



*L'EVOLUZIONE STORICA
DELLE ODR: DALL'EMOTICON
AI SISTEMI DI FAIR DIVISION*

FABRIZIO CORONA
MARCO GIACALONE

i-lex

i-lex. Scienze Giuridiche, Scienze Cognitive e Intelligenza Artificiale
Rivista quadrimestrale on-line: www.i-lex.it
Dicembre 2019
Fascicolo 12, 1-3
ISSN 1825-1927

L'EVOLUZIONE STORICA DELLE ODR: DALL'EMOTICON AI SISTEMI FAIR DIVISION

FABRIZIO CORONA*, MARCO GIACALONE**

Abstract: Grazie all'evoluzione tecnologica, il diritto sta affrontando numerosi mutamenti. Questo articolo analizza l'origine dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie online, a partire dai primi anni '60, quando il contenzioso giuridico era estremamente limitato e l'utilizzo di una semplice emoticon poteva bastare ad arginare il pericolo di controversie, sino a giungere ai sistemi avanzati di ODR (risoluzione delle dispute online) che, mediante l'utilizzo di sofisticati algoritmi, garantiscono il pieno soddisfacimento delle parti sotto il duplice profilo del rispetto della normativa e dell'interesse concreto delle parti. Nella seconda parte dell'elaborato, si analizzeranno sette tipi di ODR, tra le più efficienti ed attive sul mercato, mettendo in luce le caratteristiche principali ed i loro metodi di risoluzione. Infine, si analizzerà il CREA, progetto che mira ad introdurre nuovi meccanismi di risoluzione delle controversie per avvocati, mediatori e giudici con l'obiettivo di garantire un'equa distribuzione tra le parti coinvolte in una controversia e di raggiungere un accordo.

Parole chiave: online dispute resolution, alternative dispute resolution, piattaforme ODR, e-negotiation, E-mediation, CREA.

1. Le origini dell'ODR

I primi studi condotti sulla rete globale risalgono a ricerche effettuate nei primi anni '60, ove si ravvisò l'idea di sviluppare un primo collegamento in rete fra i calcolatori. Prima di questa idea, i calcolatori erano collegati tramite cavi e gli utenti avevano la possibilità di connettersi esclusivamente a quel calcolatore, recandosi fisicamente nel luogo ove lo stesso era posto¹. Con la creazione di reti di calcola-

* Università degli Studi 'Niccolò Cusano'

** Vrije Universiteit Brussel

(§ § 1, 2, 2.a, 2.b, 2.f sono redatti da Fabrizio Corona. § § 2.c, 2.d, 2.e & 2.g sono redatti da Marco Giacalone, le conclusioni sono frutto delle considerazioni comuni.)

¹ G. Sartor, *L'informatica giuridica e le tecnologie dell'informazione*, Giappichelli Editore, 2016.

tori, si dava l'opportunità al singolo utente di poter accedere a più calcolatori e non solo a quello collegato al proprio terminale consentendo, in questo modo, lo scambio e la condivisione di risorse attraverso l'utilizzo della rete.

Nel 1969 si effettua il primo collegamento in rete fra calcolatori; tre in California ed uno nello Utah. Nei due decenni successivi, si ha la crescita dei siti connessi alla rete, tutti focalizzati sulla ricerca e collegati per sviluppi di natura militare ed accademica.² In questo periodo della rete, le controversie che si sviluppavano erano poche, soprattutto perché gli utenti che navigavano sulla rete, svolgevano prevalentemente attività di ricerca volte all'accrescimento della stessa.

Le poche persone che potevano partecipare alla rete, avevano poca libertà di utilizzo, sia per le opportunità che la rete offriva, sia per le restrizioni imposte dal governo statunitense.

Nel 1982, ad esempio, quando internet era conosciuto col nome di ARPANet, l'MIT comunicò ai suoi utenti che:

*“era da considerarsi illegale l'utilizzo di ARPANet per qualsiasi attività che non sia a diretto sostegno delle imprese governative... i messaggi personali ad altri abbonati alla rete ARPANet, come quelli diretti ad organizzare una riunione oppure per scambiarsi un saluto amichevole, non sono da considerarsi dannosi... L'invio di posta elettronica per finalità commerciali è da considerarsi illegale, poiché con l'invio di tali messaggi è possibile offendere numerose persone e questo potrebbe mettere in difficoltà in MIT verso le agenzie governative che gestiscono l'ARPANet”.*³

² E. Katsh and O. Raminovich-Einy *Digital Justice: technology and the Internet of disputes*, Oxford Scholarship Online, 2017.

³ C. Christopher, C. Stacy, *Getting Started Computing at the AI Lab 9*, Mass. Inst. of Tech. Artificial Intelligence Laboratory, Working Paper No. 235, 1982, Versione originale: *“It is considered illegal to use the ARPANet for anything which is not in direct support of Government business ... personal messages to other ARPANet subscribers (for example, to arrange a get-together or check and say a friendly hello) are generally not considered harmful ... Sending electronic mail over the ARPANet for commercial profit or political purposes is both anti-social and illegal. By sending such messages, you can offend many people, and it is possi-*

Nel settembre del 1982 avviene un evento che, per la prima volta, pone l'accento sulle possibili controversie online e sui sistemi di risoluzione di tali controversie.

Un messaggio, pubblicato su una bacheca di annunci digitali, informava la Carnegie Mellon University di una fuoriuscita di mercurio. Dopo l'iniziale spavento e le ricerche condotte, si scoprì che non vi era stata alcuna fuoriuscita di mercurio e che il messaggio era da intendersi come uno scherzo. Purtroppo, tale messaggio aveva creato numerosi allarmismi ed era stato interpretato come un vero e proprio messaggio di emergenza, vista la natura della comunicazione.

Questo, in verità non era il primo scherzo che era stato realizzato in rete, ma fu quello che destò maggiori preoccupazioni. Pertanto, gli accademici iniziarono ad essere preoccupati che l'aumento di post in rete non veritieri (quello che oggi potremo, per certi versi, accumunare alle fake news), avrebbe indotto gli utenti a non credere più alle notizie pubblicate ed ignorare vere notizie di emergenza.

