

## KEY FINDINGS

- Da molti anni, dapprima in America ma sempre più anche in Europa, la crisi della giustizia civile ordinaria ha aperto la strada a forma alternative di risoluzione delle controversie (ADR): come la mediazione e l'arbitrato
- Queste procedure informali e flessibili stanno trovando un crescente spazio anche nell'ambito delle transazioni commerciali che hanno luogo in Internet, dando vita alla Online Dispute Resolution (ODR)
- In Italia, grazie ad alcune Camere di commercio, vi sono già realtà attive in tale ambito: come ad esempio la sezione Risolvonline del sito [www.camera-arbitrale.com](http://www.camera-arbitrale.com) di Milano
- Il carattere tendenzialmente cooperativo (non avversariale) di tali metodi di risoluzione delle controversie li rende quanto mai attraenti per gli operatori economici; ed è facile prevedere una loro espansione negli anni a venire

Andrea Bozzi ha recentemente conseguito, con il massimo dei voti, una laurea specialistica in Giurisprudenza (università di Siena) sotto la guida del professor Giovanni Così e discutendo una tesi sull'ODR, Online Dispute Resolution.

## Risolvere controversie via Internet

### L'Online Dispute Resolution e le procedure volontarie come rimedio alla crisi della giustizia ordinaria

di Andrea Bozzi

*Negli ultimi anni, in Italia come in tanti altri Paesi, abbiamo assistito ad una notevole crisi della giustizia civile ordinaria. Tale fenomeno deve la sua origine ad una molteplicità di fattori, quali l'aumento della litigiosità, l'espansione dei tempi necessari per giungere ad una soluzione della controversia, l'eccessiva onerosità di un giudizio, l'intasamento dell'attività dei giudici, costretti ad occuparsi allo stesso tempo e nelle medesime udienze di questioni di elevato valore, complessità e delicatezza e di questioni piuttosto insignificanti.*

#### 1 - La crisi della giustizia ordinaria: conseguenze.

Negli ultimi anni, in Italia come in tanti altri Paesi, abbiamo assistito ad una notevole crisi della giustizia civile ordinaria. Tale fenomeno deve la sua origine ad una molteplicità di fattori, quali l'aumento della litigiosità, l'espansione dei tempi necessari per giungere ad una soluzione della controversia, l'eccessiva onerosità di un giudizio, l'intasamento dell'attività dei giudici, costretti ad occuparsi allo stesso tempo e nelle medesime udienze di questioni di elevato valore, complessità e delicatezza e di questioni piuttosto insignificanti. Questa valutazione profondamente negativa investe tutto il contenzioso civile, sia che l'oggetto della lite riguardi contratti, sia che riguardi obbligazioni, lavoro, società, famiglia o altro.

Data l'impossibilità di arrivare ad una soluzione secondo le vie ordinarie fornite dalla giustizia "pubblica",<sup>1</sup> si sono

1: Sui rapporti tra il diritto statale e la Rete si veda E. Baldessari, *Alternative Dispute Re-*

dovute ricercare vie alternative di risoluzione delle controversie, ricorrendo talvolta a soluzioni già ben radicate nell'ordinamento, quale l'arbitrato, talvolta ricorrendo ad istituti utilizzati in misura minore, quali le procedure di *mediazione e conciliazione*,<sup>2</sup> che nel passato hanno avuto uno scarso impiego, ma che hanno dimostrato di sapersi ben adattare alla realtà economica e commerciale attuale. Tali metodi, nella concezione americana, prendono il nome di *Alternative Dispute Resolution*, ed hanno conosciuto negli Stati Uniti uno sviluppo sorprendente negli ultimi tre decenni.

Possiamo definire in prima approssimazione tali metodi come le **procedure preposte alla composizione delle liti in via extragiudiziaria**.

L'acronimo ADR, tuttavia, non caratterizza solamente le procedure stragiudiziali afferenti alle tipologie arbitrali

*solution e internet*, consultabile su [www.jus.unitn.it](http://www.jus.unitn.it).

