

Allegato 1 al Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 39/24/CONS

MODALITÀ OPERATIVE PER LA CERTIFICAZIONE DEGLI ORGANISMI DI RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE AI SENSI DELL'ART. 21 DEL DSA

1 Premessa

Il Regolamento (UE) 2022/2065 del Parlamento europeo e del Consiglio del 19 ottobre 2022 relativo a un mercato unico dei servizi digitali e che modifica la direttiva 2000/31/CE (*regolamento sui servizi digitali* o DSA) all'art. 21 prevede il diritto dei destinatari del servizio ("**destinatario**" o "**utente**"), compresi individui ed enti che abbiano presentato segnalazioni, cui sono rivolte le decisioni di moderazione dei contenuti assunte dalla piattaforme on-line ai sensi dell'art. 20, par. 1, di rivolgersi a qualsiasi organismo certificato per la risoluzione extragiudiziale delle controversie al fine di risolvere le liti relative a tali decisioni, anche in caso di reclami non risolti mediante il sistema interno di gestione dei reclami.

Il diritto di accesso all'organismo certificato lascia impregiudicato il diritto dell'utente di adire le vie legali.

L'articolo 21 non pregiudica, inoltre, la direttiva 2013/11/UE e le procedure e gli organismi di risoluzione alternativa delle controversie per i consumatori istituiti da tale direttiva.

2 Ambito di applicazione oggettivo.

L'art. 21, par. 1, del DSA, rimanda al paragrafo 1 dell'art. 20 per l'individuazione delle tipologie di decisioni assunte dalle piattaforme on-line che possono essere deferite a un organismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie certificato, ovvero:

- a) le decisioni che indicano se rimuovere le informazioni o disabilitare l'accesso alle stesse o se limitarne la visibilità;
- b) le decisioni che indicano se sospendere o cessare in tutto o in parte la prestazione del servizio ai destinatari;
- c) le decisioni che indicano se sospendere o cessare l'account dei destinatari;
- d) le decisioni che indicano se sospendere, cessare o limitare in altro modo la capacità di monetizzare le informazioni fornite dai destinatari.

3 Ambito di applicazione soggettivo.

Il DSA non fornisce indicazioni puntuali sulla natura giuridica degli organismi che possono richiedere la certificazione. Solo al paragrafo 6, dell'art. 21, è citata la possibilità per gli Stati membri di *“istituire organismi di risoluzione non giurisdizionale delle controversie [...] o sostenere le attività di alcuni o di tutti gli organismi [...] che hanno certificato”*.

Di contro, nel nostro ordinamento è già presente una vasta legislazione in materia di forme alternative alla giurisdizione ordinaria di risoluzione delle controversie, che ha dato vita a un apparato complesso e strutturato di organismi, sia pubblici che privati. In particolare, oltre alle procedure messe in piedi dalle Autorità di settore per la risoluzione delle controversie relative ai servizi di pubblica utilità, esistono varie forme di certificazione di organismi ADR, quali il registro tenuto dal Ministero di Giustizia ai sensi del d. l.vo n. 28/2010 e i vari elenchi di organismi ADR in materia di consumo previsti dal d. l.vo n. 130/2015.

Tuttavia, si tratta quasi sempre di procedure finalizzate alla ricerca di un accordo conciliativo, mentre nel caso del DSA ciò che si chiede all'organismo ADR è di esprimere una *“decisione”*, sebbene non vincolante.

Questo comporta che gli organismi ADR che intendono essere certificati ai sensi dell'art. 21 del DSA dovranno dotarsi di una struttura in grado di gestire attività quali la raccolta di prove e documentazioni, il contraddittorio tra le parti, la redazione di una decisione con funzione eminentemente aggiudicativa.

Ciò premesso, può ritenersi che 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.

Il periodo massimo di certificazione richiedibile è di 5 anni (ex art. 21.3 del DSA). L'Articolo 21, paragrafo 3 consente, inoltre, il rinnovo della certificazione allo scadere di tale periodo subordinatamente al costante rispetto di tutte le norme relative ai Criteri di certificazione. L'AGCOM potrebbe ritenere opportuno certificare per periodi più brevi in alcuni casi (in base alla domanda) ovvero l'organismo ADR potrebbe richiedere un periodo di certificazione più breve [ad esempio se si sta pianificando un periodo pilota iniziale o se si intende espandere le competenze nel tempo].

È necessario continuare a rispettare i criteri di certificazione e gli altri obblighi di cui all'articolo 21 per l'intero periodo di certificazione.

