



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI SALERNO

Corso di dottorato in Economia e Politiche dei Mercati  
e delle Imprese Curriculum: Diritto e mercato globale  
Ciclo XXXIV

**Tesi di dottorato**

“Intelligenza artificiale e risoluzione delle controversie”

Dottorando: *Dott.ssa Alessandra Panariello*

Matricola: *8801000048*

Coordinatore: *Chiar.ma Prof.ssa Alessandra Amendola*

Tutor: *Ch.mo Prof. Marcello D'Ambrosio*

---

a.a. 2020/2021



## INDICE

<b>INTRODUZIONE</b> .....	<b>5</b>
<b>CAPITOLO PRIMO: L’IMPIEGO DELLA TECNOLOGIA DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELLA COMPOSIZIONE DEI CONFLITTI</b> .....	<b>7</b>
1. Tre livelli di permeazione della tecnologia nel “sistema giustizia”. .....	7
2. L’evolversi della società ed il cambiamento della tipologia di conflitti: la necessità del ricorso a nuove tecniche di composizione delle controversie .....	11
3. La svolta data dall’impiego dell’intelligenza artificiale nella risoluzione delle liti: 1) il <i>legal expert systems</i> ; 2) il <i>predictive analytics</i> .....	18
4. L’ <i>upgrading</i> dalle <i>Alternative dispute resolution (ADR)</i> alle <i>Online dispute resolution (ODR)</i> .....	21
5. Una nuova immagine di ODR .....	29
6. L’accesso alla giustizia digitale attraverso le ODR .....	34
7. Concettualizzare il ruolo della tecnologia nelle ODR: <i>Instrumental vs. Principal ODR</i> .....	47
<b>CAPITOLO SECONDO: GESTIONE ALGORITMICA DELLA LITE IN FUNZIONE CONCILIATIVA</b> .....	<b>54</b>
1. Il caso paradigmatico dell’ <i>eBay Resolution Center</i> : l’algoritmo gestisce e decide la controversia .....	54
2. Segue. I pro e i contro dell’aggiudicazione automatizzata: l’algoritmo come una <i>black box</i> .....	57
3. L’impiego dell’IA nel sistema pubblico di giustizia.....	59
4. Segue. <i>Instrumental ODR tool vs. Instrumental ODR System</i> .....	62
5. Progetti pilota.....	63
5.1 <i>Traffic Penalty Tribunal</i> .....	64
5.2 <i>Matterhorn</i> .....	64

5.3	<i>Money Claim Online</i> .....	66
5.4	<i>Possession Claim Online</i> .....	68
5.5	<i>Rechtwijzer</i> .....	68
6.	Gli <i>Instrumental ODR Systems</i> : l'utilizzo dell'intelligenza artificiale in un'ottica conciliativa .....	69
7.	Le <i>Online Courts</i> .....	70
7.1	Segue. Il caso paradigmatico del <i>Civil Resolution Tribunal (CRT)</i> ...	71
7.2	Struttura e logica del CRT.....	75
7.3	Il ruolo della tecnologia nel CRT .....	78
7.4	Hangzhou Internet Court.....	79
7.5	Her Majesty's Online Court .....	80
7.6	Stato dell'arte in Europa .....	81
8.	Aspetti critici delle <i>Online Courts</i> .....	83
8.1	Segue. Minacce al giusto processo .....	85
8.2	Le <i>online courts</i> : un espediente per risolvere le sfide poste dal fenomeno della cd. " <i>pro se litigation</i> " .....	89
8.3	Possibili impieghi dell'IA <i>ex art. 185 bis c.p.c.</i> .....	95
<b>CAPITOLO TERZO: INTELLIGENZA ARTIFICIALE TRA SUPPORTO ALLA DECISIONE E AUTONOMIA DI GIUDIZIO</b> .....		<b>98</b>
1.	L'impossibilità di assegnare la funzione di <i>ius dicere</i> agli algoritmi di intelligenza artificiale .....	98
2.	L'IA come strumento di supporto delle parti e di ausilio del giudice	
2.1	La giustizia predittiva .....	103
3.	L'IA come strumento di risoluzione delle controversie a disposizione dei privati: le <i>private ODR platforms</i> .....	112
3.1	<i>EBay Platform</i> .....	113
3.2	The UK <i>Financial Ombudsman Service</i> .....	114

3.3 <i>Resolver</i> .....	115
3.4 <i>Youstice</i> .....	115
3.5 <i>Online Schlichter</i> .....	116
3.6 <i>Cybersettle</i> .....	116
3.7 <i>Nominet</i> .....	117
3.8 <i>Modria</i> .....	118
4. Il quadro dei diritti fondamentali su cui impatta l'IA .....	118
4.1 Il diritto alla riservatezza e la tutela dei dati personali .....	120
4.2 L'effettività della tutela giurisdizionale .....	121
4.3 Il diritto ad una buona amministrazione .....	122
5. I cinque principi della Carta etica europea sull'utilizzo dell'IA nei sistemi giudiziari e negli ambiti connessi .....	123
<b>CONCLUSIONI</b> .....	<b>129</b>
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	<b>131</b>
<b>PRONUNCE GIURISPRUDENZIALI</b> .....	<b>139</b>
<b>SITOGRAFIA</b> .....	<b>140</b>

## INTRODUZIONE

«We need AI to deal with increasing levels of complexity and difficulty. With an analogy, we need to remember that the best chess player is neither a human nor a computer, but a human using a computer»<sup>1</sup>. Con tali parole la dottrina evidenzia ed allo stesso tempo “risolve” una delle più grandi problematiche relative all’impiego dell’intelligenza artificiale. La società è in continua evoluzione e la tecnologia è qualcosa di cui non riusciamo più a fare a meno, ciò di cui necessitiamo per affrontare le sfide più disparate della quotidianità. Il Parlamento Europeo, con la risoluzione del 16 febbraio 2017<sup>2</sup>, contenente raccomandazioni alla Commissione riguardanti norme di diritto civile sulla robotica, evidenzia come sia ormai improrogabile l’esigenza di regolamentare l’utilizzo dei *robot* e dell’intelligenza artificiale, sia nelle attività industriali come nella vita privata.

Tuttavia, è opportuno ricordare che il modo migliore per sfruttare le potenzialità dell’IA è quello di ricorrere ad una contaminazione tra uomo e macchina. In particolare, non va dimenticata la necessità di conservare un approccio “umano” soprattutto nei settori dove vengono prese decisioni importanti che possono condizionare la vita e la libertà dei consociati. Ci si riferisce al “problematico” rapporto tra IA ed il diritto.

Quando si discorre di situazioni giuridiche soggettive, di decisioni giudiziarie, di libertà e tutele giuridiche, risulta complicato immaginare che una macchina possa avere un ruolo in tutto questo. Sebbene sia pacifico che la tecnologia abbia svolto e svolga tuttora un’importante funzione di supporto nella fornitura di alcuni servizi legali, tra i quali quello della creazione di banche dati giuridiche, ad esempio, sembra difficile pensare a qualcosa di più. Invero, tali convinzioni vengono inevitabilmente smentite dalla crescente permeazione dell’IA nel sistema-justizia, soprattutto nel contesto internazionale laddove si discorre di “processo decisionale algoritmico”. Con tale espressione si fa riferimento al fenomeno delle *Online dispute resolution* (ODR) in cui l’IA viene impiegata quale strumento per la composizione delle liti.

---

<sup>1</sup> L. FLORIDI, *What the Near Future of Artificial Intelligence Could Be*, in *Philosophy & Technology*, vol. 32, 2019, p. 6.

<sup>2</sup> [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0051\\_IT.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0051_IT.html).

Seguono, dunque, numerosi interrogativi circa il corretto impiego dell'IA nel delicato sistema delle risoluzioni delle controversie. Nella specie discussi sono i limiti entro i quali il processo decisionale può essere completamente automatizzato.

Problematiche che porteranno a teorizzare, sulla scorta delle esperienze internazionali, una possibile applicazione dell'IA quale soluzione di compromesso tra la garanzia di efficienza e rapidità del sistema-giustizia e l'esigenza del rispetto dell'autonomia privata<sup>3</sup> dei consociati.

L'elaborato rispetterà il seguente ordine. Nel primo capitolo si darà conto dello stato dell'arte circa l'impiego dell'IA nella società contemporanea; in particolare, verrà introdotto l'istituto delle ODR. Nel secondo capitolo, preso atto della possibilità di impiegare l'IA per una gestione conciliativa della lite, ne verranno analizzate le varie applicazioni nel contesto internazionale. Infine, nel terzo capitolo, verrà posta particolare attenzione sui diritti coinvolti dalla decisione cd. algoritmica, ciò sulla scorta del contesto normativo europeo.

---

<sup>3</sup> Sottolinea l'esigenza di rileggere l'autonomia privata alla luce di una valutazione assiologica della stessa L. MEZZASOMA, *Meritevolezza e trasparenza nei contratti finanziari*, in *Banca borsa tit. cred.*, 2018, p. 180 ss.

## CAPITOLO PRIMO

### L'IMPIEGO DELLA TECNOLOGIA DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE NELLA COMPOSIZIONE DEI CONFLITTI

SOMMARIO: 1. Tre livelli di permeazione della tecnologia nel “sistema giustizia”. – 2. L’evolversi della società ed il cambiamento della tipologia di conflitti: la necessità del ricorso a nuove tecniche di composizione delle controversie. – 3. La svolta data dall’impiego dell’intelligenza artificiale nella risoluzione delle liti: 1) il *legal expert systems*; 2) il *predictive analytics*. – 4. L’*upgrading* dalle *Alternative dispute resolution* (ADR) alle *Online dispute resolution* (ODR). – 5. Una nuova immagine di ODR. – 6. L’accesso alla giustizia digitale attraverso le ODR. – 7. Concettualizzare il ruolo della tecnologia nelle ODR: *Instrumental vs. Principal ODR*.

1. La diffusione della tecnologia nella società contemporanea costituisce la ragione per la quale l’era attuale è ritenuta protagonista della “quarta rivoluzione industriale”<sup>4</sup>. In questa nuova era il cervello umano resta una fondamentale fonte di intelligenza ma alcune attività che prima erano svolte dagli uomini, sono oggi affidate alla tecnologia. Il sempre più crescente utilizzo di tecnologie informatiche, che favoriscono forme nuove di interazione tra gli individui, ha impresso infatti alla società un nuovo corso; il *world wide web*, la cui evoluzione è supportata dalla

---

<sup>4</sup> K. SCHWAB, *The fourth industrial revolution*, Cologny, 2016, p. 11 ss.

potenza di calcolo e dalla crescita della capacità di intelligenza artificiale, incide sulla fisionomia delle relazioni sociali<sup>5</sup> e non solo.

La rilevanza della tecnologia nei diversi campi della scienza è infatti ormai dominante, ciò è evidente passando ad esempio dal campo della medicina a quello dei trasporti. Già oggi nel mondo si fa ricorso a *robot* chirurgici che consentono di effettuare interventi più precisi e meno invasivi sul paziente nonché inizieranno ad essere commercializzate auto *driverless*, veicoli a guida automatizzata capaci di scegliere non solo il percorso migliore ma soprattutto di muoversi nel traffico in condizioni di assoluta sicurezza.

Invero, sono numerosi gli esempi che potrebbero essere fatti per dimostrare il forte impatto che il progresso scientifico ha sulla vita di ciascuno di noi ma non sarebbe funzionale ai fini della trattazione in esame; ciò che rileva in questa sede è comprendere se ed in che modo il mondo giuridico abbia risentito dei cambiamenti dovuti al sempre più forte impatto della tecnologia sulla società contemporanea. In tale prospettiva, si può sicuramente sostenere che, sebbene il *quomodo* sia incerto, è certo l'*an*: il diritto, infatti, non sembra essere stato immune da tale innovazione tecnologica.

In particolare, come elemento costitutivo della società umana, il sistema-justizia è stato inevitabilmente sottoposto ad una vasta gamma di cambiamenti dovuti allo sviluppo delle più recenti tecnologie. In senso lato, come si vedrà, la speranza è che l'uso della tecnologia possa implementare l'accesso alla giustizia ma che soprattutto possa fornire un contributo in termini di rapidità e di efficienza riducendo i costi ed i ritardi del sistema. Tuttavia, se il concetto e la percezione di giustizia vengono spesso associate al tempo ed ai costi per cui “una giustizia ritardata equivale a giustizia negata”<sup>6</sup>, c'è anche chi teme che il sistema possa diventare meno “giusto” perché sostanzialmente focalizzato sulla rapidità della risoluzione delle controversie e sulla riduzione dei costi<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Così M. D'AMBROSIO, *Progresso tecnologico, «responsabilizzazione» dell'impresa ed educazione dell'utente*, Napoli, 2017, p. 12.

<sup>6</sup> T. SOURDIN, N. BURSTYNER, *Justice Delayed is Justice Denied*, in *Victoria UL & Just. J.*, 2014, vol. 4, p. 46.

<sup>7</sup> In questo senso C. BARBARO, *Uso dell'intelligenza artificiale nei sistemi giudiziari: verso la definizione di principi etici condivisi a livello europeo*, in *Questione Giustizia*, 2018, p. 5.

Invero, l'approccio nei confronti dell'impiego della tecnologia muta a seconda di come ed in che misura si ritiene che essa possa influenzare il sistema-giustizia; la tecnologia può essere percepita infatti sia come elemento di supporto agli operatori del diritto sia come elemento dirompente che muta il funzionamento del sistema e costringe ad un radicale cambiamento dello stesso. È quest'ultima, come si avrà modo di approfondire, la direzione verso cui muovono alcuni ordinamenti contemporanei.

In particolare, parte della dottrina sottolinea come il livello di permeazione della tecnologia nel sistema-giustizia possa essere classificato in tre livelli o, meglio, tre stadi progressivi. Da quello meno intenso a quello più invasivo, possiamo distinguere tra:

- Livello 1- *Supportive Justice Technology*;
- Livello 2-*Replacement Justice Technology*;
- Livello 3-*Disruptive Justice Technology*<sup>8</sup>.

Nella specie, con l'espressione *Supportive Justice Technology*, si identifica il livello più elementare di incidenza della tecnologia nel sistema-giustizia. Quest'ultima svolge una funzione di assistenza e di supporto nei confronti dei soggetti coinvolti a vario titolo nel processo. Ciò mediante, ad esempio, la ricerca di precedenti favorevoli attraverso l'utilizzo di banche dati telematiche o siti *Web* che permettono alle parti di conoscere le attività del tribunale e di essere aggiornati sullo stato della loro lite.

È probabile che tali tecnologie diventino sempre più sofisticate col tempo; negli ultimi anni, ad esempio, nell'ambito di altre tecnologie di supporto, le *app* sono diventate un modo sempre più popolare di accedere alle informazioni e di connettersi ai servizi legali. Negli Stati Uniti diffusa è l'app "*Ask a Lawyer: Legal Help*"<sup>9</sup> che permette alle persone di inviare messaggi e di chattare in diretta con avvocati gratuitamente. Le app legali sono emerse anche in altre parti del mondo,

---

<sup>8</sup> T. SOURDIN, *Justice and Technological Innovation*, in *JJA*, 2015, vol. 25, 96.