2: Per esempio, [www.adrcenter.it](http://www.adrcenter.it) è un sito che offre servizi ODR di diversi tipi, dalla *Blind Negotiation* alla vera e propria *Mediation Online*.



### SCHEMA 1: geografia del conflitto

e conciliative: esso comprende anche una serie di modelli ibridi, studiati al fine di comporre i più svariati tipi di dispute che si presentano di fronte ai terzi istruiti.

Dall'uso dell'ADR deriva una serie di vantaggi: innanzitutto, le ADR sono **informali e flessibili**.<sup>3</sup>

Per esempio, le parti nella conciliazione, come vedremo in seguito, possono scegliere un buon conciliatore o il conciliatore che vogliono, mentre nel processo, ovviamente, il giudice non viene scelto dalle parti.<sup>4</sup> In questo genere di procedure, il terzo deve garantire la struttura e gli obiettivi, ma le parti possono anche adottare di comune accordo alcune regole particolari<sup>5</sup> per i loro bisogni, a differenza del processo, le cui norme procedurali sono di natura **eteronoma**, cioè predisposta dal legislatore. Le parti molto spesso si sentono frustrate dal rigore del processo-giudizio, e quindi possono trovare l'ADR molto più semplice anche per la sua **non avversarialità**. Il termine "avversario" significa semplicemente "colui che sta davanti", e non implica necessariamente la soggezione tipica del processo. Infatti, nella conciliazione la strategia procedurale non è impostata sul binomio vittoria-sconfitta, ma semplicemente si **con-vince**, e non può considerarsi un metodo aggiudicativo, se non in casi particolari.

3: A sostegno di questa tesi, T. Galletto, *La conciliazione stragiudiziale nel nuovo diritto societario*, in G. Alpa, R. Danovi (a cura di), *Consiglio Nazionale Forense - La risoluzione stragiudiziale delle controversie e il ruolo dell'avvocatura*, Milano 2004, p.371 e ss.

4: Non è così negli Stati Uniti, nei quali la giuria popolare viene scelta di comune accordo dalle parti.

5: Ciò avviene anche nella conciliazione online americana di cui a [www.odr.info](http://www.odr.info), e cfr. G. Cassano, *Le nuove forme di Alternative Dispute Resolution (ADR) nell'era di internet*, in «Diritto ed economia dei mezzi di comunicazione», 2004, fasc.1, pp.183 e ss.

Inoltre, il grado di informalità della procedura può essere deciso e concordato dalle parti in relazione alle proprie esigenze, ad esempio la forma, il tono o addirittura l'abito richiesto.<sup>6</sup> Sono particolari, se si vuole, da considerarsi marginali, ma che aiutano le parti a sentirsi maggiormente a loro agio.

Inoltre, non meno importante è la possibilità di **controllare la procedura**, e di esporre le proprie ragioni in maniera confidenziale, senza passare per il proprio consulente legale. Nella conciliazione, infatti, la confidenza è favorita dall'informalismo. Questa possibilità di autodeterminarsi è molto apprezzata, indipendentemente dalla riuscita o meno della conciliazione.

Nel processo o nell'arbitrato, non sempre tutti i litiganti hanno la possibilità di partecipare al processo, o di parteciparvi in maniera totale, molto spesso a causa di clausole multi giurisdizionali o arbitrali.

Altro vantaggio delle ADR è la loro **rapidità** e il loro **basso costo**.<sup>7</sup>

Questo, però, riguarda le procedure non avversariali, perché, come vedremo *infra*, l'arbitrato stesso ha come maggior handicap quello di essere costoso. Tale metodo, tuttavia, ha dalla sua una rapidità intrinseca, che si paga in termini monetari. Per quanto riguarda la conciliazione, le CCIAA possono organizzare tramite i loro Sportelli, delle rapidissime sedute conciliative, che al massimo si protraggono per due sessioni.<sup>8</sup> Di norma, all'interno del processo ordinario, il tentativo di conciliazione si svolge all'inizio della controversia,<sup>9</sup>

6: F. Benigni, F. Franzini, *Composizione delle controversie commerciali con le procedure "ADR": opportunità per le imprese*, Milano 2004, p. 25.