Nel modello di domanda predisposto sarà necessario comunicare tutte le informazioni utili a verificare la veste giuridica dell'organismo [società di capitali, associazione, ente pubblico, ecc.], la durata della certificazione richiesta, l'eventuale iscrizione in altri elenchi o registri.

Quesito n. 1

Si richiede di formulare eventuali osservazioni in merito alle indicazioni sopra specificate sull'ambito soggettivo di applicazione dell'art. 21 del Regolamento.

4 Verifica della sussistenza delle condizioni stabilite all'art. 21, paragrafo 3, del DSA

Gli organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie (di seguito organismi ADR) devono essere certificati dal coordinatore dei servizi digitali (“DSC”) dello Stato membro in cui essi sono stabiliti e tale certificazione dovrebbe essere valida in tutti gli Stati membri.

Per ottenere la certificazione, gli organismi richiedenti devono dimostrare di soddisfare le condizioni di cui all'articolo 21, par. 3, del DSA (di seguito “**Criteri di certificazione**”).

I criteri di certificazione prevedono che l'organismo ADR dimostri che:

- a) *è imparziale e indipendente, anche sul piano finanziario, dai fornitori di piattaforme online e dai destinatari del servizio prestato dai fornitori di piattaforme online, ivi compresi le persone o gli enti che hanno presentato segnalazioni;*
- b) *dispone delle competenze necessarie, in relazione alle questioni che sorgono in uno o più ambiti specifici relativi ai contenuti illegali o in relazione all'applicazione e all'esecuzione delle condizioni generali di uno o più tipi di piattaforme online, per consentire a tale organismo di contribuire efficacemente alla risoluzione di una controversia*
- c) *i suoi membri sono retribuiti secondo modalità non legate all'esito della procedura*
- d) *la risoluzione extragiudiziale delle controversie che offre è facilmente accessibile attraverso le tecnologie di comunicazione elettronica e prevede la possibilità di avviare la risoluzione delle controversie e di presentare i necessari documenti giustificativi online;*

- e) *è in grado di risolvere le controversie in modo rapido, efficiente ed efficace sotto il profilo dei costi e in almeno una delle lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione*
- f) *la risoluzione extragiudiziale delle controversie che offre avviene secondo regole procedurali chiare ed eque che sono facilmente e pubblicamente accessibili e conformi al diritto applicabile, compreso l'articolo 21 del DSA.*

Nelle sezioni che seguono si forniscono indicazioni relative alle modalità di verifica, da parte dell'Autorità, della sussistenza dei requisiti per la certificazione degli organismi ADR in base ai sopra elencati criteri e di raccolta delle informazioni necessarie a tal fine.

Le modalità di valutazione si basano sulla legislazione europea e italiana, sulla consultazione dei soggetti interessati, sulla raccolta di dati e sulla ricerca indipendente.

Le indicazioni fornite hanno carattere puramente esemplificativo e non esaustivo ed è comunque fatta salva la possibilità dell'Autorità di svolgere tutte le verifiche di competenza acquisendo ulteriori dati ed evidenze (ad esempio, tramite l'analisi di fonti aperte, la richiesta di informazioni ad altri soggetti, ecc.) rispetto a quelle fornite dai richiedenti.

L'Appendice, infine, fornisce un elenco della documentazione che dovrebbe essere presentata unitamente al modulo di domanda compilato.

Ai fini della illustrazione delle modalità per l'applicazione dei Criteri di certificazione, si ritiene utile procedere suddividendo tali criteri in quattro categorie, che corrispondono alle sezioni da 2 a 5 del modello di domanda, come di seguito indicato:

La **sezione (2) - Imparzialità e Indipendenza** - specifica le informazioni che si intende acquisire in relazione alla struttura organizzativa, alla imparzialità e all' indipendenza, anche finanziaria. Tali questioni sono rilevanti per la valutazione da parte dell'Autorità dei criteri di certificazione di cui all'articolo 21, paragrafo 3, lettere a) e c).

La **sezione (3) – Competenza** - si concentra sulle competenze dell'organismo ADR e delle persone che saranno incaricate di risolvere le controversie e su come garantire che tale competenza sia mantenuta e migliorata durante il periodo di certificazione. Tali profili sono rilevanti per la valutazione dei criteri di certificazione di cui all'articolo 21, paragrafo 3, lettere b) ed e).

La **sezione (4) - Efficienza, accessibilità e trasparenza** - si concentra sulla procedura di risoluzione delle controversie proposta e sul modello di calcolo delle tariffe applicate, nonché sulle tecnologie utilizzate per risolvere le controversie. Tali aspetti sono rilevanti

per la valutazione dei criteri di certificazione di cui all'articolo 21, paragrafo 3, lettere d), ed e), e all'articolo 21, paragrafo 5.

