in modo chiaro e coeso.

AccademiADR Società Benefit srl promuove una cultura aperta all'innovazione e all'adattamento alle nuove sfide incoraggiando la sperimentazione e l'apprendimento continuo e

In conclusione, la cultura aziendale rappresenta per l'Organismo di Mediazione un asset strategico che influenza la performance organizzativa, il benessere dei dipendenti e la percezione esterna.

Un organismo di mediazione con una cultura forte può sviluppare una base solida per mantenere la propria efficienza, per la crescita e il successo a lungo termine.

FINALITA' 2 COMUNITA'

AccademiADR si impegna a supportare la comunità locale nel percorso di evoluzione verso pratiche di risoluzione alternativa delle controversie, attivando progetti e partecipando ad attività di carattere solidale, ma anche culturale, promuovendo attivamente la tutela dei diritti e lo sviluppo di strumenti di risoluzione dei conflitti sostenibili nelle città, attraverso partnership, tavoli di discussione con enti pubblici e privati, associazioni, Università e altre aziende del territorio.

AccademiADR è Organismo di Mediazione Civile commerciale iscritto al nr 1058 del Registro Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia.

AccademiADR è Centro di Mediazione Familiare e si occupa di sostenere le famiglie in crisi.

Infine AccademiADR si occupa della risoluzione delle controversie riguardanti i consumatori, nello specifico quelle inerenti al settore energetico.

Tali attività, di gestione della risoluzione delle controversie, hanno un intrinseco riflesso positivo sulla comunità, in quanto la riduzione di un conflitto si traduce inevitabilmente, a livello sociale, in una minore litigiosità e, a livello economico, in un risparmio di risorse della comunità allocate per la gestione della conflittualità.



**SERVIZIO
DI MEDIAZIONE
CIVILE
COMMERCIALE**

Rivolgendosi ad un Organismo di mediazione, le parti con i loro avvocati, con calma e serenità cercano una soluzione soddisfacente, alla presenza di un mediatore, neutrale e imparziale che, in totale riservatezza, aiuta le parti nel percorso conciliativo a ritrovare quel dialogo che possa permettere di individuare rapidamente la risoluzione al conflitto, formalizzandola con un verbale.

La Mediazione occupa un posto sempre più importante nei costumi della vita economica, non è un semplice fenomeno di moda, ma rappresenta un'evoluzione sociale ed economica.

Ogni giorno sempre più conflitti esigono, infatti, una soluzione rapida ed equa.

Per rispondere a questa doppia esigenza, la mediazione, intesa come processo consensuale di negoziazione, si presenta come la soluzione ideale.

Una procedura giudiziaria, formale e distante dalle parti, comporta inevitabilmente una rottura irreversibile delle relazioni, ha tempistiche elevate e all'incertezza del giudizio spesso si aggiungono costi elevati.

La mediazione commerciale è essenziale perché consente di trasformare un campo di battaglia competitivo in una sinergia dove una parte non contribuisce alla rovina dell'altra, ma al contrario, può aggiungere la pietra che manca all'edificio economico dell'altra parte.