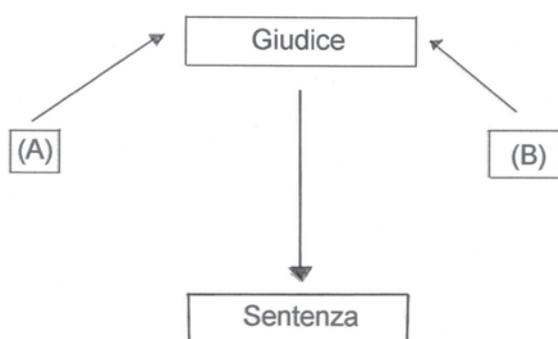
7: Si veda in proposito, oltre a S. Giacomelli (a cura di), *La via della conciliazione*, Torino 2003, anche il sito di conciliazione online [www.conciliaonline.net](http://www.conciliaonline.net), nel quale vi è anche una sezione prezzi per la procedura online.

8: Da una statistica di Unioncamere Toscana si apprende che il 95% delle conciliazioni viene esaminato dal competente Sportello entro 15 gg. Dalla presentazione della domanda congiunta, come si può apprendere da [www.conciliaonline.net](http://www.conciliaonline.net). Inoltre, si veda in proposito R.N.Gabellini, *ADR e risoluzione delle controversie interne alle società*, in [www.adrcenter.it](http://www.adrcenter.it) sezione *Articoli 2005*, e S.Azzali, S.Caruso, *Il servizio di Conciliazione della Camera Arbitrale di Milano*, in [www.camera-arbitrale.it](http://www.camera-arbitrale.it) sezione *Articoli*.

9: V.Art.183cpc e 410cpc.

ma in quella amministrata dalle Camere di Commercio la durata della procedura è totalmente nelle mani delle parti. Il fatto che, nel processo, la conciliazione si svolga nelle prime fasi giova, secondo alcuni autori,<sup>10</sup> alla durata del procedimento stesso. La precedente valutazione della controversia, infatti, può snellire tutto l'iter processuale, con vantaggi in termini economici per le parti e per l'economia dei processi nei tribunali, perché, se la conciliazione ha successo, si eliminano le costose fasi istruttorie e di indagine, il cui onere, ovviamente, ricade sui litiganti.

**SCHEMA 2: I rapporti tra i partecipanti al processo ordinario e all'arbitrato**



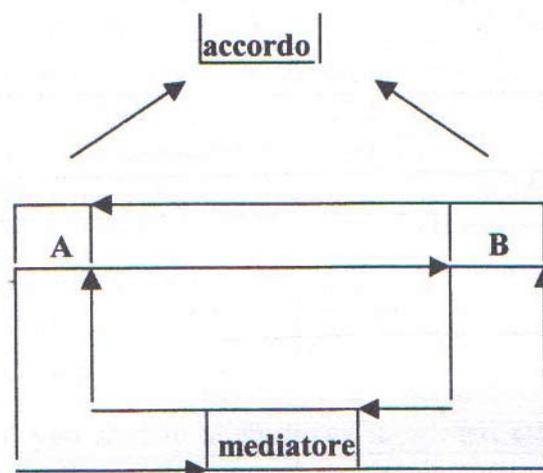
Altri vantaggi economici che le parti possono ottenere dall'uso delle ADR sono quelli derivati dal **mantenimento dei rapporti di affari**: il fatto che la procedura ADR comporti anche di con-vincere, aiuta i rapporti tra le parti. Si pensi al fatto che essi molto spesso sono vitali per le imprese stesse,<sup>11</sup> in cui l'ADR può fornire idee per un nuovo rapporto più creativo tra i litiganti, rivolto al futuro. Infatti, arroccandosi sulle proprie posizioni, le parti, come esplicito nello schema sottostante,<sup>12</sup> relativo a processo e arbitrato, rifiutano di avere rapporti con gli altri litiganti, mentre, come si vede nello schema successivo, esse hanno rapporti non solo con il conciliatore, ma anche

10: F. Benigni, F. Franzini, *op. cit.*, p.27.

