

Online dispute regulation: risoluzione alternativa on line delle controversie

A cura di:

Stefania TELESCA

Dottore Commercialista





ADR

Alternative

Dispute

Resolution.



Metodi “alternativi” di risoluzione delle
controversie



ADR

Alternative

Dispute

Resolution.



Nascono nei sistemi di common law per
contrastare la crisi del sistema giudiziario



ADR IN ITALIA

- Nascono nel tentativo di rendere meno lenta la giustizia nel nostro Paese

Legge 29 novembre 1993, n. 580 – Riordino delle Camere di Commercio

Attivazione di camere arbitrali e di conciliazione in grado di agevolare la risoluzione stragiudiziale tra imprese e tra imprese e consumatori

D. Lgs 17 gennaio 2003, n. 5 – c.d. rito societario

Attuazione del titolo VI, “Della conciliazione stragiudiziale” con introduzione di una legislazione di settore, ma senza la normativa quadro



ADR IN ITALIA

D. LGS 4 MARZO 2010 N. 28

NASCITA DELLA “MODERNA” MEDIAZIONE

decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 (c.d. decreto del
“Fare”

Reintroduzione dell’obbligatorietà della mediazione come
condizione di procedibilità



Da ADR a ODR

Alternative

Dispute

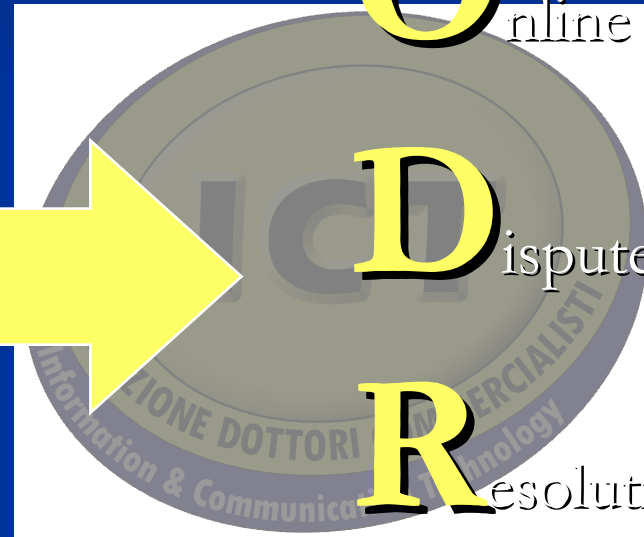
Resolution



Online

Dispute

Resolution





VARI TIPI DI ADR

ADR aggiudicativi

Arbitrato

- Quick arbitration (arbitrato rapido)
- High-Low Arbitration (arbitrato condizionato)
- Baseball-Arbitration (arbitrato per offerta finale)
- Rent-a-Judge (noleggio di un giudice)
- Private Judging (giudizio privato)

Med-Arb (mediazione-arbitrato)

- Med-then-Arb (conciliazione-poi-arbitrato)
- Arb-Med
- Settlement Conference
- Ombudsman (giurì bancario)

ADR non aggiudicativi

Mediazione

- Negoziazione
- Dispute Review Board (collegio consultivo tecnico)
- Early Neutral Evaluation (valutazione preliminare)
- Partnering Dialogue (incontro di partenariato)
- Summary Jury Trial (giudizio consultivo)
- Mini-trial (mini-processo)



“WIN-WIN”



ONLINE DISPUTE REGULATION

- Inizialmente rappresentavano l'aspetto "telematico" delle ADR
- Oggi costituiscono una categoria autonoma di metodi di risoluzione delle controversie



- Il loro sviluppo è dovuto alla diffusione del commercio elettronico e alla delocalizzazione delle procedure di risoluzione delle controversie

QUALI TIPI DI ODR

Dall'esperienza USA:

- Arbitrato
- Mediazione
- Blind negotiation
- Peer pression





COME FUNZIONA

- Il procedimento avviene interamente ON LINE
- Ci si riferisce a tutte le controversie nascenti nell'e-commerce (sia B2B che B2C)
- Standard operativi (ispirati alla Raccomandazione 4 aprile 2001, n. 310)
 - Libertà e volontarietà della procedura
 - Semplicità e facilità di accesso
 - Efficacia della procedura
 - Indipendenza ed imparzialità
 - Trasparenza
 - Equità della procedura
 - Sicurezza e riservatezza





LE FASI

- Domanda di conciliazione
- Adesione della controparte
- Nomina del conciliatore
- Inizio del tentativo di conciliazione
- “Chat room” di conciliazione
- Conclusione





VANTAGGI/SVANTAGGI

“VINCE” ODR	VINCE “ADR”
Rottura del concetto di spazio	sicurezza all'interlocutore
Asincronicità	Minor condivisione di informazioni
Ponderatezza	espressività
Abbattimento dei costi	



IL CASO ITALIANO “RISOLVIONLINE”

- Utilizzabile per qualunque controversia (anche non legata ad e-commerce)
- Non c'è limitazione di competenza a livello territoriale (World Wide)
- Non ha rilevanza la nazionalità delle parti interessate alla controversia





HOME

Che cos'è?

Avvia la procedura

Lista dei conciliatori

Regole e tariffario

Clausole

Contatti



➤ Camera Arbitrale di Milano

➤ Servizio di Conciliazione Internazionale

Sei coinvolto in una controversia commerciale?
Utilizza RisolviOnline!

