

Cosa accade in caso di controversia?

Una guida alla risoluzione delle controversie negli indennizzi ai lavoratori in Australia occidentale

La conciliazione coinvolge le parti di una controversia fino al raggiungimento di un accordo, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente.

L'arbitrato è un'azione legale formale registrata durante la quale vengono ascoltate le testimonianze e in cui un arbitro legalmente qualificato giunge a una determinazione finale.

La risoluzione di una controversia può essere un processo complesso. Ci sono moduli e richieste da compilare, documenti da raccogliere e registrare, e a volte incontri e udienze da tenere.

Il processo di risoluzione di una controversia può essere complesso, costoso e può richiedere molto tempo. È nell'interesse di tutte le parti percorrere tutte le possibili vie di risoluzione del problema, prima di accedere ai Servizi di conciliazione e arbitrato.

I Servizi di conciliazione e arbitrato di WorkCover WA offrono un sistema indipendente e trasparente per arrivare a una risoluzione equa, veloce ed economicamente conveniente delle controversie per l'indennizzo dei lavoratori in Australia occidentale.

La maggior parte delle richieste di indennizzo dei lavoratori arriva fino alla soddisfazione di tutte le parti coinvolte, quali il lavoratore infortunato, il datore di lavoro e il suo assicuratore. Occasionalmente le parti hanno bisogno di assistenza per risolvere i problemi relativi a una richiesta, pertanto WorkCover WA fornisce servizi sia di conciliazione che di arbitrato.

Le controversie possono insorgere in qualsiasi fase di un sinistro per diversi problemi, quali la responsabilità di pagamento dell'indennizzo, l'importo del benefit settimanale da pagare, le spese mediche e correlate e i programmi di ritorno al lavoro.

Servizio di conciliazione

Il ruolo principale del Servizio di conciliazione di WorkCover WA è quello di risolvere le controversie relative all'indennizzo dei lavoratori mediante il raggiungimento di un accordo.

Nel Servizio di conciliazione, un conciliatore indipendente e imparziale assiste le parti della controversia fino al raggiungimento di un accordo. I conciliatori hanno ricevuto una formazione e sono esperti nelle tecniche di risoluzione delle controversie, inoltre hanno un' eccellente conoscenza della legislazione sull'indennizzo dei lavoratori. Essi forniscono una guida per la risoluzione dei problemi e possono esprimere la propria opinione sul probabile esito della richiesta qualora dovesse essere determinata da un arbitro.

Il conciliatore ha inoltre l'autorità legale di fornire istruzioni limitate per il pagamento, la sospensione o la riduzione dei diritti di indennizzo, nelle situazioni appropriate.

Presentare una richiesta al Servizio di conciliazione non prevede alcun costo. Tutte le parti hanno il diritto di avere un avvocato o un agente registrato ad assisterli (*vedere "Assistenza legale" in basso*). La conciliazione dovrebbe arrivare a conclusione entro otto settimane (56 giorni) e solo in circostanze eccezionali sarà consentito di avere ulteriore tempo a disposizione.

Assistenza legale e altro tipo di assistenza

Le parti di una controversia possono avere un'assistenza legale, tuttavia non è obbligatorio.

Se un lavoratore non è assistito, un conciliatore o un arbitro può rifiutare il permesso a un datore di lavoro o a un assicuratore di essere assistito da un legale o da un agente registrato. Le parti possono essere assistite durante le azioni legali da agenti registrati regolamentati da WorkCover WA.

In alcune circostanze il conciliatore o l'arbitro potrebbero nominare un tutore, permettere a un interprete di assistere nelle azioni legali oppure che un membro della famiglia o un amico sostenga il lavoratore infortunato durante il processo di risoluzione della controversia.

Nel *Workers' Compensation and Injury Management Act 1981* sono stabiliti i costi minimi dei servizi legali, di quelli dell'agente registrato e di quelli correlati. La scala dei costi è strutturata per favorire una definizione delle controversie attraverso un accordo da raggiungere il più presto possibile.