11: Si pensi ad un contratto esclusivo di subfornitura: in caso di perdita dell'unico importante cliente, la subfornitrice rischierà seriamente di rimanere in difficoltà e di chiudere.

12: Si ringrazia G. Così per la concessione di tale schema, presente in G. Così, *Perché conciliare*, in S. Giacomelli (a cura di), *op. cit.*, p.32.

**SCHEMA 3: I rapporti tra i partecipanti alla mediazione/conciliazione.**



con gli altri litiganti, a beneficio della reciproca **comunicazione**.<sup>13</sup>

Nel panorama italiano della risoluzione delle controversie, la **mediazione** intesa come **conciliazione** ha un enorme potenziale, che sta venendo in luce grazie ad una serie di interventi del legislatore volti a promuoverne l'utilizzo.

Tra di essi citiamo, per la loro importanza, la L. 580/1993, che ha devoluto agli sportelli di Conciliazione delle Camere di Commercio l'esercizio della funzione conciliativa, e il d.lgs. 5/2003, che ha esteso la Conciliazione all'ampia materia delle controversie societarie.

Queste norme costituiscono la base della piramide della promozione delle ADR in Italia, definendosi "conciliazione amministrata" quella che è attualmente esercitata dagli appositi sportelli di conciliazione delle CCIAA stesse. Le procedure di tipo mediativo in genere hanno la finalità di far raggiungere un accordo alle parti, che saranno stimulate dalle capacità del conciliatore. A parere di una dottrina consolidata che condividiamo in pieno,<sup>14</sup> ogni conciliazione costituisce un caso particolare.

13: Come si vede, non vi sono "freccie" che mettono in comunicazione le parti, se non tramite il giudice (o arbitro), e la parentesi concerne il fatto che i litiganti non hanno rapporti diretti col giudice, ma essi sono mediati dai propri avvocati.

14: A. Uzqueda, P. Frediani, *La conciliazione: guida per la soluzione negoziale delle controversie*, p.25. Cfr. anche nell'ambito

Si tratta, in sostanza, di organizzare un incontro, assolutamente riservato, cui le due parti partecipano volontariamente per cercare di trovare un accordo. A tale incontro presenza una terza persona neutrale, imparziale e indipendente (il conciliatore), il cui compito è quello di aiutare i litiganti a dialogare e a confrontarsi per facilitare il raggiungimento di un accordo.<sup>15</sup>

## 2 - L'Online Dispute Resolution: sistemi alternativi di risoluzione delle controversie Online.

In questo contesto si inserisce la rivoluzione generata dall'uso massiccio di Internet nelle transazioni commerciali. Essa ha avuto impatto sulle controversie, sia creando nuove fattispecie, sia dando ausilio alla loro risoluzione, in particolare quelle concernenti il *Copyright*, *Domain Name*,<sup>16</sup> e dell'*e-commerce*, che coinvolgono numerosissimi soggetti.

