



CAMERA
ARBITRALE
MILANO

REGOLAMENTO RISOLVIONLINE



1 Maggio 2015

REGOLAMENTO DI RISOLVIONLINE In vigore dal 1 maggio 2015

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

RisolviOnline della Camera Arbitrale di Milano è un servizio di risoluzione online delle controversie commerciali in cui sono coinvolti consumatori e/o imprese, con particolare riferimento a quelle derivanti da Internet e dal commercio elettronico. Non sussistono limiti riguardanti la nazionalità delle parti coinvolte nella controversia né di valore economico della stessa.

RisolviOnline non rientra nell'applicazione del D. Lgs. 28/2010.

2. LA SEGRETERIA

La Segreteria amministra il servizio RisolviOnline.

I funzionari della Segreteria devono essere e apparire imparziali nella gestione della pratica e nei confronti di tutti i soggetti coinvolti.

Per controversie di valore economico fino a 5.000 Euro, il funzionario può assumere il ruolo di terzo per la risoluzione della controversia.

3. IL TERZO INDIPENDENTE E NEUTRALE:

facilitatore e valutatore

RisolviOnline mette a disposizione delle parti in lite un esperto (il terzo) il cui ruolo è diverso a seconda della modalità risolutiva prescelta.

- 1) Il Terzo Facilitatore: aiuta le parti a raggiungere un accordo senza entrare nel merito della controversia né decidere chi ha ragione o torto. Assiste le parti a dialogare e cooperare alla soluzione del problema;
- 2) Il Terzo Valutatore: formula una proposta di soluzione della controversia (non vincolante) basandosi su quanto esposto dalle parti.

La Segreteria individua il terzo all'interno di una lista redatta secondo criteri di competenza e professionalità. Il terzo si impegna a rispettare le Regole di RisolviOnline e le Norme di Comportamento ad esse allegate.

Il terzo deve comunicare alla Segreteria qualsiasi fatto, circostanza o rapporto connesso alle parti o all'oggetto della controversia che possa influire sulla propria indipendenza, neutralità ed imparzialità.

4. AVVIO

La parte interessata attiva la procedura con la trasmissione via web dell'apposito modulo presente su www.risolvionline.com.

Ricevuto il modulo, la Segreteria contatta l'altra parte via email, invitandola a aderire al procedimento entro 15 giorni dal contatto.

Se la parte invitata al procedimento accetta di partecipare, compila l'apposito modulo trasmettendolo alla Segreteria.

Ricevuta l'adesione, la Segreteria ne dà comunicazione alla parte attivante e procede all'individuazione del terzo.

5. SVOLGIMENTO

Il procedimento può svilupparsi, sin dall'inizio, tramite uno dei sistemi di comunicazione messi a disposizione dal servizio o anche, qualora il terzo lo ritenga possibile e opportuno, con l'utilizzo combinato di tali strumenti.

1) Facilitazione:

Le parti partecipano di persona al procedimento. In caso contrario possono nominare un rappresentante informato sulla vicenda e in possesso dei poteri di negoziare e sottoscrivere l'eventuale accordo. In tal caso dovranno far pervenire alla Segreteria una delega che attesti tali poteri unitamente agli estremi del documento di identità.

Le parti possono farsi assistere da consulenti, legali o persone di fiducia.

Le parti sono tenute al rispetto delle istruzioni fornite dal facilitatore relative alla tempistica e in generale alla gestione del procedimento che viene condotto senza formalità.

Il terzo facilitatore ha la facoltà di comunicare con le parti congiuntamente oppure in via riservata con ciascuna di esse. Se le parti raggiungono un accordo questo viene formalizzato e avrà valore di contratto.

2) Valutazione:

Il valutatore formula una o più proposte di soluzione della controversia sulla base della documentazione fornita dalle parti. Egli può richiedere brevi note esplicative per meglio comprendere il caso utilizzando gli strumenti messi a disposizione dalla piattaforma.

Le proposte di soluzione vengono rese disponibili alle parti entro 10 giorni lavorativi dall'accettazione dell'incarico.

Se le parti convergono su una di tali proposte, viene steso e siglato l'accordo che ha valore di contratto.

6. CONCLUSIONE

Il procedimento si conclude in ognuna delle seguenti ipotesi:

- a) Nel caso in cui la parte invitata non accetti di partecipare al procedimento;
- b) Trascorsi 15 giorni dal contatto con la parte invitata senza che l'accettazione sia pervenuta alla Segreteria;
- c) Quando non viene raggiunto un accordo;
- d) Quando viene raggiunto un accordo nella facilitazione;
- e) Quando le proposte di soluzione vengono rese disponibili alle parti interessate nell'area a loro riservata del sito RisolviOnline.com nella valutazione.

7. LA RISERVATEZZA

La Camera Arbitrale di Milano garantisce la riservatezza del procedimento. La Segreteria ed il terzo si impegnano a non divulgare quanto appreso in occasione del procedimento.