<sup>9</sup><https://play.google.com/store/apps/details?id=com.absmallbusinessmarketing.askalawyer&hl=en>

come in Australia dove la “*LegalAidSA*”<sup>10</sup> fornisce informazioni e risorse legali in una vasta gamma di settori tra cui il diritto di famiglia, il diritto successorio e controversie automobilistiche.

In tale prospettiva, dunque, la tecnologia contribuisce ad un miglioramento del sistema ma rigorosamente dall'esterno, svolgendo una mera funzione di supporto agli operatori del diritto.

L'ultimo decennio ha assistito però ad una crescita significativa delle tecnologie di sostituzione.

Si fa qui riferimento al secondo stadio in cui la tecnologia si configura come “*Replacement Justice Technology*”. Con tale espressione si suole identificare la tecnologia sostitutiva di alcune attività umane; basti pensare all'utilizzo di *software* per la classificazione di documenti<sup>11</sup> e la predisposizione automatica di atti ovvero alle notifiche telematiche.

Come per le tecnologie di supporto, anche le tecnologie di sostituzione possono avere un impatto sul modo in cui le controversie complesse vengono gestite e risolte; ciò sempre dall'esterno, cioè non intaccando la sostanza del sistema, bensì agevolandone il funzionamento.

Decisamente più pregnante invece è il terzo livello di cambiamento del sistema-justizia cui ha contribuito la cd. “*Disruptive Justice Technology*”.

L'aggettivo “*disruptive*” evoca l'idea di una tecnologia dirompente che impatta fortemente sul sistema e costringe ad un mutamento radicale delle sue fondamenta fino a giungere ad un rinnovato approccio nei confronti della stessa attività giurisdizionale. Nel caso di specie, si fa riferimento alla tecnologia di intelligenza artificiale che può cambiare, non solo il modo in cui i giudici e gli operatori del diritto lavorano, ma può anche assumere un ruolo autonomo nella gestione e/o decisione della lite e quindi potenzialmente soppiantarli. In quest'ottica i sistemi di intelligenza artificiale utilizzano sofisticate tecnologie di ramificazione e di ricerca dei dati per dar vita ad alberi decisionali in grado di proporre la soluzione della controversia. Ciò è reso possibile da un sistema di reti neurali che emula

---

<sup>10</sup> [http://www.lsc.sa.gov.au/cb\\_pages/news/LegalAidSAdownloadoverview.php](http://www.lsc.sa.gov.au/cb_pages/news/LegalAidSAdownloadoverview.php)

<sup>11</sup> In quest'ottica si collocano gli strumenti che affiancano gli avvocati nell'istruzione di una pratica. Recente è lo sviluppo del software di intelligenza artificiale “*AI Luminance*” utilizzato dagli studi legali per la classificazione dei documenti.

l'intelligenza umana<sup>12</sup>. In sostanza, accade che il sistema pone all'utente una serie di domande o raccoglie i dati esistenti per elaborare una quanto più precisa possibile ricostruzione della controversia; in seguito, arriva ad una conclusione applicando la legge al caso di specie.

Quest'area di innovazione al "terzo livello" ha la capacità di essere più invasiva rispetto ai due livelli precedenti che invece sostengono un approccio più graduale nella riforma del settore giudiziario, andando cioè ad intaccarne la forma e non la sostanza (con ciò presumendo che i processi decisionali non siano cambiati nelle loro fasi procedurali di base e che la decisione sia sempre affidata ad un decisore umano).

In questo senso, le innovazioni tecnologiche spingono verso un terreno inesplorato e costringono a porsi nella prospettiva di fornire risposta ad un'esigenza di tutela dei consociati in relazione alle situazioni giuridiche fondamentali coinvolte<sup>13</sup>.

È pur vero che, in termini di obiettivi relativi alla giustizia, come si vedrà, ci sono molti vantaggi considerevoli che la rivoluzione tecnologica può fornire. Inoltre, le problematiche del divario digitale che esistevano in passato stanno diminuendo perché le tecnologie più semplici si sono evolute e l'accesso a Internet si è diffuso ampiamente tra le comunità. Ciascuno di questi fattori, unitamente alle crescenti competenze e preferenze tecnologiche, comporta la probabilità che gli approcci tecnologici siano sempre più estesi in futuro e che contribuiscano ad un radicale riforma del sistema-giustizia.

2. In un periodo di transizione, di innovazione e di crescita, la risoluzione delle controversie così come ogni altra istituzione sociale, necessita di venire a patti con il progresso tecnologico. Nella società contemporanea, c'è già una certa consapevolezza circa la gamma di conflitti che sono collegati al cyberspazio come

---

<sup>12</sup> G. SARTOR, *L'informatica giuridica e le tecnologie dell'informazione*, Torino, 2016, p. 301 ss.

<sup>13</sup> P. PERLINGIERI, *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti*, Napoli, 2006, p. 120 ss.

l'hackeraggio, il furto di identità, e le controversie in materia di proprietà intellettuale.

Invero, misurare la portata delle controversie che sono correlate al progresso tecnologico è difficile perché complesso è lo stesso concetto di “disputa”. Nel panorama internazionale parte della dottrina sosteneva che “*disputes are not some elemental particles of social life that can be counted and measured. Disputes are not discrete events like births or deaths; they are more like such constructs as illnesses and friendships, composed in part of the perceptions and understandings of those who participate in and observe them*”<sup>14</sup>. La mancanza di dati empirici sulle controversie è infatti, seppur in parte, una conseguenza di questa natura amorfa delle stesse. È anche, tuttavia, un riflesso della mancanza di consapevolezza e di comprensione del rapporto che può instaurarsi tra tecnologia e conflitti. Come si vedrà, la prima sicuramente riveste un’efficacia causale nel verificarsi dei secondi ma può, di riflesso, anche essere impiegata per la risoluzione delle controversie e potenzialmente per prevenirle.

I problemi e, in senso lato, i conflitti costituiscono infatti un inevitabile prodotto di ogni attività complessa; ogni società ha tradizioni, norme, regole e istituzioni per contenere, prevenendo o risolvendo, la quantità di controversie. A tal proposito, bisogna prendere atto di un dato: nella società contemporanea i tribunali costituiscono sempre meno il luogo in cui i cittadini si recano per la risoluzione delle liti. La necessità di comporre o di prevenire le liti attraverso modalità che esulino dal ricorso all’autorità giudiziaria costituisce un obiettivo dei moderni ordinamenti o, meglio, una evoluzione fisiologica del sistema<sup>15</sup>. D’altra parte, i metodi alternativi di risoluzione delle controversie noti con l’acronimo ADR (*Alternative Dispute Resolution*) sono divenuti anacronistici per molti tipi di conflitti contemporanei. L’importanza conferita alla presenza fisica delle parti e del

---

<sup>14</sup> M. GALANTER, *Reading the Landscape of Disputes: What We Know and Don’t Know (and Think We Know) about Our Allegedly Contentious and Litigious Society*, in *UCLA L. Rev.*, 1983, vol. 31, pp. 4, 12.

<sup>15</sup> Sul punto cfr. E. INDRACCOLO, *I negozi diretti a comporre o prevenire le liti*, Napoli, 2017, p. 28 ss., secondo il quale in Italia questa tendenza è ancora più marcata considerando le endemiche criticità connesse ai tempi e ai costi della giustizia. L’A. sottolinea come «gli interventi del legislatore degli ultimi anni, nel settore del diritto tributario, del diritto del lavoro e del diritto bancario, oltre che in quello degli appalti pubblici, disvelano, ancora una volta, il grande favore verso forme di composizione alternativa delle controversie in generale, e segnatamente, attraverso lo strumento negoziale».

mediatore o arbitro mal si concilia con l'evoluzione di un'era che muove verso la digitalizzazione di ogni aspetto del reale.

Allo stesso tempo, però, il nostro mondo, in rapida evoluzione e dipendente dalla tecnologia, ha ampiamente trascurato la necessità di sviluppare una nuova infrastruttura di prevenzione o risoluzione dei conflitti.

Già parecchi decenni fa, infatti, la dottrina definiva i conflitti come “un'industria in crescita”<sup>16</sup>. Oggi, questa espressione è un eufemismo: le controversie, il prodotto di questa industria, non solo stanno aumentando, ma stanno aumentando ad un ritmo accelerato in numero e in natura.

Come accennato, i conflitti costituiscono il danno collaterale dell'innovazione; esse inevitabilmente toccano una certa percentuale di ogni nuovo prodotto o servizio. Era quasi impossibile per un individuo violare le leggi del *copyright* prima che avessimo stampanti e *personal computers*; prima che avessimo i motori di ricerca, nessuno avrebbe potuto protestare in merito alle immagini imbarazzanti che emergono in una lista dei risultati di ricerca o pensare di poter far valere un “diritto ad essere dimenticati”<sup>17</sup>. In altre parole, l'ambiente *online* genera non solo un notevole numero di controversie, ma anche un tipo di controversie che non avremmo mai potuto avere nell'era predigitale.

Se ci interroghiamo su quale sia il numero di conflitti cui la società deve far fronte ogni giorno, è sufficiente sapere che solo nel 2012 la compagnia *eBay* ha maneggiato oltre sessanta milioni di controversie fra i compratori ed i venditori fornendo loro un *software* che li ha aiutati a negoziare un risultato soddisfacente<sup>18</sup>. Tuttavia, se, in questo modo si sono ridotti i tempi di risoluzione delle liti, non è invece diminuito il numero dei conflitti. Un sistema più rapido ha infatti ingenerato negli utenti una maggiore fiducia<sup>19</sup>, comportando, paradossalmente, un incremento

---

<sup>16</sup> R. FISHER, W. L. URY, *Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving In*, Westminster, 1981, p. 7ss.

<sup>17</sup> Sul diritto all'oblio e, in senso lato, sulla «libertà di non essere in rete», cfr. M. D'AMBROSIO, *Progresso tecnologico, «responsabilizzazione» dell'impresa ed educazione dell'utente*, cit., p. 56 ss.

<sup>18</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, New York, 2017, p. 6.

<sup>19</sup> I sistemi ODR “attenuano” il conflitto e quasi non lo fanno apparire tale, concorrendo a creare un clima di fiducia reciproca tra le parti: «addirittura una soluzione soddisfacente può far sì che quel consumatore tornerà a rivolgersi a quel professionista, senza nemmeno avere avuto la sensazione che vi sia stata in passato una vertenza» Così S. POLIDORI, *ODR e giustizia del caso concreto*, in *Corti salernitane*, 1/2015, p. 65, il quale precisa che «le ODR hanno lo scopo di trasformare la

delle istanze presentate<sup>20</sup>. L'accesso alla giustizia è ora consentito da *software* e *clic* del *mouse*, proprio come ai vecchi tempi esso era influenzato dagli orari di apertura del tribunale e da quanto lo stesso distasse dal luogo del conflitto<sup>21</sup>.

A tal punto sarebbe opportuno interrogarsi su che cosa si intende per “nuovo” con riferimento al tipo di conflitti della società contemporanea; in altre parole, ci si chiede quali siano i fattori e le variabili che stimolano la crescita della nuova tipologia di controversie al fine di comprendere quale sia lo strumento più adatto per la risoluzione delle stesse. Tali fattori hanno a che fare con il tempo, il tipo di attività, il tipo di relazioni coinvolte e come i dati vengono gestiti. L'aumento della complessità nelle relazioni e nei sistemi crea anche maggiori opportunità per le controversie, soprattutto in virtù del sempre maggior numero di dati raccolti. Presumiamo infatti che tali dati saranno elaborati e valutati correttamente ma ciò spesso può costituire l'eccezione e non la regola<sup>22</sup>.

Analogamente, l'occasione per la nascita di controversie si verifica allorché un nuovo prodotto viene immesso sul mercato<sup>23</sup>. Per esempio, i nomi di dominio sono stati sviluppati per la prima volta nel 1984. Il sistema è stato gestito da un singolo individuo per più di un decennio. Durante gli anni '90, il numero di nomi di dominio “.com” è aumentato da 1.151 nell'ottobre 1990 a 1.301.000 nel luglio 1997 e a più di venti milioni nel novembre 2000, tempo in cui le aziende hanno scoperto quanto fossero preziosi.

---

controversie in un incidente di percorso che il sistema, attraverso la cooperazione delle parti e l'intervento del terzo, è in grado di gestire e risolvere in tempi rapidi».

<sup>20</sup> Avere l'opportunità di rimuovere il malcontento dei consumatori con procedure extragiudiziali, soprattutto se *online*, è preferibile per i professionisti che temono un pregiudizio alla propria reputazione dalla diffusione di informazioni sul contenzioso avviato. Così A. FACHECHI, *La giustizia alternativa nel commercio elettronico. Profili civilistici delle ODR*, Napoli, 2016, p. 117 ss.

<sup>21</sup> Tali strumenti, infatti, consentono di raggiungere un accordo tra le parti in una logica di «*relation preserving*» anziché di «*end-game norms*» mediante una decisione privata e condivisa, spesso più rapida e meno costosa, che presenta molte più probabilità di essere eseguita spontaneamente dagli interessati, rappresentando, quindi, un'alternativa più efficace al sindacato giudiziale, in un'ottica di effettività della tutela. Così: T. ROSSI, *La tutela dei diritti nel mercato digitale*, in M. IMBRENDA, A. FACHECHI (a cura di) *Meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie nel commercio elettronico*, Napoli, 2015, p. 134 ss.

<sup>22</sup> Si pensi all'algoritmo di Google che ha catalogato sotto il termine “gorilla” l'immagine di due persone di colore; [https://www.corriere.it/tecnologia/app-software/15\\_luglio\\_02/gorilla-gaffe-google-foto-tag-gorillas-photos-d1256a34-2095-11e5-b510-55e71b40db58.shtml](https://www.corriere.it/tecnologia/app-software/15_luglio_02/gorilla-gaffe-google-foto-tag-gorillas-photos-d1256a34-2095-11e5-b510-55e71b40db58.shtml)

<sup>23</sup> Cfr. S. POLIDORI, *Regole dei rapporti e regole del mercato: fra disomogeneità del quadro normativo e responsabilità dell'interprete*, in *Corti marchigiane*, 2007, p. 277 ss.

Tutti questi esempi possono essere considerati una manifestazione di come i conflitti siano il danno collaterale dell'innovazione. D'altra parte, è interessante notare come, per la prima metà dell'esistenza di *internet*, i conflitti non costituissero una problematica fondamentale. Dal 1969 al 1992 circa, era del tutto ragionevole preoccuparsi esclusivamente se la rete funzionasse o meno. Durante la maggior parte di quell'epoca, infatti, pochi utenti avevano accesso ad *internet*; fino al 1992 il commercio *online* era sostanzialmente vietato. Non ci sono state controversie relative al consumo, non perché ci fosse stato uno sforzo sistematico e intenzionale per progettare un ambiente che non avrebbe generato controversie, ma per l'assenza di utenti in grado di dar vita ad una lite.