Il fenomeno Internet ha avuto conseguenze anche sul piano della giustizia e delle risoluzioni delle dispute.<sup>17</sup>

Infatti, è ben noto che sul Web sono possibili infiniti tipi di attività diverse, alcune delle quali in grado di dare origine a liti, conflitti, controversie. Sin da subito, però, ci si è resi conto che le soluzioni offerte dai tribunali non si potevano adattare alla peculiarità

*Nel panorama italiano della risoluzione delle controversie, la mediazione intesa come conciliazione ha un enorme potenziale*

della rete, dove il tempo scorre più veloce che nella realtà e conseguentemente soluzioni tardive delle controversie possono apparire inutili, e dove non esistono confini e quindi non esistono giurisdizioni ordinarie da adire. Questo non significa certo che la rete sia paragonabile ad un "Far West" del diritto, ma significa invece che controversie tra soggetti appartenenti a diversi Stati, e quindi sottoposti a giurisdizioni diverse, trovano, sulla strada per la risoluzione, l'ulteriore problema della determinazione della legge applicabile e della giurisdizione competente, che causa inoltre un aumento dei tempi e dei costi.

In un periodo di così forte cambiamento dell'assetto giustiziale, il diritto internazionale privato, che era stato predisposto alla regolamentazione dei rapporti

privatistici transfrontalieri, ha assunto un ruolo piuttosto marginale, dato che basa le proprie norme di conflitto sul principio, già noto in dottrina, del *genuine link*,<sup>18</sup> che presuppone un forte legame con una entità statale.

Il diritto internazionale privato, *de iure condito*, non si trova nella condizione di poter far fronte a questa peculiarità, tipica dell'uso sempre più intenso del mezzo telematico negli scambi internazionali.<sup>19</sup>

L'*e-commerce*, infatti, necessita di una disciplina *ad hoc*, che ancora non è stata predisposta, per regolare le eventuali controversie che possono nascere in questo ambito.

Internet, quindi, si rivela come il "luogo" ideale anche per comporre questo tipo di dispute. Forti dell'esperienza americana, anche in Italia sta sorgendo una serie di *Providers* che forniscono servizi di composizione delle controversie che si svolgono esclusivamente *online*.

Tra di essi ha avuto grande risalto [www.risolvionline.it](http://www.risolvionline.it), "figlio" della Camera Arbitrale di Milano, che sta ottenendo un ottimo successo grazie alla snellezza

specifico H. Brown, A. Marriott, *Alternative Dispute Resolution: principles and practice*, p.114 e ss.

15: In particolare sugli sviluppi futuri del settore si prospetta una visione molto rosea da parte di S. Azzali, *Conciliazione e CCAA*, in [www.camera-arbitrale.it](http://www.camera-arbitrale.it) sezione Articoli.

16: In questa materia numerosi autori si sono espressi. Si veda in proposito G. Cassano, *I nomi a dominio nel nuovo Codice della proprietà industriale*, in «Interlex, Diritto Tecnologia Informazione», 6/04/2005, leggibile in <http://www.interlex.it/nomiadom/cassano4.htm>, R. Manno, *Nomi a dominio, un problema ancora aperto*, in «Interlex, Diritto Tecnologia Informazione», 18/05/2005, leggibile in [www.interlex.it/forum10/relazioni/5manno.htm](http://www.interlex.it/forum10/relazioni/5manno.htm), e G. Ziccardi, *Il sistema di risoluzione delle dispute previsto da ICANN*, in M. Pierani ed E. Ruggiero (a cura di), *I sistemi alternativi di risoluzione delle controversie online*, Milano 2002, R. Roverisi, S. Delle Monache, *La "Rule of law" nell'ODR: medicina per un caso "atipico" di mercato in regime di concorrenza?*, in M. Pierani ed E. Ruggiero, (a cura di), *op.cit.*, in cui vedremo la particolarità del sistema di "concorrenza" tra *ODR providers*.

17: R. Danovi, *Le ADR (Alternative Dispute Resolutions) e le iniziative dell'Unione Europea*, in G. Alpa, R. Danovi (a cura di), *op.cit.*, p.3.

18: F. Mosconi, *Diritto internazionale privato e processuale: parte generale e contratti*, Torino 2004.

