

*resolving workers compensation disputes  
italian*



**ACCS**

Accident Compensation  
Conciliation Service

**risoluzione delle  
controversie in materia di  
indennita' dei lavoratori**

la procedura di conciliazione



# sommario

|  |           |
|--|-----------|
| cos' e' il servizio di conciliazione per l'indennizzo infortuni?                     | <b>02</b> |
| come funziona la conciliazione?  | <b>04</b> |
| come prepararsi per l'udienza di conciliazione?                                      | <b>06</b> |
| cosa succede all'udienza di conciliazione?   | <b>08</b> |
| quali sono i probabili risultati del tentativo di conciliazione?                     | <b>10</b> |
| procedura per la risoluzione di controversie riguardanti l'indennita' dei lavoratori | <b>12</b> |
| come si presenta la domanda di conciliazione?  | <b>14</b> |
| trattamento della domanda di conciliazione   | <b>15</b> |
| fornire informazioni   | <b>15</b> |
| costo della conciliazione  | <b>16</b> |
| lista di controllo   | <b>17</b> |
| informazioni aggiuntive  | <b>18</b> |
| ubicazione   | <b>20</b> |

Questo opuscolo spiega come funziona il Servizio di Conciliazione per l'Indennizzo Infortuni e come prepararsi per l'udienza di conciliazione.

# cos' è il servizio di conciliazione per l'indennizzo infortuni?

la conciliazione aiuta a risolvere le controversie condividendo informazioni, identificando problemi, discutendone e cercando di raggiungere un accordo.

la conciliazione è un servizio imparziale, informale, veloce e soprattutto è gratuito.

L'Accident Compensation Conciliation Service aiuta a risolvere le dispute riguardanti l'indennizzo dei lavoratori che insorgono tra dipendenti, datori di lavoro o rappresentanti del WorkSafe basandosi sui principi di Risoluzione Alternativa delle Dispute. Le richieste di conciliazione generalmente provengono dai lavoratori. Nella maggior parte delle dispute, la conciliazione rappresenta un passo obbligatorio prima di ricorrere a procedimenti legali.

Il Servizio di Conciliazione è un organismo autonomo.

La conciliazione aiuta a risolvere le controversie condividendo informazioni, identificando problemi, discutendone e cercando di raggiungere un accordo. La conciliazione è un servizio imparziale, informale, veloce e soprattutto è gratuito.

Secondo le raccomandazioni del Ministero per WorkCover, la procedura di conciliazione deve:

- assistere le parti a raggiungere soluzioni e accordi duraturi dove possibile;
- essere giusta e imparziale e valutare le ragioni intrinseche delle controversie;
- essere improntata ai principi di informalità e flessibilità;
- incoraggiare il rientro anticipato al lavoro;
- migliorare i rapporti di lavoro stabili tra lavoratore/datore di lavoro;
- essere tempestiva e puntuale nelle sue operazioni e nelle relazioni con le parti;
- limitare i probabili costi per le parti e per il programma e cercare per quanto possibile di evitare che si arrivi in tribunale.

La maggior parte delle dispute in materia di indennizzo dei lavoratori vengono risolte attraverso la conciliazione, senza ricorrere a procedimenti legali.

# come funziona la conciliazione?

## i conciliatori

La procedura di conciliazione viene gestita da conciliatori autonomi che seguono le direttive del Ministero e il Codice di Condotta e i Protocolli sviluppati dal Servizio di Conciliazione. I Conciliatori:

- conoscono il Sistema di Indennizzo dei Lavoratori e la sua posizione rispetto agli interessi di lavoratori, datori di lavoro, rappresentanti del WorkSafe e autoassicurati.
- fanno in modo che tutte le parti presentino equamente il proprio parere all'udienza, e incoraggiano le parti ad ascoltare gli altri punti di vista e a cercare il modo di raggiungere un accordo.
- aiutano le parti a discutere i punti di conflitto facendo domande che favoriscono lo scambio di informazioni; presentano ed esaminano possibili soluzioni; e ne registrano i risultati.
- non giudicano nè decidono i meriti della questione; assistono le parti a trovare una soluzione soddisfacente alla controversia.
- devono essere convinti che la persona che ha inoltrato domanda di indennizzo abbia fatto tutto il possibile per risolvere la controversia attraverso la procedura di conciliazione prima di poter procedere alle vie legali.
- vengono assistiti nelle loro mansioni da personale amministrativo che li aiuta ad ottenere relazioni ed informazioni e a scambiarle tra le parti.