A metà degli anni '90, si iniziò a comprendere che il cyberspazio non sarebbe stato a lungo un luogo relativamente armonioso. In particolare, *internet* ha conosciuto un cambiamento nella sua stessa natura quando, nel 1992, è diventato una rete commerciale e di ricerca sperimentando, allo stesso tempo, un cambiamento anche nella popolazione degli utenti e accorciando le distanze tra gli stessi, diventando così un *social network*. Insieme ai vantaggi della rete, sono però ben presto sorti anche numerosi conflitti che hanno dato adito a dibattiti circa i metodi più efficienti per la risoluzione degli stessi.

In particolare, nel 1999, uno degli autori di *eBay* fu interpellato per determinare se sarebbe stato possibile mediare *on-line* le controversie tra acquirenti e venditori. Evidenti sono stati i vantaggi che si sono prospettati agli occhi della compagnia: se si fosse trovato un modo per la risoluzione più rapida delle controversie, sarebbe stato più semplice attrarre nuovi utenti. Con l'esperimento, quasi duecento controversie vennero risolte nell'arco temporale di due settimane<sup>24</sup>.

Fu un tale successo che eBay decise di mettere a disposizione degli utenti una *Online dispute resolution* (d'ora in poi ODR), utilizzando la tecnologia per comporre le controversie tra acquirenti e venditori. eBay selezionò un internet *start-up*, *Squartrade*<sup>25</sup>, per disegnare un sistema che potesse gestire un vasto numero di controversie, cosa che non sarebbe stata possibile se fosse stata effettuata

---

<sup>24</sup> E. KATSH, *E- Commerce, E- Disputes, and E- Dispute Resolution: In the Shadow of "eBay Law"*, in *Ohio St. J. on Disp. Resol.*, 2000, vol. 15, p. 705 ss.

<sup>25</sup> *SquareTrade* gestì le controversie di eBay fino al 2004. È stata convertita in un sito per le garanzie dei consumatori. *SquareTrade*, in <https://www.squaretrade.com/>

da un mediatore umano. *Squartrade* esaminò il tradizionale processo di mediazione e lo riprogettò identificando le componenti che potevano essere “tradotte” in *software*. Ciò che lo rese fattibile fu la capacità comunicativa e di processare informazioni tipica della mediazione: quando i mediatori si interfacciano con le parti, infatti, lo fanno maneggiando un ampio flusso di informazioni e di dati. *Squaretrade* disegnò un sistema di formulari che le parti potessero utilizzare per scambiarsi informazioni più facilmente e per comprendere le vere intenzioni della controparte, ad esempio se l'accaduto fosse stato accidentale piuttosto che fraudolento.

È in questo contesto che sorge la metafora della “*Fourth Party*”<sup>26</sup> che vale ad indicare il ruolo di supporto che svolge il *software* nei confronti della Terza Parte rappresentata dal mediatore umano, agevolando la comunicazione e la gestione della controversia. L'obiettivo dell'azienda, infatti, non era quello di rendere disponibile una versione meccanica di un mediatore umano bensì quello di progettare un sistema che ruotasse intorno a uno scambio di informazioni su posizioni e interessi e che avrebbe portato a un risultato consensuale, anche se il percorso svolto per raggiungere l'accordo finale non era quello tradizionale.

Se, da un lato, il *software* non era in grado di replicare le attività del mediatore umano, dall'altro era in grado di svolgere una funzione di assistenza relativamente al procedimento di negoziazione fornendo strutture di supporto alla comunicazione ed al flusso di informazioni tra le parti. Il *software* che fu sviluppato da *SquareTrade* incorporava molti elementi della mediazione tradizionale: era necessario che fosse imparziale, efficace in termini di costi e di tempi e che favorisse una soluzione della lite che fosse accettabile per entrambe le parti.

La fattispecie appena esaminata è una dimostrazione di un dato importante: molto probabilmente né i tribunali né gli strumenti alternativi di risoluzione della lite (ADR), erano e sono tuttora in grado di gestire, da soli, il volume, la varietà e le caratteristiche delle controversie che sono il prodotto dell'innovazione tecnologica. Tali istituti si configurano come superati soprattutto per le qualità che li caratterizzano: la necessità di incontrarsi di persona, l'esigenza di avvocati e di

---

<sup>26</sup> E. KATSH, J. RIFKIN, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, New York, 2001, p. 93.

giudici umani che valutino il caso e lo decidano. Persino le ADR, come la mediazione e l'arbitrato, pongono infatti l'accento sulle interazioni faccia a faccia.

Se quindi, non ci si adoperava per dar vita a nuovi strumenti per gestire o prevenire le controversie sorte in virtù dell'uso sempre più frequente delle tecnologie, i rischi associati all'innovazione aumenteranno e il valore di tutti i nuovi strumenti e risorse disponibili diminuirà.

Invero, non è la prima volta che la nostra società ha riconosciuto che fosse necessario creare nuovi modelli di risoluzione delle controversie al fine di far fronte ai cambiamenti nel tipo e nel numero delle stesse. Negli Stati Uniti, durante il *New Deal* furono istituite molte agenzie amministrative. Tutte queste agenzie hanno oggi la responsabilità di risolvere le controversie tra i cittadini, le aziende ed il governo; l'istituzione di tali agenzie ed il passaggio al *Federal ADR Act*<sup>27</sup> hanno incrementato notevolmente la capacità complessiva delle istituzioni di risolvere le controversie.

Oggi ci troviamo di fronte, ancora una volta, alla questione di come sviluppare e rendere disponibili sistemi di risoluzione delle controversie in grado di soddisfare una crescente domanda di conflitti. E più velocemente queste problematiche aumentano, più urgentemente è necessario pensare a come prevenirle e risolverle. In un ambiente in cui la quantità di dati che viene comunicata e raccolta è così enorme e i processi per la gestione di questi dati sono così complessi, anche una questione che rappresenta solo una piccola percentuale delle attività svolte *online* interesserà un alto numero di persone. In altre parole, se non abbiamo ancora avuto un problema da risolvere, quel momento verrà.

Invero, la legge non è stata indifferente rispetto alla tecnologia, tuttavia si è focalizzata per lo più sul se e sul come le norme dovessero essere cambiate. Man mano che l'uso di *internet* cresceva, sorgevano domande sulla necessità di disciplinare l'ambiente *online*, sulla legalità del *download* di contenuti e su quali tipi di processi aziendali *online* potessero essere brevettati. La reazione sociale ai nuovi problemi è spesso quella di invocare l'esistenza di una legge apposita per regolarli: se una legge raggiunga o meno il suo obiettivo di tutela dipende però

---

<sup>27</sup> "The Administrative Dispute Resolution Act", 1996.

direttamente dalla presenza di un'infrastruttura adeguata a far valere le pretese e risolvere i problemi.

Una delle più antiche massime della legge è “non c'è diritto senza un rimedio”. Il rapporto tra la legge ed *internet* ha determinato sicuramente un *focus* sulle modifiche statutarie e le decisioni giudiziarie, ma ha allo stesso tempo mostrato una negligenza dei rimedi o dei processi di risoluzione delle controversie. In questo nuovo, più complesso, rapido cambiamento, in un ambiente non fisico, le risposte istituzionali sono carenti ed i costi e le conseguenze delle stesse sono molto più difficili da calcolare.

Si può concludere sostenendo che bisogna prendere atto del fatto che le controversie rappresentano il prezzo da pagare per far parte di qualsiasi cambiamento sociale, nella specie, dell'era digitale; da qui sorge l'esigenza di sviluppare risorse che siano in grado di sostenere questo prezzo. La progettazione di nuovi processi e sistemi che aiutano ad evitare ed a prevenire i conflitti oltre che a risolverli in modo equo ed efficiente è uno strumento fondamentale per pervenire ad una cd. giustizia digitale. Individuare nuove forme di risoluzione e prevenzione delle liti ci allontanerà ancora di più dall'idea che il sistema legale sia al centro del sistema solare di risoluzione delle controversie. Mentre ciò accade e ci riorienteremo intorno alle caratteristiche delle controversie nell'era digitale, sorgeranno nuove opportunità per la progettazione di sistemi, quelli che non sono legati a uno spazio fisico, intermediari professionali e decisori umani.

3. Acclarata la necessità di far ricorso a nuove tecniche per la composizione dei conflitti, una svolta è stata rappresentata dall'impiego dell'intelligenza artificiale per la risoluzione delle controversie<sup>28</sup>.

È nota l'assenza di una definizione univoca e condivisa di “intelligenza”. Come sottolineava già in passato parte della dottrina «sono disponibili innumerevoli test per misurare l'intelligenza ma nessuno sa con sicurezza che cosa sia l'intelligenza»<sup>29</sup>. Si suole convenire che l'intelligenza si sostanzia nella capacità di

---

<sup>28</sup> J. BEATSON, *AI-Supported Adjudicators: Should Artificial Intelligence have a Role in Tribunal Adjudication?* in *Can. J. Admin. L. & Prac.*, 2018, vol. 31, p. 1 ss.

<sup>29</sup> R. L. GREGORY, *The Oxford Companion to the Mind*, Oxford, 2004, p. 1 ss.

svolgere determinate funzioni come la capacità di adattarsi all'ambiente, di comunicare, di apprendere dalla propria esperienza; tuttavia, manca l'accordo sulla caratterizzazione della supposta competenza unitaria, quale l'intelligenza, cui ineriscono le diverse abilità *supra* accennate. Invero, l'intelligenza rappresenta un fenomeno complesso, oggetto di studio di varie discipline. La filosofia, da Platone ad Aristotele, ha studiato il pensiero, i metodi della conoscenza e della scienza; la matematica, ha studiato i problemi della computabilità; l'economia ha elaborato tecniche per l'uso efficiente di risorse limitate anche in contesti nei quali la valutazione delle conseguenze delle azioni è complicato, la medicina ha studiato le elaborazioni delle informazioni nel cervello umano; fino alla linguistica che ha studiato i procedimenti che danno luogo alla formulazione del linguaggio.

L'intelligenza artificiale trae ispirazioni da tali ricerche, caratterizzandosi per un *quid pluris* ossia un aspetto ingegneristico: essa, infatti, si propone non solo di studiare l'intelligenza bensì anche di costruirla, nel tentativo di dar vita a sistemi artificiali dotati di intelligenza<sup>30</sup>.

Di intelligenza artificiale (d'ora in poi IA) si sono date nel tempo molte definizioni anche non coincidenti. Così, ci si è riferiti a «*the science of making machines do things that would require intelligence if done by men*» piuttosto che a un «*cross-disciplinary approach to understanding, modeling, and replicating intelligence and cognitive processes by invoking various computational, mathematical, logical, mechanical, and even biological principles and devices*»<sup>31</sup>. Altra parte della dottrina ha invece definito l'IA come una tecnologia algoritmica, e un algoritmo è una sequenza di istruzioni che dicono a un computer o ad un dispositivo digitale cosa fare<sup>32</sup>. In ogni caso, sulla scia di Alan Turing, i ricercatori si sono trovati sostanzialmente concordi nell'indicare come costanti dell'IA, oltre al carattere interdisciplinare del relativo studio, la simulazione di pensiero, il ragionamento ed il comportamento umani, in modo da permettere, nella logica del

---

<sup>30</sup> G. SARTOR, *L'informatica giuridica e le tecnologie dell'informazione. Corso di informatica giuridica*, Torino, 2016, p. 279 ss.

<sup>31</sup> Cfr. rispettivamente J. COPELAND, *Artificial Intelligence: Philosophical Introduction*, New Jersey, 1993, p. 1 e K. FRANKISH, W.M. RAMSEY, *The Cambridge Handbook of Artificial Intelligence*, Cambridge, 2014, p. 7.

<sup>32</sup> P. DOMINGOS, *The Master Algorithm: How the Quest for the Ultimate Learning Machine Will Remake Our World*, New York, 2015, p. 1 ss.

*machine learning*, processi spontanei di comprensione, acquisizione e raccolta di informazioni anche dall'ambiente circostante e capacità di adattamento a situazioni impreviste<sup>33</sup>.

Invero, nonostante le varie definizioni in uso, è pacifico che nella sfera giuridica possono essere impiegati due principali tipi di intelligenza artificiale<sup>34</sup>:

- 1) il “*legal expert System*”;
- 2) il “*predictive analytics*”<sup>35</sup>.

Il primo si fonda su algoritmi cd. “a regola chiusa” esplicitamente codificati. In altre parole, questi sistemi sono basati su un set di regole finite e pre-programmate che possono essere applicate a nuove informazioni per risolvere casi complessi e trarne conclusioni. In particolare, la costruzione dei “*legal expert systems*” comporta in genere una fase di consultazione con esperti del settore, i cui risultati sono poi inseriti nel programma di IA. Tali sistemi possono funzionare come “alberi decisionali automatizzati”, dirigendo i decisori in modi che potrebbero essere replicati manualmente dagli uomini ma con tempi e costi maggiori.

Al contrario, i programmi di “*predictive analytics*” funzionano sulla base di addestrati algoritmi di apprendimento automatico, cd. *Machine learnig* (ML). Essi richiedono l'accesso ad un ampio novero di dati (cd. *Big Data*) per operare. Mentre il lavoro dei *legal expert systems* potrebbe essere replicato manualmente, il lavoro svolto dagli algoritmi di ML è, dal punto di vista computazionale, così intensivo da andare oltre le capacità analitiche degli esseri umani.

L'analisi predittiva è un chiaro e convincente esempio di come, nel nostro presente digitalizzato, l'automazione stia crescendo rapidamente. In altre parole, gli algoritmi di *machine learning* possono rivelarsi veramente utili per svolgere previsioni. Un tratto fondamentale di tali algoritmi è infatti l'autoapprendimento: essi, piuttosto che elaborare, ripetutamente, un insieme di informazioni che

---

<sup>33</sup> C. CASONATO, *Intelligenza artificiale e diritto costituzionale: prime considerazioni*, in *Diritto pubblico comparato ed europeo*, 2019, p. 103.

<sup>34</sup> K. D. ASHLEY, *Artificial intelligence and legal analytics: new tools for law practice in the digital age*, Cambridge, 2017, p. 1 ss.

<sup>35</sup> J. BEATSON, *AI- Supported Adjudicators: Should Artificial Intelligence Have a Role in Tribunal Adjudication?* cit., p. 307 ss.

vengono a loro somministrate, si riprogrammano sulla base della loro esperienza, cioè dei dati che incamerano di volta in volta.

Trattasi di una semplice dicotomia utile per comprendere il ruolo che l'IA può rivestire nel settore giudiziario.