19: Sul punto vedi C. Camardi, *Metodi "Alternativi" di soluzione delle controversie: diritto, spazio e tempo nelle tecnologie informatiche*, in «Europa e diritto privato», 2004, fasc.2, pp. 550 e ss.

delle sue procedure di Arbitrato e Conciliazione Online.<sup>20</sup>

### 3 - Risolvionline della CCIAA di Milano

Con la nascita nel 2001 di Risolvionline.it, si dà il via al primo metodo ODR italiano.

Questo Provider di Arbitrato e Conciliazione Online rispetta tutti i parametri europei di EEJ-NET, figurando tra gli organismi accreditati dall'Unione Europea alla composizione stragiudiziale delle liti sorte in rete.

Le caratteristiche di una procedura di conciliazione online non differiscono molto da quelle di una conciliazione fisica tradizionale. In generale si distinguono una fase preliminare all'incontro, caratterizzata dall'avvio del tentativo ad opera di uno dei due litiganti e dall'eventuale adesione della controparte ad esso, da una fase conciliativa in senso proprio, quando le parti si incontrano al tavolo delle trattative ed il tentativo si conclude con esito positivo o negativo.<sup>21</sup>

**Queste fasi si svolgono tutte via e-mail e in una chat room appositamente predisposta.**

RisolviOnline viene attivato solo per via elettronica. Per avviare la procedura, una delle parti litiganti deve collegarsi col sito Internet [www.camera-arbitrale.com](http://www.camera-arbitrale.com) della Camera Arbitrale di Milano e, in particolare, con la sezione di *RisolviOnline* del sito, compilare il modulo di domanda e inviarlo via web al servizio RisolviOnline.

Ricevuta la domanda, i funzionari di RisolviOnline contattano la parte citata «nel più breve tempo possibile».<sup>22</sup> Il contatto avviene normalmente via e-mail, ma quando il richiedente non abbia specificato l'indirizzo telematico della controparte, oppure quando vi siano motivi di opportunità legati al caso concreto, può anche avvenire telefonicamente o con altri mezzi.

20: Sulle statistiche di RisolviOnline si veda il sito [www.risolvionline.it](http://www.risolvionline.it).

21: R. Sali, *RisolviOnline della camera arbitrale di Milano: il modello e la procedura*, in M. Pierani e E. Ruggiero, (a cura di), *op.cit.*, p. 167 e ss.

22: R. Sali ricorda che «nella conciliazione tradizionale lo Sportello di conciliazione milanese stabilisce un contatto con la controparte normalmente 1-2 giorni dopo l'arrivo della domanda».

La fase di attrazione della parte resistente alla conciliazione, quindi, è la più delicata dell'intera procedura.

Occorre che l'istituzione esprima contemporaneamente autorevolezza ed elasticità nel contatto. Inoltre è opportuno evitare che l'altra parte si arroccchi in difesa e respinga a priori già in questa fase le posizioni del richiedente.

Per questo motivo, RisolviOnline per prassi non trasmette direttamente alla controparte la domanda di conciliazione ricevuta, bensì comunica ad essa le informazioni che vi sono contenute, accompagnandole con spiegazioni sullo strumento della conciliazione, sul proprio ruolo istituzionale e sui possibili benefici che

possono derivare ad entrambe le parti dall'utilizzo dello strumento, senza scendere nel dettaglio di possibili soluzioni al conflitto, che resta compito esclusivo del conciliatore.<sup>23</sup>

La parte resistente, quindi, viene invitata a compilare e inviare entro 10 giorni il modulo di adesione al tentativo, anch'esso presente sul sito Internet. Si ha la conferma dell'accettazione con l'arrivo via web del modulo di adesione, semplicemente contenente la possibilità di allegare files, la descrizione sommaria della controversia, e il numero della Carta di Credito, per effettuare il pagamento a procedura avvenuta.<sup>24</sup>

Una volta compilato dalla parte resistente il modulo di adesione, RisolviOnline provvede a nominare il conciliatore, designato tra coloro che sono iscritti ad un elenco disponibile al pubblico, in base alla natura della controversia e alle competenze specifiche del terzo.<sup>25</sup>

23: F. D'Ambrosio, *Le iniziative in tema di Online Dispute Resolution (ODR). La composizione delle liti mediante internet*, in F. Benigni, F. Franzini (a cura di), *op.cit.*, p.159. Per inquadrare le esperienze italiane in tema di ODR, si consiglia la visita del sito della Naming Authority italiana [www.nic.it](http://www.nic.it).