Per ovviare a tale problema, uno studioso della Carnegie Mellon University, Scott E.Fahlman, inviava una mail alla comunità nella quale scriveva: “*Propongo la seguente sequenza di caratteri per gli scherzi: :-)*”⁴. L'idea di Fahlman fu accolta e, da quel momento, si è avuto il primo utilizzo di una emoticon per chiarire la finalità di una comunicazione a mezzo internet.

Per le motivazioni esposte, le controversie che nascevano in internet erano poche e, quando nascevano, gli utenti che navigavano erano pochi, con interessi ed attività comuni e le tecniche alternative di risoluzione delle controversie, come l'emoticon, erano sufficienti a risolvere i conflitti.

Una modifica della situazione descritta, si è avuta con la creazione dell'Apple II nel 1977 e del PC IBM nel 1981. Dopo pochi anni da queste invenzioni, chiunque aveva la possibilità di connettersi alla rete, utilizzando il modem di casa, connettendosi a servizi come CompuServe ed AOL. Tali servizi consentivano agli abbonati di leggere

ble to get MIT in serious trouble with the Government agencies which manage the ARPANet”.

⁴ K. Houston, *Smile! A History of Emoticons*, Wall Street Journal WALL ST. J., 2013. Testo originale: “*I propose that the following character sequence for joke markers: :-)*”.

una grande quantità di contenuti, con un software molto semplice da utilizzare. Il grande svantaggio offerto, invece, era l'impossibilità per gli utenti di comunicare fra un canale e l'altro; l'utente abbonato al servizio AOL, poteva inviare messaggi e-mail solo ad utenti AOL, non anche ad abbonati ComputeServe oppure ad accademici che avevano un proprio account e-mail connessi alla rete. La natura a blocchi della rete limitava di molto la nascita delle controversie fra utenti.

Tale situazione, si è protratta fino a metà degli anni ottanta; nella maggior parte dei suoi primi venti anni di vita, Internet era una rete limitata, non vi erano molte funzioni, non c'erano molti utenti che la utilizzavano e non vi erano abbastanza collegamenti che potessero generare l'effetto di rete necessario alla realizzazione delle controversie che vediamo oggi.

Il World Wide Web iniziò a proliferare nel 1992, con la revoca del divieto di attività commerciali. Poco dopo, e precisamente nel 1995, fecero il loro debutto sul web ebay ed Amazon. Parimenti, comparvero le prime e vere controversie online fra utenti, dettate dall'acquisto di merci online.

Pierre Omidar, fondatore di ebay, da subito si trovò ad affrontare problematiche inerenti le controversie online. Quando riceveva reclami via e-mail, Omidar scriveva direttamente al venditore ed all'acquirente al fine di dirimere la controversia e trovare un accordo fra le parti. Siccome le controversie crescevano rapidamente, nel 1996 ebay fondò un sistema di Feedback Rating, dove le parti coinvolte in una transazione commerciale potevano commentare la compravendita effettuata. In questo modo, gli utenti ebay acquisivano una reputazione: se un utente aveva un punteggio molto alto, con molta probabilità era un buon venditore e/o acquirente, viceversa se il punteggio ricevuto era molto basso l'utente era, con molta probabilità un cattivo venditore e/o acquirente.

Tale sistema, tuttavia, non risolse il problema delle controversie. Nel maggio del 1996, ebay ricevette dalle 50 alle 100 e-mail al giorno di utenti per risolvere una controversia.

Per ovviare a tale necessità, l'azienda selezionò un utente molto attivo sul sito, Jim Griffith, e lo invitò a divenire il primo collaboratore del servizio clienti. Jim Griffith *“passò molto del suo tempo a fare*

ciò che Omidyar odiava: intervenire e cercare di risolvere le controversie".⁵

Nello stesso periodo, il NCAIR – National Center for Automated Information Research, pubblicizzò la prima conferenza sui sistemi Online di risoluzione delle controversie. Il motivo di tale incontro fu il seguente:

*“... Gli operatori dei sistemi online devono affrontare una difficile scelta quando i loro abbonati, o terzi, riportano alla loro attenzione le accuse di comunicazioni illecite che appaiono sul loro sistema (come ad esempio, messaggi asseritamente lesivi dei diritti di un titolare di copyright, messaggi diffamatori o simili). Non agire di fronte a tale asserzione, sarebbe irragionevole.... Allo stesso modo è insoddisfacente la mera rimozione della presunta comunicazione lesiva; l'accusa potrebbe rivelarsi falsa e la rimozione delle comunicazioni potrebbe avere un impatto ingiusto sulla comunicazione verso terzi che non hanno commesso alcun illecito. Determinare se la comunicazione in questione sia o meno un atto illecito, può risultare estremamente difficile, in quanto non è semplice determinare se un messaggio contiene materiale diffamatorio o meno”*⁶.

⁵ E. Katsh and O. Raminovich-Einy *Digital Justice: technology and the Internet of disputes*, Oxford Scholarship Online, 2017.

⁶ M. Medin, *What I Saw at the Revolution (or) An Abridged History of the Internet*, NANOG North American Network Operators' Group, 2011, Versione originale: “System operators in today's online environment face a difficult choice when their subscribers, or third parties, bring to their attention allegations of tortious communications appearing on their system (e.g., messages alleged to infringe the rights of a copyright holder, defamatory messages, or the like). Taking no action at all in the face of such an allegation would appear to be unreasonable ... At the same time, simply removing the allegedly tortious communication is equally unsatisfactory; the allegation may, of course, prove to be a false one, and the removal of the communications unfairly and unnecessarily impacts on the communication of third parties who have engaged in no wrongdoing. And determining whether the communication in question is, or is not, tortious may be extremely difficult; it may (and generally is not) clear from an examination of any particular message whether it contains infringing, or defamatory, material”.

Dopo tale incontro, il NCAIR decise di finanziare tre esperimenti: the Virtual Magistrate presso la Villanova University Law School⁷, la Online Ombuds Office presso l'Università del Massachusetts⁸, ed un progetto sul diritto di famiglia presso l'Università del Maryland⁹.

Dopo soli due anni dalla sua nascita, ebay contava circa 700.000 utenti ed un milione e mezzo di articoli in vendita. Per ovviare alle crescenti richieste di risoluzione delle controversie, nel 1998 ebay chiese al National Center for technology and Dispute Resolution dell'Università del Massachusetts, di condurre un progetto per verificare se fosse possibile risolvere mediante sistemi ODR, le controversie fra utenti.