Per una consulenza chiamate Advisory Services al numero 1300 794 744.

Processo della conciliazione

Una richiesta di conciliazione può essere presentata soltanto dopo che il datore di lavoro abbia richiesto un indennizzo dei lavoratori. Prima di richiedere una conciliazione, è necessario aver tentato ogni via ragionevole di risoluzione della controversia attraverso la negoziazione insieme all'altra parte.

Le fasi del processo di conciliazione sono:

1. Depositare una richiesta

Il richiedente deve depositare un *Conciliation Application Form (Modulo di richiesta di conciliazione, vedere "Moduli", pagina 7)* e tutti i documenti di supporto (ad esempio certificati medici) presso il Servizio di conciliazione. Per presentare un caso esistono tempistiche rigorose e opportunità limitate, per questo è importante una preparazione adeguata. È disponibile una guida su www.workcover.wa.gov.au > *Conciliation and Arbitration Services (Servizi di conciliazione ed arbitrato)* oppure si può chiamare Advisory Services al numero 1300 794 744.

Una volta depositata, la richiesta è:

- **accettata** - un conciliatore fornisce le copie di tutti documenti a tutte le parti.
- **non adatta per la conciliazione** - sarà necessario inviare una comunicazione separata al Servizio di arbitrato (*vedere pagina 5 per i dettagli sul processo*), oppure
- **non accettata** - il Servizio di conciliazione ne spiega le motivazioni e restituisce tutti i documenti.

Una controversia può comunque essere risolta esternamente dalle parti anche dopo essere stato depositato un modulo di richiesta.

2. Discutere i problemi

Una volta accettata una richiesta, il servizio di conciliazione può contattare le parti per chiarire e discutere i problemi. Molte controversie vengono risolte rapidamente e informalmente in questa fase.

Se necessario, viene pianificato un incontro di conciliazione generalmente entro 21 giorni a partire dall'accettazione della richiesta, presso gli uffici di WorkCover WA.

Le controversie relative a problemi di natura medica possono essere, a discrezione del conciliatore, presentate a una commissione di valutazione medica (*vedere colonna successiva*)

3. Conclusione della conciliazione

Una volta concluso il processo di conciliazione, il risultato viene registrato in un Certificato di esito, che viene fornito alle parti della controversia dal Servizio di conciliazione. Esso riporta:

- i problemi della controversia agli inizi del processo
- i problemi che sono stati risolti e i principi per cui su cui sono stati risolti
- i problemi presenti nella controversia
- i dettagli di tutte le indicazioni di pagamento emesse

La maggior parte delle controversie viene risolta durante la conciliazione e le parti devono attenersi ai termini dell'accordo.

Nell'improbabile evento in cui una parte si rifiutasse di attenersi ai termini monetari dell'accordo, può essere fatto valere il Certificato di esito attraverso procedimenti giudiziari (*vedere "Altre risorse", pagina 8*).

Per i procedimenti giudiziari è necessaria una "copia certificata" del Certificato di esito che può essere ottenuta scrivendo al servizio di conciliazione.

Se una controversia non viene risolta arrivando ad un accordo, i problemi rimanenti possono essere affrontati inviando una richiesta al Servizio di arbitrato. I dettagli sul Servizio di arbitrato sono descritti a pagina 5.

Commissione di valutazione medica

Se la controversia è di natura medica, il conciliatore o l'arbitro, potrebbe sottoporre il problema a una commissione di valutazione medica, composta da medici professionisti. Ad esempio possono essere presentate delle domande a una commissione in caso di conflitto di opinioni tra il medico del lavoratore e quello del datore di lavoro riguardo la natura o la gravità dell'infortunio, oppure in merito alla capacità di un lavoratore di svolgere le sue mansioni.

La commissione potrebbe richiedere al lavoratore di sostenere una visita medica.

La determinazione della commissione è definitiva e vincolante per tutte le parti in qualsiasi tribunale giudiziario

Visitate www.workcover.wa.gov.au > *Conciliation and Arbitration Services (Servizi di conciliazione e arbitrato)* oppure chiamate Advisory Services al numero 1300 794 744.

