

Soggetto	Osservazioni Generali	QUESITO 1 - Si richiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle indicazioni sopra specificate sull'ambito soggettivo di applicazione dell'art. 21 del Regolamento.	QUESITO 2 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di indipendenza e imparzialità di cui al paragrafo 3, lett. a) e c) dell'art. 21 del Regolamento	QUESITO 3 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito della competenza, di cui al paragrafo 2, lettera b) dell'art. 21 del Regolamento	QUESITO 4 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento	QUESITO 5 -Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito di equità, di cui al paragrafo 2, lettera f) dell'art. 21 del Regolamento requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento
ADR Center	NR	ADR Center ritiene che l'art. 3, comma 3, lettera e) dello schema di Regolamento dovrebbe far riferimento anche ai costituenti "Organismi di ADR" previsti dall'art. 9 del DM 24 ottobre 2023 n.150 in materia di consumo.	Al fine di assicurare l'imparzialità e l'indipendenza, ADR Center valuta opportuno che gli organismi di ADR dovrebbero avere un oggetto sociale o associativo esclusivo per la fornitura di servizi di mediazione e ADR previsti dalla normativa italiana. Inoltre, sia gli organismi che i decisori dovrebbero essere totalmente indipendenti anche rispetto sia alle Associazioni di Consumo sia alle Associazioni di Categoria o di Imprese. Gli organismi di ADR dovrebbero, poi, essere dotati di risorse strumentali, di personale e finanziarie adeguate allo svolgimento del servizio. Infine, i predetti organismi dovrebbero dotarsi di un Codice di Condotta come, ad esempio, l' <i>European Code of Conduct for Mediation Providers</i> elaborato dalla <i>European Commission for the Efficiency of Justice</i> (CEPEJ) e un meccanismo indipendente di gestione dei reclami.	Per garantire le competenze specifiche richieste, ADR Center ritiene opportuno che il referente degli organismi di ADR e i decisori svolgano uno o più corsi in materia di mediazione di consumo e sulle nozioni principali del Codice del Consumo.	ADR Center ritiene che gli organismi di ADR dovrebbero far riferimento a un Codice di Condotta come quello approvato dal CEPEJ. Al fine di garantire la qualità del servizio e la remunerazione anche minima del decisore, è opportuno poi prevedere un <i>range</i> di tariffe suggerite, a carico dell'utente e delle piattaforme <i>online</i> , per lo svolgimento del servizio in base al valore del reclamo e alla sua complessità.	In relazione alla responsabilità dei fornitori delle piattaforme <i>online</i> di partecipare prontamente alle procedure di ADR quando convocati da un utente e di impegnarsi in buona fede, ADR Center consiglia di: a) richiedere ai fornitori delle piattaforme la nomina di un referente delle procedure di ADR e una PEC dedicata da pubblicare sul sito dell'Agcom; b) prevedere la pubblicazione delle decisioni degli organismi di ADR sul sito dell'Agcom; c) prevedere la pubblicazione delle statistiche rilevanti, in cui i fornitori hanno partecipato alle procedure e accettato le decisioni dei decisori; d) prevedere eventuali sanzioni da parte dell'Agcom ai fornitori delle piattaforme di ADR che regolarmente non partecipano o non accettano le decisioni con un comportamento che non rispetta la buona fede richiesta; e) istituire presso l'Agcom un tavolo tecnico di confronto e di sviluppo di <i>best practice</i> tra organismi di ADR e fornitori.
FIMI (Federazione Industria Musicale Italiana)	NR	NR	FIMI invita l'Agcom a prestare particolare attenzione al tema dell'indipendenza finanziaria dell'organismo ADR. In particolare, chiede di specificare in maniera chiara che, oltre ai destinatari dei servizi e alle piattaforme online, anche i soggetti segnalanti, che con la loro azione hanno condotto alla rimozione del contenuto o all'intervento sull'account, devono essere esclusi dal novero dei potenziali finanziatori diretti o indiretti degli organismi ADR coinvolti. Tale esclusione, oltre a rispondere a criteri di equità, garantirebbe l'assoluta indipendenza dell'organismo ADR.	NR	NR	NR
FPM (Federazione contro la Pirateria Musicale e Multimediale) DcP (Digital Content Protection)	NR	NR	FPM invita l'Autorità a prestare particolare attenzione al tema dell'indipendenza finanziaria dell'organismo ADR. In particolare, chiede di specificare in maniera chiara che, oltre ai destinatari dei servizi e alle piattaforme online, anche i soggetti segnalanti, che con la loro azione hanno condotto alla rimozione del contenuto o all'intervento sull'account, devono essere esclusi dal novero dei potenziali finanziatori diretti o indiretti degli organismi ADR coinvolti. Tale esclusione, oltre a rispondere a criteri di equità, garantirebbe l'assoluta indipendenza dell'organismo ADR.	NR	NR	NR

Soggetto	Osservazioni Generali	<p><b>QUESITO 1 - Si richiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle indicazioni sopra specificate sull'ambito soggettivo di applicazione dell'art. 21 del Regolamento.</b></p>	<p><b>QUESITO 2 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di indipendenza e imparzialità di cui al paragrafo 3, lett. a) e c) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>	<p><b>QUESITO 3 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito della competenza, di cui al paragrafo 2, lettera b) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>	<p><b>QUESITO 4 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>	<p><b>QUESITO 5 -Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito di equità, di cui al paragrafo 2, lettera f) dell'art. 21 del Regolamento requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>