A partire dal 1999, nella pagina del servizio clienti ebay, venne inserito un link che informava gli utenti della possibilità di ottenere assistenza alle controversie, compilando un modulo reclamo inviato direttamente ad un mediatore esperto del Centro risoluzioni controversie e-bay.

Nonostante la poca pubblicizzazione del servizio, nelle prime due settimane furono presentate duecentoventicinque denunce da parte di acquirenti e-bay. Il mediatore utilizzava le e-mail per comunicare con le parti e riuscì a raggiungere una soluzione positiva alla controversia nel 50% dei casi¹⁰.

All'inizio del ventunesimo secolo, il panorama delle controversie online era cresciuto esponenzialmente, in quanto il numero degli utenti che navigavano in rete crebbe molto rapidamente.

La necessità di utilizzare nuovi meccanismi di risoluzione delle controversie è divenuta ancora più pressante nel primo decennio del ventunesimo secolo, quando l'utilizzo di internet, grazie alla nascita degli smarphone e tablet, che allo stato rappresentano lo strumento primario per l'accesso ad Internet, è ulteriormente cresciuto.

⁷ C. Dewey, *A Complete History of the Rise and Fall—and Reincarnation!—of the Beloved '90s Chatroom*, Washington Post, 2014.

⁸ L. Van Gelder, *The Strange Case of the Electronic Lover*, Ms Magazine, 1985.

⁹ L. Van Gelder, *The Strange Case of the Electronic Lover*, Ms Magazine, 1985.

¹⁰ E. Katsh et al., *E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of eBay Law*, 15 Ohio State Journal on Dispute Resolution, 2000.

I conflitti che attanagliano la rete, assumono un'ampia varietà: violazione della proprietà intellettuale, violazione della privacy, molestie online ecc. Esse sono parte integrante dell'attività online e, quindi, della vita della maggior parte delle persone.

2. L'evoluzione dei sistemi ODR

Il sistema di risoluzione alternativa delle controversie in un ambiente online pone come obiettivo quello di colmare controversie online in cui l'autorità della legge è assente o inadeguata, per fornire nuovi e migliori modi di risoluzione delle controversie che sorgono con l'utilizzo della rete.

Gli sviluppatori dei primi sistemi di ODR tendevano ad imitare canali di risoluzione delle controversie dei processi ADR, per offrire delle valide soluzioni che potessero funzionare online. In realtà, tali tentativi si sono rivelati assai complessi e gli sviluppatori hanno iniziato a creare processi con caratteristiche molto diverse rispetto alla risoluzione tradizionale delle controversie.

I motivi che hanno condotto a tale scelta sono essenzialmente tre:

- 1) L'impossibilità, con sistemi ODR, di avere una interazione faccia a faccia fra gli utenti;
- 2) I sistemi ODR registrano automaticamente tutti i dati della controversia all'interno del loro sistema;
- 3) Per la soluzione della controversia, gli utenti si affidano ad un elaboratore.

Molte di queste caratteristiche, inizialmente sono state viste come carenze, adesso vengono valutati punti di forza dei sistemi ODR. Ad esempio, l'impossibilità di interazione face – to – face, veniva vista come una carenza del sistema, perché poteva ridurre la comunicazione fra le parti. Successivamente, si è compreso che il sistema di consultazione asincrona, favorisce gli utenti poiché da loro il tempo di condurre ricerche prima di effettuare una risposta.

Inoltre, l'utilizzo di un elaboratore per risolvere le controversie consente ai sistemi ODR di gestire un numero impressionante di conflitti.

a. SquareTrade

Il sistema SquareTrade è, con molta probabilità, uno dei sistemi ODR più conosciuti, in quanto utilizzato dal sito e-commerce e-bay per risolvere online le controversie.

Come sottolineato in precedenza, e-bay ha da subito posto l'accento sulla creazione di un sistema per la risoluzione delle controversie; inizialmente, per ridurle, ha introdotto un sistema di rating degli utenti. In questo modo il sito e-commerce ha cercato di realizzare una community online di utenti, sottolineando le buone intenzioni della maggior parte di essi e la necessità di comunicare di volta in volta i problemi che si creavano nella community.¹¹

Lo SquareTrade, realizzato dall'Università del Massachusetts è un sistema composto da due fasi di negoziazione assistita: la prima utilizza i moduli online per presentare reclami e scambi di richieste, la seconda è la mediazione online che coinvolge un mediatore umano, qualora non si dovesse raggiungere una soluzione nella prima fase.

Tale sistema risulta rivoluzionario, in quanto rappresenta un cambiamento di atteggiamento al mezzo digitale. Si è creato un sistema che evita il meccanismo del face – to – face fra gli utenti, ma consente loro di risolvere agevolmente la controversia. Il software si frappone fra i due utenti, identificando le controversie, esponendo gli interessi delle parti, ponendo domande sulle rispettive posizioni, riformulando richieste, suggerendo soluzioni e redigendo accordi.

Questo sistema ha consentito allo SquareTrade di rispondere ad un numero elevato di controversie nello stesso tempo in cui un mediatore risolverebbe una controversia face – to – face.

Il sistema di risoluzione delle controversie realizzato per e-bay è stato rivoluzionario perché ha introdotto il concetto di sistema ODR in contrapposizione a strumento ODR. In un sistema ODR, si generano dati che rivelano i modelli delle controversie ed offrono la possibilità di facilitare e monitorare gli accordi consensuali, riducendo la probabilità di controversie future¹².

¹¹ L. Van Gelder, *The Strange Case of the Electronic Lover*, Ms. Magazine, October, 1985.

¹² E. Katsh and O. Raminovich-Einy *Digital Justice: technology and the Internet of disputes*, Oxford Scholarship Online, 2017.

b. Smartsettle

Il sistema Smartsettle è un sistema alternativo di risoluzione delle controversie che si basa sul meccanismo delle offerte visive cieche¹³.