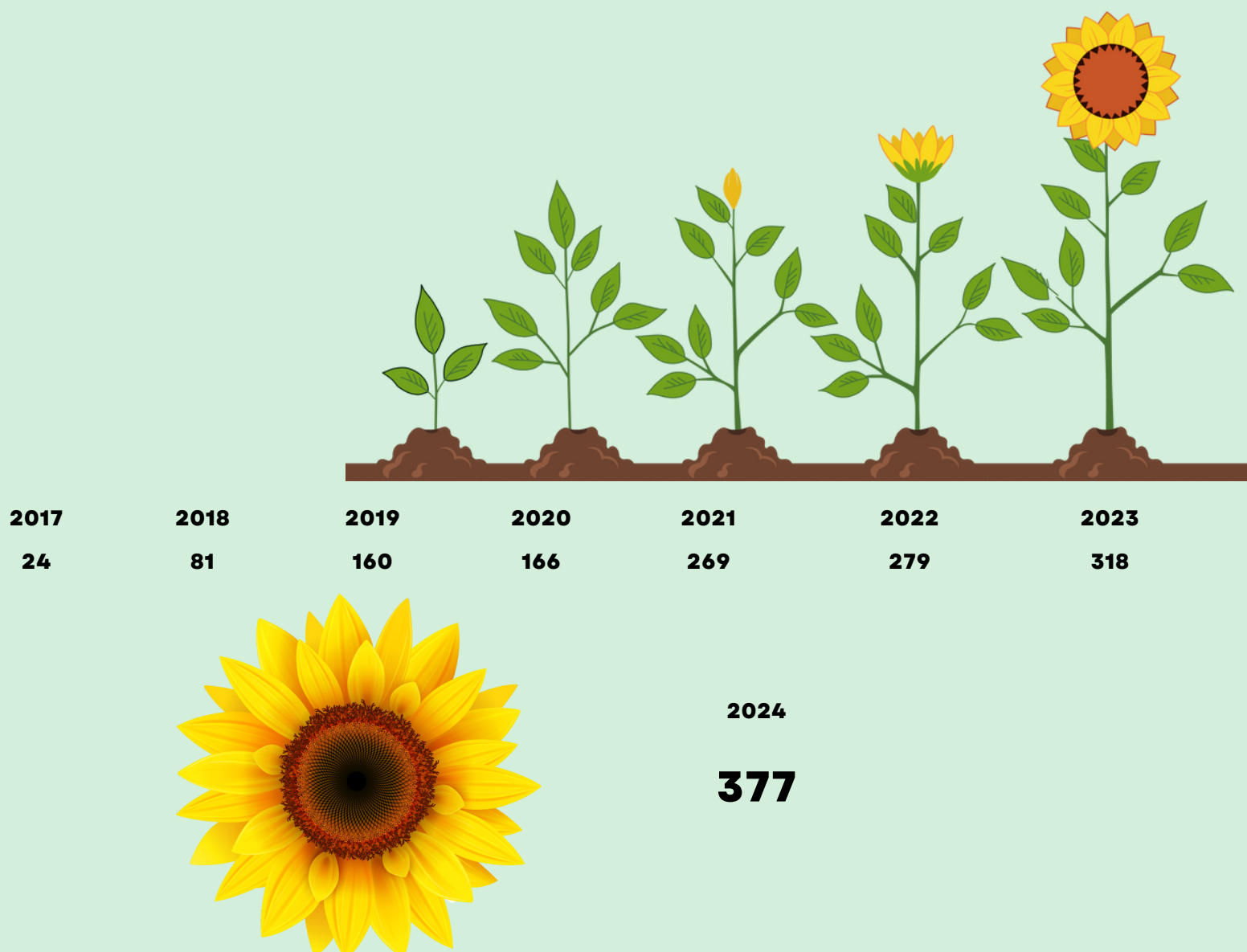
La procedura di mediazione intesa tradizionalmente è una forma di risoluzione delle controversie destinata a coinvolgere i partecipanti in un contatto interpersonale diretto.

La mediazione comporta la creazione di un'atmosfera in cui le parti sono in grado di comunicare liberamente tra di loro, si fidano del mediatore che, le aiuta a raggiungere una risoluzione della loro disputa.

Per molti partecipanti, la mediazione rappresenta lo "sfogo" dei sentimenti e delle emozioni che non sarebbero in grado di esprimere in un contesto più formale, come in un'aula giudiziaria.

Di seguito le procedure di Mediazione Civile Commerciale Gestite da AccademiADR.

NUMERO PROCEDURE



Condominio	39
Diritti reali	32
Divisioni	23
Successioni ereditarie	32
Patti di famiglia	0
Locazione	102
Comodato	2
Affitto di aziende	2
Risarcimento danno da responsabilità medica e sanitaria	8
Risarcimento danno da diffamazione a mezzo stampa o altro mezzo di pubblicità	2
Contratti assicurativi	16
Contratti bancari	27
Contratti finanziari	13
Associazione in partecipazione	1
Consorzio	0
Franchising	0
Contratto d'opera	24
Contratto di rete	0

MATERIE
PROCEDURE 2024



Contratto di somministrazione (comprende la fornitura di energia elettrica, gas e acqua)	6
Società di persone	0
Contratti di subfornitura	0
di cui iscrizioni connesse al covid materie obbligatorie (n)	0
Inadempimenti dovuti alle misure di contenimento COVID D.L.6/20 art.3 co. 6bis e 6ter (**)	0
Altro	48



SERVIZIO DI MEDIAZIONE IN FAMIGLIA

Nel corso del 2024, AccademiADR ha indirizzato verso lo strumento della Mediazione in Famiglia.