<p><b>Anitec - Assinform</b></p>	<p>Anitec - Assinform ritiene che, in base al meccanismo di segnalazione posto dal regolamento, vi saranno centinaia di milioni di controversie potenzialmente idonee ad una risoluzione extragiudiziale. Il numero delle controversie, combinato con un gran numero di organismi di risoluzione extragiudiziale alternativa (ADR), rappresenta una sfida operativa complessa per qualsiasi prestatore di servizio paneuropeo qualora tali organismi dovessero stabilire procedure diverse. Anitec - Assinform raccomanda, pertanto, in generale che: a) gli ADR vengano incoraggiati a definire un insieme di regole e di requisiti comuni per le controversie, per garantirne la praticità e la scalabilità; b) i prestatori di servizi suggeriscano procedure atte a semplificare i processi operativi ed eliminare il lavoro operativo associato ai singoli processi di assunzione (<i>intake</i>) per ciascun organismo.</p>	<p>Poiché i fornitori di piattaforme <i>online</i> sono direttamente impattati dalle decisioni in merito alle certificazioni che vengono concesse agli organismi di risoluzione extragiudiziale, Anitec - Assinform suggerisce un meccanismo in base al quale le piattaforme vengano informate in merito ai soggetti che potrebbero ottenere la certificazione, fornendo loro l'opportunità di segnalare eventuali criticità o semplicemente inviare un parere prima che venga concessa la certificazione.</p>	<p>Anitec - Assinform ritiene che, ai fini della concessione della certificazione da parte dell'Autorità, il controllo sugli organismi debba essere effettuato in modo coerente e trasparente applicando standard di valutazione elevati. Inoltre, suggerisce che, oltre alle informazioni individuate dall'Agcom, la proposta di regolamento sulla procedura di certificazione richieda a tutti gli organismi ADR che intendano ottenere una certificazione di fornire ai fini della prova dell'imparzialità e indipendenza anche finanziaria: i. una dichiarazione del legale rappresentante in merito all'imparzialità e indipendenza dell'organismo e dei suoi membri/dipendenti; ii. evidenza delle norme che disciplinano l'organizzazione e il finanziamento dell'istituzione (ad esempio, lo statuto); iii. qualora ritenuto necessario, l'invio anche di visure camerali, che riguardano la proprietà dell'azienda/ente; proprietà/titolarietà azionaria; iv. un elenco delle fonti di finanziamento; v. contratti esistenti tra gli ADR o gli <i>sponsor</i> e i dipendenti che dimostrino le modalità di remunerazione.</p>	<p>Anitec - Assinform propone di acquisire ai fini della prova relativa alle competenze necessarie in una o più aree di contenuti illeciti: i. nomi e dettagli di contatto dei membri; ii. certificati di qualificazione professionale e referenze; iii. curriculum vitae che dimostri l'esperienza professionale specifica in un periodo di tempo significativo. Ai fini delle competenze in merito alla risoluzione di controversie: i. una previsione per la tempistica della risoluzione delle controversie, delle risorse allocate; ii. la normativa di riferimento per i costi inerenti alla procedura di risoluzione; iii. dichiarazione scritta in merito alle competenze linguistiche. Ai fini della dimostrazione dell'equità: i. elementi relativi alle regole di procedura adottati e indirizzamento alla pagina Web dedicata.</p>	<p>Ai fini della dimostrazione dell'accessibilità Anitec - Assinform suggerisce: i. un collegamento al sito Web o (se non ancora presente) una demo scritta o visiva del sito Web contenente la procedura di avvio del reclamo.</p>	<p>In merito alle regole procedurali che il richiedente deve fornire ai fini della certificazione, Anitec - Assinform ritiene possa essere utile prevedere: a) linee guida che aiutino nella risoluzione delle controversie; b) tempistiche per la risposta che siano coerenti e ragionevoli; c) un periodo di "pre-visione" della controversia, ovvero, un breve intervallo di tempo (ad esempio, 10 giorni o due settimane) durante il quale il prestatore di servizi può prendere visione della controversia (extragiudiziale) e revocare la sua decisione senza che l'ADR chieda rimborsi per le spese sostenute; d) prevedere un meccanismo flessibile per i tempi di elaborazione e di risposta e/o il livello di dettaglio richiesto nelle risposte, qualora vi siano scenari che comportino volumi considerevoli di segnalazioni istantanee e elevati, picchi di controversie, o altre questioni operative. Inoltre, Anitec - Assinform raccomanda che possa essere previsto un limite massimo temporale (di due anni) per l'avvio delle controversie, attese le evidenti difficoltà operative (difficoltà, in controversie datate, nella raccolta di informazioni e con i requisiti di conservazione o di cancellazione dei dati); e) quando una piattaforma di servizi on-line esercita il suo diritto di rifiutare di rivolgersi a un ADR (qualora sia già stata risolta una controversia che presenta stessi motivi di incompatibilità e illegalità) dovrebbe essere chiarito, attraverso apposite linee guida, che in tali circostanze la piattaforma non è tenuta al pagamento dell'ADR coinvolto; f) prevedere una standardizzazione delle informazioni di base per l'avvio, da parte degli utenti, di una controversia extragiudiziale (ad es. informazioni sull'<i>account</i> del ricorrente, paese di residenza, identificatore del contenuto, dichiarazione dei motivi ricevuti, sistema di reclamo interno, etc.); g) prevedere una standardizzazione per la formulazione delle risposte da parte della piattaforma in merito ai reclami ricevuti; h) prevedere un <i>modus operandi</i> in caso di revisione della decisione resa dalle piattaforme. Anitec - Assinform ritiene, infine, utile segnalare, che il meccanismo dell'art. 21 potrebbe essere utilizzato da parte di soggetti malintenzionati in modo scorretto. Propone, a titolo esemplificativo di: a) limitare territorialmente la competenza degli ADR. Gli ADR che opererebbero in più stati membri dovrebbero dimostrare di avere, ai sensi dell'art. 21, le opportune competenze per farlo; b) richiedere la confidenzialità nella gestione dei reclami; c) adottare misure antiabuso. Le piattaforme dovrebbero avere l'opportunità di sollevare sospetti circa possibili abusi presso gli organismi ADR prima di entrare nel merito della controversia.</p>