La **sezione (5) - Equità (processo decisionale e regolamento procedurale)** - è dedicata alla descrizione del quadro decisionale e del regolamento interno (regole procedurali) e sulle modalità per garantire che i processi decisionali, le regole e le procedure siano chiari, equi, facilmente e pubblicamente accessibili e rispettino le norme applicabili in conformità con i criteri di certificazione di cui all'articolo 21, paragrafo 3, lettera f).

4.1 Imparzialità e indipendenza

I requisiti di indipendenza e imparzialità, connaturali a qualsiasi organismo terzo, deputato alla risoluzione delle controversie, sono riferibili sia all'organismo ADR nel suo complesso, sia ai soggetti deputati alla gestione, in concreto, delle procedure, e in particolare ai c.d. "decisori".

È importante descrivere la struttura organizzativa, l'imparzialità e l'indipendenza finanziaria dell'organismo ADR, nonché le politiche, i controlli e le procedure che si metteranno in atto per salvaguardare tale imparzialità e indipendenza.

4.1.1 Indipendenza organizzativa.

Ai fini della certificazione occorre, innanzitutto, fornire garanzie di imparzialità e indipendenza in relazione ai membri o agli azionisti (a seconda dei casi) dell'organismo ADR, per cui risulta essenziale disporre di un quadro dell'assetto proprietario dell'organismo e del grado di controllo o di influenza che l'organo di vertice è in grado di esercitare sul processo decisionale dell'Organismo ADR.

L'organismo ADR deve, pertanto, fornire informazioni sul Consiglio di amministrazione (o equivalente) per comprendere chi prende le decisioni strategiche per l'organismo ADR, nonché su eventuali relazioni formali e informali con altri individui o enti, al fine di valutare se le disposizioni e i controlli messi in atto per garantire l'indipendenza dell'organismo ADR e l'imparzialità del suo processo decisionale siano appropriati. Allo stesso modo, se si tratta di un ente pubblico, è importante comprendere lo scopo istituzionale e verificare che esso non comporti obblighi che potrebbero incidere sulla indipendenza o sulla tua imparzialità rispetto alle piattaforme o ai destinatari dei loro servizi.

4.1.2 Indipendenza finanziaria.

L'indipendenza di cui all'articolo 21, par. 3, fa riferimento anche all'indipendenza finanziaria dai fornitori di piattaforme on-line e dai destinatari di servizi; a tal riguardo è importante capire come viene finanziato l'organismo ADR e tutti gli accordi e i controlli in atto relativi al finanziamento. La DSA consente agli organismi ADR di utilizzare

diversi tipi di modelli di finanziamento. Ad esempio, il funzionamento dell'organismo ADR può essere finanziato interamente dalle tariffe addebitate per la risoluzione delle controversie. L'organismo ADR può anche ricevere finanziamenti pubblici o avere diverse fonti di finanziamento, compresi fondi provenienti da terze parti. In quest'ultimo caso, non dovrebbe esservi dipendenza da alcuna fonte di finanziamento che potrebbe dar luogo a un conflitto di interessi o mettere in discussione l'indipendenza o l'imparzialità del processo decisionale dell'organismo ADR. Per tale ragione è necessario che gli organismi ADR siano pienamente trasparenti riguardo alle loro fonti di finanziamento. L'organismo ADR dovrà descrivere il modello di finanziamento e la strategia finanziaria a copertura dei costi di costituzione e delle attività di funzionamento della procedura di risoluzione delle controversie durante il periodo di certificazione. Dovrebbero essere inclusi i dettagli delle seguenti fonti (a seconda dei casi):

- i) tariffe applicate per i servizi forniti,
- ii) finanziamenti precedenti o in corso da parte di fornitori di piattaforme on-line e qualsiasi altra fonte esterna di finanziamenti,
- iii) finanziamenti pubblici (da parte dello Stato, dell'Unione Europea o altro),
- iv) capitale sociale e investitori (ove applicabile),
- v) altre fonti.

Se il modello di finanziamento comprende una combinazione delle varie tipologie sopra elencate, occorrerà dettagliare le percentuali e la proporzione di ciascuna fonte di finanziamento rispetto al finanziamento della procedura ADR.

In particolare, per quanto riguarda (a) finanziamenti ricevuti durante il periodo di [3 anni] precedenti la data della domanda e (b) i finanziamenti che saranno ricevuti su base continuativa da fonti esterne, occorre fornire i seguenti dettagli:

- I soggetti (persone fisiche ed enti) che hanno erogato/effettueranno finanziamenti.
- Qualsiasi accordo di finanziamento o accordo tra l'organismo ADR e qualsiasi finanziatore esterno.