Il mediatore familiare può accompagnare le persone anche nella gestione del conflitto non espressamente legato alla crisi separativa della coppia (c.d. “mediazione familiare”), bensì ad altri rapporti familiari, quali genitori-figli, fratelli e sorelle adulti, anche per il sostentamento, la cura e la gestione degli anziani, oppure ancora occuparsi dell’aiuto alla organizzazione delle relazioni nelle c.d. “famiglie allargate” (c.d. “mediazione in famiglia”).

Nelle coppie con figli spicca, tra i compiti del mediatore familiare, quello di assicurare la bigenitorialità cioè di salvaguardare i diritti dei figli coinvolti nella crisi coniugale, specialmente se minori, aiutando i genitori a condividere consapevolmente le fatiche e le gioie della responsabilità genitoriale.

Il Mediatore familiare incoraggia e facilita la risoluzione di una disputa tra due o più persone, nell’ambito di un processo informale, in modo imparziale.

L’obiettivo cui è di aiutare le parti in lite a raggiungere un accordo, rispondente ai bisogni e agli interessi delle parti e di tutte le persone coinvolte nell’accordo.

L’accordo raggiunto sarà volontario, mutualmente accettabile e durevole.



**NUMERO PROCEDURE
GESTITE
2022/2023**

17

**NUMERO PROCEDURE
GESTITE
2023**

9



SERVIZIO DI CONCILIAZIONE PER I CONSUMATORI

AccademiADR è organismo di conciliazione accreditato da ARERA Autorità di Regolazione Reti Ambiente, che offre ai consumatori procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie (ADR) per i settori di competenza dell'Autorità, in particolare per il settore energia, gas e idrico.



Le tutele dei consumatori è argomento di discussione in tutti i settori da diverso tempo.

In un mercato globalizzato e con una crisi perdurante come quella attuale, il tema è di estrema rilevanza.



Negli ultimi anni, lo scenario evidenzia numerosi interventi normativi nel settore che hanno imposto nuovi vincoli ma anche nuove opportunità come la conciliazione obbligatoria.

AccademiADR è in prima linea in questo ambito grazie ai conciliatori specializzati nel settore energetico con esperienza pluriennale.



**NUMERO PROCEDURE
GESTITE
2022**

35

**NUMERO PROCEDURE
GESTITE
2023**

54

**NUMERO PROCEDURE
GESTITE
2024**

84



SERVIZI DI INFORMAZIONE E FORMAZIONE

L'azienda partecipa attivamente a tavole rotonde, workshop ed eventi organizzati da enti pubblici/privati e/o altre imprese del territorio, per discutere buone pratiche, progetti di miglioramento, azioni di sostegno ai lavoratori e alla cittadinanza tutta, in termini di miglioramento della gestione dei conflitti, prevenzione, gestione e risoluzione delle controversie affrontando i temi della cultura delle ADR- Alternative Dispute Resolution.

AccademiADR organizza iniziative informative e formative a favore della cittadinanza e dei professionisti che gestiscono i conflitti.

AccademiADR è Ente di Formazione iscritto al nr 445 degli enti di formazione del Ministero della Giustizia deputati ad erogare formazione per chi desidera acquisire la qualifica di mediatore civile commerciale, e aggiornare mediatori civili già formati.

Responsabile Scientifico dell'Ente di Formazione è la Prof. Avv. Francesca Locatelli.

AccademiADR ha altresì ottenuto il riconoscimento del Consiglio Nazionale Forense, del Consiglio Nazionale del Notariato, Consiglio Nazionale dei Commercialisti ed Esperti Contabili, Consiglio Nazionale dell'Ordine dei Consulenti del Lavoro.

Nel 2024, AccademiADR ha indirizzato il proprio focus formativo sull'aggiornamento dei mediatori in conformità alle nuove prescrizioni di legge e agli adeguamenti richiesti sia dalla Riforma Cartabia, sia dal D.M. 150 entrato in vigore il 15 novembre 2023.

