



CAMMINO DIRITTO

Rivista di informazione giuridica
<https://rivista.camminodiritto.it>



“ABF” E “ACF”: VERSO L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA

L'articolo analizza gli istituti dell'arbitro bancario finanziario e dell'arbitro per le controversie finanziarie, quali metodi alternativi di risoluzione delle controversie. Scopo è quello di evidenziarne le caratteristiche, i limiti e le possibilità che vengono offerte, sul tema, dalla transizione digitale, punto focale del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. In tale contesto, l'utilizzo della digitalizzazione rappresenta un'opportunità concreta di sgravio rispetto alle lungaggini della giustizia. Oltretutto, tali organismi saranno analizzati anche secondo la visione europea che mira, sempre più, all'armonizzazione delle procedure all'interno dei Paesi membri.

di **Emanuele Pasquale Scigliano**
IUS/15 - DIRITTO PROCESSUALE CIVILE
Articolo divulgativo - ISSN 2421-7123

Direttore responsabile
Alessio Giaquinto

Pubblicato, Giovedì 29 Dicembre 2022



Abstract ENG

The article analyses the institutions of the financial banking arbitrator and financial dispute arbitrator as alternative methods of dispute resolution. The aim is to highlight its characteristics, limits and possibilities that are offered by the digital transition, focal point of the National Recovery and Resilience Plan. In this case, the use of digitization applied to alternative techniques represents a concrete opportunity to alleviate the delays of justice. Otherwise, these institutions will be analysed in the European context, with a view to harmonizing procedures within the various member States.

Sommario: 1. Premessa; 2. Limiti e vantaggi nell'evoluzione dell'ABF e ACF; 3. ABF e ACF: spunto di riflessione dall'Europa; 4. La transizione digitale nell'ABF e ACF e prime conclusioni.

1. Premessa

Le ADR (“Alternative Dispute Resolution”), cioè gli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, si pongono l’obiettivo di contribuire alla deflazione del contenzioso giudiziario agevolando la circolazione delle buone prassi e creando un modello unitario sul territorio nazionale ed anche a livello europeo^[1].

In particolare, tra le varie forme di ADR, l’Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e l’Arbitro delle Controversie Finanziarie (ACF)^[2] sono istituti che, rimessi alla scelta dalle parti^[3], si pongono quali metodi alternativi al giudizio ordinario.

Nello specifico, l’ABF, in vigore dal 2003^[4], è un sistema alternativo alla giustizia civile per la risoluzione delle controversie che possono sorgere tra i clienti e le banche e gli altri intermediari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. L’istituto in parola, secondo le statistiche annualmente pubblicate dalla Banca D’Italia^[5], si è dimostrato un modello efficiente e in costante progresso, tanto in termini di potere persuasivo delle decisioni quanto nella contrazione dei tempi della decisione.

Le ragioni del successo possono essere individuate in una pluralità di ragioni complementari: l’ABF ha una struttura decisoria (non conciliativa, facoltativa o consensuale); l’attivazione dell’istituto può essere attuata direttamente online e senza l’ausilio di un legale; il modello arbitrale proposto da Banca D’Italia è stato, peraltro, replicato dalla Consob che, a sua volta, ha istituito l’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)^[6] e, a breve, lo sarà anche da parte dell’IVASS con l’istituzione

dell'Arbitro Assicurativo (AAS).

L'insieme delle ragioni sopra evidenziate hanno reso l'ABF, prima, e l'ACF, poi, istituti molto avanzati, pur rappresentando ancora alcune criticità.

2. Limiti e vantaggi nell'evoluzione dell'ABF e ACF

Al fine di comprendere i vantaggi e i limiti dell'ABF e ACF è necessario muovere, preliminarmente, dall'analisi di un altro istituto: l'arbitrato.

Anche l'arbitrato rientra tra le tecniche di risoluzione delle controversie alternative rispetto alla giustizia ordinaria o, più correttamente, di strumenti non giurisdizionali di risoluzione delle controversie, riferendosi con tale espressione a tutti quegli istituti mediante i quali si può raggiungere un risultato analogo a quello del processo di cognizione e, quindi, si può produrre un effetto simile a quello della sentenza^[7].

Nello specifico, l'arbitrato è una forma di giustizia privata o, per meglio dire, è lo stesso tipo di attività che si svolge di fronte ad un giudice dello Stato e che produce gli stessi risultati, con la differenza che, in tale ipotesi, il giudice (arbitro o collegio arbitrale) non è investito del potere di decidere la controversia su richiesta di una sola delle parti, bensì dal consenso di entrambe^[8].

In tale maniera, il processo e le decisioni arbitrali non possono ritenersi esercizio di attività giurisdizionale, se non altro per il dato decisivo consistente nel fatto che il giudice può decidere prescindendo dal consenso delle parti in quanto esercita un potere autoritativo-pubblicistico, mentre l'arbitro è un soggetto privato il cui potere decisionale è conferito dalla volontà di tutti i soggetti destinatari degli effetti della decisione arbitrale.

La componente volontaristica dell'arbitrato si esprime nella convenzione arbitrale e cioè nell'accordo con il quale le parti decidono di devolvere una o più controversie alla cognizione del giudice privato^[9].

Questa può assumere la forma del compromesso o della clausola compromissoria: il primo ha ad oggetto le controversie già insorte tra le parti di guisa che il diritto oggetto della pattuizione compromissoria è già individuato; la seconda, invece, ha ad oggetto controversie future, cioè non ancora in essere al momento in cui la convenzione arbitrale è stipulata^[10]. In tale ultimo caso, viceversa, si pattuisce che, nell'ipotesi in cui dovesse nascere tra le parti una controversia, la stessa sarà demandata alla decisione di un arbitro.

Entrambe, comunque, sono manifestazioni dell'autonomia privata, consentendo ai soggetti di disporre del diritto di azione e di stabilire che le controversie relative ad una situazione sostanziale disponibile siano sottratte alla cognizione del giudice per essere devolute ad un privato^[11].

Orbene, similamente, la natura dell'ABF (e dell'ACF), nonché il suo inquadramento nell'amministrazione della giustizia è stato oggetto di un lungo dibattito dottrinale e giurisprudenziale volto a comprendere se lo stesso potesse essere qualificato alla stregua di un arbitrato rituale oppure di un arbitrato irrituale.