Allegato B alla delibera n. 282/24/CONS

Soggetto	Osservazioni Generali	<b>QUESITO 1 - Si richiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle indicazioni sopra specificate sull'ambito soggettivo di applicazione dell'art. 21 del Regolamento.</b>	<b>QUESITO 2 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di indipendenza e imparzialità di cui al paragrafo 3, lett. a) e c) dell'art. 21 del Regolamento</b>	<b>QUESITO 3 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito della competenza, di cui al paragrafo 2, lettera b) dell'art. 21 del Regolamento</b>	<b>QUESITO 4 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b>	<b>QUESITO 5 -Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito di equità, di cui al paragrafo 2, lettera f) dell'art. 21 del Regolamento requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b>
<b>Confindustria Cultura Italia</b>	<p>NR</p>	<p>NR</p>	<p>Confindustria Cultura Italia invita l'Agcom a prestare particolare attenzione al tema dell'indipendenza finanziaria dell'organismo ADR. In particolare, chiede di specificare in maniera chiara che, oltre ai destinatari dei servizi e alle piattaforme <i>online</i>, anche i soggetti segnalanti, che con la loro azione hanno condotto alla rimozione del contenuto o all'intervento sull'<i>account</i>, devono essere esclusi dal novero dei potenziali finanziatori diretti o indiretti degli organismi ADR coinvolti. Tale esclusione, oltre a rispondere a criteri di equità, garantirebbe l'assoluta indipendenza dell'organismo ADR.</p>	<p>NR</p>	<p>NR</p>	<p>NR</p>
<b>Confindustria Radio Televisioni</b>	<p>Confindustria Radio Televisioni (CRTV) ha sempre incoraggiato il ricorso all'<i>Alternative dispute resolution</i> come mezzo non solo di deflazione del contenzioso, ma anche di rafforzamento della fiducia nei rapporti tra imprese e tra queste ultime e i consumatori. Tale strumento appare particolarmente opportuno nell'ambito dei rapporti che nascono all'interno dei nuovi media, in cui alcuni operatori esercitano un particolare potere proprio sui consumatori/utenti, i quali a loro volta costituiscono una platea molto ampia, con conseguente rischio di elevata litigiosità. Affrontare in modo veloce e professionale tale contenzioso, nell'ottica di un componimento efficace e della creazione di un sistema di regole certe e uniformemente accettate dovrebbe costituire la finalità dello sforzo in atto per l'attuazione dell'art. 21 DSA.</p>	<p>CRTV concorda sul fatto che <i>"rientri nell'ambito di applicazione dell'art. 21 del DSA qualsiasi organismo, a prescindere dalla sua denominazione, pubblico o privato, istituito su base permanente, che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR"</i>. Ritiene tuttavia che vada meglio specificato tale ultimo requisito. Certamente rientrano nel novero degli organismi in parola quelli che sono già abilitati rispetto alle procedure di media conciliazione in base al DM 180/2010 e i CoReCom.</p>	<p>Sul punto, CRTV non ha particolari osservazioni, salvo specificare che le piattaforme in relazione alle quali vada garantita l'indipendenza sono solo quelle individuate nel DSA come oggetto degli obblighi stabiliti dal regolamento, e che non dovrebbero rilevare contributi saltuari o di scarsa rilevanza rispetto alle entrate contabili dell'Ente, salvo in questo caso, il dovere di astensione in ipotesi di coinvolgimento nella controversia di un soggetto che, anche in via indiretta, contribuisca economicamente al funzionamento dell'Ente.</p>	<p>Per quanto attiene agli organismi di recente formazione, CRTV ritiene opportuno che essi indichino almeno un decisore già nominato, descrivendone i requisiti. Ciò al fine di evitare la costituzione di organismi "di comodo" creati <i>ad hoc</i> e senza un adeguato <i>background</i> settoriale</p>	<p>Per CRTV, di particolare delicatezza appare il profilo legato ai costi. La copertura delle spese pare difficilmente compatibile con gli elementi obbligatori indicati nel provvedimento, e in particolare quelli di competitività e attrattività delle commissioni richieste alle parti. Opportunamente il provvedimento richiama la necessità di tener conto delle caratteristiche di ogni particolare controversia, ma sarebbe opportuno specificare meglio tale aspetto, chiarendo ad esempio che: a) ai consumatori deve essere garantita una tariffa agevolata; b) in caso di controversia con le grandi piattaforme, così come definite dal DSA, dovrebbe essere possibile addossare l'intero costo della procedura a queste ultime; c) in caso di raggiungimento dell'accordo, dovrebbe essere previsto un compenso aggiuntivo; d) in caso di controversie di valore determinabile, la tariffa dovrebbe essere espressa in base a scaglioni di valore predefiniti.</p>	<p>Dato il carattere sostanzialmente conciliativo del procedimento, CRTV non ritiene congruo richiamare un concetto quale "decisione finale" che attiene piuttosto a fattispecie di carattere arbitrale. Ciò posto, il regolamento dovrebbe essenzialmente garantire il contraddittorio tra le parti e l'effettività del tentativo di conciliazione, indicando un numero minimo e un numero massimo di udienze, prevedendo prolungamenti del termine in caso di attività istruttoria ed eventuali obblighi di <i>disclosure</i> da parte dei contendenti.</p>