I Conciliatori cercano di condurre le parti al raggiungimento di un accordo. Qualora un accordo non fosse raggiunto, questi possono raccomandare una soluzione, oppure in alcuni casi, ordinare dei pagamenti settimanali o il pagamento delle spese mediche. Possono anche deferire la controversia alla Commissione Medica per un'opinione conclusiva, oppure emettere un certificato che permette alle parti di procedere per vie legali.

## udienze di conciliazione

Anche se alcune controversie possono essere risolte senza ricorrere all'udienza di conciliazione, per la maggior parte delle controversie si tiene un'udienza dove le parti discutono esaurientemente tutte le questioni relative alla controversia e cercano di giungere ad una soluzione. Le parti vengono incoraggiate a discutere i propri punti di vista e trovare insieme il modo di risolvere la controversia.

Le udienze si tengono in sale private sia negli uffici del Servizio di Conciliazione (Conciliation Service offices) a Melbourne, sia nei centri comunitari o uffici municipali nelle aree regionali.

Il Servizio di Conciliazione invia una lettera di avviso che indica la data e il luogo in cui avrà luogo l'udienza.

In base alle linee guida ministeriali emanate nel Aprile 2011, rappresentanti del WorkSafe, autoassicurati, datori di lavoro e assistenti dei lavoratori sono tenuti a prendere passi ragionevoli per comporre le dispute. Se un Conciliatore ritiene che una delle parti in causa non abbia adempiuto alle linee guida, deve comunicarlo al Conciliatore Senior che a sua volta lo comunica alla parte interessata che successivamente può presentare ricorso al Conciliatore Senior entro 14 giorni. Una copia delle linee guida è disponibile presso il Servizio di Conciliazione.

# come prepararsi per l'udienza di conciliazione?

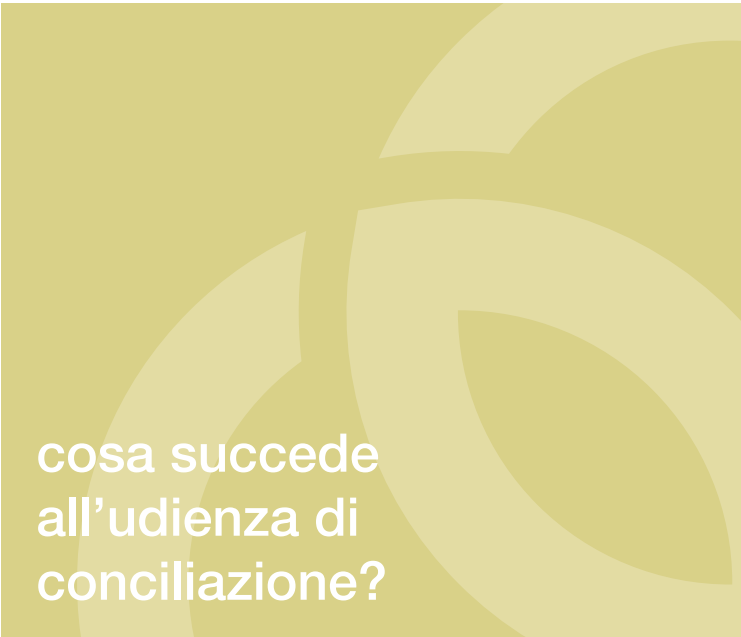
## se siete un dipendente:

- potete chiedere consigli e assistenza al vostro sindacato, Union Assist (Servizio Assistenza del Sindacato) o Work Cover Assist (Servizio Assistenza di WorkCover), o al vostro avvocato.
- dovete fornire al Conciliatore qualsiasi documentazione, ad es. referti medici, che possa confermare il vostro punto di vista, molto prima dell'udienza, se possibile. Se non siete sicuri sul tipo di informazione da presentare, parlatene col Servizio di Conciliazione.
- dovete essere preparati a parlare dei motivi per i quali non siete d'accordo con la deliberazione relativa alla vostra domanda d' indennizzo. Prendete nota dei punti rilevanti per assicurarvi di non dimenticarli.
- dovete aver chiare le vostre aspettative ed essere preparati a discuterle.
- potete chiedere al Servizio di Conciliazione l'aiuto di un interprete se avete difficoltà a parlare, leggere o capire la lingua inglese.
- riceverete copie delle relazioni usate per la deliberazione. Se non le avete ricevute una o due settimane prima dell'udienza, comunicate al Conciliatore che non sono arrivate.
- potete essere accompagnati da un assistente, ad es. un funzionario del sindacato, un amico o familiare.
- potete farvi accompagnare da un avvocato soltanto se tutte le parti in causa sono d'accordo. Voi siete responsabili delle spese legali incorse durante la conciliazione.
- potete chiedere se potete consultarvi con un avvocato durante l'udienza di conciliazione.



## se siete un datore di lavoro:

- dovete parlare con il vostro rappresentante di WorkSafe per discutere i motivi della decisione presa in relazione alla domanda di indennizzo. Se i motivi sono correlati al lavoro, dovete parlare con il personale coinvolto per sapere chiaramente cosa è successo.
- dovete fornire al Conciliatore qualsiasi informazione che confermi il vostro punto di vista, molto prima dell'udienza, se possibile. Se non siete sicuri sul tipo di informazione da presentare, parlatene col Servizio di Conciliazione.
- dovete aver chiare le vostre aspettative ed essere preparati a discuterle.
- potete essere accompagnati da un assistente, ad es. un membro dell'associazione dei datori di lavoro a cui appartenete.
- potete chiedere al Servizio di Conciliazione l'aiuto di un interprete se avete difficoltà a parlare, leggere o capire la lingua inglese.
- dovete essere preparati a parlare del programma di reinserimento al lavoro nei casi in cui questo sia importante ai fini della controversia.
- dovrete assicurarvi che qualsiasi persona appartenente alla vostra organizzazione che sia presente alla conferenza (come per esempio un supervisore o un responsabile di linea) sia a conoscenza della situazione riguardante la disputa, e inoltre sia autorizzato a discutere totalmente le questioni e a raggiungere un accordo.
- potete farvi accompagnare da un avvocato soltanto se tutte le parti in causa sono d'accordo. Voi siete responsabili delle spese legali incorse durante la conciliazione.
- potete chiedere se potete consultarvi con un avvocato durante l'udienza di conciliazione.



cosa succede  
all'udienza di  
conciliazione?

## all'arrivo

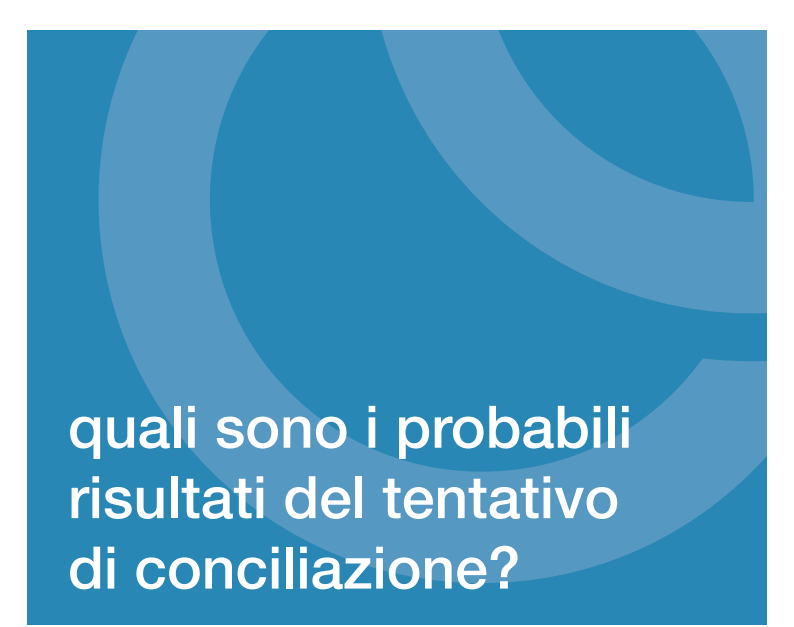
- presentatevi in accettazione e date il nome del Conciliatore assegnato al vostro caso.
- il Conciliatore verrà a prendervi e vi presenterà alle altre persone che parteciperanno all'udienza.