Tale sistema alternativo delle controversie è applicabile in qualsiasi situazione in cui vi siano più decisori, sia individualmente che di gruppo. Il sistema è in grado di risolvere le seguenti tipologie di controversie:

- **Two-Party, Single-Issue:** tale risoluzione alternativa è suggerita dal sistema, qualora sia necessario risolvere un caso a due parti con un unico problema;
- **Individual Decision Making:** tale risoluzione è consigliata qualora il problema decisionale che si vuole porre alla macchina è limitato da un complesso insieme di relazioni tra le variabili decisionali;
- **Negotiation:** in tale caso, Smartsettle viene utilizzata come piattaforma per i negoziatori, che si connettono al sito, gestendo le informazioni. Il sistema, combinando i modelli e le preferenze dei problemi posti, è in grado di aiutare il negoziatore nello scegliere la soluzione migliore per la risoluzione della controversia posta;
- **Facilitation:** il sistema chiamato Facilitatore Smartsettle, aiuterà a gestire problemi più complessi, traendo il massimo vantaggio dalla questione che si pone. Il sistema è addestrato per lasciare il controllo del processo interamente all'utente, intervenendo solo quando l'utente lo ritiene opportuno;
- **Mediazione:** quando entrambe le parti di una controversia inseriscono i dati, il sistema conosce le preferenze di entrambi e può agire come mediatore nel processo negoziale, formulando suggerimenti che possono soddisfare entrambe le parti;
- **Arbitration:** è l'ultima funzione prevista dal sistema. L'arbitrato mira a trovare una soluzione fra le parti, ottimizzando la scelta per un risultato efficiente.

¹³ Nelle offerte visive cieche, vengono proposti suggerimenti visibili da ogni parte e dal computer che opera come agente intelligente, ma le accettazioni di ogni parte sono tenute nascoste dall'altra parte. Il computer annuncia un affare solo quando le accettazioni nascoste coincidono.

Smartsettle è stato sviluppato da un ingegnere, Ernest Thiessen, il quale ha scoperto che l'introduzione della tecnologia in una negoziazione basata sul sistema 'Getting To Yes Interest', potrebbe aumentare la probabilità che le parti raggiungano risultati soddisfacenti. L'ingegnere, basandosi sulle intuizioni fornite dalla teoria dei giochi, ha realizzato un software che elenca alle parti gli interessi e fa assegnare a loro dei valori numerici, creando un insieme di questioni sulle quali le parti potrebbero negoziare.

Sulla base degli interessi delle parti, il software realizza un grafico che fa visualizzare gli interessi delle parti, fornendo la soluzione che può soddisfare le esigenze delle parti coinvolte¹⁴.

c. Civil Resolution Tribunal

Il Civil Resolution Tribunal¹⁵ (di seguito, CRT) è stato inizialmente istituito - nel 2011 - come percorso alternativo ai tribunali tradizionali esistenti nella British Columbia (BC) in Canada¹⁶. Tuttavia, il successo dell'implementazione di questo servizio ha portato il governo della BC a promulgare il Civil Resolution Tribunal Act 2012 con l'obiettivo di applicare algoritmi nella gestione delle controversie di modesta entità e di alcune altre controversie relative agli incidenti stradali. Nel 2015, la legge CRT Act è stata modificata estendendo il campo di applicazione della sua giurisdizione a categorie di ricorsi più ampie. Così, il CRT ha attualmente giurisdizione sulla maggior parte delle piccole richieste di risarcimento fino a 5.000 CAD, controversie su beni immobili di qualsiasi valore, incidenti stradali e richieste di risarcimento danni fino a 50.000 CAD. È possibile, inoltre, utilizzarlo per controversie relative a società e associazioni cooperative di qualsiasi valore, attraverso una procedura più conveniente e meno costosa.

Attualmente, i sistemi per supportare il CRT e aumentare l'accesso alla giustizia in Canada sono due:

¹⁴ E. M. Thiessen & J. P. McMahon, *Beyond Win-Win in Cyberspace*, Ohio State Journal on Dispute Resolution, 2000.

¹⁵ www.civilresolutionbc.ca, (Sito verificato in data 10 Dicembre 2019).

¹⁶ H. Raymond Anjanette, & J. Shackelford Scott, 2014. *Technology, ethics, and access to justice: Should an algorithm be deciding your case?* Michigan Journal of International Law, 35(3), 485-524, p. 505.

1) Il Solution explorer:



17

Il primo sistema, il Solution Explorer, è stato progettato per fornire alle persone gli strumenti di cui hanno bisogno per valutare le loro opzioni e risolvere autonomamente le loro controversie;

2) La Dispute Resolution Suite:



18

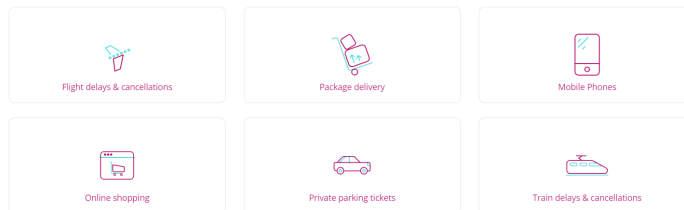
Il secondo sistema, la Dispute Resolution Suite, consentirà al CRT di perseguire ulteriori opzioni di risoluzione anticipata delle controversie e sentenze. Il tribunale online opera in diverse fasi. In primo luogo, la struttura aiuterà gli utenti ad esplorare possibili soluzioni. In seguito, le parti dovranno utilizzare la piattaforma di negoziazione online del tribunale, che è soggetta a tempi brevi e supportata da modelli per dichiarazioni e argomentazioni. In caso di mancato raggiungimento di un accordo, sarà nominato un responsabile del tribunale per assistere le parti nella risoluzione della controversia attraverso un processo di mediazione che avrà luogo online o per telefono. Se le parti non si accordano con questo processo di mediazione, saranno invitate ad accordarsi su una terza e ultima fase: la sentenza. Il giudice contatterà le parti attraverso la piattaforma online, per telefono o, se necessario, in videoconferenza, e prenderà una decisione definitiva e vincolante.

¹⁷ Immagina scaricata dal sito: www.civilresolutionbc.ca

¹⁸ Immagine scaricata dal sito: www.civilresolutionbc.ca

d. Resolver

Resolver¹⁹ è un altro sistema ODR con sede nel Regno Unito che aiuta i consumatori a presentare reclami a fornitori e rivenditori. Gli operatori del sito lo hanno popolato con i contatti e-mail dei reparti reclami di migliaia di grandi organizzazioni. Attraverso un esercizio di compilazione del modulo e tenendo conto delle disposizioni delle frasi standard, un consumatore riceve assistenza online nella stesura del reclamo. Questo viene poi inviato via e-mail direttamente all'ufficio reclami competente. I fornitori e i rivenditori sono invitati a rispondere all'indirizzo e-mail di Resolver in modo che lo scambio di messaggi possa essere memorizzato nel file del caso del consumatore che viene poi mantenuto sul sito. Questo fornitore ODR copre attualmente un'ampia gamma di settori che vanno dalle telecomunicazioni, all'energia, ai viaggi, alla finanza, alle assicurazioni, ai servizi sanitari e legali.