Data questa distinzione tecnica, un altro modo per classificare i programmi di intelligenza artificiale si ha facendo riferimento al grado di coinvolgimento degli esseri umani nello svolgimento di date attività. Vi sono programmi di IA che sono disegnati per lavorare autonomamente, mentre altri assistono e lavorano al fianco degli uomini. La misura in cui l'IA viene impiegata nel processo decisionale, come si vedrà, può spaziare dal supporto alla decisione fino all'automazione della stessa; in altre parole, la tecnologia può svolgere il ruolo di "Quarta parte" o di "Terza Parte" a seconda del grado di autonomia che le viene attribuita.

4. L'impiego dell'IA come strumento di composizione della lite muove dal radicale cambiamento dei canoni che sono tradizionalmente alla base del sistema di risoluzione delle controversie. Tali canoni possono essere sintetizzati con l'espressione "*day in court*", letteralmente "il giorno in tribunale". Tale formula, metaforicamente, fa riferimento al diritto di esprimersi, cioè alla possibilità di poter dire la propria, ed è singolare che tale diritto venga associato, seppur simbolicamente, alla possibilità di recarsi fisicamente in tribunale. Ciò è l'emblema della modalità tradizionale attraverso la quale le controversie sono sempre state risolte, cioè secondo la modalità del *face to face* (F2F) sia nel contenzioso che nei "tradizionali" noti meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie come la mediazione, l'arbitrato o la negoziazione. In particolare, gli studiosi delle *Alternative Dispute Resolution* hanno per lungo tempo affermato che l'empatia derivante dal contatto interpersonale rappresenta un valore fondamentale per la risoluzione dei conflitti: negli Stati Uniti, ad esempio, il cd. "*day in court*", e quindi la possibilità di far valere in tribunale i propri diritti, rappresenta da sempre un'esigenza sacra per la tutela dei diritti e dei valori fondamentali degli individui.

Nondimeno, i tempi sono cambiati e si è preso atto dell'elevato costo relativo alle tradizionali modalità di risoluzione della lite, soprattutto nel caso di

controversie di modico valore come quelle relative alle imposte sugli immobili, alle controversie stradali o ad altre fattispecie meno complesse. Nel frattempo, il progresso tecnologico ha determinato, come logica conseguenza, anche un cambiamento del comportamento degli stessi utenti, diventati sempre più pratici nello svolgimento di transazioni *online* al punto che siti di *e-commerce* come *Amazon* ed *eBay* hanno conquistato la fedeltà dei loro clienti fornendo strumenti innovativi per risolvere rapidamente le controversie.

Tale evoluzione ha costituito terreno fertile per la nascita delle ODR la cui efficienza e accessibilità derivano dall'impiego della tecnologia come fattore decisivo ai fini dell'innovazione delle tecniche di risoluzione delle controversie.

Quando si pensa alla tecnologia impiegata nella composizione delle controversie, si utilizza, in termini generici, l'espressione "*online dispute resolution*". Invero, quello di ODR è un concetto molto ampio. Letteralmente, l'espressione, che può tradursi come "risoluzione delle controversie online", non è immediatamente indicativa dell'impiego della tecnologia come mezzo di composizione della lite, invocando invece l'idea di una mera trasposizione *online* dei tradizionali strumenti di risoluzione della controversia. È questa opinione il frutto di una tesi tradizionale che configura le ODR come ADR svolte in internet<sup>36</sup>.

Invero, al fine di comprendere il ruolo che la tecnologia ha o può potenzialmente avere come nuova tecnica di risoluzione della lite, è opportuno esaminare l'evoluzione del concetto di ODR, partendo dalla sua nascita nel panorama giuridico.

Come accennato, la prima metà degli anni '90 costituì un periodo di radicale cambiamento nell'ambiente digitale: fu a quel tempo che si comprese non solo il potenziale del cyberspazio ma anche che vi sarebbe stata la necessità di sviluppare strumenti e risorse per far fronte alle controversie che sarebbero presto sorte.

Nel 1996, il primo articolo sulle ODR apparve su una rivista giuridica<sup>37</sup>; il *National Center for Automated Information Research (NCAIR)* sponsorizzò la prima conferenza dedicata alle ODR e vennero lanciati i primi significativi progetti

---

<sup>36</sup> E. MINERVINI, *I sistemi di ODR*, in E. MINERVINI (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)*, Napoli, 2016, p. 8 ss.

<sup>37</sup> E. KATSH, *Dispute Resolution in Cyberspace*, in *Conn. L. Rev.*, 1996, vol. 28, p. 953; E. C. LIDE, *Adr and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute Resolution in Online Commerce, Intellectual Property and Defamation*, in *Ohio St. J. on Disp. Resol.*, 1996, p. 193.

pilota: il *Virtual Magistrate*, l'*Online Ombuds Office* all'università del Massachusetts e la *family dispute ODR project* all'Università del Maryland. In seguito a tale conferenza, nacque il *National Center for Technology and Dispute Resolution*<sup>38</sup>. L'obiettivo era supportare lo sviluppo del campo delle ODR. Allo stesso tempo, il *network* mostrò le sue potenzialità per lo sviluppo di approcci creativi in merito alla risoluzione dei conflitti.

In altre parole, si comprese come molte delle stesse risorse che contribuivano al sorgere delle controversie potevano essere utilizzate per risolverle. Ad oggi, la direzione verso cui muovono le ODR è un'altra. Senza negare l'esigenza di far fronte alle controversie che sorgono in virtù dello svolgimento di attività *online*, le ODR si stanno anche focalizzando sulla risoluzione delle controversie nate *offline*. Più precisamente, la linea di confine tra il mondo *online* e quello *offline* è molto meno nitida oggi di quanto lo fosse agli albori della nascita di internet.

Come risultato, le ODR attualmente si focalizzano sulla ricerca di strumenti e di risorse per la risoluzione delle liti, indipendentemente dal luogo di origine delle stesse diversamente da quanto accadeva in precedenza per cui vi era una connessione necessaria tra l'origine della lite nel mondo digitale e l'applicazione di un'ODR.

Dalla volontà di comprendere un fenomeno nuovo e dirompente nasce la necessità di categorizzarlo. Per questa ragione, è opportuno esaminare l'evoluzione del concetto normativo di ODR, in particolare per comprenderne il rapporto con le ADR, prima di analizzarne le applicazioni pratiche. Non è infatti pacifico in dottrina se vi sia tra le due categorie un rapporto di *genus-species* o se la prima si sia affiancata in aggiunta alla seconda.

Sul punto, è possibile individuare due posizioni dottrinali.

Secondo la tesi più risalente, ancora diffusa nella dottrina italiana<sup>39</sup>, le ODR si configurerebbero come ADR svolte *online*. A questa si contrappone un'ulteriore tesi, secondo la quale, le ODR rappresentano un istituto a sé stante, una categoria dogmatica autonoma seppur priva di una definizione univocamente accettata.

---

<sup>38</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, cit., p. 32.

<sup>39</sup> E. MINERVINI, *I sistemi di ODR*, in E. MINERVINI (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)*, cit., p. 8 ss.

In virtù del primo orientamento, la dottrina ritiene che non sia possibile procedere ad un'opera di sistematizzazione allorquando si parla di ODR non costituendo le stesse un istituto autonomo. Le ODR sarebbero nient'altro che una serie di problemi strettamente connessi tra loro che emergono dall'incontro delle ADR con la rete telematica. In altri termini, le ODR costituirebbero un'espressione utile a perimetrare quell'area di questioni che sorgono dal combinarsi della tecnologia e dell'informatica col mondo delle ADR. In quest'ottica, le ODR vengono catalogate come sinonimi di ADR *online*, al punto che la dottrina si focalizza sul rapporto tra ADR *online* ed ADR *offline* relegando al margine la nozione di ODR. Le ADR *online* altro non sarebbero che la riproposizione, adattata agli strumenti informatici o telematici, di ADR *offline* note e diffuse quali la negoziazione, la mediazione, l'arbitrato. Più precisamente, gli strumenti informatici tra cui chat, videoconferenze, posta elettronica, avrebbero agevolato lo svolgimento dei meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie, consentendo il dialogo tra soggetti residenti in località diverse e distanti, evitando i tempi ed i costi degli spostamenti.

Nella dottrina italiana<sup>40</sup> le ODR rappresenterebbero un'evoluzione naturale delle ADR; le ADR sarebbero il genere e le ODR costituirebbero la specie caratterizzata dal mezzo di comunicazione costituito dalla rete telematica, un'implicazione necessaria ed inevitabile dello sviluppo del commercio elettronico<sup>41</sup>.

A supporto della parificazione di ADR *online* e di ADR *offline*<sup>42</sup>, secondo tale orientamento, non sfuggirebbe l'atteggiamento del legislatore italiano che, in una serie di disposizioni, mostra di considerare unitariamente i due fenomeni. Il riferimento è all'art. 19 del dlgs. 9 aprile 2003 n.70, in attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici della società dell'informazione nel mercato interno, con riferimento al commercio elettronico<sup>43</sup>, ai sensi del quale "in caso di controversie, prestatore e destinatario del servizio della società

---

<sup>40</sup> Sulle ODR cfr. E. FORGILLO, *La giustizia telematica. Le online dispute resolution*, in D. Valentino (a cura di), *Manuale di diritto dell'informatica*, Napoli, 2011, p. 475 ss.

<sup>41</sup> M. BESSONE, *Il commercio elettronico: una sfida per il giurista*, in S. SICA-P. STANZIONE (a cura di), *Commercio elettronico e categorie civilistiche*, Milano, 2002, p. 47.

<sup>42</sup> E. MINERVINI, *L'Arbitrato Bancario Finanziario. Una nuova «forma» di A.D.R.*, Napoli, 2014, p. 5 ss.

<sup>43</sup> P. PERLINGIERI, *Metodo, categorie, sistema nel diritto del commercio elettronico*, in S. SICA-P. STANZIONE (a cura di), *Commercio elettronico e categorie civilistiche*, Milano, 2002, p. 22.

dell'informazione possono adire anche organi di composizione extragiudiziale che operano anche per via telematica"; all'art. 3 del dlgs. 4 marzo 2010, n.28, recante attuazione dell'art. 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69 sulla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali, ai sensi del quale "la mediazione può svolgersi secondo modalità telematiche previste dal regolamento dell'organismo". È evidente come lo scopo del legislatore sia quello di sostenere lo svolgimento della mediazione sia con modalità classiche che con modalità telematiche purchè quest'ultime siano regolamentate dall'organismo di riferimento. In altre parole, la mediazione classica e la mediazione telematica sono, in quest'ottica, poste sullo stesso piano, fermo restando che la seconda, rispetto alla prima, pone dei problemi procedurali ulteriori che vanno specificatamente disciplinati dal regolamento dell'organismo.

Secondo questa prima tesi, inoltre, anche il legislatore comunitario avrebbe mostrato di considerare unitariamente le ADR *online* e le ADR *offline*, laddove l'art. 17 della citata direttiva 2000/31/CE del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 dispone che "gli Stati membri provvedono affinché, in caso di dissenso tra prestatore e destinatario del servizio della società dell'informazione, la loro legislazione non ostacoli l'uso, anche per vie elettroniche adeguate, degli strumenti di composizione extragiudiziale delle controversie previste dal diritto nazionale"<sup>44</sup>.

Alle stesse conclusioni si perviene con riferimento alla direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013 ed al regolamento n. 524 del 2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie *online* dei consumatori (regolamento sulle ODR per i consumatori)<sup>45</sup>. Il considerando n. 12 premesso alla direttiva, precisa che la direttiva ed il regolamento "costituiscono due strumenti legislativi interconnessi e complementari" dato che il regolamento "prevede l'istituzione di una piattaforma ODR che fornisce ai consumatori e ai professionisti un unico punto di accesso

---

<sup>44</sup> Sulle ODR nelle iniziative comunitaria: E. M. LOMBARDI, *La mediazione e lo spazio cibernetico: uno sguardo alle proposte della Commissione europea su ADR e ODR*, in *Giust. civ.*, 2012, p. 457 ss.; V. VIGORITI, *Superabili ambiguità. Le proposte europee in tema di ADR e ODR*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2012, p. 313 ss.

<sup>45</sup> L. BUGIOLACCHI, *Commercio elettronico e ODR (online dispute resolution) dopo il regolamento n. 524/2013, dell'Unione Europea*, in *Resp. civ. prev.*, 2013, p. 1403 ss.

extragiudiziale per la risoluzione delle controversie *online*, attraverso organismi ADR che sono collegati alla piattaforma e offrono un'ADR tramite procedure ADR di qualità. La disponibilità nell'Unione di organismi ADR di qualità costituisce quindi un presupposto essenziale del corretto funzionamento della piattaforma per ODR". In questi termini, il regolamento sarebbe collegato in rapporto di specie a genere con la direttiva, specularmente al rapporto che sussisterebbe tra ODR e ADR. Il regolamento costituirebbe una sorta di appendice alla direttiva stessa in quanto dà mandato alla Commissione di costituire una piattaforma informatica che consenta ai consumatori e professionisti di accedere a servizi di ADR *online*.

Tale prospettiva, fino ad ora esaminata, è certamente corretta dal punto di vista storico. Ciò che è noto in dottrina è che inizialmente i processi di ODR mimavano quelli di ADR; i primi esperimenti di risoluzione delle controversie *online* erano spesso etichettati come "Online ADR" o "E-ADR". D'altra parte, tale mentalità era assolutamente comprensibile; com'è stato evidenziato da parte della dottrina<sup>46</sup>: quando una nuova tecnologia viene sviluppata, l'impulso iniziale è quello di creare uno specchio *online* del processo *offline*, replicandone di conseguenza l'attività.

Tuttavia, una seconda impostazione, prevalente in ambiti internazionali, attribuisce un'autonomia concettuale alle ODR configurandole come qualcosa di più di semplici "Online ADR"<sup>47</sup>. Invero, tale conclusione è confermata dalla stessa dottrina, *supra* menzionata. Quest'ultima, se da un lato nega la configurabilità delle ODR come categoria dogmatica autonoma, dall'altro ne riconosce l'ammissibilità così come si ricava, a contrario, dall'affermazione secondo la quale "in Italia ed in Europa non sono diffusi sistemi di ODR che non rappresentano una evoluzione delle classiche procedure di ADR, ove cioè l'intervento dell'uomo non è centrale per la risoluzione della controversia"<sup>48</sup>.

---

<sup>46</sup> M. S. A. WAHAB, M. E. KATSH, D. RAINEY (a cura di), *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, L'Aia, 2012, p. 260.

<sup>47</sup> E. KATSH, C. RULE, *What We Know and Need to Know about Online Dispute Resolution*, in *S. C. L. Rev.*, 2016, vol. 67, p. 329 ss.