L'Autorità, ai fini della valutazione circa l'indipendenza finanziaria dell'organismo, terrà conto del modello di finanziamento dichiarato sotto vari aspetti, quali, ad esempio:

- i) la diversificazione delle fonti di finanziamento;
- ii) l'importo e la proporzione di ciascuna fonte di finanziamento rispetto alla totalità dei fabbisogni di finanziamento dell'organismo;
- iii) la natura del finanziamento (*una tantum*, continuativo, ecc.);
- iv) il rapporto tra l'organismo ADR ed eventuali finanziatori terzi;
- v) contratti o accordi relativi a tali finanziamenti;
- vi) le politiche dell'organismo ADR in materia di finanziamenti, ecc.

[Si tratta di un elenco non esaustivo di fattori che possono essere presi in considerazione.]

L'Autorità terrà conto anche delle informazioni a sua disposizione derivanti dalla propria attività di monitoraggio e ricerche indipendenti sui finanziatori terzi identificati nonché sul rapporto tra l'organismo ADR e tali finanziatori.

4.1.3 Indipendenza dei decisori.

I criteri da definire ai fini della valutazione dell'indipendenza dei soggetti deputati ad assumere la decisione della controversia riguardano, in primo luogo, la procedura per la selezione e la nomina dei "decisori", le eventuali verifiche sui *curricula*, la natura del rapporto giuridico che l'organismo ADR avrà con essi, i termini e le condizioni per la cessazione dell'incarico.

Le modalità per la nomina dei decisori da parte degli organismi ADR possono variare. È importante comunicare (oltre ai dettagli sul modello di risoluzione delle controversie) come avviene la nomina o l'impiego dei decisori del caso e le misure adottate per garantire che essi abbiano le conoscenze e le competenze necessarie, indipendenza e imparzialità.

L'organismo ADR dovrà, inoltre, indicare le procedure interne funzionali a garantire l'indipendenza e imparzialità dei decisori dalle piattaforme online e dai destinatari dei loro servizi per tutta la durata del loro mandato.

L'organismo dovrebbe disporre di processi e politiche chiari che prevedano la cessazione dell'incarico di chi prende le decisioni su un caso se vi sono validi motivi per farlo e anche chiarire le circostanze in ufficio possono essere risolte.

Esempi di politiche e procedure potrebbero includere norme sui conflitti di interessi, norme sui termini dell'incarico, codici di condotta, dichiarazioni dei decisori del caso, ecc.

La politica o le regole sui conflitti di interessi per il personale, i membri del consiglio e i decisori dei casi dovrebbero definire le azioni che devono essere intraprese e il processo che sarà seguito nelle circostanze in cui potrebbe sorgere un conflitto di interessi, ad esempio, consentendo al singolo di dichiarare il conflitto e ritirarsi dalla questione.

L'articolo 21, paragrafo 3, prevede che la remunerazione dei membri dell'organo non debba essere collegata all'esito della procedura di risoluzione delle controversie. Ne consegue che la struttura delle commissioni dovrebbe essere neutrale e non favorire alcun risultato particolare. Ad esempio, i membri o i responsabili delle decisioni sui casi possono ricevere uno stipendio annuale dall'organismo ADR oppure possono ricevere una tariffa forfettaria per ogni controversia risolta, indipendentemente dal suo esito.

Occorre, inoltre, garantire, che l'eventuale fornitura da parte dell'organismo di servizi diversi da quello "giustiziale" non influisca sull'indipendenza e imparzialità dei decisori.

Quesito n. 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.

4.2 Competenze

Al fine di certificare l'organismo ADR l'Autorità dovrà acquisire informazioni sull'esperienza precedente che l'organismo ha maturato nella fornitura o nella facilitazione dell'accesso ai servizi di risoluzione delle controversie.

Il richiedente deve, quindi, fornire informazioni sul *background* generale, sulle competenze e sulle qualifiche dei dipendenti (dirigenti e ruoli equivalenti a quelli del direttore responsabile della supervisione del servizio di risoluzione delle controversie, decisori). Laddove le decisioni sulle controversie siano prese da un collegio, occorre spiegare come sarà garantito che il collegio abbia le necessarie competenze.

Se l'organismo ADR è stato istituito di recente o non ha esperienza precedente nella risoluzione delle controversie, la valutazione si concentrerà sulle capacità e competenze dei dirigenti e sulle procedure per la selezione e la formazione dei decisori del caso.

4.2.1 Competenze specifiche.

L'organismo ADR dovrà fornire un elenco sulle categorie di contenuti illegali su cui ha competenze specifiche, descrivendo l'esperienza, le qualifiche o le certificazioni richieste ai decisori del caso che risolvono le controversie relative a una o più aree di contenuto illegale.