## all'udienza, il conciliatore

- vi spiegherà il procedimento dell'udienza e stabilirà delle regole di base per garantire che tutti possano presentare equamente le proprie opinioni.
- deciderà chi sarà ammesso all'udienza per garantire che la discussione sia equanime. Avrete l'opportunità di dare le vostre opinioni ed il Conciliatore potrà anche richiedere le opinioni degli assistenti.
- chiarirà i punti chiave della controversia.
- rimarrà imparziale, ma farà domande, farà in modo che capiate i punti di vista degli altri, farà delle proposte e vi aiuterà ad arrivare ad una risoluzione equa.
- garantirà che tutta l'adeguata e necessaria documentazione e le relazioni siano presentate e discusse in modo tale che a tutti ne sia chiaro il contenuto.
- dove necessario, organizzerà dei colloqui privati in modo da dare a tutti l'opportunità di parlare in privato di questioni che si ha difficoltà a discutere pubblicamente, e vi permetterà di discutere possibili soluzioni.

## all'udienza, avrete parte attiva

- esponendo il vostro punto di vista il più chiaramente possibile;
- contribuendo a raggiungere una soluzione definitiva;
- requesting information if you are unclear on any issue;
- richiedendo informazioni se avete dei dubbi su qualsiasi punto;
- ascoltando il punto di vista degli altri; e
- suggerendo e valutando alternative per risolvere la controversia.



**quali sono i probabili  
risultati del tentativo  
di conciliazione?**

Dopo varie discussioni è possibile che voi e le altre parti raggiungiate un accordo. Il Conciliatore vi aiuterà a completare dettagliatamente l'accordo e dopo l'udienza vi manderà il certificato dell'accordo stipulato.

Il certificato traccerà i termini in base ai quali la controversia viene risolta e attesterà che ciascuna delle parti in causa è legalmente tenuta ad osservare il risultato. Il certificato attesta la risoluzione della controversia e i termini in base ai quali la controversia è stata risolta.

Prima che venga rilasciato il certificato, avete la possibilità di richiedere del tempo per riflettere sui risultati o per chiedere ulteriori consigli.


Il Conciliatore potrebbe anche proporre una raccomandazione per risolvere la controversia. A quel punto voi potrete decidere di accettare la raccomandazione per concludere la controversia.

Se all'udienza risulta palese la necessità di ulteriori informazioni, il Conciliatore può rimandare l'udienza per ottenere ulteriori informazioni o può deferire una questione medica alle commissioni mediche per un'opinione conclusiva.

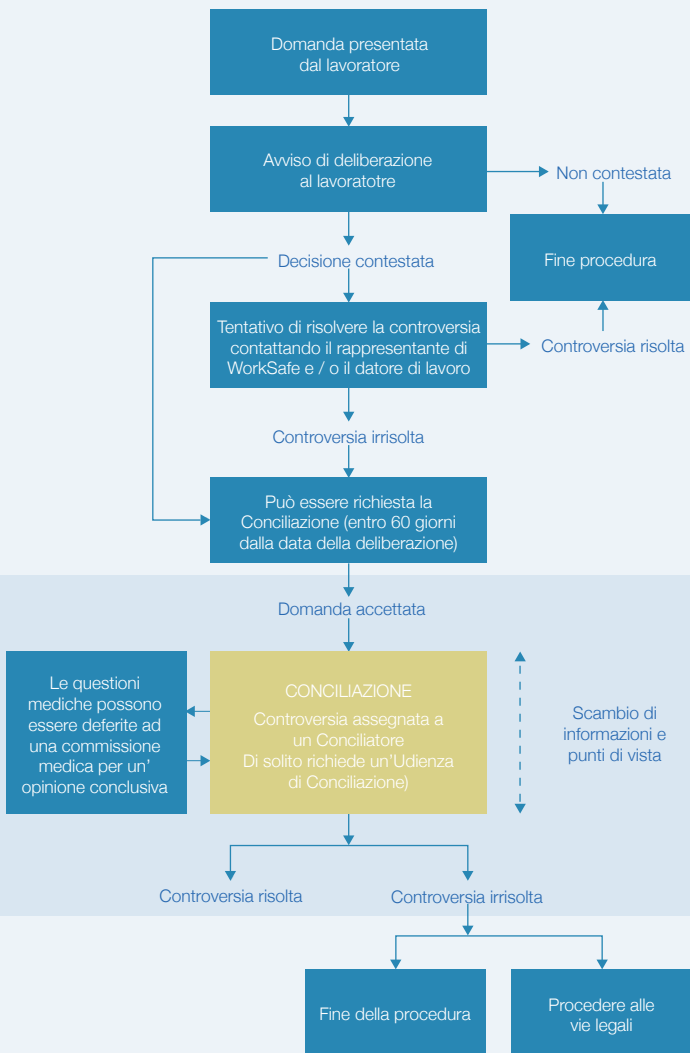
In alcune controversie, le parti coinvolte non raggiungono un accordo anche quando viene proposta una raccomandazione. In tali casi:

- se il Conciliatore è convinto che non esistono cause legittime per negare il pagamento, può essere data la direttiva di assegnare al lavoratore un pagamento settimanale o il pagamento delle spese mediche.
- se esistono invece cause legittime, verrà consegnato un certificato che permetterà al lavoratore che ha fatto la domanda d'indennizzo di definire la questione per vie legali.
- si potrà procedere alle vie legali solo se il Conciliatore dichiarerà che il lavoratore che ha inoltrato domanda di indennizzo ha fatto ogni possibile tentativo per risolvere la controversia.

Il Servizio di Conciliazione per l'Indennizzo Infortuni (Accident Compensation Conciliation Service) risolve circa il 65% delle controversie.

A large, stylized graphic of a leaf or flower, rendered in a light olive green color, centered on the page. The graphic consists of several overlapping, rounded shapes that form the outline of a leaf or petal, with a central vein-like structure.

procedura per  
la risoluzione di  
controversie riguardanti  
l'indennita' dei lavoratori



# come si presenta la domanda di conciliazione?

La domanda d'avvio della procedura conciliativa deve essere presentata entro 60 giorni dal giorno in cui il lavoratore riceve la deliberazione che ha intenzione di disputare.

Il Conciliatore più anziano può permettere che la domanda sia presentata più di 60 giorni dopo la deliberazione se ritiene che le particolari circostanze lo giustifichino. Le ragioni della dilazione devono essere presentate insieme al modulo di richiesta.

Il modulo di richiesta deve essere personalmente firmato. Deve anche indicare in modo chiaro i dettagli della controversia e, se possibile, essere accompagnato da:

- una copia della lettera di avviso di deliberazione;
- le “ragioni per la deliberazione” allegate alla lettera; e
- qualsiasi altro documento che può aiutare a risolvere la controversia, ad es. referti medici, copie di conti, eccetera.

I dati personali e sanitari vengono raccolti, utilizzati, divulgati e gestiti dal Conciliation Service in conformità con le disposizioni delle leggi Information Privacy and Data Protection Act 2014 e Health Records Act 2001. La politica sulla privacy del Conciliation Service può essere ottenuta contattando il servizio.



# prassi per la domanda di conciliazione

Il Servizio di Conciliazione manda una lettera a tutte le parti coinvolte notificando che la domanda di conciliazione è stata ricevuta. Subito dopo l'invio della lettera, la controversia viene assegnata a un Conciliatore e viene organizzata un'udienza.

Il Servizio di Conciliazione generalmente programma l'udienza entro le successive 4-6 settimane, anche se in alcuni casi il Conciliatore può risolvere la controversia per telefono senza rendere necessaria l'udienza. In alcuni casi il Servizio di Conciliazione necessita chiarimenti sulla natura della domanda e l'udienza viene rinviata.

## fornire informazioni

Dovete presentare tutti i documenti in vostro possesso, custodia o potere e dovete rivelare al Conciliatore tutte le informazioni che:

- si riferiscono alla controversia; e
- a cui avete accesso entro limiti ragionevoli

tranne che non abbiate richiesto immunità o dispensa dalla presentazione di documenti o dalla rivelazione di informazioni.

Le informazioni fornite potrebbero essere date ad altre parti coinvolte nella conciliazione.

# costo della conciliazione

Generalmente, ciascuna delle parti in causa sostiene le proprie spese riguardo la conciliazione. Tuttavia, il rappresentante del WorkSafe o l'autoassicurato è tenuto a:

- pagare, entro limiti ragionevoli, le spese di trasporto del dipendente;
- rimborsare il dipendente per qualsiasi perdita di reddito abbia sostenuto per aver presenziato all'udienza.