24: Come nella conciliazione effettuata dal vivo, le spese sono ripartite tra le parti. Inoltre, in tutti i moduli di è presente il regolamento di procedura e il consenso al trattamento dei dati personali.

25: L'elenco dei nominativi è presente all'indirizzo <http://www.camera-arbitrale.it/show.jsp?page=135909>.

*Le caratteristiche di una procedura di conciliazione online non differiscono molto da quelle di una conciliazione fisica tradizionale*

Dopo questa adesione, RisolviOnline comunica ai tre partecipanti un codice via e-mail e la data e l'ora in cui dovranno riunirsi nella *chat* criptata preposta alla risoluzione della controversia. Le parti e il conciliatore accedono alla *chat room* attraverso una porta in cui digitano nome utente e Password, oltre al numero di codice corrispondente al caso assegnato.

Da qui si entra nella *chat room* vera e propria, il luogo virtuale della conciliazione.

Il mediatore ha la possibilità di selezionare la parte con cui vuole parlare, oppure può anche comunicare con entrambi i litiganti, a seconda delle necessità del caso.

Una volta conclusasi la procedura mediativa, l'accordo, qualora esso sia raggiunto, ha validità contrattuale, e può essere fatto valere con le ordinarie procedure di esecuzione di fronte al giudice. Questo, tuttavia, andrebbe contro la natura **autocompositiva** della mediazione sia frontale che online, e ne vanificherebbe uno dei principali vantaggi, costituito dalla **rapidità**.

#### 4 - Perché incentivare la mediazione e l'ODR.

Come abbiamo espresso nei paragrafi precedenti, i ricorso a sistemi alternativi di risoluzione delle controversie, a nostro parere, andrebbe ulteriormente incentivato e pubblicizzato. Le caratteristiche della mediazione rendono questo metodo molto adatto alla composizione di numerosi tipi di dispute, con l'eccezione di quelle comportanti un accertamento giudiziario.

La natura **non avversariale** di quest'ultima ADR fa sì che l'attività del terzo si focalizzi sull'estrapolazione degli interessi delle parti, non sul binomio vincere/perdere tipico del processo. I litiganti, quindi, raggiungendo l'accordo, avranno la possibilità di soddisfare reciprocamente la propria volontà e mantenere i rapporti con coloro che sono intervenuti nella procedura. Ci preme, inoltre, sottolineare il carattere della **volontarietà** della conciliazione, nella quale le parti partecipano per una propria decisione, determinano le caratteristiche della procedura e non sono

costrette a raggiungere un accordo. Grazie all'aiuto del conciliatore, la negoziazione è **cooperativa**, quindi entrambe le parti collaborano per il raggiungimento dell'accordo, e, qualora esse lo sottoscrivano, lo scelgono perché costituisce la migliore alternativa tra il ventaglio di opportunità che si presentano loro davanti. Questa **autocompositività** si avvale anche della **creatività del terzo**, che deve essere abile nel trovare nuove soluzioni favorevoli ad entrambe le parti.

Per quanto riguarda i metodi Online, essi, a nostro parere, meritano di essere pubblicizzati. In materia di *Nomi a dominio* e di *e-commerce*, infatti, si stanno rivelando molto utili e rapidi per la composizione delle dispute.

Sarebbe opportuno che gli utenti di internet fossero maggiormente informati sulla possibilità di adire procedure arbitrali e conciliative a bassissimo costo, la cui attitudine alla risoluzione è ormai conclamata.