Invia la richiesta di conciliazione online



PRIVATE AREA

Username

Password

SUBMIT >

NEWS

2013-06-28

EU Regulation on online dispute resolution for consumer disputes and Directive 2013/11/EU on alternative dispute

[All the news >](#)

COME FUNZIONA

Avvio del procedimento

- Per attivare il procedimento, la parte interessata deve compilare e trasmettere via web l'apposito modulo presente su www.risolvionline.com.
- Successivamente la Segreteria contatta l'altra parte invitandola a aderire al procedimento entro 15 giorni dal ricevimento dell'email.
- Nel caso in cui l'altra parte accetti di partecipare al procedimento, la Segreteria ne dà comunicazione alla parte proponente e individua il conciliatore online.
- Nel caso in cui l'altra parte non accetti di partecipare al procedimento, il procedimento si conclude.
- In assenza di comunicazione contraria della parte proponente, trascorsi 60 giorni dal contatto dell'altra parte senza che l'adesione sia pervenuta alla Segreteria, il procedimento viene archiviato.



COME FUNZIONA

Svolgimento

- Il procedimento può svilupparsi tramite uno dei sistemi di comunicazione messi a disposizione dal servizio o con l'utilizzo combinato di tali strumenti.
- Le parti partecipano di persona al procedimento. Possono farsi assistere da consulenti, legali o persone di fiducia.
- Le parti sono tenute al rispetto delle istruzioni fornite dal conciliatore online relative alla tempistica e in generale alla gestione del procedimento.
- Il conciliatore online ha la facoltà di comunicare singolarmente ed in via riservata con ciascuna delle parti.
- Se le parti lo richiedono espressamente il conciliatore può fornire ipotesi di accordo (non vincolanti).



COME FUNZIONA

Conclusione

- Il procedimento si conclude in ognuna delle seguenti ipotesi:
 - quando le parti o il conciliatore o la Segreteria ritengano che non sussistono gli estremi per proseguire;
 - quando le parti raggiungono un accordo.
- In caso di accordo viene redatto un documento che le parti sottoscrivono e trasmettono alla Segreteria via fax o servizio postale.





Associazione Information & Communication Technology Dottori Commercialisti

L'ESPERIENZA DELLE CAMERE DI COMMERCIO ITALIANE

“CONCILIACAMERA”

Le parti, coadiuvate dal mediatore, si incontrano direttamente in rete, all'interno di un sistema di web conference audio-video provvisto anche di chat room. Il dialogo si svolge in un'area riservata del sito a cui possono accedere solo le parti e il mediatore: in questo modo è garantita l'assoluta riservatezza dell'incontro.

**UNICO CASO COMPLETAMENTE
TELEMATICO**



Il tuo spazio
per la **mediazione**
online

ConciliaCamera



CAMERE DI COMMERCIO D'ITALIA



Per il cittadino e l'impresa

Mediante i servizi online di **ConciliaCamera** le Camere di Commercio italiane portano i propri sportelli nelle case e negli uffici di cittadini e imprese interessati ad attivare il procedimento di mediazione, rendendolo più facile ed immediato.

In particolare online è possibile:

- **PRESENTARE** la domanda di conciliazione/mediazione e relativi allegati (Parte Istante)
- **INVIARE** la comunicazione di adesione e relativi allegati (Parte Invitata)
- **INVIARE** la documentazione integrativa inerente il procedimento
- **CONSULTARE** la documentazione e l'avanzamento del procedimento/i di propria competenza
- **PARTECIPARE** eventualmente ad incontri di conciliazione

Per accedere al servizio ConciliaCamera

Prima di procedere con la registrazione è necessario verificare se la camera di commercio di interesse ha già attivato il servizio consultando [l'elenco degli organismi di mediazione aderenti](#).

L'uso del servizio è consentito:

- agli utenti che si registrano (in possesso quindi di user e password)
- agli utenti del sito [registroimprese.it](#)
- agli utenti **TelemacoPay** che dovranno solo attivare il servizio aggiungendolo a quelli già presenti

La registrazione e l'utilizzo dei servizi online di ConciliaCamera sono completamente gratuiti. All'organismo di mediazione dovrà essere corrisposta una indennità il cui ammontare è definito da apposito tariffario pubblicato sul sito dell'ente stesso.

Accedi al servizio

Se hai già attivato il servizio puoi accedere inserendo le credenziali (**user/password**) in tuo possesso.

User e Password

Per **recuperare** o **modificare** la password segui le istruzioni contenute nella **Pagina di accesso**.

Elenco degli organismi di
mediazione aderenti →

Per approfondimenti sulla
mediazione →

News normative

È stata pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 194 del 20 agosto 2013 la legge di conversione del decreto del Fare (D.L. 21 giugno 2013, n. 69). L'efficacia delle disposizioni sulla mediazione è in vigore dal 20 settembre 2013. Per approfondimenti, link alla notizia sul sito di Unioncamere **[La mediazione torna ad essere obbligatoria - ecco le novità]**



PER CONCLUDERE

- E' necessaria la sensibilizzazione nei confronti sia di ADR che di ODR
- ADR e ODR non sono alternative tra loro, ma possono integrarsi una con l'altra al servizio della procedura
- E' necessario superare la diffidenza verso gli strumenti informatici





Grazie per l'attenzione



Per maggiori informazioni: info@ictdott.com