Invero, benché rechino il nome di "Arbitro", i due istituti in parola presentano tratti differenti rispetto all'arbitrato, primo tra tutti l'assenza di una volontà delle parti - attuale o futura - di devolversi la decisione della lite.

In particolare, è opportuno rilevare che non esiste nulla di assimilabile ad un compromesso o ad una clausola compromissoria, poiché vi è, da una parte, la banca che è obbligata, per legge, ad aderire all'ABF e/o ACF e dall'altra parte, il cliente libero di decidere se avviare o meno simile procedimento^[12]. Altresì, va rilevato anche che l'attivazione delle procedure di risoluzione alternativa delle liti spetta al solo cliente e non anche agli istituti / intermediari; così, restano pertanto escluse quelle controversie in cui tali soggetti sono parte "attiva"^[13].

Ulteriore peculiarità, poi, è data dal fatto che, una conclusa la procedura, la decisione non avrà effetto coattivo e, conseguentemente, si potrà ugualmente adire il giudice ordinario competente; tale aspetto rappresenta sicuramente un evidente limite all'operatività dell'ABF / ACF.

Anche le soglie massime cui dovrà attenersi la controversia oggetto dell'arbitro rappresentano una criticità, giacché il ricorso all'ABF appare ontologicamente inadeguato a soddisfare le ragioni delle grandi imprese, per le quali resta l'arbitrato la scelta preferibile, offrendo maggiori garanzie quali, in via semplificativa, la risoluzione mediante un lodo equiparabile ad una sentenza e con effetti risolutivi^[14].

Un ulteriore fattore da tenere in considerazione attiene all'inammissibilità - in fase istruttoria - di prove costituenti e l'impossibilità di fare ricorso alla CTU; tali limitazioni rendono inevitabile - considerata la necessità di tutela rapida ed effettiva - un'applicazione flessibile dei principi del processo civile^[15].

Eppure, occorre sottolineare che, nonostante la presenza delle criticità sopra menzionate,

l'ABF e/o ACF potrebbero rappresentare, nel tessuto economico italiano caratterizzato, diversamente dagli altri Paesi europei, dalla prevalenza di piccole e medie imprese e di imprenditori individuali, un punto di forza, giovando, con riflessi importanti, in punto di efficienza, crescita economica e conformazione delle condotte da parte degli intermediari ^[16].

Ed infatti, riferendosi in particolare all'ABF, in quanto primo per istituzione, va osservato che l'istituto è considerato ancora oggi come un ambiente di sperimentazione ai fini dell'ottimizzazione e dell'efficientamento di tutti i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

In un settore, infatti, quale quello bancario e finanziario bisogna considerare le conseguenze recessive connesse alla crisi economico-finanziaria nonché la necessità di misure volte a restituire ai risparmiatori la fiducia persa nel sistema economico nel suo complesso.

Per tali ragioni, il legislatore ha inteso dare piena attuazione ai principi fondamentali di efficienza e stabilità del sistema finanziario, nonché di comprensibilità dei servizi e dei prodotti offerti. Accanto all'azione preventiva volta a verificare la concreta attuazione delle regole previste ed a reprimere condotte illecite, il legislatore si è fatto carico di intervenire anche nella fase conflittuale del rapporto negoziale.

Proprio la normativa dettata in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie si è proposta di offrire alle parti una serie di strumenti (tra i quali rientrano anche proprio l'ABF e l'ACF) per la composizione di una patologia del rapporto instaurato con modalità alternative alle tecniche rimediali civilistiche e processuali, maggiormente compatibili con le rispettive esigenze ed indipendenti dalle procedure negoziali tradizionali^[17].

L'indipendenza dalle procedure tradizionali si realizza mediante una "flessibilità procedimentale", riconducibile all'obiettivo di assicurare al cliente una tutela rapida ed effettiva senza, tuttavia, stravolgere i principi e le regole fondamentali del processo civile.

Come modello decisorio, l'ABF e/o l'ACF assumono una posizione rispetto alle richieste formulate, saggiandone la fondatezza e il merito, attribuendo o negando tutela alla parte istante; rappresentano una soluzione preferenziale, stante la loro quasi gratuità, giacché il ricorrente non sostiene costi, se non un irrisorio contributo iniziale che, peraltro, in caso di accoglimento della domanda viene restituito. Ed invero, anche la neutralità della soccombenza, nonché un'eventuale decisione sfavorevole, non ha alcuna ingerenza sul piano delle spese procedimentali, discostandosi dai principi in materia di soccombenza nel processo ordinario. Si aggiunga, altresì, che l'Arbitro oltre a risolvere le controversie tra

cliente ed intermediario è chiamato ad attuare la trasparenza bancaria, anche in termini di raccordo con l'Autorità di vigilanza, con particolare riferimento all'accertamento della corretta applicazione della disciplina a tutela del cliente ed il miglioramento delle relazioni con gli intermediari, ciò in ossequio alle finalità indicate dall'art. 127 TUB.

Secondo una parte della dottrina, poi, l'ABF rappresenterebbe anche un elemento interno e fisiologico di produzione di "norme bancarie", in quanto svolge una duplice funzione: i) risolve le controversie sottopostegli; ii) produce indirizzi di comportamento all'operatività, specificando clausole generali, volte a indirizzare la condotta degli intermediari nell'ambito della correttezza dei rapporti con i clienti^[18].

A sua volta, la specificità si declina nella settorialità delle controversie le quali hanno come soggetti un risparmiatore e un intermediario finanziario, nonché nella professionalità dei componenti di ciascun Collegio.

Per quanto concerne il primo profilo, gli intermediari sono obbligati ad aderire alla procedura dinnanzi all'ABF e/o ACF e, in tal senso, versano una quota in adesione; con riferimento al secondo, la professionalità degli arbitri è garanzia di competenza e di particolare attenzione.

Il modello ADR, dunque, si basa sulla complementarietà tra coloro che decidono e le segreterie tecniche, le quali gestiscono la fase preliminare alla decisione, coadiuvando il relatore e il Collegio con la redazione di una relazione istruttoria articolata, contenente, oltre all'enunciazione delle circostanze in fatto e la sintesi della documentazione prodotta dalle parti, la rassegna dei principali pronunciamenti arbitrali, nonché le più significative pronunce di merito e di legittimità, già intervenute sulla questione oggetto del ricorso.

La richiamata settorialità rende l'ABF particolarmente recettivo alla forte e costante evoluzione che interessa, trasversalmente, il comparto dei contratti bancari e che impone, di conseguenza, un aggiornamento periodico e continuativo, tanto per gli organi decisori, quanto per le stesse segreterie tecniche.