Le parti sono incoraggiate a risolvere la controversia in qualsiasi fase del processo.

Servizio di arbitrato

Il ruolo principale del servizio di arbitrato di WorkCover WA è quello di giungere alle determinazioni sulle controversie di indennizzo dei lavoratori che siano vincolanti sulle parti. L'arbitrato può essere un processo costoso e lungo, tuttavia lo scopo è quello di risolvere le controversie il prima possibile e le parti sono incoraggiate a giungere a un accordo in qualsiasi momento durante il processo.

Nel Servizio di arbitrato, arbitri indipendenti e imparziali determinano le controversie prendendo decisioni (chiamate ordini) che vengono fatte rispettare in tribunale.

Gli arbitri sono operatori del diritto che emettono ordini sulla base di testimonianze, fatti e legge. Non è consentito loro parlare alle parti relativamente alla controversia al di fuori di un'azione legale ufficiale (chiamata udienza).

Per inviare una richiesta al servizio di arbitrato non sono previsti costi. Dalle parti è spesso usata l'assistenza legale (*vedere "Assistenza legale", pagina 2*).

Il tempo necessario per risolvere una controversia attraverso l'arbitrato dipende dalla complessità del problema e dall'adeguata preparazione delle parti.

Processo di arbitrato

Prima di poter inviare una richiesta di arbitrato, la controversia deve essere stata sottoposta al Servizio di conciliazione, oppure deve essere stato emesso un certificato dal Direttore della conciliazione, in cui viene indicato che il problema non è adatto alla conciliazione

Le fasi di un processo di arbitrato sono:

1. Depositare una richiesta

Il richiedente deve depositare un *Arbitration Application Form (Modulo di richiesta di arbitrato, vedere "Moduli", a pagina 7)* e i documenti di supporto presso il Servizio di arbitrato, insieme ai relativi certificati ottenuti dal Servizio di conciliazione entro 28 giorni dall'emissione del Certificato di esito.

Ogni documento di supporto non disponibile al momento del deposito deve essere elencato sulla richiesta. Qualora ciò non venisse fatto, tali documenti non potranno essere usati senza il permesso di un arbitro. Richieste compilate in maniera non corretta potrebbero non essere accettate.

Una volta registrata, la richiesta:

- **viene accettata** e restituita al richiedente con il sigillo ufficiale del servizio di arbitrato. A differenza della conciliazione, è responsabilità del richiedente fornire ufficialmente una copia della richiesta e i documenti di supporto all'altra parte, oppure alle altre parti della controversia (ad es. notificare i convenuti).
- **non viene accettata** e il richiedente verrà informato delle motivazioni.

È disponibile una guida sul sito www.workcover.wa.gov.au > *Conciliation and Arbitration Services (Servizi di conciliazione e arbitrato)* oppure è possibile chiamare Advisory Services al numero 1300 794 744.

2. Rispondere a una richiesta

Il convenuto deve registrare una risposta alla richiesta entro 14 giorni dalla notifica di quest'ultima, compilando un *Reply Form (Modulo di risposta, vedere "Moduli" a pagina 7)*. La risposta deve descrivere le basi sulle quali i problemi sono stati discussi e deve essere accompagnata da qualsiasi documento che i convenuti pianifichino di utilizzare a supporto del caso durante l'arbitrato. Eventuali documenti o informazioni aggiuntive non possono essere utilizzate senza il permesso di un arbitro.

3. Determinazione dell'arbitro

Un arbitro giunge alla sua determinazione sulla base delle testimonianze. I testimoni possono aver prestato giuramento o essere stati sottoposti a un controinterrogatorio e fornire una testimonianza verbale. Potrebbe essere richiesto alle parti di partecipare a un'udienza preliminare per chiarire problemi e affrontare problemi preliminari a cui seguirà un'udienza arbitrale registrata nella quale l'arbitro prende in considerazione tutte le testimonianze disponibili e ascolta ciascuna parte prima di giungere a una determinazione formale. Le udienze potrebbero durare da qualche ora a diversi giorni, in base alle testimonianze da prendere in considerazione.