FINALITA' 3 TEAM

AccademiADR ritiene da sempre che il motore dell'azienda siano le persone e si impegna a tutelare i lavoratori garantendone i diritti fondamentali, promuovendo la valorizzazione delle persone tramite percorsi formativi e di sviluppo, riconoscendone i talenti, creando un ambiente di lavoro collaborativo e inclusivo e sempre più sano e sicuro, affiancando sia il lavoratore che le famiglie attraverso iniziative di welfare.

Nel corso del 2021, coerentemente con l'evoluzione tecnologica e culturale in atto, grazie all'esperienza maturata durante e dopo il lockdown e forte della capacità di adattamento delle proprie persone che di riflesso coinvolge l'intera organizzazione, AccademiADR ha definito una nuova politica organizzativa che alterna lo smart working al lavoro in presenza sia per il personale di Segreteria, sia per le collaborazioni con i mediatori.

AccademiADR ritiene fondamentale la partecipazione attiva dei mediatori alla vita aziendale.

Sono infatti i mediatori stessi che vivono ogni giorno gli spazi, i processi, le relazioni, sono quindi loro per primi a poter dare un contributo fondamentale in termini di miglioramento continuo delle procedure, policy safety, ambiente di lavoro, ecc.

Ecco i migliori scatti degli eventi dedicati al Team del 2024





**MARZO 2024
CONVEGNO ADR ROMA**



**APRILE 2024
CONVEGNO TREVIGLIO**



**MAGGIO 2024
COPENAGHEN**



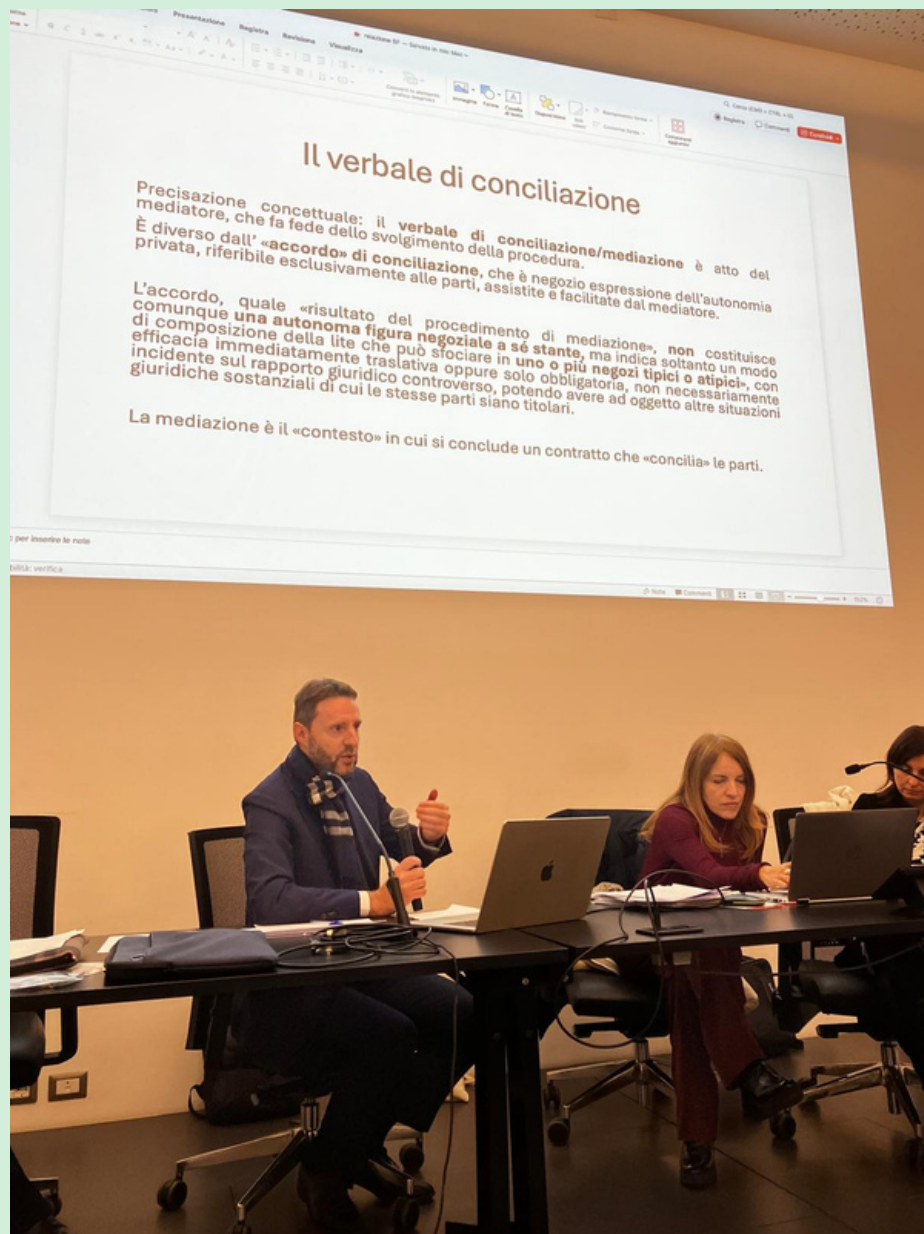
**SETTEMBRE 2024
CONVEGNO LECCO**



**OTTOBRE 2024
CONVEGNO CREMA**



NOVEMBRE 2023
CONVEGNO BERGAMO



FINALITA' 4 PARTNERS

COMMISSIONE EUROPEA SEZIONE ADR CONSUMATORI

AccademiADR quale organismo ADR presente nella piattaforma ODR della Commissione Europea, ha proposto e realizzato nel corso del 2023/2024 un progetto co-finanziato dalla European

Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA), denominato UDS Utilities Disputes Solution.

www.4c4c.eu

Home Sei un consumatore? Sei un'azienda? Prova 4c4C Contatti



HAI BISOGNO DI RISOLVERE UNA CONTROVERSIA?

4c4C Four clicks for Consumers