La circostanza per cui tutti i componenti dei diversi Collegi provengano da esperienze altamente qualificate nel settore bancario e finanziario, sia di matrice accademica sia professionale, conferisce una elasticità alla giurisprudenza arbitrale che riesce a recepire e ad adattarsi meglio ai cambiamenti fattuali e al lavoro normativo e regolamentare.

Al fine di arricchire la giurisprudenza arbitrale, nonché di assicurare una tutela effettiva al cliente, fondamentale è, poi, il confronto con l'autorità giudiziaria ed i suoi precedenti di

legittimità.

Tuttavia, tale rapporto risulta complesso in quanto si vengono a contrapporre la funzione prognostica^[19], da un lato, e la necessaria autonomia di giudizio dei componenti dei collegi^[20], dall'altro.

Da ultimo, va anche evidenziato che, al fine di garantire più elevati livelli a tutela degli utenti nonché meccanismi di coordinamento e scambio informativo, Consob e Banca d'Italia - organismi regolatori, rispettivamente, di ACF e ABF - hanno stipulato un protocollo d'intesa per favorire forme di collaborazione tra i due istituti^[21].

3. ABF e ACF: spunto di riflessione dall'Europa

In un mondo caratterizzato dalla globalizzazione, sempre più permeato e orientato dai principi di fonte comunitaria, non si può non volgere lo sguardo verso l'ordinamento europeo il quale offre, invero, notevoli spunti di riflessione. In particolare, è possibile osservare che le ADR, indipendentemente dai diversi assetti organizzativi regolati dai singoli Paesi, sono chiamate a intrattenersi su problematiche fondamentalmente comuni. Tali organismi sono caratterizzati da una diffusione sempre più capillare e crescente, grazie anche alle continue sollecitazioni del legislatore europeo^[22].

L'obiettivo del legislatore europeo è quello di costituire un mercato finanziario più efficace e competitivo; affinché ciò si realizzi è intervenuta la Direttiva 2004/39/CE, meglio conosciuta come MiFID (Market in Financial Instruments Directive), che ha introdotto una serie di prescrizioni di portata "caratterizzante" che entrano nel merito dei contenuti e della qualità delle informazioni.

Più in particolare, la Direttiva ha potenziato il principio della centralità dell'interesse del cliente destinatario del servizio prestato dall'intermediario; altresì, con essa è stato introdotto un sistema affidato al controllo pubblico dell'Autorità di Vigilanza.

Tra le altre novità, particolare rilievo va dato alla nuova disciplina c.d. "best execution"^[23], valida per tutte le tipologie di strumenti finanziari, con la quale è stata sancita la garanzia del raggiungimento del miglior risultato possibile per il cliente, attraverso la selezione, ex ante, di alcuni strumenti e misure che mirano a tale obiettivo^[24].

È anche per mezzo della citata Direttiva che si può apprezzare come l'Unione Europea tenti di creare una disciplina che tuteli maggiormente la parte debole del contratto.

Sicuramente, nel contesto di attuale globalizzazione giuridico-economica, gli strumenti predisposti dal diritto comparato si pongono talora nell'ambito della teoria dell'interpretazione^[25].

Ad esempio, al riguardo, può essere richiamata la decisione del Collegio di coordinamento ABF n. 6173/2016 in tema di contratto di risparmio edilizio e di applicazione del c.d. "diritto di stipula" da corrispondersi all'atto della sottoscrizione dell'accordo: il Collegio, nel caso sottopostogli, essendo l'istituto da applicarsi regolato prevalentemente dalla disciplina tedesca, è stato costretto a confrontarsi con la giurisprudenza della Corte federale di giustizia tedesca^[26], la quale, a sua volta, aveva ritenuto (diversamente dall'organismo di ADR) che le clausole del contratto fossero state redatte in modo chiaro e comprensibile.

In ragione della dimensione transnazionale di questa categoria di contratti e del minore formalismo procedimentale che connota gli organismi in parola, è, dunque, possibile (oltre che auspicabile) prevedere la circolazione di modelli di risoluzione di singole controversie in contesti di ordinamenti giuridici aperti sempre più plurali e policentrici, utili a definire nel contesto di riferimento (e non solo) formanti di diritto europeo uniformi.

Poter disporre, quindi, di una sorta di repertorio della giurisprudenza di altre similari ADR europee sarebbe prezioso tanto in ottica di soluzione del caso concreto quanto in quella del consolidamento di principi europei.

In ambito europeo, le nuove disposizioni, animate dall'intento di aggiornare lo strumentario procedurale - organizzativo per accrescere l'efficienza del sistema e garantirne la coerenza con gli standard individuati dalla Direttiva 2013/11/UE (la cui attuazione è verificata dalla Banca d'Italia, incaricata per mezzo del d.lgs. 6 agosto 2015, n. 130), sono improntate alla ricerca di un bilanciamento volto a conciliare, da un lato, la qualità e, dall'altro lato, la celerità delle decisioni; "speed, efficiency and proportionality" sono le dimensioni della giustizia con le quali qualsiasi riforma procedurale deve confrontarsi^[27]. Sicché, la Direttiva è stata voluta al fine di permettere l'elaborazione di un modello uniforme di ADR in modo tale da evitare una c.d. "low cost justice", priva di garanzie procedurali e di strumenti di riequilibrio delle posizioni asimmetriche, cui l'informalità, già caratteristica delle procedure ADR, potrebbe condurre^[28].

Questo approccio, profondamente condizionato dalle regole introdotte dalla richiamata Direttiva ADR in materia di contenimento del procedimento entro un termine di novanta giorni^[29], rappresenta la novità adottata in punto di risoluzione delle tematiche procedurali, dove la celerità è elevata a «dimension of justice»^[30], così da indurre il legislatore ad

introdurre strumenti di gestione della procedura funzionali per la speditezza.

Le nuove norme sembrano porsi in linea di continuità con le rinnovate preoccupazioni istituzionali che danno origine, sul piano teorico, ad un “nuovo pensiero economico della giustizia” e, sul piano pratico, ad una “legalizzazione dei precetti manageriali”, creando riti e procedure, il cui incidere è fortemente personalizzato dal giudice (case management) e funzionale alle esigenze di celerità^[31].