Alla conclusione dell'udienza il dipendente riceverà l'apposito modulo per poter richiedere il rimborso di queste spese.

# lista di controllo

- guardate il DVD sulla conciliazione e leggete questo opuscolo.
- non dimenticate di controllare la data, l'ora e il luogo della vostra udienza nella lettera ricevuta dal Conciliatore.
- contattate il Servizio di Conciliazione al numero di telefono riportato sulla lettera se avete qualsiasi domanda da fare.
- prima dell'udienza, mandate tutte le informazioni necessarie al Conciliatore nominato nella lettera al più presto. Se pensate di non riuscire ad ottenere documenti e relazioni prima dell'udienza, notificatelo al Servizio di Conciliazione.
- se il vostro avvocato ha le relazioni, assicuratevi che queste vengano spedite al Servizio di Conciliazione. Portate queste informazioni con voi all'udienza se non siete riusciti a spedirle in tempo. Discutete col Conciliatore se ci sono referti medici o relazioni che dovrete esaminare prima della data dell'udienza. Se i documenti che vi hanno mandato non vi sono chiari, discutetene col Conciliatore.
- se volete essere accompagnati da qualcuno all'udienza, organizzatelo prima.
- se avete bisogno di un interprete, controllate nella lettera dell'udienza se è già stato organizzato dal Servizio di Conciliazione. In caso contrario, contattate il Conciliatore.
- programmate il vostro comportamento all'udienza: siate preparati a presentare il vostro punto di vista in modo chiaro e conciso; siate pronti ad ascoltare i punti di vista degli altri; siate preparati a contribuire alla discussione delle varie questioni; e pensate alle varie soluzioni per risolvere la controversia.

# informazione aggiuntive

Se avete bisogno di ulteriori informazioni sul Servizio di Conciliazione:

## visitate

L' Accident Compensation Conciliation Service (Servizio di Conciliazione per l'Indennizzo Infortuni) al Primo piano, 215 Spring Street, Melbourne. I nostri uffici sono aperti dalle 8.30 alle 17.00.

## chiamate

Il Conciliation Service (Servizio di Conciliazione) al 9940 1111 o la nostra linea verde all' 1800 635 960.

## per vostra informazione

### *DVD e opuscolo*

Il video del Conciliation Service viene mandato a tutti coloro che partecipano per la prima volta ad un'udienza. Il video e questo opuscolo hanno lo scopo di aiutare le parti che devono partecipare ad un'udienza a essere più preparate e meno tese.

### *Direttive del Ministro*

Il Ministro responsabile della Salute e Sicurezza sul Lavoro ha messo in circolazione le Guidelines for the Conciliation Service (Direttive per il Servizio di Conciliazione) che vanno seguite per implementare la procedura di conciliazione.

### *Code of Conduct and Protocols (Codice di Condotta e Protocolli)*

Questa pubblicazione delinea i principi e la procedura che sono alla base delle attività del Servizio di Conciliazione.



## richiesta di modulo per la conciliazione

Questo modulo deve essere compilato dalla persona che richiede la conciliazione. I moduli sono disponibili presso i rappresentanti del WorkSafe, i datori di lavoro autoassicurati, gli uffici del sindacato, l' Accident Compensation Conciliation Service, e il WorkSafe Victoria.