L'articolo 21, paragrafo 3, specifica due aree di competenza: (i) una o più categorie di contenuti illegali; o (ii) l'applicazione e l'attuazione dei termini e delle condizioni di uno o più tipi di piattaforme online.

Occorrerà, in particolare, elencare i criteri per determinare se un tipo di piattaforma online rientra nell'ambito di competenza dell'organismo ADR.

L'organismo ADR richiedente deve fornire tali informazioni nel modo più chiaro e completo possibile, poiché ciò determinerà l'ambito delle questioni per le quali sarà certificato in caso di approvazione della domanda.

Queste informazioni saranno indicate nel Certificato rilasciato all'organismo e rese pubbliche nell'elenco pubblicato sul sito web dell'Autorità.

4.2.2 Competenze dei decisori.

L'organismo ADR sarà chiamato a dimostrare che i decisori avranno le conoscenze e competenze necessarie in ordine al/i tipo/i di contenuto illegale oggetto della controversia

o al rispetto dei termini e delle condizioni di uno o più tipi di piattaforme per le quali è richiesta la certificazione, nonché altre competenze utili per garantire che i decisori possano svolgere le loro funzioni in modo efficace. I decisori del caso dovrebbero anche avere esperienza e/o formazione certificata rilevanti per la risoluzione delle controversie (ad esempio formazione sulla risoluzione delle controversie), in modo tale da approcciarsi al processo decisionale in modo imparziale e obiettivo, tenendo debitamente conto dei diritti e gli interessi di tutte le parti in causa.

È possibile fornire informazioni sulle qualifiche e conoscenze dei decisori del caso, sulla storia lavorativa e delineare il ruolo che svolgeranno nella procedura di risoluzione delle controversie.

Se i decisori non sono preventivamente individuati, dovranno essere chiaramente indicati i criteri in base ai quali acquisire e mantenere il livello e la varietà di competenze necessari durante il periodo di certificazione.

Dovrebbero essere indicati i dettagli relativi alla formazione fornita al proprio personale [su richiesta, appuntamenti o continuativa] e l'Autorità potrebbe richiedere che i dettagli di tale attività di formazione siano inclusi nella relazione annuale.

Altre esperienze rilevanti possono includere competenze di mercato o regionali, in modo che i decisori si avvicinino al processo decisionale con conoscenze e competenze nella cultura di un paese o di una regione per comprendere il contesto.

La valutazione del criterio della "competenza" si baserà anche sul modello di risoluzione delle controversie proposto. Ad esempio, se il modello operativo prevede un comitato o un gruppo di decisori, la gamma complessiva di competenze sarà più importante della gamma di esperienze che un singolo decisore può possedere.

4.2.3 Competenze linguistiche.

Ai fini della certificazione è essenziale assicurare lo svolgimento delle procedure in almeno una delle lingue delle istituzioni europee.

Oltre alla indicazione della/e lingua/e disponibile/i per lo svolgimento delle procedure, occorrerà descrivere come l'organismo ADR fornirà la procedura di risoluzione delle controversie nella/e lingua/e identificata/e (vale a dire dipendenti madrelingua, servizi di traduzione, comprovate competenze linguistiche, ecc.).

Inoltre, sebbene non sia formalmente necessario, sarebbe opportuno garantire comunque la disponibilità di una versione in lingua italiana del sito web dell'organismo, onde consentire agli utenti del paese di stabilimento di poter accedere facilmente alle informazioni sulla procedura, i costi, ecc.

Quesito n. 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.

4.3 Efficienza, accessibilità e trasparenza

La DSA supporta gli organismi ADR che utilizzano diversi modelli di risoluzione delle controversie. Ad esempio, alcuni organismi ADR possono avvalersi di consigli interni o comitati di esperti, mentre altri possono concentrarsi sulla facilitazione dell'accesso a decisori esperti esterni. Il modello può ispirarsi ad aspetti di mediazione, arbitrato, ecc., ma il risultato ai sensi dell'articolo 21 sarà una decisione non vincolante.

Le informazioni fornite, dunque, consentiranno a questa Autorità di comprendere le modalità di adozione della decisione in merito alla controversia e come il modello decisionale utilizzato potrà operare in modo reattivo durante il periodo di certificazione, garantendo la possibilità di risolvere le controversie in modo rapido ed efficiente, nel rispetto dei tempi rigorosi stabiliti dall'articolo 21.