Soggetto	Osservazioni Generali	<p><b>QUESITO 1 - Si richiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle indicazioni sopra specificate sull'ambito soggettivo di applicazione dell'art. 21 del Regolamento.</b></p>	<p><b>QUESITO 2 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di indipendenza e imparzialità di cui al paragrafo 3, lett. a) e c) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>	<p><b>QUESITO 3 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito della competenza, di cui al paragrafo 2, lettera b) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>	<p><b>QUESITO 4 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>	<p><b>QUESITO 5 -Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito di equità, di cui al paragrafo 2, lettera f) dell'art. 21 del Regolamento requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>
<p><b>Meta Platforms Ireland Limited</b></p>	<p>NR</p>	<p>Meta desidera sottolineare che, anche considerato l'ambito soggettivo dell'articolo 21 del Regolamento, è fondamentale stabilire un quadro di regole armonizzate per gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Pertanto, Meta confida che vengano garantite, per quanto possibile, regole procedurali coerenti, includendo tra esse anche l'impegno concreto ad "adire in buona fede". Standard armonizzati consentono di promuovere un ecosistema di organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie indipendenti e di alto livello, dotati dell'esperienza necessaria per valutare in modo coerente le decisioni in merito alla moderazione dei contenuti</p>	<p>Meta ritiene che le regole procedurali dovrebbero essere armonizzate e includere anche criteri di certificazione coerenti per gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Tra questi criteri, sarebbe opportuno prevedere anche come debba essere svolto il processo di <i>onboarding</i> o controllo da (a) i <i>Digital Services Coordinator</i> (o dagli Stati membri) nel determinare la certificazione, e/o (b) le piattaforme <i>online</i>. Questo consentirà, ad esempio, di garantire che l'ente designato come organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie abbia una buona reputazione, l'esperienza necessaria e preveda meccanismi appropriati per risolvere tali controversie, come ad esempio adeguati <i>standard</i> in materia di <i>privacy</i> per l'utilizzo di eventuali dati personali.</p>	<p>Meta comprende, dal testo del DSA, che gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie possono essere certificati sulla base delle competenze necessarie, in relazione "<i>alle questioni che sorgono in uno o più ambiti specifici relativi ai contenuti illegali</i>" o "<i>in relazione all'applicazione e all'esecuzione delle condizioni generali di uno o più tipi di piattaforme online</i>". Sarebbe utile chiarire che un organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie non può essere certificato per gestire sia i reclami in merito ai contenuti illegali che i reclami riguardanti le violazioni delle condizioni generali e della politica della piattaforma. Pertanto, Meta ritiene che debbano essere concordati tra i <i>Digital Services Coordinator</i> dei diversi Stati Membri ulteriori linee di indirizzo per tali organismi, che stabiliscano puntualmente cosa costituisca "esperienza necessaria" ai fini della certificazione.</p>	<p>Meta ritiene che regole procedurali uniformi per tutti gli organismi certificati eviterebbero incongruenze nella moderazione dei contenuti, frammentazione dell'ecosistema disciplinato dall'articolo 21 e potenziali abusi. Tali regole potrebbero includere e/o chiarire tra l'altro: 1. la conferma dell'autenticità di chi presenta il reclamo; 2. quali strumenti utilizzare garantendo un alto livello di standardizzazione, in modo che le piattaforme possano garantire la massima efficienza e minimizzare le incoerenze; 3. le informazioni o i "necessari documenti giustificativi" che devono essere forniti affinché l'organismo accetti il reclamo; 4. la soglia di ammissibilità per i reclami validi, stabilendo una serie di criteri adeguati, per evitare reclami illegittimi e garantire che le risorse siano impiegate per i reclami validi; 5. nella maggior parte dei casi in cui le piattaforme online rimuovono, limitano o sospendono contenuti o account, tali decisioni vengono prese sulla base delle condizioni generali di utilizzo e delle politiche della piattaforma, specifiche per ogni piattaforma e accettate dall'utente al momento della registrazione al servizio. La piattaforma è quindi nella posizione migliore per prendere una decisione rispetto alla violazione delle proprie politiche. Pertanto occorre precisare che (a) almeno in prima istanza il destinatario del servizio dovrebbe utilizzare il sistema interno di gestione dei reclami ai sensi dell'articolo 20 del DSA e che (b) dovrebbe essere stabilito un criterio di "competenza" particolarmente robusto per certificare gli organismi sull'applicazione delle condizioni generali di una specifica piattaforma online. Meta ritiene che sia fondamentale prevedere procedure armonizzate che tengano in debito conto le differenze tra i reclami relativi all'applicazione delle condizioni generali e quelli per contenuti illegali; 6. eventuali richieste di informazioni da parte degli organismi certificati