"4c4C, Four click for Consumer" è una Piattaforma Web ideata da AccademiADR – Organismo di Risoluzione delle Controversie sulla Piattaforma Europea ODR sviluppata da MEDIA ODR SRL – start up innovativa specializzata in software di gestione delle controversie co finanziata dall'Unione Europea all'interno del Programma Consumers 2020-2024.

Il sistema di 4c4C aiuta le parti di una controversia, a raggiungere un accordo molto più velocemente e a un costo decisamente più basso rispetto ai metodi di negoziazione tradizionali.

Il tuo tempo è prezioso, ecco perché 4c4C fa per te!

REGISTRATI

RICHIEDI INFO



SICURO

CONFORME AGLI STANDARD DI SICUREZZA PIU' RIGIDI



FACILE

INTERFACCIA DI NEGOZIAZIONE SEMPLICE E INTUITIVA



VELOCE

TRATTATIVE E CONCLUSIONE DELL'ACCORDO IN 72H



CONVENIENTE

ECONOMICO ED ACCESSIBILE A TUTTI

RAGGIUNGI RAPIDAMENTE UN'EQUA TRANSAZIONE STRAGIUDIZIALE!

Se hai una controversia che può essere facilmente ricondotta a un problema numerico, puoi chiedere aiuto a 4c4C. 4c4C è il meglio della neutralità tecnologica a tua disposizione!

CHE COS'È 4c4C

4c4C è un sistema di negoziazione collaborativa semplice e sicuro per le parti in cerca di un accordo formale.

4c4C è un sistema di negoziazione al buio che aiuta a raggiungere un accordo molto più velocemente e a un costo molto più basso rispetto ai metodi di negoziazione tradizionali.

4c4C, aiuta consumatori e operatori professionali venditori di beni e servizi a ridurre i costi e i tempi associati alle loro controversie attraverso la risoluzione alternativa delle controversie (ADR).

QUANDO USARE 4c4C

Ci sono casi in cui una controversia non è particolarmente complessa ed è limitata a un singolo problema, il più delle volte economico.

Le parti restano all'oscuro delle reciproche offerte: 4c4C le analizza per loro per determinare se è possibile raggiungere un accordo accettabile per entrambe.

Se non è raggiunto un accordo nessuno conoscerà la richiesta dell'altra parte che potranno essere fatte valere davanti a un Organismo ADR riconosciuto dalla Commissione Europea.



**2 PARTI
IN CONFLITTO**



**QUALUNQUE
CONTROVERSIA**



**PROBLEMA
NUMERICO**



**OFFERTE
SEGRETE**

COME FUNZIONA 4c4C



REGISTRATI

1 CLICK PER REGISTRARTI

Inserisci i dati richiesti e la mail della persona o azienda con cui vorresti risolvere il problema. 4c4C invierà un invito a negoziare.