Le decisioni devono essere messe a disposizione delle parti entro un termine ragionevole, non superiore a 90 giorni dal ricevimento della istanza. Solo eccezionalmente, per le controversie di elevata complessità, il termine può essere esteso a 180 giorni (art. 21, comma 4). Nello specifico, l'organismo richiedente dovrà fornire indicazioni in ordine alle garanzie che la procedura di risoluzione delle controversie sia trasparente e facilmente accessibile, quali sono i tempi massimi stabiliti per la conclusione della procedura e i tempi previsti per ciascuna fase della procedura di risoluzione delle controversie.

Le informazioni fornite sul modello decisionale dovrebbero indicare chiaramente chi sarà coinvolto nel processo (ad esempio esperti in materia, ecc.) e se la decisione finale sarà presa da un individuo o da un gruppo di decisori.

Inoltre, occorre chiarire le modalità di gestione dei casi di inammissibilità della domanda. Laddove il modello di risoluzione delle controversie sia tale che la controversia venga esaminata da un gruppo di soggetti, è necessario spiegare come verrà intrapreso il processo decisionale collegiale (ad esempio tramite votazione, ecc.) e il ruolo del presidente del collegio.

Occorre fornire indicazioni sulle risorse tecniche, umane e finanziarie a disposizione per la gestione delle controversie. La procedura di risoluzione delle controversie deve essere dotata di risorse adeguate a garantire che le controversie possano essere valutate e risolte in modo equo, efficace e rapido.

Nel caso in cui il sistema di gestione dei casi preveda funzionalità automatizzate, ad esempio piattaforme on-line, occorre spiegare in quali fasi della procedura verranno impiegate le competenze umane e in che modo le parti possano chiedere l'intervento umano.

4.3.1 Costi.

Gli organismi ADR possono addebitare commissioni ai destinatari di servizi e piattaforme on-line quando forniscono i propri servizi. Tali tariffe sono soggette a diversi requisiti di cui all'articolo 21 della DSA, spiegati ulteriormente nel considerando 59. Il considerando 59 rileva che le tariffe applicate dovrebbero essere ragionevoli, accessibili, attraenti e poco costose per i consumatori, nonché proporzionate e valutate caso per caso.

Le tariffe addebitate dagli organismi ADR devono essere economicamente sostenibili.

In generale l'organismo è tenuto a fornire il servizio gratuitamente ai destinatari dei servizi o ad addebitare solo una tariffa simbolica. Ciò che potrà essere valutato quale tariffa simbolica dipenderà da una serie di fattori specifici di ciascun organismo ADR e dalla natura della controversia. Una tariffa simbolica potrebbe essere un importo fisso o una percentuale relativa ai costi effettivi sostenuti dall'ente.

Il modello tariffario utilizzato può basarsi su vari modelli, ad esempio, le tariffe possono essere scaglionate, a seconda della natura e della complessità della controversia, della tempistica assegnata, ecc.

Le tariffe addebitate alle piattaforme on-line devono essere ragionevoli e proporzionate. Il calcolo degli onorari dovrebbe basarsi su criteri ragionevoli e oggettivi, razionalmente collegati alla natura e al volume di lavoro necessari per risolvere una particolare controversia. Le tariffe addebitate non devono superare i costi opportunamente e necessariamente sostenuti per fornire la procedura ADR (inclusa la remunerazione del personale e degli esperti e gli investimenti continui nel servizio).

Nel valutare se le tariffe addebitate sono adeguate, è possibile considerare, tra l'altro, gli interessi dei destinatari dei servizi, delle piattaforme on-line, il ruolo svolto dall'organismo ADR nel garantire l'effettiva attuazione degli obiettivi della DSA e le caratteristiche di ogni particolare controversia.

Occorre garantire che le commissioni addebitate non siano disincentivanti e siano competitive rispetto ad altri servizi di risoluzione delle controversie.

È, inoltre, necessario che siano rese disponibili informazioni complete e accurate in relazione al modello tariffario e ai sistemi di pagamento.

Va, in particolare, indicato quale sistema sarà utilizzato per il pagamento delle tariffe, per il rimborso delle spese ai destinatari o ai loro organi rappresentativi ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 5, e come saranno calcolate le "spese ragionevoli". Le informazioni sulla valutazione delle spese devono essere rese in modo chiaro e trasparente (ad esempio pubblicando un elenco delle spese ammissibili e non ammissibili)

4.3.2 Utilizzo delle tecnologie

Il DSA richiede che la procedura ADR sia fornita attraverso una tecnologia di comunicazione elettronica facilmente accessibile, da utilizzare sia per avviare la risoluzione delle controversie sia per presentare la documentazione richiesta.