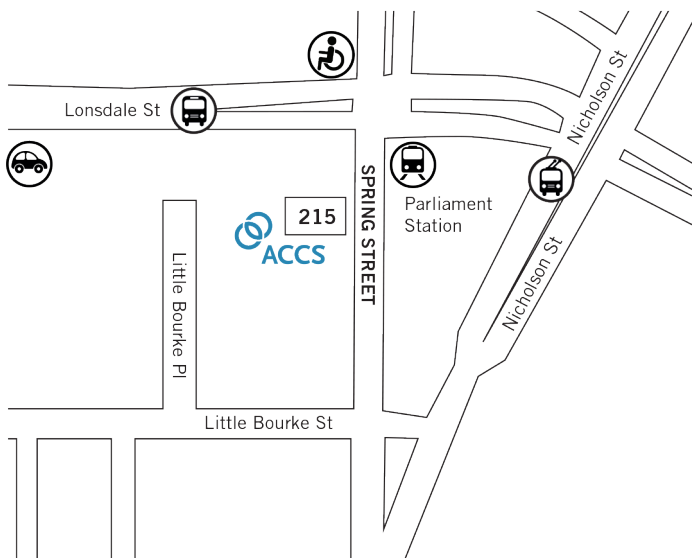
## procedura per le lamentele

I reclami riguardanti il Servizio di Conciliazione o il processo di conciliazione vanno inviati al Conciliatore Senior. Se non siete soddisfatti della risposta ricevuta, potete contattare l'Ombudsman (Secondo piano, 570 Bourke Street, Melbourne). Un documento sulla prassi dei reclami è disponibile presso il Servizio di Conciliazione.

# UBICAZIONE DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE

Primo piano, 215 Spring Street, Melbourne

Telefono: (03) 9940 1111 Numero verde: 1800 635 960



## Come arrivarci

-  **In auto**  
Un parcheggio pubblico con posti per disabili, è disponibile a Secure Parking, 59 Lonsdale Street. Parcheggio a pagamento.
-  Ci sono anche dei posti auto sulla strada, che comprendono due posti per disabili lungo Spring Street. Parcheggio a pagamento.
-  **In treno**  
Velocemente raggiungibile a piedi da Parliament Station.
-  **In tram**  
I tram numero 86 e 96 passano per Nicholson Street e sboccano in Spring Street. Scendere alla fermata numero 10 del tram: Parliament Station.
-  **In autobus**  
Gli autobus numero 302, 303, 304, 305, 309, 318, 350, 905, 906, 907 e 908 passano per Lonsdale Street.



إذا لم تفهم هذا المنشور، يرجى الاتصال بالرقم 131 450. وأطلب من المترجم أن يتصل بالرقم 1800 635 960 أو 9940 1111.

如果您无法读懂此小册子，敬请联络131 450，以便在传译员的帮助下打电话给1800 635 960或9940 1111。

Ako ne razumijete ovu brošuru, nazovite 131 450 i zamolite tumača da nazove 1800 635 960 ili 9940 1111.

Αν δεν μπορείτε να καταλάβετε αυτό το φυλλάδιο παρακαλούμε τηλεφωνείστε στον αριθμό 131 450 και ρωτήστε τον διερμηνέα να καλέσει τον αριθμό 1800 635 960 ή 9940 1111.

Se non riuscite a capire questo opuscolo siete pregati di chiamare l'131 450 e di chiedere all'interprete di chiamare l'1800 635 960 o il 9940 1111.

Ако за Вас оваа брошура е неразбирлива, телефонирајте на 131 450 и побарајте од преведувачот да телефонира на 1800 635 960 или 9940 1111.

W przypadku problemu ze zrozumieniem tej broszury należy zadzwonić pod numer 131 450 i poprosić tłumacza o zadzwonienie pod numer 1800 635 960 albo 9940 1111.

Ако не разумете ову брошуру, молимо вас да назовете 131 450 и замолиште тумача да назовет 1800 635 960 или 9940 1111.

Si tiene dificultades en entender este folleto, llame al teléfono 131 450 y solicite al intérprete que se comunique con el número 1800 635 960 ó 9940 1111.

Bu broşürün içeriğini anlamamanız durumunda, lütfen 131 450 numarayı arayınız ve tercümandan 1800 635 960 ya da 9940 1111 numarayı aramasını isteyiniz.

Nếu quý vị không hiểu nội dung tờ thông tin này xin gọi số 131 450 và nhờ thông ngôn viên gọi số 1800 635 960 hay số 9940 1111.

If you cannot understand this booklet, please contact 131 450. Ask the interpreter to contact the Conciliation Service on 1800 635 960 or 9940 1111 to explain the booklet.

Accident Compensation Conciliation Service  
Primo piano, 215 Spring Street, Melbourne  
GPO Box 251, Melbourne 3001

**telefono** 03 9940 1111 **numero verde** 1800 635 960

**facsimile** 03 9940 1000 **e-mail** info@conciliation.vic.gov.au

**sito web** www.conciliation.vic.gov.au

Orario d'Ufficio dalle 8:30 alle 17:00 Dal lunedì al venerdì