I metodi online, inoltre, possono essere aditi anche per comporre dispute sorte al di fuori della rete, come dimostrano le statistiche di RisolviOnline.

Siamo di fronte, quindi, ad un ventaglio di opportunità che chiunque può sfruttare, qualora volesse soddisfare un proprio interesse dalla risoluzione di una controversia. Il cittadino dovrebbe essere informato sul fatto che l'utilizzo di queste procedure alternative non esclude né la possibilità di adire il giudice ordinario, né quella di poter comporre la controversia con un altro metodo ADR. La mediazione Online può essere utile, inoltre, per risolvere dispute ad enorme distanza, grazie anche all'ausilio del mezzo video, che ha raggiunto livelli di affidabilità ottimi.

#### 5 - Un sistema processuale basato su più metodi di risoluzione: utopia o realismo?

Il nostro sistema processuale è, a nostro parere, troppo legato allo schema processo/giudizio. Gli utenti del *servizio giustiziale* hanno una serie di possibilità che rende possibile definire questi metodi come *Adequate Dispute Resolution*, consentendo di scegliere quello più adeguato alla natura della controversia.

*Il nostro sistema processuale è troppo legato allo schema processo/giudizio*

Al pari di quanto è avvenuto negli Stati Uniti, sarebbe opportuno introdurre presso i tribunali anche degli sportelli di arbitrato e conciliazione, c.d. *ADR court annexed*, creando categorie di professionisti all'uopo formati, che siano in grado di offrire un servizio che renda il cittadino libero di scegliere.

Perciò è necessario che sia resa nota ai più la già esistente possibilità di comporre le liti via internet, e anche quella di adire gli Sportelli di Conciliazione presso le Camere di Commercio, che costituiscono una alternativa davvero valida al procedimento ordinario.

Si assiste, quindi, ad una progressiva destatalizzazione di parte dei sistemi di risoluzione delle controversie: essa, a nostro parere, è positiva poiché comporta un aumento delle alternative di cui il cittadino può usufruire.



### *CHI SIAMO*

L'Istituto Bruno Leoni (IBL), intitolato al grande giurista e filosofo torinese, nasce con l'ambizione di stimolare il dibattito pubblico, in Italia, promuovendo in modo puntuale e rigoroso un punto di vista autenticamente liberale. L'IBL intende studiare, promuovere e diffondere gli ideali del mercato, della proprietà privata, e della libertà di scambio. Attraverso la pubblicazione di libri (sia di taglio accademico, sia divulgativi), l'organizzazione di convegni, la diffusione di articoli sulla stampa nazionale e internazionale, l'elaborazione di brevi studi e briefing papers, l'IBL mira ad orientare il processo decisionale, ad informare al meglio la pubblica opinione, a crescere una nuova generazione di intellettuali e studiosi sensibili alle ragioni della libertà.



### *COSA VOGLIAMO*

La nostra filosofia è conosciuta sotto molte etichette: "liberale", "liberista", "individualista", "libertaria". I nomi non contano. Ciò che importa è che a orientare la nostra azione è la fedeltà a quello che Lord Acton ha definito "il fine politico supremo": la libertà individuale. In un'epoca nella quale i nemici della libertà sembrano acquistare nuovo vigore, l'IBL vuole promuovere le ragioni della libertà attraverso studi e ricerche puntuali e rigorosi, ma al contempo scevri da ogni tecnicismo.



### *I BRIEFING PAPERS*

I "Briefing Papers" dell'Istituto Bruno Leoni vogliono mettere a disposizione di tutti, e in particolare dei professionisti dell'informazione, un punto di vista originale e coerentemente liberale su questioni d'attualità di sicuro interesse. I Briefing Papers vengono pubblicati e divulgati ogni mese. Essi sono liberamente scaricabili dal sito [www.brunoleoni.it](http://www.brunoleoni.it).