Per quanto qui di rilievo è sufficiente constatare che l'impostazione funzionalista adottata dalle disposizioni ha determinato, per la fase decisoria, un inasprimento formale della procedura ABF che, se per un verso, può apparire in contraddizione con la natura sommaria e informale di un simile procedimento^[32], per altro verso garantisce un maggiore grado di contraddittorio e consolida la fiducia delle parti nell'operato dell'Arbitro.

L'insieme delle misure adottate incentiva: i) la composizione della controversia prima della decisione del Collegio; ii) modifica la competenza temporale dell'ABF (il limite di cognizione diviene mobile); iii) prevede la regolazione del flusso dei ricorsi, con una temporanea modifica della competenza territoriale dei Collegi e l'accentramento della trattazione di ricorsi aventi a oggetto materie omogenee presso uno o più Collegi (non in via permanente ma per un massimo di 18 mesi); iv) introduce meccanismi di remunerazione dei componenti ancorati alla produttività^[33].

Nel dibattito contemporaneo sul valore delle ADR, non manca chi ammonisce sul rischio che il ricorso a strumenti sottratti al controllo pubblico possa pregiudicare la tutela dei diritti dei soggetti più deboli, perpetuando le diseguaglianze sociali^[34] e configurando differenti livelli di tutela per differenti tipi di consumatori/cittadini: «mediation for the poor and powerless, and courts for the wealthy and powerful» (ovvero tra coloro i quali potranno confrontarsi con la controparte professionale, godendo delle garanzie procedurali del processo giurisdizionale e coloro che invece dovranno ricorrere a una second class justice, priva dei presidi procedurali minimi).

Sul piano dei modelli, la spiccata attualità della scelta proceduralista si inserisce, allora, nell'innovativa tendenza, comune ai sistemi di giustizia occidentali, al superamento della giustapposizione tra i due modelli di soluzione delle controversie (formal/informal justice, cui simmetricamente corrisponde un diverso atteggiarsi del rapporto pubblico/privato), in luogo dell'emersione di un terzo modello, c.d. semiformal, che presenta un potenziamento degli aspetti rituali e tecnico-procedurali, ponendosi, tuttavia, al di fuori del sistema giurisdizionale statale^[35].

Dunque, si può dire che i tratti distintivi della nuova fisionomia del procedimento ABF si concentrano intorno ai temi della maggiore celerità e della minore flessibilità, senza che queste vengano intaccate dalle pur imprescindibili regole procedurali, garantendo il contraddittorio in uno con la speditezza della decisione.

4. La transizione digitale nell'ABF e ACF e prime conclusioni

Sul binario dell'utilizzo dell'intelligenza artificiale^[36] sembra porsi il “Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che, ai punti 3, 4, e 5 della prima missione, fa riferimento a quest'ultima con la precipua finalità di realizzare una ricerca sostenibile e inclusiva orientata a generare modelli virtuosi di crescita e sviluppo del Paese.

A tal proposito, nel 2021 è stato sviluppato il progetto “Abeftech” per l'applicazione al procedimento ABF di tecniche di intelligenza artificiale, al fine di accrescere ulteriormente la funzionalità del sistema; in particolare, l'obiettivo della ricerca è quello di creare uno strumento che agevoli l'attività istruttoria dei ricorsi e l'uniformità degli orientamenti.

Il progetto “Abeftech” può costituire un punto di partenza nella ricerca degli ABF in chiave di “Intelligenza Artificiale”, approfondendone lo studio, mediante l'utilizzo di tecniche di machine learning e text mining imposte dalla rivoluzione digitale.

L'utilizzo dell'IA potrebbe innanzitutto coadiuvare le Segreterie tecniche nell'attività istruttoria dei ricorsi, agevolando la ricerca di decisioni su casi analoghi e l'individuazione dei riferimenti normativi utili per la soluzione della controversia da parte dei Collegi. Altresì, potrebbe consentire di individuare tempestivamente eventuali contrasti tra gli orientamenti dei Collegi e, ancora, potrebbe consentire di estrarre principi ricorrenti, così “intercettando” nuovi “filoni” di contenzioso.

In verità, non mancano opinioni contrastanti, in quanto, ad oggi, i provvedimenti dell'ABF e/o ACF risultano elementari e, al contempo, specifici; con l'uso dell'IA, allora, si rischierebbe di semplificare eccessivamente il procedimento, trascurando così la specificità dei casi.

Un elemento, inoltre, rilevante è dato dalla creazione di un sito nazionale, oggi già operante, che ha lo scopo di mettere in comunicazione tra loro, anche promuovendoli, i diversi sistemi di giustizia complementare. L'obiettivo è quello divulgativo e di approfondimento per i professionisti del contenzioso, anche mediante la previsione di contenuti descrittivi dei concetti fondamentali in materia di ADR, con sottosezioni

appositamente dedicate all'ABF, all'ACF e agli altri metodi di risoluzione alternativa^[37].

Detto progetto ha particolare rilevanza in quanto mira: 1) all'avvicinamento del cittadino alla giustizia come partecipe delle modalità di risoluzione del conflitto è fiducioso dell'adeguata a di tale servizio rispetto alle sue esigenze; 2) al progresso delle professioni dedicate al conflitto nell'odierna complessità delle relazioni interpersonali, con la valorizzazione delle competenze dell'arbitro (parte necessaria delle predette procedure); 3) al cambiamento della cultura degli operatori della giustizia, con l'acquisizione di competenze specifiche in ordine alle condizioni di risoluzione alternativa delle controversie; 4) all'attenzione agli interessi delle imprese e delle relative organizzazioni, attraverso l'offerta di strumenti e percorsi che valorizzano l'efficienza imprenditoriale e salvaguardano gli investimenti impiegati; 5) all'attivazione di una comunicazione efficace tra la Pubblica Amministrazione e il cittadino nella gestione del conflitto; 6) alla deflazione del contenzioso giudiziale.

Altresì, non può sottacersi anche la c.d. Rete "Fin-Net"^[38], ossia una rete tra organismi di ADR attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri, promosso nel 2001 dalla Commissione Europea; compito di tale Rete è quello di promuovere, anch'esso, la cooperazione tra i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti nel settore dei servizi finanziari e fornire ai consumatori un agevole accesso soprattutto nei casi riguardanti prestazioni transfrontaliere di servizi finanziari.