È necessario, quindi, dimostrare di disporre di un'interfaccia on-line robusta, sicura e facile da usare per fornire il servizio. L'interfaccia dovrebbe:

- a) Fornire informazioni sulla propria organizzazione;
- b) Fornire informazioni sulla procedura ADR (comprese le aree di competenza, la/ e lingua/ e, il modello tariffario, regolamento interno, ecc.);
- c) Facilitare la presentazione on-line della domanda iniziale e delle informazioni e prove di supporto necessarie;
- d) Facilitare la presentazione sicura e/o lo scambio di informazioni e prove richieste alle parti, in tutte le fasi della procedura;
- e) Facilitare la fornitura di informazioni, su richiesta delle parti, relative alla possibilità di raggiungere un accordo transattivo.
- f) Fornire un collegamento al database della Commissione.

È importante che il regolamento interno e tutte le informazioni sull'organismo ADR e sulla relativa procedura di risoluzione delle controversie siano disponibili in anticipo alle piattaforme on-line e ai destinatari dei loro servizi, per consentire una scelta informata dell'organismo a cui affidare la risoluzione della controversia.

L'organismo ADR deve descrivere la funzionalità della procedura telematica ai fini di garantire il rispetto dei requisiti di cui all'articolo 21, paragrafo 3 (ovvero avvio della procedura, caricamento di documenti, forum online per la comunicazione tra le parti, sicurezza, ecc.).

Occorre, inoltre, chiarire quali misure verranno adottate per assicurare che la tecnologia utilizzata sia di facile utilizzo e facilmente accessibile, garantendo una procedura ADR rapida, efficiente ed economicamente vantaggiosa.

Quesito n. 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.

4.4 Equità della procedura

Le norme procedurali dovrebbero descrivere e spiegare in modo esaustivo le regole che l'organismo ADR impiegherà per risolvere le controversie in conformità con i requisiti specifici che l'articolo 21 impone agli organismi ADR e alle parti coinvolte nella procedura di risoluzione delle controversie.

L'articolo 21 impone alle parti di impegnarsi in **buona fede** nella procedura ADR al fine di risolvere la controversia. Il principio di buona fede è stabilito nel diritto comunitario e, in questo contesto, sembrerebbe imporre obblighi positivi di comportamento alle parti

affinché cooperino con l'organismo ADR con l'intento di risolvere la controversia, ad esempio cooperando al processo di raccolta delle prove, rispettando i tempi concordati e generalmente astenendosi da comportamenti o azioni che potrebbero frustrare o compromettere il processo ADR.

Il Regolamento dovrebbe definire gli obblighi positivi a carico dei soggetti coinvolti nella procedura e le conseguenze del mancato e/o rifiuto di rispettare tali obblighi. Le regole dovrebbero essere chiare ed eque per tutte le parti coinvolte in una controversia e tenere debitamente conto dei loro diritti e interessi.

L'Autorità valuterà l'equità delle norme procedurali proposte in modo olistico.

Di seguito è riportato un elenco non esaustivo delle materie che dovrebbero essere incluse nel Regolamento:

Procedure e relativi adempimenti a carico dell'ente e dei soggetti in relazione a:

- Requisiti di ammissibilità della controversia (se presenti).
- Regole di ingaggio delle parti in causa.
- Raccolta di prove da parte dell'organismo (testimonianze scritte, rappresentazioni orali, ecc.).
- Comunicazione tra l'organismo e le parti e (ove applicabile) tra le parti.
- Riservatezza.
- Stima dei tempi per la procedura di risoluzione delle controversie e del processo decisionale e il momento in cui questa inizia; modalità di comunicazione dell'eventuale proposta di estensione del periodo di 90 giorni.
- Modello tariffario, modalità di computo di costi e spese (complessità del caso, meccanismo di rimborso, spese ammissibili e non ammissibili)
- Nomina e rimozione dei decisori del caso.
- Imparzialità e indipendenza dei decisori e norme sui conflitti di interessi.
- Diritti delle parti (ad esempio, il diritto di chiedere una consulenza indipendente o di essere rappresentata o assistita da terzi in qualsiasi fase della procedura; il diritto di abbandonare la procedura in qualsiasi fase se una parte non è soddisfatta del funzionamento della procedura ADR; diritto di avviare procedimenti legali in qualsiasi fase del processo).
- Motivi per la conclusione della procedura ADR.
- Equità del processo decisionale e decisione finale (non vincolante).
- Deroghe.
- Le conseguenze in caso di violazione delle regole da parte di uno dei contendenti.