20

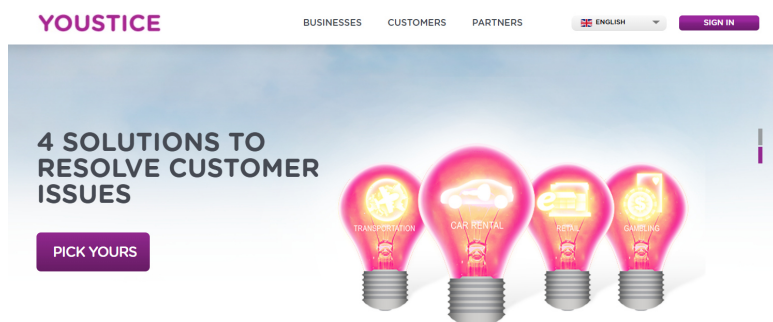
Resolver facilita un ambiente in cui le parti hanno l'opportunità di discutere in modo strutturato le questioni emerse. È interessante notare che il Resolver fornisce alle parti la possibilità di utilizzare le emoticon per aiutare i consumatori ad esprimere meglio le proprie emozioni. Il servizio contiene i dettagli delle procedure delle migliaia di organizzazioni e guida gli utenti dalla gestione dei reclami di primo livello fino al livello più alto. Gli utenti sono avvisati tramite la loro e-mail a qualsiasi risposta dell'altra parte e sono invitati alla procedura quando le risposte non vengono ricevute. Il servizio è gratuito, sia per i consumatori che per le organizzazioni che utilizzano questa piattaforma per trovare soluzioni alternative per le loro controversie.

¹⁹ www.resolver.co.uk, (Sito verificato in data 10 Dicembre 2019).

²⁰ Immagina scaricata dal sito: www.resolver.co.uk.

e. Youstice

Youstice²¹ è un servizio ODR, con sede in Slovacchia, per la gestione di grandi volumi di reclami di modico valore dei consumatori, relativi a beni e servizi, indipendentemente dal fatto che l'acquisto sia stato effettuato online od offline.



22

Un notevole vantaggio di questa piattaforma è l'offerta di servizi in diverse lingue, tra cui inglese, spagnolo, tedesco, olandese, portoghese, slovacco, ceco e francese. Questa caratteristica del multilinguismo consente a una più ampia gamma di utenti tra i consumatori o i professionisti di beneficiare di questo fornitore di servizi ODR. Nel trattare le rivendicazioni dei consumatori di cui sopra, la Youstice utilizza due tipi di strumenti. Il primo consente di negoziare tra i contendenti. Esso fornisce assistenza nell'elaborazione delle argomentazioni - le parti sono invitate a descrivere la loro posizione scegliendo tra una serie di frasi, con icone pertinenti per ciascuna di esse. Il sito suggerisce, inoltre, soluzioni adeguate che possono essere rappresentate anche in questo caso da icone. Una forma di dialogo strutturato (asincrono) può avvenire all'interno di un'area limitata e gratuita. L'obiettivo principale è quello di incoraggiare le parti e contribuire a facilitare il raggiungimento di un accordo direttamente tra di loro. Tuttavia, utilizzando il secondo strumento, i clienti possono risolvere casi e chiedere una revisione indipendente da parte di uno dei diversi mediatori accreditati da Youstice. I clienti possono presentare i loro reclami direttamente sui siti web dei rivenditori o, in alternativa, sui siti

²¹ www.youstice.com (Sito verificato in data 10 Dicembre 2019).

²² Immagine scaricata dal sito: www.youstice.com.

web delle organizzazioni dei consumatori. Le aziende hanno il diritto di utilizzare il logo Youstice, a condizione che raggiungano un accordo su Youstice con i consumatori in almeno l'80% dei casi e che attuino almeno il 98% degli accordi raggiunti o delle decisioni di terzi. L'uso della piattaforma ODR è gratuito per i consumatori. Ciononostante, Youstice si finanzia da parte dei rivenditori che si sono pre-registrati e che espongono il logo Youstice sul loro marketing.

f. Spliddit

Il sistema spliddit offre soluzioni alternative di risoluzione delle controversie, utilizzando meccanismi di fair division, con l'utilizzo di algoritmi matematici.

Tale sistema è not-for-profit e vuole perseguire i seguenti obiettivi²³:

- Fornire un facile accesso a metodi di divisione equa delle controversie, rendendo il mondo più equo;
- Comunicare al pubblico la bellezza ed il valore della ricerca teorica in informatica, matematica ed economia, da una diversa prospettiva.

Il sistema, nato il 4 novembre 2014, dagli studiosi Ariel Procaccia e Jonathan Goldman, include una serie di applicazioni per la divisione equa. Ogni applicazione ha un unico algoritmo di esecuzione, per garantire l'equa ripartizione fra le parti.

Le applicazioni che suscitano maggiore interesse, disponibili sul sito www.spliddit.org, sono tre:

- 1) **Share Rent:** sistema che aiuta i coinquilini a condividere equamente l'affitto quando si trasferiscono in una nuova casa o appartamento;

²³ J. Goldman, A.D. Procaccia, *Spliddit: unleashing fair division algorithms*, in *ACM SIGecom Exchanges*, vol. 13, Issue 2, 2014, pp. 41-46.



24

La divisione dell'affitto riguarda un numero n di coinquilini e le camere. Si deve, inoltre, assegnare un valore all'affitto totale, che possiamo definire con R . L'obiettivo del sistema è quello di assegnare in modo equo le stanze ai coinquilini e dare un'equa ripartizione dell'affitto.