dovrebbero essere proporzionate, tenere in considerazione il principio della minimizzazione dei dati e limitate a ciò che è strettamente necessario per risolvere la controversia. Inoltre, per quanto riguarda il rimborso, con riferimento all'articolo 21, comma 5, non vi è chiarezza su (a) come le spese ragionevoli da rimborsare al destinatario del servizio saranno effettivamente limitate, (b) il meccanismo con il quale le spese devono essere rimborsate o (c) come tutto questo sarà gestito e razionalizzato tra vari organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Infine, se un organismo prende una decisione riguardante l'applicazione delle politiche della piattaforma, Meta ritiene irragionevole e sproporzionato per il destinatario del servizio avere diritto al rimborso, dato che (a) il destinatario del servizio non sta intraprendendo un'azione legale e b) ai sensi dell'articolo 21 il reclamante dovrebbe essere lo stesso destinatario del servizio interessato.</p>	<p>NR</p>

Soggetto	Osservazioni Generali	<p><b>QUESITO 1</b> - Si richiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle indicazioni sopra specificate sull'ambito soggettivo di applicazione dell'art. 21 del Regolamento.</p>	<p><b>QUESITO 2</b> - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di indipendenza e imparzialità di cui al paragrafo 3, lett. a) e c) dell'art. 21 del Regolamento</p>	<p><b>QUESITO 3</b> - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito della competenza, di cui al paragrafo 2, lettera b) dell'art. 21 del Regolamento</p>	<p><b>QUESITO 4</b> - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</p>	<p><b>QUESITO 5</b> - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito di equità, di cui al paragrafo 2, lettera f) dell'art. 21 del Regolamento requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</p>
<p>MFSD</p>	<p>NR</p>	<p>NR</p>	<p>NR</p>	<p>NR</p>	<p>MFSD rileva che nell'Allegato 1 del Regolamento, al punto 4.3.1., intitolato "Costi", si legge: "Occorre garantire che le commissioni addebitate non siano disincentivanti e siano competitive rispetto ad altri servizi di risoluzione delle controversie". L'art. 21 in questione disciplina un metodo di risoluzione extragiudiziale delle controversie di natura aggiudicativa: l'esito è infatti una decisione non vincolante. Pertanto, nell'ordinamento giuridico italiano e europeo l'espressione "altri servizi di risoluzione delle controversie" può ricondursi al processo statale. MFSD assumerà il processo civile quale termine comparativo per valutare la competitività delle "commissioni addebitate" dell'organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie richiedente la certificazione. All'esito di simulazioni svolte, emerge che le tariffe proposte da un organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie che siano inferiori o uguali al valore medio della risoluzione giudiziale potranno considerarsi non disincentivanti e competitive rispetto ad altri servizi di risoluzione delle controversie, anche atteso che: a) la durata della procedura ex art. 21 è inferiore ai tempi medi di un processo statale; b) l'assistenza tecnica legale è facoltativa, essendo una procedura ADR. Anche al fine di programmare un'adeguata attività di diffusione di tale servizio di risoluzione extragiudiziale delle controversie presso i potenziali utenti, MFSD osserva altresì che sarebbe utile conoscere prima del deposito dell'istanza di certificazione se tale provvedimento si sostanzia in un <i>parere di conformità</i> delle tariffe proposte con i principi espressi nel citato art. 21 ovvero si limiti a una <i>presa d'atto</i> di tali tariffe.</p>	<p>Per quanto concerne il punto 4.4 dell'Allegato 1 del Regolamento, intitolato "Equità della procedura", con riguardo alle "regole di ingaggio", a proposito del contenuto, per MFSD è auspicabile che l'Agcom indichi se tali regole si riferiscano alla fase di avvio della procedura, e quindi di ricezione o deposito della domanda da parte del destinatario del servizio e dell'adesione della piattaforma online (VLPO), ovvero se tale fase sia più ampia e in che misura. Chiarito contenuto e perimetro di tali regole, appare necessario, e non soltanto utile, per l'osservanza dei principi del contraddittorio, della trasparenza e dell'equità, sapere se e con quali forme, modalità e tempi il regolamento di procedura debba o possa disciplinare l'adesione o meno di una delle due parti e, in particolare, delle piattaforme online (VLPOs). L'eventuale assenza o carenza o diversità di regole nell'ipotesi di mancata adesione di una delle parti potrebbe generare, ad avviso di MFSD, una difformità di trattamento del contraddittorio tra gli organismi ADR certificati o, quel che sarebbe ancor più grave, una scelta dell'Organismo ADR sulla base del Regolamento di Procedura ritenuto dall'utente più favorevole alle proprie strategie (c.d. prassi del <i>forum shopping</i>): taluni Organismi ADR potrebbero proseguire le procedure in assenza di adesione delle piattaforme online (VLPOs), talaltri estinguere la procedura. MFSD auspica pertanto che l'Agcom orienti gli organismi ADR richiedenti la certificazione, offrendo ulteriori indicazioni minime in termini di forme e termini delle c.d. regole di ingaggio, per una disciplina omogenea di tale delicato momento di instaurazione della relazione processuale tra le parti, che sostanzia l'equità, il contraddittorio e la trasparenza della procedura ex art. 21.</p>