Quadro normativo applicato

Vanno chiariti gli *standard* e le norme che disciplineranno il processo decisionale dell'organismo ADR, quali diritti e interessi legittimi delle parti, strumenti giuridici, ecc. [Ad esempio, quando un organismo ADR risolve controversie in relazione all'applicazione e all'attuazione dei termini e delle condizioni di uno o più tipi di piattaforme on-line e tali termini e/o condizioni si riferiscono alle restrizioni sull'uso del servizio delle piattaforme, il quadro normativo decisionale dell'organismo ADR dovrebbe includere i diritti e le libertà sanciti dalla Carta dei diritti fondamentali].

Processo decisionale equo

Le decisioni devono essere basate sul principio del contraddittorio e dell'onere della prova, per quanto possibile, e rispettare i principi di diritto e di una procedura equa e imparziale.

Deve essere concesso un periodo di tempo ragionevole in tutte le fasi del processo (affinché le parti possano interagire tra loro e/o con l'organismo ADR, commentare le informazioni e le prove presentate, presentare osservazioni e valutare la decisione e se desiderano accettare la proposta di decisione). È importante spiegare come ciò avverrà, ad esempio fornendo una copia della bozza di decisione a ciascuna parte per il commento finale, la confutazione delle prove, ecc.

Alle parti dovrebbe essere fornita una motivazione della decisione (definitiva). La decisione dovrebbe essere chiara e attuabile senza difficoltà significative.

Quesito n. 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.

APPENDICE

ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA DI CERTIFICAZIONE

Sezione (1): INFORMAZIONI GENERALI

Fornire i documenti legali costitutivi dell'organismo ADR o, se si tratta di un ente pubblico, un collegamento e una descrizione delle disposizioni di legge pertinenti che istituiscono l'organismo e ne determinano gli obiettivi.

Fornire la seguente documentazione e informazioni:

- Atto costitutivo dell'organismo ADR.
- Visura camerale.

Sezione (2): IMPARZIALITÀ E INDIPENDENZA

2.1 Imparzialità e indipendenza dei decisori del caso

Fornire la seguente documentazione e informazioni:

- Politiche aziendali (deliberazioni) o altri documenti per garantire che i decisori nominati siano indipendenti dalle piattaforme online e dai loro destinatari e prenderà decisioni in modo imparziale.
 - Copia di regole o procedure sui termini del mandato dei decisori, sulla loro nomina e sulla cessazione del loro incarico che garantiscano che possano funzionare in modo indipendente e affrontare il processo decisionale in modo imparziale e obiettivo per la durata del loro incarico.
 - Modello di contratto di lavoro o di contratto di prestazione professionale per i decisori del caso.

2.2 Indipendenza organizzativa

Fornire la seguente documentazione e informazioni:

- Una copia del registro delle azioni/ registro delle imprese.
- Accordi tra azionisti.
- Accordi di partenariato.

- Illustrazione, in forma schematica, della struttura del gruppo societario, nel caso di gruppo di società.
- Un elenco degli amministratori del Consiglio di amministrazione e se alcuni amministratori esercitano funzioni rappresentative.
- Norme sui conflitti di interessi per amministratori, dipendenti e decisori.

2.3 Indipendenza finanziaria

Fornire la seguente documentazione e informazioni:

- Autocertificazione di un amministratore o di una posizione equivalente che certifichi le fonti di finanziamento e che non sono fissate condizioni alle modalità di finanziamento che potrebbero incidere sull'indipendenza degli organi o sull'imparzialità del suo processo decisionale.
- Lettere di impegno finanziario da parte di terzi (ove applicabile).
- Bilancio certificato per l'anno finanziario precedente.
- Budget annuali e rendiconti profitti e perdite con note sulle fonti di reddito previste (inclusi l'identità dei finanziatori) per i primi 2 anni di attività.
- Copie degli accordi tra l'ente e finanziatori esterni.
- Copie delle politiche, delle procedure o di altri controlli dell'organismo in relazione ai finanziamenti esterni.

Sezione (3): COMPETENZA

3.1 Competenza degli organismi decisionali e dei casi

Fornire la seguente documentazione e informazioni:

- Curriculum vitae dei membri del panel/responsabili delle decisioni del caso identificati.
- Dettagli dei titoli di studio, dei corsi di formazione forniti o richiesti ai decisori del caso.

Sezione (4): EFFICIENZA, ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA

4.1 Procedura di risoluzione delle controversie

Fornire la seguente documentazione:

- Un elenco dei costi che saranno coperti dalle tariffe addebitate.



- Un elenco delle spese ammissibili e non ammissibili che le piattaforme on-line saranno tenute a rimborsare qualora la decisione adottata sia favorevole al destinatario del servizio.

Sezione (5): CORRETTEZZA (Regolamento di procedura)

Fornire la seguente documentazione:

- Una copia del Regolamento interno dell'organismo.