Talché, anche per quanto sopra trattato, è più che evidente ritenere che i diversi strumenti di ADR, con l'ulteriore progresso tecnologico, presto si trasformeranno nei c.d. ODR (Online Dispute Resolution), cioè in metodi alternativi di risoluzione delle liti caratterizzati dall'utilizzo massiccio della tecnologia tale per cui le parti potranno accedervi (e mettersi tra di loro in comunicazione) esclusivamente per mezzo di supporti elettronici^[39].

Gli ODR, dunque, non si qualificano come un nuovo metodo di risoluzione alternativa delle controversie, ma, semplicemente, come la nuova espressione delle ADR già esistenti, rappresentando un significativo esempio dell'evoluzione "cibernetica" del diritto.

Tra i principali vantaggi della procedura telematica, sicuramente, va indicata la possibilità di un'interlocuzione rapida e funzionale anche qualora le parti ed i soggetti chiamati a parteciparvi si trovino in luoghi differenti^[40]; in altri termini, le ODR contribuirebbero ad assicurare un accesso alla giustizia più rapido, universale e meno oneroso, abbattendo le barriere fisiche e, in caso di conflitti transfrontalieri, anche quelli ordinamentali^[41].

Sicché, è palese che tale peculiare specie di ADR nasce dall'esigenza degli operatori della rete di dotarsi di soluzioni pratiche e veloci di composizione delle vertenze connesse ai propri servizi, ma anche dalla tendenza a bypassare l'intervento "umano" attraverso meccanismi automatizzati machine based^[42].

Tra i vari tipi di ODR, vanno segnalati i sistemi di negoziazione automatica (c.d. "blind-bidding" o "asta al buio"), applicabili, soprattutto, a quelle controversie finanziarie (ad es. di natura assicurativa) nelle quali, pur essendo pacifico l'an debeat, non lo sia il quantum. In tali casi, ciascuna parte, accedendo a un sito web comunica privatamente al sistema la propria proposta economica; il software, poi, confronta le proposte formulate e sollecita le parti ad effettuare ulteriori rilanci, fino a quando la differenza tra gli importi offerti non sia inferiore o uguale ad una certa percentuale calcolata attraverso degli algoritmi e considerata idonea a far raggiungere un accordo. La modalità di negoziazione "alla cieca" rappresenta sicuramente un vantaggio, ma, al contempo, rammostra un limite procedurale laddove non fornisce alle parti elementi valutativi, limitando così la comunicazione tra di esse. Oltretutto, anche l'ambito di applicazione appare ancora troppo limitato, essendo ad oggi circoscritto alle vertenze di carattere meramente pecuniario.

Diversi, invece, i sistemi di negoziazione assistita (c.d. "assisted negotiation" o "direct negotiation" o "facilitated negotiation"), i quali si caratterizzano per il fatto che il provider (il sito web) si limita ad agevolare la comunicazione diretta tra le parti e a fornire possibili soluzioni della controversia: uno dei sistemi più popolari è SquareTrade^[43]. Nelle ODR c.d. "di seconda generazione", lo strumento informatico costituisce, così, quella che è stata definita la "quarta parte" della disputa, ponendosi accanto ai litiganti e al soggetto terzo che tende gradualmente a scomparire^[44]; così, la tecnologia, da mero strumento ausiliario, diventa via via sempre più in grado di svolgere funzioni tipicamente decisionali per il tramite di "sistemi giuridici esperti" (o sistemi basati sulla conoscenza)^[45].

Con la digitalizzazione della procedura, dunque, pare si possa affermare che il contraddittorio tra le parti verrebbe assicurato e non resterebbe garantito soltanto "sulla carta". Inoltre, tramite la digitalizzazione si offrirebbe a entrambe le parti l'eguale opportunità di essere ascoltate sul tema oggetto del confronto, nonché di fornire gli argomenti a sostegno della propria tesi, oltre che di controbattere a quelli posti a sostegno delle tesi avversarie^[46].

Da ultimo, è opportuno sottolineare che anche il legislatore europeo si è occupato delle ODR con lo scopo di dare impulso al commercio elettronico, rafforzando al contempo la tutela del consumatore; a tal proposito, rilevanza ha avuto il Regolamento n. 524 del 21

maggio 2013 che ha previsto l'avvio di una piattaforma costituente un unico punto di accesso per la risoluzione extragiudiziale delle controversie^[47].

Alla luce di quanto sopra esposto, pare possa concludersi che l'utilizzazione delle ADR non porti alla diminuzione del grado di giustizia, ma, semmai, rappresenta un valido ed idoneo strumento per la realizzazione della coesione sociale e per l'attuazione effettiva dei principi costituzionali, facilitando allo stesso tempo non solo le imprese e i consumatori, ma anche i professionisti che operano nel settore, giuristi compresi.

Note e riferimenti bibliografici

[1] «L'Arbitro, tuttavia, non può essere ridotto a una mera istituzione deflattiva del carico giudiziario, ove si consideri l'ulteriore funzione, tutt'altro che secondaria, di intercettare e soddisfare un bisogno di giustizia, rispetto a conflitti di interessi che difficilmente approderebbero nelle aule di giustizia, in ragione dello squilibrio nel rapporto costi/benefici attesi, che scoraggia il cliente dall'intraprendere un'azione giudiziaria, pur in presenza di condotte illecite degli intermediari (si pensi alle controversie relative a consegna di documenti, oneri commissionali, finanziamenti contro cessioni del quinto dello stipendio o della pensione; queste ultime pressoché ignote al giudice ordinario)» A. Tucci, *L'arbitro bancario finanziario fra trasparenza bancaria e giurisdizione*, Banca Borsa Titoli di Credito, V, 2019, 623. Sul tema, si vedano anche: G. Guizzi, *Il valore delle decisioni dell'ABF (e dell'ACF)*, in *Orizzonti dir. civ. comm.*, 2016, 567, che riprende una riflessione di T. Ascarelli, *Economia di massa e statistica giudiziaria*, in Banca Borsa Titoli di Credito, 1954, I, 84; A. Barengi, *Note sulla trasparenza bancaria, venticinque anni dopo*, in Banca Borsa Titoli di Credito, 2018, I, 143 ss.; G. Alpa, *La trasparenza dei contratti bancari*, Bari, 2003, 17 ss.; M. De Poli, *La contrattazione bancaria*, Padova, 2012, 76 ss.; Id., *Contrattazione bancaria e «dorsale informativa»*, in *Riv. dir. comm.*, 2016, II, 363 ss.