Soggetto	Osservazioni Generali	<b>QUESITO 1 - Si richiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle indicazioni sopra specificate sull'ambito soggettivo di applicazione dell'art. 21 del Regolamento.</b>	<b>QUESITO 2 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di indipendenza e imparzialità di cui al paragrafo 3, lett. a) e c) dell'art. 21 del Regolamento</b>	<b>QUESITO 3 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito della competenza, di cui al paragrafo 2, lettera b) dell'art. 21 del Regolamento</b>	<b>QUESITO 4 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b>	<b>QUESITO 5 -Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito di equità, di cui al paragrafo 2, lettera f) dell'art. 21 del Regolamento requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b>
<p><b>Netcomm</b></p>	<p>Netcomm rileva il mancato riferimento nello schema di regolamento alle procedure paritetiche, che rappresentano un'ottima modalità di trattazione e forniscono garanzie di competenza nel settore di riferimento. Pertanto, sarebbe utile contemplare, se possibile, anche tale istituto. Inoltre, spesso, molte istanze possono essere agevolmente risolte anche solo attraverso il servizio di assistenza clienti. Sulla base di tale premessa, Netcomm suggerisce di prevedere / raccomandare, anche solo come buona prassi, una fase di <i>pre-screening</i> / pre-trattazione della richiesta, da parte del servizio clienti, prima di attivare la procedura di mediazione o conciliazione, fornendo quindi un tempo massimo (variabile tra sette e quindici giorni lavorativi) prima di poter dare avvio alla procedura ADR. Inoltre, considerata la portata applicativa del DSA e le innumerevoli questioni che potranno emergere, è possibile ipotizzare, a carico delle piattaforme, un elevato numero di richieste da gestire, azionate da più organismi. Al riguardo, Netcomm ritiene che possa essere utile fornire dei requisiti che le procedure degli Organismi ADR dovrebbero avere in relazione ad una specifica materia, in modo tale da uniformare le procedure, per quanto possibile, e agevolare la trattazione delle stesse con beneficio di tutte le parti. Netcomm evidenzia, poi, la necessità di evitare il pericolo di controversie temerarie, inerenti a questioni già discusse e decise tra le parti, che potrebbero comportare un dispendio di tempo e un inutile esborso per i soggetti coinvolti..</p>	<p>In relazione a tale aspetto, Netcomm non solleva particolari osservazioni, fermo restando che gli organismi che saranno nominati dovranno possedere specifiche conoscenze sulle materie nelle quali saranno chiamati ad intervenire; le competenze dei soggetti coinvolti dovranno essere comprovate e mantenute lungo tutto il periodo dell'incarico, prevedendo anche dei corsi di aggiornamento e formazione.</p>	<p>In relazione all'indipendenza organizzativa, finanziaria e decisionale, Netcomm ritiene fondamentale accertare la composizione e la struttura dell'ente e le fonti di finanziamento, attingendo a tutte le informazioni di natura pubblicistica che possono essere utili alla sua identificazione e, in caso di finanziamenti esterni, approfondire la natura dei rapporti giuridico-contrattuali con i finanziatori/<i>sponsor</i>. Utile acquisire anche i documenti Statutari e di costituzione dell'Organismo, quali Statuto, atti costitutivi, codici etici etc., idonei a evidenziare la trasparenza e terzietà del soggetto. Con riferimento all'aspetto finanziario, sarebbe opportuno che i regolamenti di funzionamento degli organismi stabiliscano chiaramente quando è dovuto il pagamento del servizio di mediazione da parte degli intermediari e quando invece il contributo è escluso (fatta eccezione per eventuali costi amministrativi).</p>	<p>In relazione alle competenze, Netcomm reputa necessario che l'Organismo dimostri elevate competenze specialistiche nel settore/ambito in cui intende fornire le proprie prestazioni e ribadisce, pertanto, l'esigenza di garantire, con una accorta selezione degli organismi certificati, la specializzazione di tali organismi, rispetto alle diverse aree in cui opera il DSA, applicando criteri precisi e uniformi per verificare la preparazione del personale addetto alla gestione delle procedure. A tale riguardo, quindi, oltre ad acquisire le informazioni sull'ente potrebbe essere utile un approfondimento curriculare dei singoli operatori e garantire la loro preparazione nel tempo attraverso corsi di formazione erogati da soggetti competenti e riconosciuti. In tale prospettiva, Netcomm auspica che l'Agcom, sulla base dell'esperienza maturata in materia di ADR e della competenza specifica in ordine agli argomenti da trattare, possa svolgere anche un ruolo attivo ai sensi del par. 6 dell'art. 21 DSA, venendo riconosciuta a sua volta come organismo di risoluzione delle controversie.</p>	<p>L'Organismo deve mettere a disposizione degli utenti (e dell'Agcom) il regolamento/protocollo di funzionamento della procedura, che descriva chiaramente quali sono le fasi e i tempi in cui si sviluppa la procedura, e le diverse ipotesi applicative tra cui, inammissibilità e improcedibilità delle domande, nonché i meccanismi utilizzati per dirimere eventuali questioni controverse prevedendo, ad esempio, un organo terzo che possa intervenire a supporto. Inoltre, affinché siano conseguiti i risultati auspicati – ovvero fornire un servizio celere e accessibile che possa supportare le parti nella risoluzione delle diverse casistiche che possono verificarsi nell'ambito della relazione con le Piattaforme (nell'accezione più ampia) – è necessario che l'Organismo, oltre alle competenze, sia posto nelle condizioni di poter agire con indipendenza e autonomia: per tali ragioni la sostenibilità economica è un aspetto chiave. Per conseguire tale requisito è quindi necessario prevedere dei costi, accessibili ma congrui, che permettano all'Organismo di sopravvivere e operare. Sempre su tale aspetto, è evidente che anche il sistema di pagamento delle commissioni deve essere gestito in modo trasparente lungo tutte le fasi. Inoltre, al fine di ottimizzare al meglio le procedure, in termini di efficacia ed efficienza dell'istituto, Netcomm suggerisce di prevedere un tempo limite oltre il quale una procedura ADR non potrà essere attivata dalle parti; la quantificazione di tali tempistiche dovrà essere commisurata al tema in questione, sia esso un prodotto, un contenuto, etc.