Assumiamo che ogni coinquilino abbia assegnato un valore V per stanza j , in questo modo abbiamo che per tutti i $\sum_j V = R$. Supponiamo, poi, che il prezzo della stanza j sia p_j , e che $\sum_j p_j = R$. Con queste premesse, concludiamo che l'utilità per ogni coinquilino per stanza j sarà data dalla differenza fra il valore che ogni coinquilino della stanza J ed il suo effettivo prezzo.

Poniamo l'esempio di tre coinquilini, Mario, Rosa e Giorgio che devono dividersi un appartamento composto da tre camere, che per comodità chiameremo Room 1, Room 2 e Room 3. L'importo totale dell'affitto è pari a \$ 1000.00.

Il sistema fa assegnare i valori, ad ogni coinquilino, per ogni singola camera; nell'esperimento condotto sul sito di Spliddit, ho assegnato i seguenti valori:

	Mario	Rosa	Giorgio
Room 1	\$ 200.00	\$ 300.00	\$ 450.00
Room 2	\$ 470.00	\$ 230.00	\$ 200.00
Room 3	\$ 330.00	\$ 470.00	\$ 350.00

²⁴ Immagine scaricata dal sito www.spliddit.org

Dopo l'elaborazione, Spliddit ha dato i seguenti risultati che garantiscono la migliore divisione del bene:

Nome	Camera	Prezzo
Mario	Room 2	\$ 340.00
Rosa	Room 3	\$ 340.00
Giorgio	Room 1	\$ 320.00

Spliddit motiva i valori che sono stati assegnati, spiegando per ogni coinquilino le 'ragioni' dell'assegnazione della stanza ed il relativo costo.

Analizziamo, di seguito, ogni singolo coinquilino:

- a) **Mario:** gli è stata assegnata la 'Room 2' per \$ 340.00, facendogli risparmiare \$130.00 poiché, nella sua ripartizione iniziale, avrebbe pagato per quella camera fino \$ 470.00. Inoltre, non gli è stata assegnata la Room 3, poiché questa camera costa \$ 340,00, lui era disposto a spenderne fino a \$ 350.00, ma la sua camera preferita, la Room 2, costa \$ 10.00 in meno. Infine, non gli è stata assegnata la Room 1, poiché questa camera costa \$ 320.00 e lui era disposto a spenderne fino a \$ 200.00;
- b) **Rosa:** le è stata assegnata la 'Room 3' per \$ 340.00, facendole risparmiare \$130.00 poiché, nella sua ripartizione iniziale, avrebbe pagato per quella camera fino \$ 470.00. Inoltre, non le è stata assegnata la Room 2, poiché questa camera costa \$ 340.00 e lei era disposta a spenderne fino a \$ 230.00. Infine, non le è stata assegnata la Room 1, poiché questa camera costa \$ 320.00 e lui era disposto a spenderne fino a \$ 300.00;
- c) **Giorgio:** gli è stata assegnata la 'Room 1' per \$ 320.00, facendogli risparmiare \$130.00 poiché, nella sua ripartizione iniziale, avrebbe pagato per quella camera fino \$ 450.00. Inoltre, non gli è stata assegnata la Room 3, poiché questa camera costa \$ 340,00, lui era disposto a spenderne fino a \$ 350.00,

ma la sua camera preferita, la Room 1, costa \$ 20.00 in meno. Infine, non gli è stata assegnata la Room 2, poiché questa camera costa \$ 340.00 e lui era disposto a spenderne fino a \$ 200.00.

Con tale ripartizione, i tre coinquilini hanno ottenuto la camera loro preferita, pagandola al prezzo più equo, tenuto conto del valore complessivo del bene da locare.

- 2) **Divide Goods:** Sistema che divide equamente i beni come gioielli, opere d'arte, elettronica, giocattoli, mobili, attività finanziarie od un'intera proprietà fra due o più persone;



25

I beni che possono essere oggetto di divisione, sono quelli divisibili e gli indivisibili. Tale applicazione è molto utile quando vi è una eredità da suddividere e gli eredi non riescono ad effettuare un'equa ripartizione dei beni oggetto dell'asse ereditario.

Supponiamo che ogni erede i assegni un valore V_{ij} per un bene j . Supponiamo, inoltre, che le valutazioni siano additive, cioè il valore dato dall'erede per un insieme di beni X sia $V_i(X) \triangleq \sum_{j \in X} V_{ij}$.²⁵

Con il sistema Spliddit, infine, ogni erede ha a disposizione un set di 1000 punti da poter assegnare ai beni.

Poniamo l'esempio di tre eredi, Mario, Rosa e Giorgio che devono dividersi dei beni indivisibili facenti parte del proprio asse ereditario. I beni sono un orologio, un bracciale ed un anello. Assegnando ogni erede, per tutti i beni dell'asse ereditario, un valore, fino a raggiungere il massimo di 1000 punti, abbiamo:

²⁵ Immagine scaricata dal sito www.spliddit.org

²⁶ J. Goldman, A.D. Procaccia, *Spliddit: unleashing fair division algorithms*, in *ACM SIGecom Exchanges*, vol. 13, Issue 2, 2014, pp. 41-46.

	Mario	Rosa	Giorgio
Anello	200 pt	700 pt	200 pt
Bracciale	300 pt	150 pt	650 pt
Orologio	500 pt	150 pt	150 pt

Dopo l'elaborazione, Spliddit ha dato i seguenti risultati che garantiscono la migliore divisione dei beni fra gli eredi:

Nome	Bene	Valore
Mario	Orologio	500 pt
Rosa	Anello	700 pt
Giorgio	bracciale	650 pt

Spliddit, inoltre, motiva le ragioni di tale suddivisione ed in particolare:

- 1) **Mario**: è stato assegnato un valore pari a 500 punti su 1000 per l'orologio, mentre per i restanti due oggetti, l'anello ed il bracciale, i punteggi più alti sono stati dati dai due eredi Giorgio e Rosa;
- 2) **Rosa**: è stato assegnato un valore pari a 700 punti su 1000 per l'anello, mentre per i restanti due oggetti, l'orologio ed il bracciale, i punteggi più alti sono stati dati dai due eredi Giorgio e Mario;
- 3) **Giorgio**: è stato assegnato un valore pari a 650 punti su 1000 per il bracciale, mentre per i restanti due oggetti, l'anello e l'orologio, i punteggi più alti sono stati dati dai due eredi Mario e Rosa;

Con tale algoritmo, Spliddit riesce a garantire l'equa divisione ereditaria, valutando l'interesse concreto degli eredi sui beni facenti parte dell'asse.