NEGOZIA

1 CLICK PER NEGOZIARE

Accedi all'interfaccia di negoziazione e inserisci le tue proposte seguendo i suggerimenti di 4c4C.



ACCORDA

1 CLICK PER ACCORDARSI

Se le vostre posizioni negoziali sono vicine, l'algoritmo di 4c4C vi indicherà l'importo equo per il raggiungimento dell'accordo.



ADR

1 CLICK PER ADR

Se le vostre posizioni negoziali sono lontane, 4c4C vi aiuterà ad individuare l'Organismo ADR presso cui potrete essere aiutati a risolvere il vostro problema da un mediatore professionista, terzo neutrale ed imparziale.

AVVOCATO 360

www.avvocato360.it

Grazie alla consolidata partnership con Avvocato360, AccademiADR ha realizzato nel corso del 2024 numerosi incontri informativi relativi alle opportunità della mediazione civile commerciale, delle procedure conciliative nel settore del consumo e tutela ambientale, della procedure di risoluzione alternativa delle controversie familiari.

Le tematiche trattate sono state molte: dalla tutela dei consumatori dalle maxi bollette ai casi di mediazione con gli istituti finanziari.

Tutti i corsi, grazie alla struttura e organizzazione di Avvocato360 sono stati registrati e sono fruibili da chiunque, in particolare dagli avvocati con accreditamento rilasciato dal Consiglio Nazionale Forense



Corso di aggiornamento mediatori: tutela del consumatore

Avv. Alessandra Grassi
Durata 13 ore 46 minuti
★ 8 CREDITI



Innovazione e mediazione: un nuovo ruolo per l'avvocato

Avv. Alessandra Grassi
Durata 18 minuti

GUARDA ORA ►



Mediazione e caso di bolletta maxi: come tutelare il proprio cliente e quale procedura ADR

Avv. Alessandra Grassi
Durata 1 ore 25 minuti
★ 1 credito formativo

GUARDA ORA ►



Mediazione volontaria: aspetti giuridici e opportunità

Avv. Alessandra Grassi
Durata 1 ore 12 minuti
★ 1 credito formativo

GUARDA ORA ►



Phishing: una mediazione bancaria di successo

Avv. Alessandra Grassi
Durata 1 ore 15 minuti
★ 1 credito formativo

GUARDA ORA ►



Danni all'immobile: la consulenza tecnica in mediazione

Avv. Alessandra Grassi
Durata 1 ore 17 minuti
★ 1 credito formativo

GUARDA ORA ►

MEDITALIARETE

AccademiADR Società Benefit srl nel 2024 ha consolidato la propria presenza in Meditaliarete, la prima rete d'impresa italiana tra Organismi di Mediazione Civile commerciale.

Partecipare a una rete che condivide gli stessi obiettivi offre diversi vantaggi che possono influenzare positivamente la struttura organizzativa dell'organismo di mediazione. Infatti, la partecipazione alla rete d'impresa garantisce:

§ **Condivisione delle Risorse:** all'interno della rete d'impresa, è possibile condividere risorse e competenze con altri membri. Questo favorisce l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili e può portare a una maggiore efficienza operativa.

§ **Apprendimento e Sviluppo:** essere parte di una rete offre l'opportunità di apprendere da altri membri che possono avere esperienze e conoscenze diverse. La condivisione di best practice e l'accesso a risorse di formazione possono contribuire allo sviluppo professionale e personale.

§ **Collaborazione e Sinergia:** La collaborazione è un elemento chiave della rete Meditalia. Lavorare insieme per raggiungere gli stessi obiettivi può portare a sinergie, migliorando le capacità collettive e permettendo di ottenere risultati più significativi di quanto potrebbe fare singolarmente ciascun membro.

§ **Ampliamento della Rete Professionale:** l'incontro con individui e organizzazioni con obiettivi simili può aprire nuove porte, fornire opportunità di collaborazione e aumentare il riconoscimento del proprio marchio o profilo professionale.