</p>	<p>Netcomm ritiene che l'Organismo ADR debba definire un regolamento/protocollo di funzionamento precisando in modo trasparente le fasi, i tempi e le caratteristiche della procedura, compresi gli obblighi in capo alle parti e le relative conseguenze in caso di mancato rispetto degli stessi. In termini generali, Netcomm condivide i requisiti proposti ed elencati; in aggiunta, sarebbe opportuno considerare anche eventuali casistiche che possono verificarsi e che potrebbero richiedere dei tempi di reazione/trattazione più lunghi legati a fattori concomitanti.</p>

Soggetto	Osservazioni Generali	<p><b>QUESITO 1 - Si richiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle indicazioni sopra specificate sull'ambito soggettivo di applicazione dell'art. 21 del Regolamento.</b></p>	<p><b>QUESITO 2 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di indipendenza e imparzialità di cui al paragrafo 3, lett. a) e c) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>	<p><b>QUESITO 3 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito della competenza, di cui al paragrafo 2, lettera b) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>	<p><b>QUESITO 4 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>	<p><b>QUESITO 5 -Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito di equità, di cui al paragrafo 2, lettera f) dell'art. 21 del Regolamento requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b></p>
<p>Resolutia</p>	<p>NR</p>	<p>Considerando il tipo di attività che gli organismi ADR certificati dovranno svolgere, Resolutia ritiene opportuno e/o consigliabile che il <i>panel</i> dei soggetti chiamati a rendere attività decisoria sia composto per la maggior parte da laureati in giurisprudenza. Potrebbe, altresì, essere opportuno che ciascun Organismo ADR si organizzi affinché le decisioni rese dai suoi incaricati, prima di essere rese pubbliche, siano "vistate" da un apposito comitato e/o consiglio interno che ne verifichi la regolarità almeno formale, oltre che la rispondenza alle norme imperative e/o di ordine pubblico, sulla falsariga di quanto avviene in molte camere arbitrali prima dell'emissione dei lodi da parte dei collegi arbitrali incaricati.</p>	<p>Con riguardo ai criteri di certificazione (punto 4), Resolutia ritiene che la previsione di specifica dimostrazione di imparzialità e indipendenza risulti un po' contraddittoria e di difficile applicazione, considerando che non può essere richiesta rispetto a soggetti che ancora non hanno presentato segnalazioni. Si tratta evidentemente di una dimostrazione di carattere generico che andrà poi considerata con riferimento al caso concreto, rispetto ai soggetti coinvolti dalla singola controversia. Inoltre, il criterio di cui al p. 4, sez. 2 (<i>Imparzialità e indipendenza</i>) può essere comprensivo anche della previsione che l'oggetto sociale o lo scopo associativo dell'Organismo ADR contempli lo svolgimento "in via esclusiva" di servizi di risoluzione alternativa delle controversie in contiguità a quanto richiesto dal nuovo testo dell'art. 16, comma 1-bis, del D. lgs 28/2010 per gli Organismi ADR accreditati al Ministero di giustizia. Ulteriori osservazioni riguardano i seguenti punti: 4.1 (<i>Imparzialità e indipendenza</i>): ai soggetti "decisori" potrebbe essere richiesto di rilasciare, al momento dell'accettazione della propria nomina, una dichiarazione che contenga tutte le circostanze di fatto rilevanti per valutarne imparzialità e indipendenza, in contiguità con quanto previsto dal nuovo testo dell'art.813 c.p.c. in tema di accettazione degli arbitri; 4.1.1 (<i>Indipendenza organizzativa</i>): potrebbe essere richiesta l'indicazione obbligatoria dei titolari effettivi dell'Organismo ADR, in contiguità a quanto previsto dalla normativa antiriciclaggio; 4.1.2 (<i>Indipendenza finanziaria</i>): può essere estremamente difficile estrapolare un dato di percentuale o proporzionalità con riferimento "al finanziamento della procedura ADR". Sarebbe meglio riferire il dato richiesto alla sola totalità dei finanziamenti / fonti di sussistenza del singolo Organismo ADR; 4.1.3 (<i>Indipendenza dei decisori</i>): al fine di favorire la risoluzione della controversia e comunque il suo affidamento a "decisori" esperti, potrebbe essere consentito che le parti possano indicare congiuntamente il nominativo di un decisore al momento dell'attivazione della procedura. Inoltre, può prevedersi che le ipotesi di rimozione o sostituzione dei "decisori" siano ispirate alle cause di ricasazione di cui all'art.815 c.p.c. in tema di arbitrato.