- 3) **Assign Credit:** Sistema che determina in modo equo il contributo di ciascun individuo ad un progetto di gruppo. Contributo che deve essere valutato sia su fattori economici (finanziamento economico dato dal singolo) che intellettuale (energie lavorative spese, efficienza della ricerca svolta da ciascun partecipante al progetto, ecc.).



27

Poniamo il caso di un progetto volto alla realizzazione di una nuova automobile. I partecipanti al progetto, che hanno investito sono quattro: Mario, Giorgio, Giulia e Sara.

Il sistema, per funzionare correttamente, deve rispettare due criteri: *l'imparzialità*, intesa come l'impossibilità in capo ad ogni partecipante al progetto di influenzare la propria quota del credito a discapito di altri soggetti e la *consensualità*, intesa come l'interesse in capo ai partecipanti di concordare sui relativi contributi e quindi di accettare la soluzione posta in essere dal sistema.

Ogni partecipante al progetto, ha a disposizione una valutazione espressa in percentile e deve dare una valutazione ai restanti partecipanti, senza tener conto dei suoi contributi.

Analizziamo il seguente caso:

²⁷ Immagine scaricata dal sito www.spliddit.org

	Mario	Giorgio	Giulia	Sara
Mario	X	24%	37%	39%
Giorgio	36%	X	42%	22%
Giulia	39%	47%	X	14%
Sara	22%	38%	40%	X

Con la tabella indicata, avremo i seguenti valori che esprimeranno la ripartizione del credito fra i partecipanti al progetto

Nome	Credito
Mario	23.04%
Giorgio	28.06%
Giulia	31.73%
Sara	17.17%

Il sistema, in tal modo, garantisce un'equa ripartizione del credito, sulla base di un sistema equitativo, basato sugli stessi partecipanti al progetto che hanno assegnato, per ogni componente, un valore espresso in percentuale.

g. CREA: Conflict Resolution with Equitative Algorithm

Il progetto CREA, co-finanziato dalla DG Justice della Commissione Europea e che vede coinvolti un consortium di 11 partners tra cui 8 università europee 2 associazioni di avvocati e una di consumatori, mira a introdurre un nuovo meccanismo di risoluzione delle controversie inteso come strumento di assistenza nelle procedure legali

per avvocati, magistrati, negoziatori e mediatori con l'obiettivo di raggiungere un accordo tra le parti.

Nello specifico, questo meccanismo potrebbe essere utilizzato anche in via diretta dai cittadini senza il sostegno legale di alcun avvocato o esperto del settore. Questa nuova procedura ha il potenziale per semplificare profondamente i procedimenti civili nazionali e transfrontalieri.

Dal punto di vista giuridico, l'obiettivo ultimo di CREA è quello di eliminare le differenze esistenti causate dalle diverse legislazioni nazionali vigenti nei diversi paesi dell'UE.

La sua originalità e peculiarità consta nell'applicazione di algoritmi per la risoluzione di alcune questioni civili nazionali e transfrontaliere – soprattutto nell'assegnazione dei beni come nei casi di divisioni divorzili e divisioni ereditarie – che portano le parti a raggiungere una soluzione amichevole prima o durante le fasi processuali.

Ciò detto, il progetto si è concentrato principalmente sulla dimostrazione dell'efficacia dell'uso di questi algoritmi per risolvere le controversie civili. Per sottolineare questo aspetto, il consortium CREA ha dapprima studiato nuove aree in cui specificamente algoritmi già sviluppati e utilizzati come l'Adjusted Winner²⁸ o altri algoritmi²⁹ sono stati sperimentati all'inizio di trattative che coinvolgono facili questioni specifiche, o beni ben definiti nella comunità immobiliare.

Ad esempio, le controversie in cui le parti contestano alcuni beni comuni di successione o la divisione dei beni coniugali in un accordo di divorzio sono tra i conflitti più compatibili per una risoluzione attraverso programmi algoritmici.

In seguito, il team CREA si è focalizzato sullo sviluppo di nuovi algoritmi al fine di distinguere i diritti disponibili (*droits disponibles*) dalle norme nazionali obbligatorie (*loi de police*) in vigore nei diversi Stati membri dell'UE.

²⁸ Adjusted Winner Website. (2019): <http://www.nyu.edu/projects/adjustedwinner/> ultima visualizzazione il 10.12.2019.

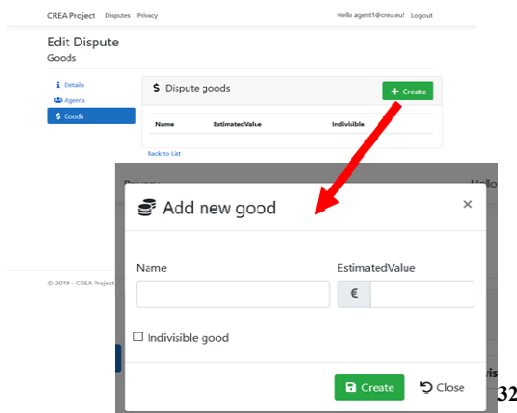
²⁹ E.Thiessen, J.Zeleznikow,: *Technical Aspects of Online Dispute Resolution - Challenges and Opportunities*. In: M.Conley, E.Katsh, D.Choi, (eds.) *Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution*, Melbourne, Australia, July 5-6, 2004.

Un'altra iniziativa del progetto CREA, che dovrebbe essere considerato come modello avanguardista – nel contesto europeo – è la creazione di un “*European Common Ground of Available Rights*”³⁰, diverso dai principi giuridici standard, sviluppando e utilizzando algoritmi che attuano rapidamente migliori regolamenti. Per questo motivo, l'attenzione principale del consorzio del progetto CREA si concentra sui diritti di divorzio e di successione nei vari Stati membri selezionati (Belgio Croazia Francia Grecia Italia Lituania Lussemburgo e Slovenia).

L'ultima fase del progetto CREA si riferisce alla creazione di un software in cui le procedure armonizzate selezionate – e applicabili in tutti gli Stati membri dell'UE – non violino o si scontrino con le normative nazionali. Questo software *in fieri* ha il potenziale per essere integrato successivamente nel portale europeo della e-justice³¹.