<sup>48</sup> E. MINERVINI, *I sistemi di ODR*, in E. MINERVINI (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)*, cit., p. 10. L'A. pone in luce come la mancata diffusione di tali sistemi nell'ordinamento giuridico italiano sia dovuta non ad una pretesa incompatibilità di tali procedure di ODR con i sistemi di *civil law*, ma a ragioni esclusivamente culturali per cui in Italia la cultura delle ADR si va diffondendo lentamente. Inoltre, "alla scarsa diffusione di un'autentica cultura delle ADR si aggiunge un'atavica sfiducia nei confronti della rete telematica, una sostanziale arretratezza rispetto all'utilizzo della stessa, una *affectio* per i tradizionali metodi di comunicazione, e cioè la diffusa

Certamente l'acronimo ADR è volto ad individuare strumenti alternativi di risoluzione delle controversie nel solco di quel processo di degiurisdizionalizzazione con cui si è assistito, nel corso del tempo, alla sostituzione della giustizia pubblica alla giustizia privata nell'ottica di deflazionare il carico giudiziario mediante la composizione delle liti al di fuori delle aule dei tribunali.

Quello delle ODR, invece, rappresenta un fenomeno diverso: un ulteriore spirito anima la nascita delle ODR nel panorama giuridico. Con l'evoluzione tecnologica e, in particolare, lo sviluppo del commercio elettronico, l'esigenza è stata quella di creare uno strumento informale, duttile, economico e rapido, tale da "tener testa" alle controversie alla cui risoluzione tende. Non è un caso che nell'acronimo scompaia il termine "*alternative*": manca il carattere proprio del fenomeno della degiurisdizionalizzazione. L'elemento innovativo di tali strumenti sta, infatti, non nella alternatività rispetto alla genesi statale dei meccanismi che consentono di comporre la lite, ma nella diversità del metodo, nei criteri in base ai quali la lite viene risolta. In particolare, nelle ODR, la soluzione della lite è il risultato di un rapporto diretto tra le parti paradossalmente più diretto del meccanismo incentrato sul "*face to face*".

Alcuni approcci ODR possono avere caratteristiche simili ai processi di ADR, tuttavia bisogna tener presente che l'obiettivo delle ODR non è semplicemente quello di digitalizzare i processi inefficienti. La tecnologia cambia la natura dell'interazione tra le parti e introduce nuove possibilità per aiutarli a raggiungere la risoluzione della lite. Il *software* può analizzare la lite, assistere le parti nella negoziazione e nel processo decisionale e, talvolta, anche produrre decisioni senza l'assistenza di una terza parte umana. Dunque, per quanto possiamo imparare dagli approcci tradizionali per la progettazione di sistemi ODR, la sfida più grande è quella di sfruttare le potenzialità della tecnologia per fare ciò che non era possibile fare in passato. Ciò perché la tecnologia ci sta allontanando sempre di più dai modelli e dai valori di ADR che sono emersi negli anni '70 e che sono ancora prevalenti oggi.

---

diffidenza nei confronti di sistemi che non pongono l'utente *vis-a-vis* con la controparte, come se l'assenza di contatto fisico rappresentasse un deterrente al dialogo".

Le ADR attribuiscono un enorme valore alla risoluzione delle controversie faccia a faccia, alla neutralità ed alla riservatezza e si focalizzano maggiormente sulla risoluzione delle controversie individuali che sulla loro prevenzione. I processi di ODR, d'altra parte, vengono svolti *online* e, sempre più, si affidano all'intelligenza e alle capacità delle macchine. La maggior parte delle comunicazioni scambiate *online* sono registrate automaticamente, lasciando così una "traccia digitale" che presenta l'opportunità di raccogliere e di utilizzare i dati in modi nuovi. Ciò è stato reso possibile per un numero straordinariamente elevato di controversie da trattare a costi molto bassi, rimuovendo il problema della capacità e dei costi associati ad un terzo, decisore o mediatore umano.

In questo modo, viene resa disponibile una grande quantità di dati relativi ai vari tipi di controversie e gli algoritmi possono analizzarli velocemente ed efficientemente raccogliendo informazioni che un essere umano non sarebbe in grado di comprendere.

In altri termini, queste caratteristiche consentono un migliore controllo qualitativo del funzionamento dei processi di risoluzione delle controversie nonché approfondimenti sulle fonti delle liti al fine di sviluppare meccanismi di prevenzione delle stesse online (*Online dispute prevention*) oltre che di risoluzione. Tuttavia, questo archivio di dati digitali in continua crescita può significare meno *privacy* nei processi di ODR, uno sviluppo drammatico per un'attività (quella della risoluzione dei conflitti) in cui la riservatezza occupa da tempo un ruolo centrale.

Col crescente uso delle ODR, il modello delle ADR nel quale il mediatore umano da solo gestisce il flusso di informazioni tra le parti e decide la lite è stato gradualmente soppiantato da un modello nel quale la tecnologia svolge il ruolo di "Quarta Parte"<sup>49</sup>. Quest'ultima può, nelle controversie meno complesse come quelle relative all'e-commerce, supportare la terza parte umana aiutando i soggetti della lite ad individuare interessi comuni e risultati reciprocamente accettabili. Possono essere impiegati modelli e moduli strutturati che permettono agli utenti di scegliere tra varie opzioni confrontando le scelte fatte dalle altre parti ed evidenziando potenziali aree di accordo. Più comunemente, la Quarta Parte assiste,

---

<sup>49</sup> E. KATSH, J. RIFKIN, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Hoboken, 2001, p. 93.

migliora, integra il ruolo del mediatore o arbitro nello svolgimento dei propri compiti.

Un modo per capire le opportunità che le ODR offrono per la ricerca empirica è quello di immaginare un triangolo i cui i lati rappresentano la convenienza, la competenza e la fiducia<sup>50</sup>. Qualsiasi sistema tecnologico, se deve essere utilizzato, deve includere tutti e tre gli elementi, ma non necessariamente nella stessa misura. Alcuni elementi possono essere posti in risalto rispetto agli altri. Tra le prime fattispecie di ODR, era ad esempio messo in risalto l'aspetto della convenienza: erano convenienti perché permettevano le comunicazioni a distanza, spesso asincronicamente in modo tale che la partecipazione fosse consentita in ogni momento. Ciò facendo, la tecnologia ha rimosso molti vincoli fisici, tra cui principalmente il tempo e lo spazio. Limitato era invece il lato relativo alla esperienza data la mancanza di *software* appropriati che assistessero le parti nella controversia.

Nel corso del tempo, i sistemi di ODR sono divenuti sempre più esperti, incrementando così la distanza rispetto al modello delle ADR "*face to face*". Lo sviluppo di *software* sofisticati ha reso possibile l'espansione del campo di applicazione delle ODR al di fuori delle controversie originate *online*. Tuttavia, la ricerca empirica richiede la disponibilità di dati. Per un processo come quello di ODR che raccoglie dati con ogni *click* del mouse, abbiamo dati empirici relativamente limitati sui meccanismi di ODR. Fino a poco tempo fa le ODR sono infatti state impiegate soprattutto nel settore privato; con poche eccezioni, siti su larga scala, *eCommerce* e *social network* non hanno permesso studi empirici sui loro meccanismi di risoluzione delle controversie. Una fondamentale occasione per lo studio delle ODR sarà, come si vedrà, rappresentato dalla sua espansione anche nel settore pubblico, soprattutto nei tribunali e negli uffici amministrativi.

5. Venendo all'esame del nuovo concetto di ODR, è opportuno sottolineare che la comprensione di tale istituto è stato oggetto di diversi dibattiti da parte della

---

<sup>50</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, cit., p. 38 ss.

dottrina: in termini generali, l'espressione ODR si riferisce all'uso della tecnologia di intelligenza artificiale per svolgere la procedura di risoluzione della lite.

Parte della dottrina ha definito le ODR come un meccanismo per comporre le liti che si avvale di telecomunicazioni, di tecnologie di elaborazione delle informazioni ovvero di entrambe<sup>51</sup>. Altra parte della dottrina ha affermato che le ODR possono essere intese come qualsiasi uso della tecnologia per completare, supportare o gestire la soluzione di una lite. Rileva anche il contributo fornito dalla *United Commission on International Trade Law, UNCITRAL*, istituita con risoluzione n. 2205 del 17.12.1996 dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, che ha definito l'ODR "*an online dispute resolution which is a mechanism for resolving disputes facilitated through the use of electronic communications and other information and communication technology*"<sup>52</sup>.

La stessa Unione Europea non definisce le ODR nella sua legislazione. Il regolamento sulle ODR semplicemente pone in evidenza l'opportunità di utilizzo delle stesse da parte dei consumatori, in quanto meccanismo in grado di garantire una facile, veloce, efficiente risoluzione delle controversie sorte in virtù delle transazioni svolte *online*.

Bisogna dunque prendere atto che non vi è, attualmente, una definizione univocamente accettata di ODR e probabilmente questa rappresenta la soluzione più corretta. Infatti, data la velocità con la quale tale istituto si evolve, ogni tentativo di ricondurla ad una rigida categoria sarebbe superfluo in quanto ogni definizione diverrebbe ben presto obsoleta. Le ODR possono per lo più essere definite per ciò che sono in grado di offrire e per la loro struttura e funzionamento in determinati contesti.

---

<sup>51</sup> P. CORTÈS, *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market. Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*, Cambridge, 2017, p. 43.

<sup>52</sup> Occorre notare che nell'arco degli studi dell'UNCITRAL si è assistito ad un cambiamento dell'impostazione metodologica in virtù della consapevolezza che un sistema di ODR non può sostanziarsi nel mero adattamento del metodo "tradizionale" delle ADR all'utilizzazione di strumenti di tecnologia dell'informazione e della comunicazione. Così F. SBORDONE, *L'UNCITRAL e l'edificazione di un Global ODR System*, in E. MINERVINI, (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)*, cit., p. 66, secondo il quale: "Seppur fondata l'idea per cui, sotto il profilo del metodo «alternativo» alla classica tutela giurisdizionale dei diritti, le ODR possono considerarsi un «modo di essere» delle ADR (entrambe quindi riferibili alla medesima categoria giuridica), è pur vero che l'utilizzo della rete e delle tecnologie incide fortemente sulla fisionomia di tale strumento".

Si è detto che le ODR sono emerse dalla diffusione del commercio elettronico, dalla digitalizzazione del reale che ha portato con sé difficoltà ed incomprensioni; ciò non basta a descrivere tale istituto. Occorre, invece, esaminare le caratteristiche del “nuovo” concetto di ODR che lo differenziano rispetto a quello tradizionale<sup>53</sup>, tentando di ricostruire l’istituto sulla base di alcuni aspetti fondamentali enucleati dalle varie manifestazioni di ODR che si sono avute fino ad oggi.

Originariamente l’intento delle ODR non era quello di rimpiazzare, mettere in discussione o compromettere il regime ordinario di risoluzione delle controversie o le ADR. Invero, il suo obiettivo era quello di colmare il vuoto relativo alla gestione di nuove tipologie di controversie rispetto alle quali la legge era assente o inadeguata e di fornire, citando la dottrina, “*a new and better ways to resolve the disputes that arise in connection with [network] use*”<sup>54</sup>.

Tuttavia, i primi produttori dei meccanismi di ODR tendevano, come accennato, a mimare il funzionamento delle ADR; presto però i tentativi di replicare le ADR nell’ambiente digitale risultarono particolarmente complicati e le ODR iniziarono a sviluppare nuove peculiarità che le rendevano chiaramente differenti rispetto ai tradizionali strumenti di risoluzione delle controversie.

In termini sintetici le caratteristiche essenziali delle ODR intese come categoria dogmatica autonoma possono essere così espresse:

- 1) l’assenza di un’interazione “faccia a faccia” tra le parti ed il mediatore, che avviene invece *online* spesso in modo asincrono;
- 2) l’automatica acquisizione e raccolta dei dati e delle informazioni relative alla controversia;
- 3) l’impiego dell’intelligenza artificiale non più come mero strumento di comunicazione tra i soggetti coinvolti ma vero e proprio elemento attivo nella gestione (e a volte nella decisione) della lite<sup>55</sup>.

Alcune di queste caratteristiche sono state inizialmente percepite come imperfezioni da migliorare; ad oggi, sono pacificamente ritenute dei benefici. Ad

---

<sup>53</sup> Ci si riferisce alla tesi, diffusa ancora in Italia, che configura le ODR come ADR svolte *online*.

<sup>54</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*, cit., p. 33.

<sup>55</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*, cit., p. 46 ss.

esempio, se da un lato l'assenza del "faccia a faccia" sembra sminuire l'importanza e la ricchezza dell'arte della comunicazione, dall'altro comporta un notevole vantaggio per coloro che, mediante il ricorso ad una comunicazione asincrona hanno la possibilità di disporre di più tempo per condurre ricerche e preparare la loro difesa prima di replicare alla controparte.

Analogamente, la riduzione della *privacy* dovuta alla raccolta delle informazioni e dei dati contribuisce notevolmente al controllo qualitativo nonché agli sforzi di prevenzione delle controversie: comprendere come si svolgono le controversie aiuta a sviluppare meccanismi non solo per la risoluzione delle stesse ma anche per la loro prevenzione (cd. *Online dispute prevention*)<sup>56</sup>.

L'intelligenza artificiale, dal suo canto, rafforza l'efficienza attraverso l'automazione permettendo ai sistemi di ODR di gestire un numero impressionante di conflitti in modo rapido ed efficiente.

Tali caratteristiche rappresentano, in altre parole, degli step fondamentali per l'ingresso nel nuovo tipo di ODR. Come accennato, il primo salto metaforico effettuato è stato quello da uno spazio fisico (faccia a faccia) ad uno spazio virtuale. Superata è l'esigenza di incontrarsi di persona o di comunicare in maniera simultanea. Tradizionalmente, l'accesso al meccanismo della risoluzione delle controversie è sempre stato vincolato ad uno spazio fisico, esigenza per soddisfare la quale sono richiesti ingenti costi che hanno spesso disincentivato i consociati dal perseguire le loro richieste.

La facilità con la quale i reclami, le istanze possono essere presentati *online* e la convenienza nel comunicare dal proprio *personal computer* o dal telefono hanno ridotto drasticamente i costi. Questo è forse il modo più significativo attraverso il quale le ODR hanno influenzato l'accesso alla giustizia. Nel tradizionale approccio "*face to face*" la capacità organizzativa umana limita i numeri di controversie che possono essere risolte. Muovendo dall'intervento umano al *software*, le ODR riescono a gestire un vasto numero di controversie con rapidità e costi ridotti.

Analogamente, la raccolta di dati attraverso le ODR permette di sviluppare e definire algoritmi che riescono a identificare la fonte delle possibili controversie e l'effettività delle varie strategie per la risoluzione delle stesse. Il passaggio

---

<sup>56</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*, cit., p. 51.

dall'importanza del valore della riservatezza all'esigenza di tenere traccia dei dati e delle informazioni raccolte nell'ambito della soluzione di ogni lite costituisce una nuova opportunità per dirigere l'attenzione sulla prevenzione delle controversie.