[2] Disposizioni concernenti l'ABF e l'ACF sono: artt. 120, 287, 288 c.p.c.; art. 83, d.lgs. 01 settembre 1993, n. 385 (Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia - t.u. l. banc.); artt. 1, 18, 21, 23, 25-bis, 31, d.lgs. 2 febbraio 1998, n. 58 (Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, ai sensi degli articoli 8 e 21 della l. 06 febbraio 1996, n. 52 - T.U.F.); art. 27, d.lgs. 28 dicembre 2005, n. 262 (Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari); Delibera Consob 04 maggio 2016, n. 19602.

[3] In senso diverso si pone, ad esempio, il procedimento di mediazione previsto dall'art. 5, co. 1 bis, del d.lgs. 28/2010, che è obbligatorio laddove controversia abbia ad oggetto: diritti reali; divisione e successioni ereditarie; patti di famiglia; locazione e comodato; affitto di aziende; risarcimento danni da responsabilità medica e sanitaria; diffamazione con il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità; contratti assicurativi, bancari e finanziari; condominio. In questi casi il tentativo di risolvere la controversia con la procedura di mediazione, in quanto obbligatorio, è condizione di procedibilità della domanda giudiziale; resta, in ogni caso, facoltativo l'accesso al procedimento di mediazione per le altre controversie aventi oggetto del contendere differente da quelli poc'anzi elencati. In quest'ultimo caso, l'esperienza della procedura non costituisce condizione di procedibilità, essendo meramente rimesso alla volontà delle parti. L'utilizzo dei metodi alternativi di risoluzione delle controversie in via volontaria rappresenta, ad ogni modo, l'evoluzione della società che non guarda più al conflitto come un evento patologico bensì come un fenomeno fisiologico nell'ambito dei rapporti umani e un'occasione di confronto. Vanno ricordate anche le recenti proposte normative di modifica del d.lgs. n. 28/2010 poste dalla c.d. "Commissione Alpa" sulla riforma degli strumenti di ADR, con le quali sembra suggerirsi di facilitare, in maniera ancora più pregnante, il ricorso a tali strumenti cercando, al contempo, di non sovraccaricarli: cfr. Commissione di studio per l'elaborazione di ipotesi di organica disciplina e riforma degli strumenti di degiurisdizionalizzazione, con particolare riguardo alla mediazione, alla negoziazione assistita e all'arbitrato (Pres. Prof. Guido Alpa), *Proposte normative e note illustrative*, Ministero della Giustizia, 2017.

[4] In attuazione dell'art. 128 bis del Testo Unico Bancario (T.U.B.), introdotto dalla c.d. "Legge sul risparmio" (l. n. 262/2005).

[5] Cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario, anno 2021*, pubblicata dalla Banca D'Italia (reperibile su www.bancaditalia.it).

[6] La regolamentazione dell'ACF è racchiusa nella delibera Consob n. 19602 del 04/05/2016, recante il Regolamento di attuazione dall'art. 2, co 5 bis e ter del d.lgs. 08/10/2007 n. 179 e dalla delibera Consob n. 19700 del 03/08/2016, relativamente all'adozione delle disposizioni organizzative e di funzionamento dell'Arbitro per le controversie finanziarie, ai sensi dell'art. 19, co. 3 del Regolamento predetto. Secondo tali norme, possono essere sottoposte all'ACF solo le controversie insorte tra un «investitore retail» (per tale intendendosi un risparmiatore - anche imprese, società o altri enti - che non possiede particolari competenze, esperienze e conoscenze, invece possedute da investitori professionali) e un «intermediario» come individuato dall'art. 2, co. 1, lett. g) e h), del Regolamento ACF. «Tale meccanismo conciliativo fa seguito al cospicuo contenzioso creatosi negli ultimi anni tra intermediari e investitori «retail» ed è significativo che la nuova procedura di conciliazione ed arbitrato, richiamata dall'art. 27 della Legge n. 262/2005, faccia esclusivo riferimento proprio alle controversie riguardanti

l'adempimento degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza previsti nei rapporti contrattuali con la clientela che la normativa pone a carico degli intermediari quando prestano servizi di investimento e il servizio di gestione collettiva del risparmio», P. Grieco, *La violazione degli obblighi informativi nell'intermediazione finanziaria tra disciplina civilistica e regolamentare*, nota a Cass. civ. 23 maggio 2016, n. 10640, in *Responsabilità Civile e Previdenza*, IV, 2017, 1266. Per un approfondimento si veda anche G. Scarselli, *Commento all'art. 27*, in AA.VV., *La tutela del risparmio*, A. Nigro, V. Santoro (a cura di), Torino, 2007, 462.

[7] F.P. Luiso, *Diritto processuale civile, La risoluzione non giurisdizionale delle controversie*, Milano, 2019, passim.

[8] F. P. Luiso, op. cit., 79.

[9] La natura della convenzione arbitrale, da sempre oggetto di numerosi dibattiti dottrinali, è generalmente ritenuta di tipo contrattuale, anche se non si può non fare riferimento alla tesi di Carnelutti (F. Carnelutti, *Sistema del diritto processuale civile*, Padova, 1936, I, 154 ss. e 178 ss.; II, 113 ss., Id., *Arbitrati e arbitri*, in *Riv. dir. proc. civ.*, 1924, I, 129), secondo il quale il patto compromissorio, come “equivalente giurisdizionale”, rientra tra le convenzioni di tipo processuale. Secondo i fautori della teoria contrattualistica, che ha come esponente Chiovenda (G. Chiovenda, *Istituzioni di diritto processuale civile*, Napoli, 1935, 70.), l'arbitrato è sprovvisto di contenuto giurisdizionale: gli arbitri pongono in essere un giudizio logico, che il giudice trasforma in sentenza attraverso il decreto di exequatur (Cass. 9 maggio 1956, n. 1505). Di converso, i sostenitori della teoria processualistica, sostenuta da Mortara (L. Mortara, *Commentario del codice e delle leggi di procedure*, III, Milano, 1923, n. 34.), vedono gli arbitri svolgere un'attività giurisdizionale che trae origine dalla Legge (App. Roma 18 febbraio 1969; G. Cassano - M. Nisati, *La riforma dell'arbitrato*, monografia ragionata sulla riforma del processo arbitrale, Milano, 2006, 7-8.). Tra queste due teorie contrapposte vede la luce un orientamento intermedio, secondo il quale la sentenza arbitrale è un atto complesso ineguale alla cui formazione concorrono gli arbitri, che deliberano il lodo, e il giudice, che emette il decreto di exequatur (F. Carnelutti, *Arbitrato estero*, in *Riv. dir. comm.*, I, 1961, 3741).