Nel software CREA le parti determinano il modello di risoluzione delle controversie che è compatibile con i loro interessi al fine di raggiungere una soluzione finale per la divisione dei beni comuni. Per fare ciò, sono possibili due metodi:

1) Valutazione dei beni sulla base del valore di mercato



³⁰ M. Giacalone, S. Salehi: *Conflict Resolution with Equitative Algorithms - A tool to establish a European Common Ground of Available Rights*. In: *The European Common Ground of Available Rights*, a cura di F. Romeo, S. Martuccelli e M. Giacalone, Ed. Scientifica Napoli, 2019.

³¹ <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=en>

³² Immagine scaricata dal sito: www.crea-project.eu.

Su ogni bene viene indicato un prezzo di mercato. Si calcola, poi, la somma dei prezzi di mercato che rappresenterà il budget messo a disposizione di ogni attore nei passi successivi. Ad ogni attore coinvolto, è richiesto di distribuire il budget sui vari beni oggetto della distribuzione³³. Ogni offerta non può essere inferiore al valore minimo indicato e l'ammontare delle offerte non può superare il valore totale del budget concordato. L'idea di questo metodo è che più alta è l'offerta, più è probabile che l'attore riceva il bene. Le offerte dovrebbero riflettere l'utilità del bene per quell'attore, stabilendo che il bene può essere venduto se nessuno fa offerte superiori al limite inferiore di offerta.

2) Valutazione del bene sulla base a marcatura da 1 a 5 stelle

The screenshot shows a web interface for 'Edit Dispute'. At the top, there are links for 'CREA Project', 'Disputes', and 'Privacy' on the left, and 'Hello agent1@crea.eu!' and 'Logout' on the right. Below the navigation bar, the page title is 'Edit Dispute' and the sub-section is 'Rates'. On the left side, there is a vertical menu with icons and labels: 'Details', 'Agents', 'Goods', and 'Rates' (which is highlighted with a blue background). The main content area is titled 'Rate the goods' and contains the following text: 'In the following form you have to express your utility for each disputed good through a five-stars rating.' Below this text, there are two input fields labeled 'Good1' and 'Good2'. Each field has a range from '1 ≤' to '≤5' and a central input box containing the number '0'. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Save rates'. Below the form, there is a link labeled 'Back to List'. At the very bottom of the page, there is a copyright notice: '© 2019 - CREA Project - Privacy' on the left and the page number '34' on the right.

³³ F. Corona, M. Dall'Aglio, G. Morelli, *The application of fair division system in cases involving the Judicial division of assets*, in JusletteIT - 21 feb 2019.

³⁴ Immagine scaricata dal sito: www.crea-project.eu

Ogni attore del processo di risoluzione valuta quanto vorrebbe ricevere ogni bene. La valutazione può essere ottenuta attraverso un sistema di marcatura ‘da 1 a 5 stelle’. Questa valutazione non riguarda il valore monetario del bene, ma il valore che il soggetto assegna al bene stesso. Ad esempio, uno degli attori è coinvolto nell’assegnazione di una casa del valore di 100.000 euro e di una moto Harley-Davidson del valore di 10.000 euro. Sa che la casa vale di più, ma possiede già una bella casa, e sa che gestire una casa richiede tempo e denaro. D’altra parte, ha sempre sognato di guidare quella moto. Darà, pertanto, 2 stelle alla casa e 5 alla moto. Ogni attore, pertanto, parteciperà alla procedura di assegnazione con le proprie valutazioni a stella³⁵.

3. Conclusioni

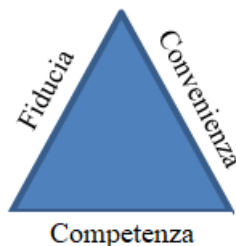
I sistemi online di risoluzione delle controversie presentano una serie di vantaggi che possono fare la differenza rispetto ai tradizionali metodi di risoluzione delle controversie.

I primi sistemi ODR puntavano sulla convenienza della piattaforma: ossia la possibilità di poter comunicare a distanza ed in modo asincrono, per partecipare alla controversia. E-bay ed il suo sistema SquareTrade ne è un esempio lampante. La finalità di quel sistema ODR è ovviare e risolvere, nel più breve tempo possibile, le controversie che possono sorgere tra utenti che utilizzano la piattaforma e-commerce per acquistare online, garantendo il massimo soddisfacimento degli utenti.

L’evoluzione dei sistemi ODR ha indotto studiosi e ricercatori ad interrogarsi su nuove modalità di risoluzione delle controversie, ove si affianca ad una componente informatica una matematica. Le decisioni prese dall’elaboratore, sulla base degli input forniti dagli utenti, sono frutto di elaborati algoritmi studiati per suddividere i beni sia per il loro valore economico che sentimentale. I dati che vengono immessi nella piattaforma, assurgono la duplice caratteristica descritta, garantendo l’ottima ripartizione fra gli utenti che si affidano ad essa.

³⁵ F. Corona, M. Dall’Aglia, G. Morelli, *The application of fair division system in cases involving the Judicial division of assets*, in JusletteIT - 21 feb 2019.

Concludo riportando le parole di un libro scritto da Ethan Katsh e Janet Rifkin, dal titolo *Online dispute resolution: resolving Conflict in Cyberspace*, ove si sottolinea che un qualsiasi sistema di risoluzione delle controversie di successo può essere rappresentato dalla seguente figura³⁶:



Ciascuno dei lati del triangolo equilatero, rappresenta uno degli elementi essenziali che ci deve essere per una risoluzione ottimale delle controversie.

Il sistema deve risultare conveniente per gli utenti che decidono di affidarsi ad esso. Deve essere in grado di fornire soluzioni soddisfacenti e quindi deve essere realizzato da persone dotate di competenze sia informatiche, per la parte relativa allo sviluppo dell' algoritmo, che giuridiche, per garantire una soluzione in linea con le disposizioni normative nazionali ed internazionali con le quali la piattaforma deve interfacciarsi. Infine, il sistema deve ingenerare fiducia. L'utente deve fidarsi di una piattaforma che, al pari di un Giudice o di un mediatore possa essere in grado di fornire soluzioni in grado di dirimere la controversia insorta fra le parti.

³⁶ E. Katsh, J. Rifkin *Online dispute resolution: Resolving Conflicts in Cyberspaces*, Wiley, 2001.