È chiaro che la documentazione dei dati in forma digitale presenta nuovi rischi per la *privacy* e contrasta con le ipotesi che hanno plasmato il volto delle ADR in cui la riservatezza del procedimento è stata considerata un elemento centrale. Tuttavia, la raccolta dei dati consente anche il controllo di qualità sulla progettazione del *software* e sul processo decisionale umano in modi non sempre presenti o addirittura possibili in tribunale. Tale monitoraggio può consentire, ad esempio, di studiare l'impatto della progettazione procedurale dei vari elementi del sistema ODR sui diversi tipi di soggetti coinvolti nella lite: quindi, si potrebbe scoprire che alcuni processi non offrono con successo giustizia ad alcuni segmenti della popolazione e tentare di correggerli.

Invero, alcune attività di prevenzione delle controversie sono state perseguite in passato, ma l'analisi dei dati sulle controversie è stata manuale e quindi limitata. L'identificazione dei modelli delle liti era un'attività che i professionisti hanno effettuato soltanto dopo aver sviluppato una familiarità di lunga durata con l'ambiente in cui hanno lavorato, attingendo alla loro esperienza personale nella risoluzione dei conflitti. Per essere efficace in un ambiente "faccia a faccia", la prevenzione delle controversie richiedeva che l'organismo di risoluzione delle stesse avesse una conoscenza ampia della tipologia delle liti presenti e passate nonché fosse in grado di identificare modelli di controversie che avevano una fonte comune. Lo scopo era quello di evitare che problematiche simili, già affrontate e risolte, potessero sorgere nuovamente in futuro.

Il fenomeno dei *Big Data* moltiplica la possibilità di prevenzione delle controversie forse *ad infinitum*. La capacità di cercare e incrociare vari tipi di dati può generare importanti approfondimenti sui fattori causali che generano conflitti e le intuizioni raccolte dai dati possono essere utilizzate sia per soluzioni efficaci che per la prevenzione di incidenti futuri. I problemi possono essere scoperti quasi istantaneamente, affrontati anche prima che siano rilevati dagli utenti e ben prima che la risoluzione abbia avuto luogo. La documentazione dei dati e lo studio degli stessi, meccanismi al centro delle attività connesse alla prevenzione delle

controversie, consentono anche un controllo di qualità sulle tecniche di composizione della lite. L'enfasi sulla prevenzione può incidere radicalmente sull'accesso alla giustizia. In questa prospettiva è sicuramente importante sapere chi decide quali tipi di conflitti prevenire e sulla base di quali criteri per evitare che interessi politici e commerciali svolgano un ruolo in tali decisioni.

Una delle principali sfide del nuovo e sempre più ampio settore della prevenzione delle controversie *online* sarà quindi lo sviluppo di linee guida e pratiche di monitoraggio adeguate alle attività di prevenzione. Auspicabile è che le piattaforme si rendano conto che hanno bisogno di fornire canali equi ed efficienti per sollevare, risolvere e prevenire le controversie se vogliono guadagnare la fiducia dei loro utenti e sopravvivere nell'ambiente digitale. Tuttavia, la semplice messa a disposizione delle ODR può rivelarsi insufficiente. Il modo in cui la risoluzione delle controversie e la prevenzione sono progettate ed eseguite influenzerà il grado di "accesso" e di "giustizia" di cui godono gli utenti.

6. Oggi le nuove tecnologie offrono maggiori opportunità per la creazione di un sistema giudiziario molto più accessibile rispetto a quello delineatosi in passato. In particolare, in ambiti internazionali viene coniata l'espressione "*multi-door courthouse*"<sup>57</sup>: la visione originale era quella di un tribunale che avrebbe condotto diverse parti con diversi tipi di esigenze al processo di risoluzione delle controversie più appropriato, ognuno con un proprio insieme di caratteristiche, valori e obiettivi. La tecnologia digitale e l'accesso a *internet* consentono opzioni ancora più diverse per essere accessibili "da lontano", sempre e ovunque<sup>58</sup>.

Queste nuove tecniche di risoluzione delle controversie *online* implementerebbero l'accesso alla giustizia.

---

<sup>57</sup> F. E. A. SANDER, *Varieties of Dispute Processing*, in A. L. LEVIN, R. R. WHEELER, *The Pound Conference: Perspectives on Justice in the Future: Proceedings of the National Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice*, Minnesota, 1979, p. 65. La visione di una "*multi-door courthouse*" è stata presentata dal professore Sander alla Pound Conference nell'ambito della ricerca di uno sforzo per ridurre il carico di lavoro dei tribunali e migliorare l'accesso agli stessi.

<sup>58</sup> B. P. COOPER, *Access to Justice without Lawyers*, in *Akron L. Rev.*, 2014, vol. 47, p. 205; M. GALANTER, *Access to Justice in a World of Expanding Social Capability*, in *Fordham Urb.L.J.*, 2010, vol. 37, p. 115; R. L. SANDEFUR, *The Fulcrum Point of Equal Access to Justice: Legal and Non-Legal Institutions of Remedy*, in *Loy. L.A. L. Rev.*, 2009, vol. 42, p. 949.

Le parole “accesso alla giustizia” non sono certo facili da definire<sup>59</sup> ma si basano su un obiettivo principale: garantire un sistema mediante il quale le persone possono rivendicare i loro diritti e/o risolvere le loro controversie sotto l’egida generale dello Stato. In primo luogo, il sistema deve essere ugualmente accessibile a tutti; in secondo luogo, deve portare a risultati che sono individualmente e socialmente giusti<sup>60</sup>.

Premessa fondamentale del discorso è comprendere che non può essere garantita una giustizia sociale senza disporre la possibilità di un effettivo accesso alla stessa.

Invero, il concetto di “accesso alla giustizia” ha nel tempo subito un radicale cambiamento compatibilmente con le riforme che negli ultimi anni hanno interessato il sistema giudiziario. Negli stati liberali “borghesi” di fine del XVIII e XIX secolo, il contenzioso rifletteva una fisionomia della tutela dei diritti essenzialmente individualistica per cui: il diritto di accesso alla tutela giudiziaria si sostanziava essenzialmente nel diritto formale dell’individuo leso di far valere la propria pretesa in giudizio. In quanto “diritto naturale”, l’accesso alla giustizia non richiedeva l’esercizio di un’azione positiva da parte dello Stato. Si trattava di diritti anteriori alla nascita dello Stato che, dunque, doveva solo limitarsi ad impedire un’ingerenza altrui nell’esercizio degli stessi. In altre parole, il sistema giudiziario era indifferente rispetto alle problematiche collegate all’effettiva capacità delle parti di agire in giudizio per la tutela dei propri diritti; l’incapacità di molte persone di sfruttare appieno la legge e le sue istituzioni non costituiva una preoccupazione per lo Stato.

La giustizia, così come altre materie prime nel sistema del *laissez-faire*, poteva essere conquistata solo da coloro che potevano permetterselo. Prevalsa una concezione formale di accesso alla giustizia, seppur non efficace. Fino a qualche decennio fa, gli stessi studiosi del sistema giudiziario erano indifferenti rispetto a

---

<sup>59</sup> Cfr. J. J. PRESCOTT, *Improving Access to Justice in State Courts with Platform Technology*, in *Vand. L. Rev.*, 2017, vol. 70, p.1994, ai sensi del quale: l’espressione “accesso alla giustizia” può significare molte cose per molte persone; solitamente implica l’essere titolare di diritti legalmente riconosciuti ed azionabili in giudizio; in altrui contesti, invece, si sostanzia nella disponibilità delle risorse legali, di avvocati autorizzare a far valere i propri interessi ed in grado di distillare i complicati processi e le regole sostanziali del nostro sistema giudiziario in qualcosa digeribile.

<sup>60</sup> D. L. RHODE, *Access to Justice*, New York, 2004, p. 1 ss.

tali problematiche essendo essi focalizzati su aspetti formali dello stesso più che su quelli sostanziali<sup>61</sup>.

Con il crescere delle dimensioni e della complessità delle società del *laissez-faire*, l'elenco dei diritti umani ha iniziato a subire una trasformazione radicale. Le azioni e le relazioni hanno assunto sempre più un carattere collettivo piuttosto che un carattere individuale, le società moderne si sono necessariamente spostate oltre la visione individualistica e formalistica della tutela dei diritti. La direzione è stata quella di procedere verso il riconoscimento dei diritti e dei doveri sociali di governi, comunità, associazioni e individui.

Si è quindi resa necessaria un'azione affermativa da parte dello Stato per garantire il godimento dei diritti sociali di base (diritto al lavoro, alla sicurezza, alla salute, all'istruzione). Non sorprende quindi che l'attenzione della società moderna abbia avuto ad oggetto anche il diritto ad un accesso effettivo alla giustizia in coerenza con le recenti riforme del sistema sociale che hanno mirato ad "armare" i consociati di trasversali strumenti di tutela in considerazione delle diverse qualità e posizioni che possono essere assunti dagli stessi: come consumatori, come lavoratori dipendenti e, in senso lato, come cittadini!<sup>62</sup>

In effetti, al diritto all'accesso effettivo al "sistema giustizia" è sempre più riconosciuta una fondamentale importanza nell'ambito dei nuovi diritti individuali e sociali, dal momento che il possesso di diritti non ha ragion d'essere senza meccanismi per la loro effettiva rivendicazione<sup>63</sup>. Un accesso effettivo alla giustizia può quindi essere visto come il requisito fondamentale – "il diritto umano" fondamentale - di un moderno, egualitario sistema legale che pretende di garantire, e non semplicemente proclamare, i diritti legali di tutti.

---

<sup>61</sup> A. CHAYES, *The Role of the Judge in Public Law Litigation*, in *Harv. L. Rev.*, 1976, vol. 89, pp. 1281, 1288.

<sup>62</sup> Probabilmente il primo riconoscimento esplicito del dovere dello stato di assicurare pari accesso alla giustizia si è avuto con il codice austriaco del 1895; cfr. sul punto M. CAPPELLETTI, *Social and Political Aspects of Civil Procedure-Reforms and Trends in Western and Eastern Europe*, in *Mich. L. Rev.*, 1971, vol. 69, p. 847 ss.

<sup>63</sup> G. ALPA, *Il diritto fondamentale ad un rimedio effettivo e il ruolo costituzionale dell'avvocato*, in *Contr. Impr.* 2018, p. 10, secondo il quale «Spetta all'avvocato districarsi tra diritti e rimedi, tra Corti interne e Corti internazionali, tra atti e termini processuali, per far sì che l'assistito ottenga soddisfazione e quindi il suo "accesso alla giustizia" non sia soltanto una assicurazione volta alla promozione della tutela ma si risolva in una tutela effettiva».

A tale mutamento sociale si accompagna la necessità di riforma del sistema sul piano concreto delle tutele: si diffonde la convinzione secondo la quale i tribunali non costituiscono l'unica risorsa da considerare per la risoluzione delle controversie; ogni regolamento procedurale, compresa la creazione o l'incoraggiamento di alternative al formale sistema giudiziario, ha un effetto pronunciato sul modo in cui opera il diritto sostanziale, su quanto spesso viene applicato, a beneficio di chi e con quale impatto sociale.

L "accesso" alla giustizia non è quindi solo un diritto sociale fondamentale sempre più riconosciuto; esso è anche necessariamente un obiettivo centrale della dottrina moderna ed il suo studio presuppone sia un ampliamento che un approfondimento degli scopi e dei metodi della moderna scienza giuridica.

Sebbene un accesso efficace alla giustizia sia stato configurato come diritto sociale di base nelle società moderne, il concetto di "efficacia" è di per sé piuttosto vago. Un'efficacia ottimale del sistema giudiziario potrebbe essere riassunta nella formula "uguaglianza completa di armi", laddove si ha la certezza che l'esito della lite dipenda solo dai meriti legali relativi alle posizioni opposte, non dalle differenze di tutela da parte del sistema. Tuttavia, è chiaro che questa perfetta uguaglianza si rivela utopica; le differenze tra le parti non potranno mai essere completamente colmate.

Ciò che ci si chiede dunque è fino a che punto sia opportuno muovere verso tale obiettivo e a quale costo; in altre parole, punto di partenza dell'analisi è e non può che essere l'identificazione delle "barriere" che sarebbe necessario rimuovere al fine di assicurare un effettivo accesso alla giustizia.

Prima fondamentale barriera è costituita dalle spese da sostenere per il contenzioso: la risoluzione formale delle controversie, in particolare nei tribunali, è molto costosa nella maggior parte delle società moderne. Le parti della lite devono, infatti, sostenere la maggior parte delle spese di risoluzione di una controversia, comprese le spese legali e alcune spese giudiziarie. Questo costo elevato per le parti è particolarmente evidente nel sistema americano che non obbliga la parte perdente a rimborsare quella vittoriosa delle spese sostenute per il suo avvocato; i costi sono elevati anche in quegli ordinamenti laddove vige la

formula “*winner takes all*”<sup>64</sup> che comporta l’assunzione di un enorme rischio economico per la parte che spesso non può nemmeno stimare quanto sia grande il rischio e quanto gli costerà perdere dal momento che le spese legali possono variare notevolmente.

Qualsiasi tentativo realistico di affrontare i problemi di accesso alla giustizia deve dunque partire dalla consapevolezza degli ingenti costi relativi alla gestione di una controversia, a partire dalle spese per la propria difesa fino ad arrivare a quelle per i servizi giudiziari. In particolare, a soffrire della barriera relativa ai costi della lite sono le pretese concernenti scarse somme di denaro: i costi della controversia potrebbero perfino superare l’ammontare che si mira a conseguire con l’azione giudiziaria.

Rilevanti sono anche le barriere geografiche, psicologiche, linguistiche<sup>65</sup> e culturali. Le barriere geografiche hanno a che fare con l’indisponibilità di servizi legali in determinate località. Le persone che vivono nelle grandi città hanno un accesso più facile ai tribunali e ad una più ampia gamma di servizi giuridici tra cui scegliere rispetto a coloro che vivono in zone rurali e remote in cui vi è accesso limitato ai tribunali e carenza di avvocati. A queste si aggiungono le barriere psicologiche che coinvolgono i costi non finanziari associati al dover passare attraverso un lungo, spesso intrusivo, processo legale.

Altra barriera è costituita dal fattore tempo. In molti paesi è necessario attendere due, tre anni per conseguire la decisione relativa al proprio ricorso. L’effetto di questo ritardo può essere devastante non solo perché determina un incremento dei costi della lite ma soprattutto perché disincentiva le parti dall’agire in giudizio per la tutela dei loro diritti, in particolare se si tratta di individui economicamente deboli. Così come si evince espressamente dall’art. 6 della Convenzione europea per la salvaguardia dei diritti dell’uomo e delle libertà fondamentali, la giustizia che non viene assicurata entro un “termine ragionevole” costituisce, per molte persone, una giustizia inaccessibile<sup>66</sup>.