[10] Per la distinzione si veda amplius F.P. LUISO, op. cit., 92.

[11] F. Carpi, *Le riforme del diritto italiano, Arbitrato titolo VIII libro IV codice di procedura civile - artt. 806-840*, commentario, 2000, 40-49.

[12] Sul ruolo dell'ABF e dell'ACF si consultino A. Antonucci, *ABF e accesso al giudizio di legittimità costituzionale*, RTDE, 2011, 128; P. Bartolomucci, *Conciliazione ed arbitrato presso la Consob*, Roma, 2012; A.A. Dolmetta, U. Malvagna, *Sul nuovo «ADR Consob»*, BBTC, 2016, I, 266; S. Bastianon, *La tutela dell'investitore (non professionale) alla luce delle nuove disposizioni in materia di conciliazione ed arbitrato presso la CONSOB*, RCP, 2010, 4 ss.; M. G. Civinini, *Mediazione e giurisdizione*, RTPC, 2007, 1305 ss.; A. Colombo, *La Consob e la soluzione extragiudiziale delle controversie in materia di servizi di investimento*, Soc, 2007, 8 ss.

[13] La peculiarità non ha trovato soluzione neanche nella più recente Legge delega n. 1662 del 22 giugno 2022 (“Delega al Governo per l'efficienza del processo civile e per la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie e misure urgenti di razionalizzazione dei procedimenti in materia di diritti delle persone e delle famiglie nonché in materia di esecuzione forzata”).

[14] G. L. Carriero, *Pandemia e merito di credito: gli orientamenti ABF*, 19 maggio 2021, in www.apertacontrada.it.

[15] In particolare, emblematiche di questa dialettica fra principi/regole generali e “adattamenti”, alla luce delle peculiarità del procedimento, sono le decisioni del Collegio di Coordinamento n. 10929 del 15 dicembre 2016 e n. 7716 del 29 giugno 2017, nelle quali l'Arbitro ha ribadito la natura decisoria e secondo diritto del sistema ABF e l'applicazione al relativo procedimento dei principi fondamentali sulla tutela giurisdizionale dei diritti (artt. 2907 c.c., 112 c.p.c.), chiamati a integrare le scarse e, inevitabilmente, lacunose disposizioni che regolano il procedimento dinanzi all'Arbitro. L'applicazione dei predetti principi, peraltro, deve avvenire “nei limiti della compatibilità”. In questa prospettiva, le statuizioni di portata generale, relative all'applicazione dei principi dell'onere della prova e della disponibilità della prova, coesistono con il possibile ricorso, da parte dei Collegi, a forme di integrazione delle prove, mediante richiesta di chiarimenti e, in particolare, di ulteriore documentazione, anche per supplire a riscontrate lacune nella produzione documentale (cfr. art. 7, co. 3, del Regolamento per il funzionamento dell'Organo decidente dell'ABF). Il rigore dei principi di cui agli artt. 117 c.p.c. e 2697 c.c. risulta attenuato, nel procedimento dinanzi all'ABF, anche in ossequio all'esigenza di flessibilità, che costituisce il pregio degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, nonché all'obiettivo di riequilibrio delle asimmetrie delle posizioni delle parti, che contraddistingue la procedura ABF, in vista della realizzazione di una giustizia

sostanziale (cfr. A. Tucci, op. cit.).

[16] G. L. Carriero, op. cit.

[17] Sugli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie si vedano ex multis: D. Ravenna, *Mediazione e negoziazione nella legge delega n. 206/2021. Gli strumenti complementari alla giurisdizione*, in *Immobili & proprietà*, 2022, 549; B. Piaci, *La negoziazione assistita nelle controversie di lavoro*, in *Il lavoro nella giurisprudenza*, 2022, 669.

[18] In tal senso: A. Dolmetta, *Trasparenza dei prodotti bancari. Regole*, Bologna, 2013, 25-27; A. Caggiano, *L'arbitro bancario finanziario, esempio virtuoso di degiurisdizionalizzazione*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2017, 452.

[19] Secondo A. Tucci, op. cit., la componente prognostica dovrebbe indurre un atteggiamento tendenzialmente ossequioso, rispetto a orientamenti consolidati della giurisprudenza,

[20] La rivendicazione di un'autonomia di giudizio potrebbe suggerire prese di posizione, se non proprio "eversive", quanto meno "dialoganti", allorché orientamenti giurisprudenziali consolidati - almeno in via apparente - appaiono non conformi alla disciplina positiva, A. Tucci, op. cit.

[21] Protocollo di intesa tra la Banca d'Italia e la Consob in materia di risoluzione alternativa delle controversie del 18/03/2020.

[22] A tal riguardo si fa riferimento alla nota direttiva n. 11/2013 sulle ADR di consumo ed al relativo commento di N. Soldati, *L'arbitro per le controversie finanziarie (ACF) tra ruolo di regolazione del mercato finanziario e di conformazione degli intermediari*, in *Contratto e Impresa*, II, 2022, 449. Si consulti, altresì, S. Pagliantini, *Consumatore e procedimento monitorio nel prisma del diritto europeo - Il consumatore di rito italiano e l'acquisto promiscuo: cronaca di un rebus*, in *Giurisprudenza Italiana*, II, 2022, 485.

[23] Sul tema cfr. F. Annunziata, *La disciplina del mercato mobiliare*, VIII ed., Torino, 2015, 134 ss.

[24] Cfr. amplius P. Grieco, op. cit.

[25] D. Ziino, *Profili dell'interpretazione giuridica. L'età della codificazione e la funzione dell'interpretazione*, in *Rivista di diritto dell'economia, dei trasporti e dell'ambiente*, III, 2005.

[26] Bundesgerichtshof, sentenza del 7 dicembre 2010, richiamata nella decisione del Collegio di Coordinamento ABF n. 9314 del 20 ottobre 2016, in www.arbitratofinanziario.it.

[27] Standard individuati allo scopo di implementare l'uso del ricorso alle ADR, aumentando la legittimazione delle ADR e la fiducia nelle parti. Cfr. amplius A. Biard, *Monitoring Consumer ADR Quality in the EU: A Critical Perspective*, in *26 Eur. Rev. Priv. Law*, 2018, 177.