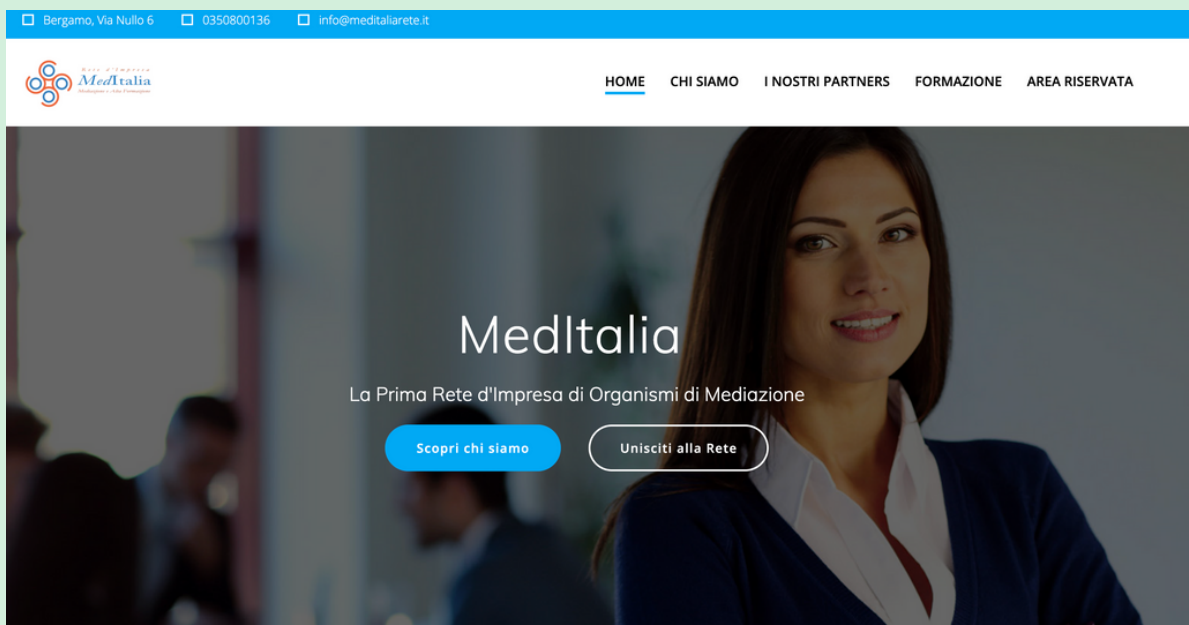
§ **Sostegno e Motivazione:** la rete Meditalia consente di condividere sfide e successi con altri membri che comprendono la situazione. Questo sostegno reciproco può essere motivante e fornire un ambiente di supporto durante le fasi difficili.

§ **Accesso a Opportunità:** Meditalia offre opportunità che potrebbero non essere disponibili al di fuori del contesto della rete. Ciò potrebbe includere opportunità di business, partnership, progetti collaborativi o accesso a risorse specializzate.

§ **Innovazione e Creatività:** la diversità di prospettive e competenze all'interno della rete può stimolare l'innovazione e la creatività. L'interazione con individui con punti di vista diversi può portare a soluzioni più innovative e all'adozione di approcci più creativi.

§ **Riconoscimento del Settore:** essere parte di una rete con obiettivi comuni può aumentare il riconoscimento del proprio impegno nel settore della mediazione civile commerciale e più in generale nel settore delle ADR.

§ **Accesso a Risorse Finanziarie:** i membri della rete hanno possibilità di ottenere sostegni finanziari per la realizzazione di progetti o iniziative per la divulgazione della cultura della mediazione civile commerciale e delle ADR in generale.



FINALITA' 5 INNOVAZIONI



Nel 2024, AccademiADR ha compiuto importanti passi avanti nell'ambito dell'innovazione tecnologica, contribuendo a implementare una piattaforma di gestione delle mediazioni all'avanguardia.

Questa piattaforma è stata progettata per semplificare e digitalizzare il processo di mediazione, rendendolo più accessibile, trasparente ed efficiente per tutte le parti coinvolte.

Una delle caratteristiche distintive della nostra piattaforma è l'integrazione della firma digitale, che consente di autenticare e formalizzare gli accordi raggiunti in modo sicuro e conforme alle normative vigenti. Questo strumento non solo accelera i tempi di chiusura delle mediazioni, ma aumenta anche la fiducia degli utenti nel processo, garantendo l'integrità e la validità legale dei documenti firmati.