---

<sup>64</sup> La lunga lista delle Nazioni che adottano questo sistema include: Australia, Belgio, Canada, Inghilterra, Francia, Germania; altre nazioni, invece, inclusa l’Italia conferiscono al giudice un’ampia discrezionalità per distribuire tra le parti i costi della lite.

<sup>65</sup> C. M. GRABAU, L. J. GIBBONS, *Protecting the Rights of Linguistic Minorities: Challenges to Court Interpretation*, in *New Eng. L. Rev.*, 1996, vol. 30, p. 255 ss.

<sup>66</sup> Cfr. T. SOURDIN, N. BURSTYNER, *Justice Delayed is Justice Denied*, cit., p. 46 ss.

Fattore determinante per un effettivo accesso alla giustizia è costituito dalle capacità economiche e culturali delle parti della lite. Coloro che sono in possesso di considerevoli risorse finanziarie godono chiaramente di maggiori vantaggi nel perseguimento delle loro pretese e sono soprattutto in grado di far fronte ai ritardi del sistema giudiziario.

Fondamentale è poi la competenza nel riconoscere e perseguire la propria pretesa. La “competenza legale” personale, seppur legata ai vantaggi finanziari, risorse e differenze relative all’istruzione, al *background* e allo *status* sociale, è un concetto di importanza cruciale nel determinare l’accessibilità della giustizia. In primo luogo, si pone il problema di riconoscere l’esistenza di un diritto tutelabile in giudizio. In secondo luogo, non tutti hanno la consapevolezza dei rimedi di cui possono avvalersi per la tutela delle loro pretese. Tra gli altri fattori incide la sussistenza di procedure complicate, moduli dettagliati, aule quasi “intimidatorie” in cui spesso i giudici e gli avvocati non mettono a proprio agio l’individuo; per coloro che provengono da strati sociali diversi dai giudici, le pronunce giudiziarie possono risultare incomprensibili. Chiaramente, tutti questi ostacoli, va sottolineato, sono più o meno evidenti a seconda del tipo di parti, istituzioni e diritti coinvolti.

Parte della dottrina internazionale<sup>67</sup> ha sviluppato la distinzione tra contendenti “*one-shot*” e “*repeat players*” basata principalmente sulla frequenza con cui una parte si relaziona col sistema giudiziario; in altre parole, con tali espressioni si vuole distinguere rispettivamente tra i singoli consociati che hanno contatti isolati e rari col sistema giudiziario e le grandi organizzazioni che vantano una lunga esperienza giudiziaria. I vantaggi del secondo tipo di parte sono numerosi; tra questi si rinvencono, ad esempio, la possibilità di svolgere una migliore pianificazione del contenzioso nonché l’opportunità di sviluppo informale di relazioni con i membri dell’istituzione decisionale.

Questo divario tra le parti può essere efficacemente superato se gli individui trovano il modo di aggregare le loro pretese e sviluppare strategie a lungo termine per contrastare i vantaggi delle organizzazioni che devono affrontare. Un’ulteriore

---

<sup>67</sup> M. GALANTER, *Why the “Haves” Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change*, in *L. & Soc’y Rev.*, 1974, vol. 9, p. 95.

barriera riguarda proprio la questione dell'aggregazione. Le varie parti interessate, anche se autorizzate a organizzarsi e ad agire in giudizio, possono mancare di informazioni sufficienti o semplicemente non essere in grado di concordare una strategia comune. Questo problema è ulteriormente aggravato dal cosiddetto “*free rider*” ossia da colui, parte del gruppo, che non contribuisce alla causa ma che non può essere escluso dai benefici derivanti dalla stessa.

L'esame delle singole barriere relative all'accesso alla giustizia ha disegnato dunque un percorso ben preciso: gli ostacoli creati dai nostri sistemi legali sono maggiori per i piccoli reclami e per gli individui isolati, in particolare i vantaggi appartengono agli “abbienti” ed alle organizzazioni esperte nell'uso del sistema legale per promuovere i propri interessi.

Supponendo la volontà politica di rendere effettivi e concreti i diritti riconosciuti dallo Stato sociale, occorre comprendere in che modo ciò possa essere reso possibile. Preme chiarire che la difficoltà sta comunque nel fatto che non è possibile rimuovere le barriere *supra* esposte semplicemente eliminandole una per una. Molti aspetti di tali barriere sono tra loro correlati ed i cambiamenti fatti per migliorare l'accesso alla giustizia in un modo possono esacerbare le barriere in un altro. Uno studio serio sull'accesso alla giustizia non può dunque trascurare l'interdipendenza degli ostacoli esaminati.

Come si evince da tale analisi, l'espressione “accesso alla giustizia” è stata spesso identificata con l'accesso ai tribunali e con gli sforzi fatti per perseguire un processo meno caro, semplice e più rapido. L'origine del fenomeno risale alla nascita dell’“*Access to Justice Movement*” sorto nel 1960<sup>68</sup>, movimento che ha gettato luce sulle barriere che precludevano e che precludono tutt'oggi l'esercizio del diritto di difesa delle parti.

La tradizione giuridica, in particolare, ha evidenziato i limiti che sono correlati ad una visione che, come accennato, pone al centro del sistema solare della risoluzione delle controversie la giurisdizione ordinaria. Tuttavia, bisogna considerare che anche i processi informali, flessibili e non conflittuali presentano

---

<sup>68</sup> M. CAPPELLETTI, B. G. GARTH, *Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective*, in *Buff. L. Rev.*, 1978, vol. 27, p. 181 ss. Tale saggio si colloca nell'ambito del progetto di ricerca comparativa intitolato “*Florence Access to Justice Project*”, sponsorizzato dalla Ford Foundation e dal Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR).

nuove barriere e sfide, come la necessità di dedicare tempo, denaro e sforzo alla lite.

In questo contesto, si vedrà, si colloca la nascita delle ODR come istituto volto a rendere effettivo l'accesso al sistema giudiziario, abbattendo le barriere tradizionali e garantendo un'ampia risoluzione del contenzioso.

Invero, occorre che la trattazione muova dall'analisi delle direzioni attraverso cui si è articolato l'*Acces to justice Movement* al fine di comprendere il percorso che ha portato all'utilizzo delle ODR per implementare l'accesso alla giustizia.

I primi maggiori sforzi nei paesi occidentali si sono focalizzati sulla fornitura di servizi legali agli indigenti. Nella maggior parte delle società moderne l'aiuto di un avvocato è essenziale, se non obbligatorio, per decifrare le leggi sempre più complesse e le articolate procedure incontrate nel presentare un ricorso civile in tribunale. I metodi per fornire rappresentanza legale a coloro che non possono permetterselo sono quindi vitali.

Tuttavia, bisogna tener presente che vi sono serie limitazioni all'approccio del gratuito patrocinio. Primo, affinché il sistema sia efficace, i regimi di assistenza legale richiedono un gran numero di avvocati. Secondo, anche supponendo che ci siano abbastanza avvocati nel paese, essi devono essere resi disponibili per aiutare quelli che non possono permettersi i loro servizi. Ciò richiede finanziamenti, che è il problema di base dei regimi di assistenza legale.

La "seconda ondata" del Movimento di Accesso alla giustizia, che ha avuto luogo negli anni '70, ha avuto una visione più ampia in quanto si è focalizzata sulla tutela degli interessi diffusi. Questa prospettiva ha spostato l'attenzione dagli interessi dei singoli agli interessi collettivi come, ad esempio, la tutela della classe dei consumatori. Tradizionalmente, infatti, il contenzioso era sempre stato concepito come un affare tra due parti; in tale prospettiva, gli strumenti di tutela predisposti dalle parti non si adattavano alla tutela degli interessi diffusi che divengono oggetto della tutela nell'ambito del movimento di riforma dell'accesso alla giustizia.

Nei decenni successivi, l'approccio originale incentrato sulla giurisdizione ordinaria ha lasciato il posto ad un approccio più ampio: la "terza ondata" della riforma dell'accesso alla giustizia ha condotto all'espansione dei mezzi alternativi

di risoluzione delle controversie (ADR) e a vari tentativi di semplificare le procedure giudiziarie. Qui è dove il movimento delle ADR e l'*Access to Justice Movement* hanno cominciato a convergere.

Con la maturazione del movimento delle ADR, i tribunali non erano più visti come l'unico o principale sito per ottenere giustizia divenendo popolari, invece, il concetto della "*justice in many rooms*" o della "*multi-door courthouse*"<sup>69</sup>. Questa nuova visione della giustizia ha dato priorità agli interessi e alle esigenze individuali rispetto alla tutela dei diritti e alla definizione di standard di tutela. Il movimento delle ADR ha criticato il contenzioso non solo per gli alti costi e i lunghi procedimenti ad esso associati ma anche, come affermato dalla studiosa di ADR Carrie Menkel-Meadow, per la sua natura contraddittoria e la "limitata immaginazione riparatrice" che potrebbe distruggere le relazioni, portare a risultati subottimali e insoddisfacenti<sup>70</sup>.

Le risoluzioni consensuali delle liti diventano da questo momento in poi preferite rispetto alle decisioni giudiziarie. Si sosteneva che i processi ADR (e la mediazione in particolare) potevano fornire un diverso tipo di processo con il coinvolgimento diretto delle parti, producendo risultati più creativi e soddisfacenti<sup>71</sup>.

Tuttavia, la mediazione e l'arbitrato non hanno sempre avuto successo nel realizzare le speranze di processi più rapidi, più economici e meno contraddittori. Sebbene le ADR abbiano cercato di ridurre le barriere all'accesso alla giustizia, esse non sono state in grado di eliminarle del tutto, data la permanente necessità di fare affidamento sulle capacità di una terza parte umana e di incontrarsi in uno spazio fisico.

Tuttavia, nonostante le critiche, oggi le ADR costituiscono la nostra principale forma di risoluzione delle controversie. Questa estensione della portata delle ADR negli anni '90 è stata vista con favore nell'ambito del movimento di accesso alla giustizia in quanto consentiva di affrontare le liti senza dover far fronte ai costi e alle difficoltà associati al contenzioso. Altri, invece, hanno considerato le ADR

---

<sup>69</sup> M. GALANTER, *Justice in Many Rooms: Courts, Private Ordering, and Indigenous Law*, in *The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law*, 1981, vol. 13, p. 1ss.

<sup>70</sup> C. MENKEL-MEADOW, *When Litigation Is Not the Only Way: Consensus Building and Mediation As Public Interest Lawyering*, in *Wash. U.J.L. & Pol'Y*, 2002, vol. 10, p. 37 ss.

<sup>71</sup> N. WELSH, *Making Deals in Court-Connected Mediation: What's Justice Got to Do With It?* In *Wash. U. L. Q.*, 2001, vol. 79, p. 787.

come emblema di una crescente privatizzazione del sistema di risoluzione delle controversie<sup>72</sup>.

Dalla metà degli anni '90 in poi, i numeri, le caratteristiche e la portata delle controversie sono cambiati e con essi anche le barriere relative all'accesso alla giustizia. Da un lato, la tecnologia ha esacerbato il problema dell'accesso alla giustizia generando un numero impressionante di controversie per le quali sia i tribunali sia le ADR si sono rivelate inadeguate; dall'altro ha anche sollevato preoccupazioni in merito all'equità e alla qualità della giustizia fornita attraverso piattaforme *online* private modellate da algoritmi e dall'uso dei Big Data.

D'altra parte, l'architettura di *Internet* ha facilitato lo sviluppo di processi di prevenzione e di risoluzione delle controversie flessibili, convenienti, economici e rapidi che non richiedono un incontro diretto tra le parti. Questi nuovi sistemi sono in grado di gestire un numero di reclami inimmaginabili in precedenza. L'uso di algoritmi, costi inferiori e maggiore coerenza associati ai sistemi automatizzati pongono le basi per una nuova realtà di maggiore accesso alla giustizia.

Eppure, occorre ricordare che l'introduzione di algoritmi e *Big Data* nell'arena della risoluzione delle controversie non è certo uno sviluppo unidirezionale, cioè in senso solo positivo<sup>73</sup>. Poiché l'uso di piattaforme private si diffonde e la complessità e l'opacità degli algoritmi aumentano, nuove barriere si stanno formando in merito all'accesso alla giustizia. Nonostante la crescita del campo delle ODR e lo sviluppo di nuovi promettenti meccanismi, c'è ancora un numero enorme di controversie per le quali non vi è accesso alla giustizia e nessun ricorso effettivo. Questa realtà, sfortunatamente, è stata ampiamente trascurata.

Una soluzione potrebbe essere quella di garantire per i conflitti significativi, attraverso i meccanismi faccia a faccia, come i tribunali e i processi ADR, un risarcimento efficace. In realtà, per molti di questi conflitti, i tribunali e le ADR non sono fattibili.

---

<sup>72</sup> L. B. EDELMAN, *Internal Dispute Resolution: The Transformation of Civil Rights in the Workplace*, in *Law & Soc'y Rev.*, 1993, vol. 27, p. 497.

<sup>73</sup> F. PASQUALE, G. Cashwell, *Four Futures of Legal Automation*, in *Ucla L. Rev. Disc.*, 2015, vol. 63, p. 26; T. ZARSKY, *The Trouble with Algorithmic Decisions: An Analytic Road Map to Examine Efficiency and Fairness in Automated and Opaque Decision Making*, in *Sci., Tech. & Hum. Values*, 2015, vol. 41, p.118

Com'è noto, quasi tutte le grandi aziende richiedono agli utenti di firmare accordi che richiedono l'uso dell'arbitrato in caso di controversia. L'effetto di richiedere una particolare forma di risoluzione delle controversie è stato quello di ridurre le opzioni disponibili per i consumatori. Limitare i consumatori a una forma di ricorso nei contratti *online* costituisce una forma di "ingiustizia digitale"; trattandosi, tra l'altro, di clausole vietate nell'ambito del diritto dell'Unione europea<sup>74</sup>. Tuttavia, un divieto formale di accesso ai vari meccanismi di risoluzione delle controversie spesso non è la sola causa che impedisce ai contendenti di ricorrere alle ODR. È sufficiente la semplice mancanza di canali disponibili per sollevare e risolvere i propri problemi *online*. Si vedrà come spesso le ODR non sono disponibili o sono disponibili in modo selettivo talvolta a sola discrezione delle piattaforme gestite da privati, alcune delle quali sono diventate più grandi degli stati nazionali in numero di utenti, più potenti in termini di accesso ai dati sui loro utenti e altamente significativi per la vita quotidiana degli stessi.

Le attività di risoluzione e prevenzione nell'era digitale possono rimodellare le nostre aspettative sull'accesso alla giustizia. Si distinguerà tra gli sforzi di "risoluzione delle controversie" e tentativi di "prevenzione delle controversie" per riflettere la nuova impostazione in cui la prevenzione non è più periferica e dipende dalle attività di risoluzione delle controversie ma sta diventando un nodo centrale per affrontare i conflitti.