4. Ordini dell'arbitro

Alla fine dell'udienza, l'arbitro fornirà i suoi ordini ed emetterà i motivi scritti della determinazione. Gli ordini sono immediatamente esecutivi se non diversamente indicato. Qualora venissero alla luce nuove informazioni disponibili dopo la determinazione della controversia, un arbitro potrebbe riconsiderare l'ordine e revocarlo o variarlo, oppure giungere a ulteriori determinazioni.

Se gli ordini monetari forniti da un arbitro non fossero rispettati, tutti gli importi insoluti possono essere fatti rispettare legalmente attraverso la Magistrates Court o la District Court dell'Australia occidentale, in base all'importo coinvolto (*vedere "Altre risorse" a pagina 8*).

Appelli arbitrali

Una determinazione da parte di un arbitro è legalmente vincolante per le parti, ma per quanto concerne le questioni legali è possibile appellarsi alla District Court dell'Australia occidentale, purché alcune soglie siano rispettate. Un appello alla District Court deve essere presentato entro 28 giorni dal momento in cui l'arbitro fornisce alle parti i motivi scritti della determinazione. La District Court può confermare, variare, respingere, sostituire o fare un'aggiunta alla determinazione originale dell'arbitro.

Moduli WorkCover WA

I moduli approvati per la richiesta e la risposta per la conciliazione e l'arbitrato si trovano e sono registrati all'indirizzo www.workcover.wa.gov.au > *Conciliation and Arbitration Services (Servizi di conciliazione e arbitrato)* > *Conciliation Forms (Moduli di conciliazione)*

Telefono: 1300 794 744

TTY: 08 9388 5537

Fax: (08) 9388 5690

Indirizzo postale: WorkCover WA, Reply Paid 71078, WA, 6008

Sede: WorkCover WA, 2 Bedbrook Place, Shenton Park, WA, 6008

Ulteriore assistenza

Le informazioni sono disponibili anche in formati alternativi per persone affette da disabilità, incluso l'audio loop prenotabile con un preavviso di 48 ore per le persone con difficoltà uditive.

Servizi di interpretariato sovvenzionati da WorkCover WA possono essere messi a disposizione se precedentement richiesti .

Dove posso ottenere ulteriori informazioni?

Per ulteriori informazioni visitate il sito www.workcover.wa.gov.au > *Conciliation and Arbitration Services (Servizi di conciliazione arbitrato)* oppure chiamate Advisory Services al numero 1300 794 744. I consulenti saranno a disposizione per fornire informazioni sui processi e sulle procedure di risoluzione delle controversie.

Essi non possono offrirvi una consulenza legale sulle questioni relative all'indennizzo dei lavoratori e alla gestione degli infortuni, né fornirvi assistenzain alcuna azione legale.

Altre risorse

- Per informazioni sulle azioni legali del tribunale, contattate www.magistratescourt.wa.gov.au, Questioni civili (08) 9425 2222 o www.districtcourt.wa.gov.au, informazioni generiche (08) 9425 2128.
- Per questioni relative alla sicurezza e salute sul lavoro, contattate la linea di informazioni di WorkSafe: 1300 307 877.
- Per le tariffe salariali e le condizioni dei premi, contattate Wageline:1300 655 266.

© 2011 WorkCover WA, tutti i diritti riservati

Publicato il mese di ottobre 2012

Disclaimer

Questa brochure fornisce informazioni generali sui processi necessari per richiedere assistenza ai servizi di conciliazione e arbitrato per la risoluzione di problemi. Non si deve agire o non agire sulla base di informazioni contenute all'interno di questa pubblicazione. In relazione a un particolare problema, dovete cercare una consulenza legale o professionale adeguata. Questa brochure va letta insieme a *Workers' Compensation and Injury Management Act 1981* e *Conciliation and Arbitration Rules*. Tali pubblicazioni sono disponibili al sito www.workcover.wa.gov.au insieme alle altre brochure di WorkCover WA.