FINALITA' 6

AMBIENTE

AccademiADR è fortemente impegnata nella promozione di pratiche sostenibili e nella riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività. Nel 2023, abbiamo implementato una serie di iniziative volte a migliorare la sostenibilità aziendale, contribuendo così alla tutela dell'ambiente. Tra queste iniziative, spiccano:

- **Utilizzo di Auto con Motore Ibrido:** Per ridurre le emissioni di CO2 e l'impatto ambientale dei trasporti aziendali, AccademiADR ha progressivamente sostituito la propria flotta con auto dotate di motore ibrido. Questo cambiamento ha permesso di diminuire significativamente il consumo di carburante fossile e le emissioni di gas serra, contribuendo a un ambiente più pulito.
- **Politica "No Stampa":** Abbiamo adottato una rigorosa politica di riduzione dell'uso della carta, promuovendo l'eliminazione della stampa non necessaria. Tutta la documentazione interna ed esterna viene gestita digitalmente, favorendo la condivisione e l'archiviazione elettronica. Questo approccio non solo riduce il consumo di carta, ma anche il consumo di inchiostro e l'energia necessaria per la stampa.
- **Firme Digitali:** Per garantire l'autenticità e la sicurezza dei documenti senza ricorrere alla stampa, AccademiADR ha integrato l'uso delle firme digitali in tutte le procedure aziendali. Questo sistema consente di concludere accordi e contratti in modo efficiente e sicuro, eliminando la necessità di documenti cartacei e riducendo l'impatto ambientale.
- **Telelavoro e Videoconferenze:** Per ridurre ulteriormente le emissioni legate agli spostamenti, AccademiADR promuove il telelavoro e l'uso delle videoconferenze per riunioni e formazione. Questa pratica non solo contribuisce a ridurre il traffico e l'inquinamento, ma offre anche maggiore flessibilità ai nostri collaboratori.
- **Riciclo e Riduzione dei Rifiuti:** In tutti gli uffici di AccademiADR, è stata implementata una gestione responsabile dei rifiuti, con un sistema di raccolta differenziata per favorire il riciclo di carta, plastica, vetro e metalli. Inoltre, promuoviamo l'uso di materiali riciclati e biodegradabili, riducendo al minimo i rifiuti non riciclabili.
- **Efficienza Energetica:** Abbiamo intrapreso azioni per migliorare l'efficienza energetica dei nostri edifici, come l'installazione di illuminazione a LED, l'adozione di sistemi di climatizzazione a basso consumo energetico e l'uso di energie rinnovabili, quando possibile.

Attraverso queste iniziative, AccademiADR si impegna a svolgere un ruolo attivo nella tutela dell'ambiente, dimostrando che è possibile coniugare efficienza operativa e sostenibilità ambientale. Siamo consapevoli che ogni piccolo passo verso un futuro più verde conta e continueremo a cercare nuove soluzioni per migliorare il nostro impatto ambientale.

CONCLUSIONI

Il 2024 ha rappresentato per AccademiADR un anno di consolidamento, crescita condivisa e nuove alleanze. Abbiamo rafforzato la nostra vocazione all'innovazione, potenziato l'impatto sociale delle nostre attività e promosso con ancora più determinazione una cultura della risoluzione dei conflitti che mette al centro la persona, il dialogo e la fiducia.

L'ingresso nella rete d'impresa Meditalia ha segnato un passaggio strategico fondamentale: ci ha permesso di moltiplicare le sinergie, condividere risorse e dare forma a una visione collettiva che guarda all'ADR come leva di trasformazione positiva per il sistema giustizia e per la società nel suo complesso.

Le iniziative raccontate in questa relazione testimoniano la nostra capacità di evolvere, sperimentare e creare valore in un contesto sempre più dinamico. La digitalizzazione dei processi, la formazione di qualità, la cura delle relazioni interne ed esterne e l'attenzione all'ambiente sono stati i pilastri della nostra azione quotidiana.

Tutto questo è stato possibile grazie all'impegno instancabile del nostro team, alla fiducia dei partner, all'entusiasmo dei mediatori e al sostegno della nostra rete di utenti e sostenitori. A tutti loro va il nostro più sincero ringraziamento.

Guardiamo al futuro con energia rinnovata, pronti a nuove sfide e nuove opportunità. Siamo determinati a continuare a fare la differenza, promuovendo un modello di giustizia più umano, accessibile e sostenibile. Insieme, passo dopo passo, stiamo costruendo un presente migliore e un domani più giusto.



GRAZIE