</p>	<p>NR</p>	<p>Con riferimento al punto 4.3 (<i>Efficienza, accessibilità e trasparenza</i>), Resolutia esprime delle riserve sulla non vincolatività delle decisioni, specie se intesa come assoluta assenza di conseguenze per le parti, in specie per la parte fornitrice del servizio. La totale assenza di vincolatività della decisione, infatti, rende la procedura poco attraente e, di per sé, poco efficace. Meglio sarebbe prevedere che la decisione, pur essendo non vincolante, potrà essere oggetto di pubblicità attraverso gli organi di stampa e/o comunque messa a disposizione del pubblico sul sito del DSC, oltre che essere valutata come argomento di prova da parte del giudice in un eventuale successivo giudizio ai sensi dell'art.116 c.p.c. Sarebbe, poi, opportuno fornire un elenco esemplificativo e non esaustivo di possibili cause di proroga. Infine, con riguardo al processo decisionale collegiale, sembra che in tutti i casi in cui si formi un collegio sia necessario avere un numero dispari di componenti, nonché nominare, tra essi, un presidente. Resolutia reputa che sarebbe meglio lasciare maggiore libertà di forma nella composizione dei collegi, ben potendo aversi forme di co-mediazione o co-arbitrato con meccanismi diversi per l'ottenimento di una maggioranza e senza la necessità di nominare un presidente. Con riguardo al punto 4.3.1 (<i>Costi</i>), in tema di tariffe, quando esse sono legate al valore della controversia sorge un problema di fondo connesso alla determinazione del valore della controversia stessa. Posto, infatti, che il più delle volte tale valore risulterà dipendere dall'entità della pretesa fatta valere dai destinatari del servizio, ciò potrebbe esporre i fornitori del servizio a dover sostenere delle tariffe elevate in conseguenza di condotte strumentali della controparte, essenzialmente tese ad innalzare il valore della lite al solo scopo di danneggiare il fornitore del servizio. Tale fenomeno potrebbe amplificarsi laddove all'utente consumatore si chieda una tariffa solo simbolica. Va considerato, del resto, che anche laddove la pretesa da questi avanzata si riveli totalmente infondata, il fornitore del servizio non avrebbe modo di rivalersi sul destinatario del servizio, stante la non vincolatività della decisione. Resolutia ritiene, quindi, che vada valutata con attenzione sia la gratuità del servizio per i destinatari che l'introduzione a loro favore di tariffe esclusivamente simboliche e non proporzionali. Quanto al punto 4.3.2 (<i>Utilizzo delle tecnologie</i>), Resolutia ritiene che la realizzazione di interfacce possa avere un costo notevole per gli Organismi ADR. In prospettiva, potrebbe essere opportuno che: a. l'interfaccia fosse messa a disposizione dal DSC; b. fosse possibile accedere a specifici finanziamenti per la realizzazione di una interfaccia conforme ai requisiti richiesti. Da ultimo, va ricordato che l'interfaccia dovrebbe anche garantire la conservazione a norma di legge dei documenti informatici gestiti dagli Organismi ADR o presso di essi depositati</p>	<p>In generale, Resolutia valuta controproducente anticipare alle parti le bozze delle decisioni, perché ciò potrebbe indurre la parte che si vede soccombente ad adottare comportamenti strumentalmente tesi a ostacolare e/o impedire la definizione del procedimento, magari attraverso il semplice abbandono anticipato della procedura</p>

Soggetto	Osservazioni Generali	<b>QUESITO 1 - Si richiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle indicazioni sopra specificate sull'ambito soggettivo di applicazione dell'art. 21 del Regolamento.</b>	<b>QUESITO 2 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di indipendenza e imparzialità di cui al paragrafo 3, lett. a) e c) dell'art. 21 del Regolamento</b>	<b>QUESITO 3 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito della competenza, di cui al paragrafo 2, lettera b) dell'art. 21 del Regolamento</b>	<b>QUESITO 4 - Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso dei requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b>	<b>QUESITO 5 -Si chiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle considerazioni sopra svolte e agli elementi che il richiedente deve fornire a dimostrazione del possesso del requisito di equità, di cui al paragrafo 2, lettera f) dell'art. 21 del Regolamento requisiti di efficienza, accessibilità e trasparenza, di cui al paragrafo 2, lettera d) ed e) dell'art. 21 del Regolamento</b>
<b>U.Di.Con. (Unione per la Difesa dei Consumatori)</b>	<p>U.Di.Con., atteso l'impatto che il regolamento avrà sulla normativa di riferimento, ritiene che debba essere data la massima diffusione al disposto della delibera oggetto di consultazione, con ogni mezzo ritenuto opportuno a tale scopo, tra cui anche lo svolgimento di progetti con le Associazioni dei Consumatori finalizzati a sensibilizzare l'utenza in merito al contenuto della delibera. U.Di.Con. accoglie favorevolmente la portata innovativa dello schema di regolamento e ritiene che l'impianto normativo predisposto dall'Agcom risulti idoneo al raggiungimento dello scopo prefissato, cioè quello di dare attuazione all'art. 21 del Regolamento (EU) 2022/2065. U.Di.Con. osserva, poi, che, data la natura volontaria della procedura, molti professionisti possano optare sistematicamente di non aderire all'ADR, depotenziando l'efficacia dello strumento in questione. In tal senso, ritiene fondamentale il ruolo dell'Agcom, ritenuta in possesso dell'autorevolezza necessaria per compiere interventi di <i>moral suasion</i> finalizzati a promuovere la massima partecipazione dei gestori alla conciliazione.</p>	<p style="text-align: center;">NR</p>	<p style="text-align: center;">NR</p>	<p style="text-align: center;">NR</p>	<p>U.Di.Con. ritiene che la partecipazione dei consumatori alla procedura ADR debba essere sempre gratuita e che le commissioni debbano, in ogni caso, essere addebitate ai gestori di servizi e piattaforme <i>online</i>, analogamente a quanto previsto per la maggior parte delle altre procedure ADR istituite in materia di Diritto del Consumo, che non prevedono costi in capo all'utente.</p>	<p style="text-align: center;">NR</p>