[28] M. Moscati, M. Palmer e M. Roberts, *Introduction to Comparative Dispute Resolution*, in *Comparative Dispute Resolution*, Cheltenham, 2020, 19.

[29] «L'esito della procedura ADR è comunicato entro un termine di 90 giorni di calendario dalla data in cui l'organismo ADR ha ricevuto il fascicolo completo del reclamo» (art. 8, par. 1, lett e), Direttiva 2013/11/UE).

[30] S. Zuckerman, *Quality and Economy in Civil Procedure: the Case for Commuting Correct Judgement for Timely Judgement*, in *14 Oxford Journ. Leg. St.*, 1994, 353 ss.

[31] A. Carratta, *Cognizione sommaria e semplificazione processuale*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2020, 449 ss.

[32] Sull'avversione alle forme di "giurisdizionalizzazione" dei procedimenti ADR cfr. R. Langer, *The Juridification and Technicisation of Alternative Dispute Resolution Practices*, in *13 Can. Journ. Law & Soc.*, 1998, 186.

[33] M. C. Paglietti, *Osservatorio - la riforma delle disposizioni abf: una riflessione su legittimazione e giustizia procedurale degli ombudsmen nei mercati regolati*, *Banca Borsa Titoli di Credito*, I, 2022, 160.

[34] H. W. Micklitz, *The Politics of Justice in European Private Law: Social Justice, Access Justice, Societal Justice*, Cambridge, 2018, 27.

[35] M. C. Paglietti, op. cit.

[36] Sul tema dell'intelligenza artificiale, senza pretesa di esaustività, si vedano: P. Battaglia, *L'intelligenza artificiale. Dagli automi ai robot «intelligenti»*, Torino, 2006; J. Bernstein, *Uomini e Macchine intelligenti*, Milano, 1990; M. Boden, *The philosophy of artificial intelligence*, Oxford, 1990; A. C. Amato Mangiameli, *Diritto e Cyberspace*, Torino, 2000; C. Barbaro, *Uso dell'intelligenza artificiale nei sistemi giudiziari: verso la definizione di principi etici condivisi a livello europeo?*, in www.questionidigiustizia.it; G. Meliota, *Intelligenza artificiale e giustizia predittiva*, in *Rivista del Risparmio*, II, 2022.

[37] Il progetto è riconducibile alla Componente 1 Missione 1 (C1M1) del PNRR relativa alla “Digitalizzazione, Innovazione e Competitività del Sistema Produttivo”.

[38] Si veda il Provvedimento del 12 agosto 2020 della Banca d'Italia (Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari) pubblicato in *Gazzetta Ufficiale* 29 agosto 2020, n. 215.

[39] A. Marangon, *I sistemi online di risoluzione delle controversie*, in *Diritto dell'Informatica*, 2006, 375 e ss., sottolinea che, secondo un'opinione diffusa, «ove si volesse classificare in categorie tali modelli, potrebbe dirsi che a) gli ADR sono un genere (caratterizzato dall'essere appunto eterogeneo rispetto alle tradizionali modalità di soluzione delle controversie, quali i giudizi ordinari e l'arbitrato propriamente detto) mentre b) gli ODR sono una species, caratterizzata dal mezzo di comunicazione (rete telematica e strumenti elettronici) utilizzato dalle parti per porsi in relazione tra loro e per accedere al sistema di soluzione alternativo della controversia». Sul fenomeno, cfr. anche S. Casabona, *Intermediazione digitale e composizione delle controversie: dall'Alternative Dispute Resolution all'Alien Dispute Resolution*, in *Diritto dell'Informazione e dell'Informatica*, 2017, 497 e ss.

[40] Questi sistemi aiutano, infatti, anche le persone con difficoltà fisiche, le quali potrebbero/dovrebbero altrimenti rinunciare al confronto per il fatto di non potersi autonomamente spostare. Invero, Anche la pandemia “covid-19” ha sicuramente influito e permesso una seria riflessione sull'importanza delle connessioni in situazioni in cui gli spostamenti non sono praticabili. Sul tema si veda ex multis N. Posteraro, *L'amministrazione contenziosa: le Alternative Dispute Resolution (con particolare riguardo alla figura del difensore civico)*, *Il Processo*, II, 2021, 265.

[41] Anche una minore dispendiosità rispetto alle ADR “fisiche” rende le ODR particolarmente adatte alla risoluzione delle dispute di modesta entità che, proprio in ragione della sproporzione tra i costi della giustizia e il valore della controversia, vengono spesso nemmeno intentate dagli aventi diritto. Sul tema si veda ex multis F. Mancini, *A.D.R. e O.D.R. in EU market. The reasons of the success of the ODR in the e-commerce*, in *Riv. Int. di Studi europei*, 2015, 56 e ss.

[42] Sul punto C.E. Papadimitriu, *Online Dispute Resolution: evoluzioni del fenomeno digitale*, in *Rivista di Diritto del Risparmio*, I, 2021.

[43] Sul punto L. Cominelli, *L'Online Dispute Resolution nel mondo: modelli a confronto*, in A. Maggipinto (a cura di), *Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nella Società dell'informazione. Internet per la gestione della conflittualità nel mercato virtuale*, 77 e ss.

[44] Lo stesso Comitato economico e sociale europeo (CESE), nel parere reso nel 2012 sulla proposta di regolamento ODR del 2013, aveva sottolineato l'esigenza di «considerare le potenzialità di inclusione nelle funzioni della piattaforma di sistemi di sostegno decisionale alle parti».

[45] Sul tema della decisione robotica si veda E. Battelli, *Giustizia predittiva, decisione robotica e ruolo del giudice*, in *Giustizia Civile*, 2020, 281 e ss.

[46] N. Posteraro, op. cit.

[47] Sul funzionamento della piattaforma, cfr. AA.VV., *Ulteriori tipizzazioni di ADR*, in F. Danovi, F. Ferraris (a cura di), *ADR. Una giustizia complementare*, Milano, 2018, 334 e ss.; P. Pacileo, *Online Dispute Resolution: la “piattaforma Ue” come nuovo modello di internet jurisdiction*, in *Cultura e diritti*, 2017, 75 e ss. Invero, già con la Direttiva 2000/31/CE (Direttiva sul commercio elettronico) e la Raccomandazione 2001/310/CE, l'UE aveva promosso l'uso di strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie anche per via elettronica.

* Il simbolo {https/URL} sostituisce i link visualizzabili sulla pagina:
<https://rivista.camminodiritto.it/articolo.asp?id=8904>