Le parti sono tenute a non divulgare a terzi i fatti e le informazioni apprese durante il procedimento e a non creare e conservare copia delle comunicazioni attinenti al merito del procedimento. L'obbligo di riservatezza viene meno solo se tutte le parti della controversia siano d'accordo e manifestino tale volontà per iscritto.

Le parti si impegnano, inoltre, a non utilizzare, nel corso di eventuali procedimenti contenziosi promossi in relazione alla medesima controversia, quanto appreso durante il procedimento e a non chiamare il terzo o il funzionario di RisolviOnline a testimoniare sui fatti e sulle circostanze relative al procedimento.

8. CIRCOSTANZE IMPREVISTE

In tutti i casi non espressamente previsti dalle presenti Regole, la Segreteria procederà valutando il caso concreto in accordo con le Regole stesse.

NORME DI COMPORTAMENTO PER I FACILITATORI/VALUTATORI DI RISOLVIONLINE.COM

Chi svolge il ruolo di terzo facilitatore/valutatore (il “terzo”) è tenuto all’osservanza delle seguenti norme di comportamento.

1. Il terzo deve essere adeguatamente formato e deve mantenere ed aggiornare costantemente la propria preparazione sia nelle tecniche di composizione dei conflitti sia nelle tecniche di comunicazione attraverso i mezzi informatici. Il terzo deve rifiutare la nomina nel caso in cui non si ritenga qualificato.
2. Il terzo deve essere e rimanere, nel corso della procedura, indipendente, imparziale e neutrale¹. A tale scopo deve comunicare qualsiasi fatto, circostanza o rapporto connessi ai soggetti o all’oggetto della controversia. L’esistenza delle suddette circostanze non implica automaticamente l’inadeguatezza a svolgere il ruolo di terzo.
3. Il terzo deve sempre agire, e dare l’impressione di agire, in maniera completamente imparziale nei confronti delle parti e rimanere neutrale rispetto alla lite. Il terzo ha il dovere di rifiutare la designazione o di interrompere l’incarico, in seguito all’incapacità a mantenere un atteggiamento imparziale e/o neutrale.
4. Il terzo deve assicurarsi che, prima dell’inizio della procedura, le parti abbiano compreso ed espressamente accettato:
 - le finalità e la natura del procedimento, in particolare la differenza tra facilitazione e valutazione;
 - il ruolo del terzo nel caso della facilitazione e nel caso della valutazione;
 - le regole di RisolviOnline;
 - gli obblighi di riservatezza a carico di tutti i soggetti coinvolti nella procedura.Il terzo deve garantire la partecipazione delle parti al procedimento su di un piano di parità, nel rispetto del principio del contraddittorio.
5. Il terzo deve svolgere il proprio ruolo con la dovuta diligenza, indipendentemente dall’importo e dalla tipologia della controversia. Il terzo deve svolgere l’incarico con la massima celerità possibile, evitando ritardi nelle attività e nelle comunicazioni.
6. Il terzo deve mantenere riservata ogni informazione che emerga nel corso del procedimento o che sia ad esso correlata, inclusa l’esistenza del procedimento stesso, salvo che non sia altrimenti previsto dalla legge o da motivi di ordine pubblico. Qualsiasi informazione rivelata al terzo da una delle parti in sessione privata non potrà essere comunicata alle altre parti senza il consenso della parte stessa.

¹ **Indipendenza** significa assenza di qualsiasi legame oggettivo tra il terzo ed una delle parti capace di influire sulla libertà di giudizio del terzo. **Imparzialità** indica un’attitudine soggettiva del terzo, il quale non deve favorire una parte a discapito dell’altra. **Neutralità** si riferisce alla posizione del terzo, il quale non deve avere un diretto interesse all’esito del procedimento.



CAMERA
ARBITRALE
MILANO

Risoluzione delle
controversie



TARIFFARIO (IVA inclusa)

VALORE DELLA LITE	SPESA PER CIASCUNA PARTE
fino a € 500	€ 20
da € 501 a € 1.000	€ 50
Da € 1.001 a € 5.000	€ 100
Da € 5.001 a € 10.000	€ 200
Da € 10.001 a € 25.000	€ 350
da € 25.001 a € 50.000	€ 500
Oltre € 50.001	2% fino a un massimo di € 5.000

Al momento dell'inoltro della domanda, la parte istante versa € 20 che verranno dedotti dalle sue spese di procedura in caso di adesione dell'altra parte. Mentre nel caso in cui l'altra parte non aderisca non verranno restituiti.

Le tariffe comprendono il costo del servizio, il compenso del terzo e l'IVA.

www.camera-arbitrale.com

Via Meravigli 7 - 20123 Milano
Tel: + 39 02 8515.4522
E-mail: risolvionline@mi.camcom.it

www.risolvionline.com