L'ampliamento dell'accesso alla giustizia tramite le ODR si sviluppa proprio grazie alle tre caratteristiche, *supra* esaminate, del nuovo concetto di ODR quali: il passaggio da un'impostazione fisica, faccia a faccia, ad una virtuale; il passaggio dalla centralità dell'intervento umano a processi in cui il *software* svolge una funzione autonoma nella gestione e/o decisione della lite e il passaggio da un'enfasi sul valore della riservatezza a un'enfasi sulla raccolta, l'utilizzo e il riutilizzo dei dati al fine di prevenire controversie.

Il primo cambiamento, come accennato, ha a che fare con la fornitura di servizi ODR *online*, senza cioè dover incontrarsi di persona o comunicare in modo sincrono. In passato, l'accesso al sistema della risoluzione delle controversie era

---

<sup>74</sup> P. CORTES, *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, London, 2010, p. 107 ss.; J. HORNLE, *Legal Controls on the Use of Arbitration Clause in B2C E-Commerce Contracts*, in *Masaryk U. J. L. & Tech.*, 2008, vol. 23, p. 28 ss.

intrinsecamente limitato dalla necessità di incontrarsi in un luogo fisico in un determinato momento. I costi di pianificazione di tale operazione hanno prodotto barriere significative che hanno impedito ad alcuni autori di controversie di perseguire le proprie pretese. Come accennato, la possibilità di presentare reclami *online* e la comodità di comunicare dal proprio *computer* o telefono (sia che si tratti di un contendente o di una terza parte) hanno ridotto drasticamente i costi. La raccolta dei dati fornisce anche i mezzi per sviluppare e perfezionare algoritmi in grado di identificare le fonti delle controversie (ad esempio, le politiche di spedizione ambigue dei venditori) o l'efficacia di varie strategie per la risoluzione delle stesse.

L'ambito di applicazione e le capacità della quarta parte tecnologica sono attualmente nel mezzo di una transizione molto significativa: si è passati dalle applicazioni incentrate sulla comunicazione e sulla convenienza ai *software* che impiegano algoritmi e sfruttano l'intelligenza delle macchine. Ciò può, a volte, eliminare la necessità di un mediatore quale gestore delle controversie. Questo è ciò che chiamiamo passaggio da un processo fondato sull'intervento umano ad uno condotto dalla tecnologia, da un software che facilita semplicemente la comunicazione delle informazioni a uno che le elabora. In quest'ottica gli algoritmi sono integrati nel *software* e guidano i processi decisionali mentre gli utenti indicano le scelte e le preferenze in un processo interattivo<sup>75</sup>.

Nell'ambito della tutela del consumatore, ad esempio, se un utente *Amazon* riceve un tostapane rotto e presenta un reclamo, esiste un algoritmo che decide come o se risolvere la controversia senza l'intervento umano. Un algoritmo può avere regole diverse e generare risultati diversi a seconda di numerosi fattori: se l'acquirente è un membro di *Amazon Prime*; un acquirente frequente o se l'articolo non è costoso. In tale prospettiva, *Amazon* potrebbe semplicemente dire all'acquirente che non è necessario restituire il tostapane e che può scegliere tra ottenere un nuovo tostapane gratuitamente o ottenere la restituzione del denaro. Il fascino degli algoritmi per un'azienda come *Amazon* è che un algoritmo può svolgere il lavoro di molti umani; essa non potrebbe esistere senza progettare e fare

---

<sup>75</sup> L'algoritmo di Google per decidere l'ordine di visualizzazione dei risultati di ricerca è probabilmente l'esempio più famoso di tale processo decisionale basato sull'intelligenza artificiale.

affidamento sugli algoritmi. Come riportato in una relazione annuale agli azionisti, “molte delle decisioni importanti che prendiamo su Amazon.com possono essere prese con i dati. C’è una risposta giusta o una risposta sbagliata, una risposta migliore o una risposta peggiore, e la matematica ci dice qual è quale. Questi sono i nostri tipi preferiti di decisioni.”<sup>76</sup>

Chiaramente, gli algoritmi possono migliorare drasticamente l’accesso e l’efficienza del sistema-justizia. La domanda che segue è: qual è il loro impatto sulla giustizia e l’equità? In astratto, gli algoritmi sembrano avere il potenziale per migliorare l’equità nella risoluzione delle controversie sotto diversi aspetti. Ad esempio, hanno una promessa di maggiore coerenza e discrezione limitata, al contrario dell’ambiente in cui operano molti risolutori di controversie, “terze parti” umane. Come parte della nostra cultura legale pubblica, ci aspettiamo che casi simili vengano affrontati in modo simile, cioè che procedure simili vengano associate a risultati simili. Scelte progettuali e linguistiche appropriate con le ODR possono, secondo taluni, aiutare a ridurre i pregiudizi cognitivi nelle parti e nei risolutori delle controversie con ciò migliorando anche la capacità di raggiungere risultati di alta qualità<sup>77</sup>.

Infine, il terzo cambiamento associato all’ODR, cioè il passaggio da processi che valorizzano la riservatezza nella risoluzione delle controversie a processi incentrati anche sulla raccolta e sull’utilizzo dei dati, crea, come accennato, una nuova opportunità per reindirizzare l’attenzione verso la prevenzione. La raccolta di dati consente un maggiore controllo sull’efficacia e la qualità dei meccanismi di risoluzione delle liti.

Vi è, tuttavia, una reale preoccupazione che algoritmi opachi con pregiudizi integrati compromettano l’equità dei processi di risoluzione delle controversie. Questa preoccupazione ha a che fare con l’accuratezza degli algoritmi, con la possibilità di errori nei dati impiegati dagli stessi, con le correlazioni rivelate dai

---

<sup>76</sup> Annual Report, Amazon.com, 2005, <http://library.corporate-ir.net/library/97/976/97664/items/193688/AMZN2005AnnualReport.pdf>.

<sup>77</sup> O. R. EINY, *Technology’s Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation*, in *Harv. Negot. L. Rev.*, 2006, vol. 11, p. 253.

*Big Data*, nonché con le previsioni errate che sono alla base del *design* dell'algoritmo<sup>78</sup>.

Tuttavia, se gli algoritmi sono, come si vedrà nel prosieguo della trattazione, imperfetti, anche i tradizionali metodi di risoluzione delle controversie sono stati caratterizzati da aspetti problematici. In effetti, siamo sempre stati disposti ad accettare alcuni aspetti critici dei processi di risoluzione delle controversie partendo dal presupposto che i tentativi di implementare l'equità di tali processi fossero inevitabilmente costosi in termini di efficienza.

Sia i giudici che gli appassionati di ADR hanno considerato insito nel sistema della risoluzione delle controversie il compromesso tra efficienza ed equità<sup>79</sup>. Per efficienza, intendiamo: 1) i costi, i tempi e gli sforzi ridotti che derivano da procedure semplici e flessibili; 2) gli ottimi paretiani che possono derivare da una negoziazione basata sugli interessi delle parti condotta in un ambiente flessibile e riservato. Per equità, facciamo riferimento a 1) principi procedurali e tutele<sup>80</sup>; 2) sforzi per garantire che le procedure non producano pregiudizi sistemici in termini di esiti per i membri di gruppi svantaggiati. Tali sforzi dipendono, quindi, dalle regole procedurali e dalla trasparenza.

Pertanto, il dilemma tra l'efficienza e la soddisfazione acquisita da procedure ADR allentate e flessibili, da un lato, e il costo da sostenere per la coerenza e l'equità delle procedure, dall'altro, hanno colorato gli sforzi per migliorare l'accesso alla giustizia nella risoluzione delle controversie sia privata che pubblica.

Può darsi che, in termini di accesso alla giustizia, il contributo più significativo delle ODR abbia a che fare con il superamento del compromesso tra efficienza ed equità. Le ODR consentono di implementare sia l'efficienza che l'equità, ciò che può essere tradotto in un aumento sia di "accesso" che di "giustizia". La realizzazione o meno di questo potenziale dipende dalla progettazione del *software*, dai criteri per la valutazione dei processi ODR e dalla natura delle attività di

---

<sup>78</sup> T. ZARSKY, *The Trouble with Algorithmic Decisions: An Analytic Road Map to Examine Efficiency and Fairness in Automated and Opaque Decision Making*, cit. p. 118 ss.; D.K. Citron, *Technological Due Process*, in *Wash. U. L. Rev.*, 2008, vol. 85, p. 1249.

<sup>79</sup> A. H. RAYMOND, S. J. Shackelford, *Technology, Ethics and Access to Justice: Should an Algorithm Be Deciding Your Case?* In *Mich.J.Int'l L.*, 2014, vol. 35, p.485.

<sup>80</sup> J. HORNLE, *Cross-Border Internet Dispute Resolution Through The Use Of Information Technology*, Cambridge, 2009, p. 17.

prevenzione delle controversie. Questo perché i tre cambiamenti che derivano dall'introduzione della tecnologia nella risoluzione delle controversie gravitano, da un lato, intorno alla fase di progettazione del *software* e, dall'altro, intorno all'analisi dei dati e alla prevenzione delle liti.

7. Le tecnologie, si è detto, stanno trasformando il modo in cui funzionano i sistemi giudiziari, presentando nuove entusiasmanti opportunità per fornire servizi legali, migliorare l'accesso alla giustizia e fornire rimedi giudiziari. Precedentemente utilizzata solo per il compimento di attività esternalizzate al sistema giudiziario come l'archiviazione elettronica, la classificazione di documenti, l'instaurazione di banche dati telematiche, la tecnologia di intelligenza artificiale viene oggi per lo più impiegata per fornire servizi legali completi, dall'inizio alla fine, al singolo che si interfaccia con il sistema-giustizia. I meccanismi di ODR sono in prima linea in questa tendenza, modellati da cambiamenti sociali e tecnologici dell'era digitale.

I sistemi ODR sono piattaforme basate su *Internet* che consentono alle parti di una controversia di svolgere tutto il processo in un ambiente digitale<sup>81</sup>; dall'inizio degli anni 2000, essi sono stati impiegati da sistemi-giustizia sia pubblici che privati per fornire una varietà di processi di risoluzione delle controversie. Oggi, in tutto il mondo, i sistemi ODR risolvono milioni di casi gestendo le controversie che hanno origine sia *online* che *offline*. Essi operano in una vasta gamma di settori giuridici, tra cui: controversie familiari, piccoli reclami, controversie commerciali, sanzioni per il traffico e ricorsi amministrativi.

Per esempio, l'*eBay Resolution Center*<sup>82</sup>, come accennato, gestisce oltre sessanta milioni di controversie in materia di *e-commerce* ogni anno. In Inghilterra e Galles, il *Money Claim Online*<sup>83</sup>, una piattaforma giudiziaria ODR per richieste di risarcimento fino a £ 100.000, evade più richieste di questo tipo rispetto a qualsiasi altro tribunale della contea locale; mentre il sistema ODR del *Traffic Penalty*

---

<sup>81</sup> E. KATSH, *ODR: A Look at History*, in *Online Dispute Resolution: Theory and Practice. A treatise on Technology and Dispute Resolution*, Netherlands, 2012, p. 9 ss.

<sup>82</sup> Resolution Center, EBAY, <http://resolutioncenter.ebay.com/>.

<sup>83</sup> Money Claim, <https://www.moneyclaim.gov.uk>.

*Tribunal*<sup>84</sup> conduce la maggior parte delle sue udienze d'appello esclusivamente *online*.

La crescente importanza delle ODR è stata inoltre rafforzata da due recenti tendenze. In primo luogo, i sistemi ODR sono sempre più istituzionalizzati: diversi ordinamenti giuridici in Nord America e in Europa hanno lanciato sistemi giudiziari ODR<sup>85</sup>; sia l'Unione europea che le Nazioni Unite hanno promosso l'istituzione di meccanismi di ODR transfrontalieri per le controversie commerciali. In secondo luogo, c'è stata una forte crescita costante del numero di sistemi ODR e della ricchezza delle tecnologie e dei servizi che forniscono.

La migrazione dei processi di risoluzione delle controversie allo spazio *online* non si limita a trasporre l'interazione da un'aula di tribunale o da una sala conferenze a una *chat room*. La dipendenza dall'informatica e dall'intelligenza artificiale apre la strada a nuovi modelli concettuali, strutture di processo e forme di erogazione di servizi che prima erano inimmaginabili. In particolare, molti sistemi ODR ora incorporano tecnologie di automazione come sistemi esperti e risoluzioni algoritmiche di apprendimento automatico per gestire grandi volumi di controversie, ridurre i costi e personalizzare le procedure. Sia per il suo potenziale innovativo che per il suo impatto crescente, l'ODR è considerata una tecnologia legale dirompente parte di un cambiamento nel paradigma giuridico in evoluzione che è pronto a trasformare il mercato legale e ad innovare molte caratteristiche dei sistemi legali contemporanei.

Il principale elemento di differenziazione dei processi ODR rispetto ai loro predecessori *offline*<sup>86</sup> è l'ampia dipendenza dalle tecnologie informatiche nella fornitura di servizi. Mentre tutti concordano che le applicazioni delle ODR sono più che un semplice *software*<sup>87</sup>, non tutti sono d'accordo sulle prospettive di utilizzo delle stesse.

---

<sup>84</sup> Traffic Penalty Online Appeal Entry Form, <http://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/want-to-appeal/>

<sup>85</sup> A. SELA, *The Effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: Antecedents, Current Trends and Future Directions*, in *Lewis & Clark L. Rev.*, 2017, vol. 21, p. 635.

<sup>86</sup> Si fa qui riferimento alla giurisdizione ordinaria o alle ADR.

<sup>87</sup> A. GAITENBY, *The Fourth Party Rises: Evolving Environments of Online Dispute Resolution*, in *U.Tol.L.Rev.*, 2006, vol. 38, p. 371 ss.

I fautori delle ODR sostengono tipicamente che la tecnologia può rendere molti processi di risoluzione delle controversie più accessibili, più facili, più veloci e meno costosi da completare e che può introdurre nuove funzionalità che migliorerebbero la qualità del processo. Essi sostengono che i rapidi progressi tecnologici accoppiati con la crescente immersione di *internet* nella vita quotidiana delle persone rendono le ODR un naturale passo successivo nell'evoluzione della risoluzione delle controversie<sup>88</sup>.

I detrattori delle ODR, d'altra parte, sostengono che i processi di risoluzione delle controversie non possono essere adeguatamente condotti *online* perché il cyberspazio non costituisce un'immagine speculare del mondo fisico<sup>89</sup>. Temono che le pretese efficienze delle ODR vadano a scapito della qualità procedurali, a causa delle limitazioni che l'ambiente *online* impone alla comunicazione umana. Anche la *privacy*, la riservatezza e la neutralità dell'interfaccia *online* sarebbero, secondo questo orientamento, messe a rischio<sup>90</sup>. Alcuni commentatori sostengono, quindi, che i sistemi ODR sono giustificati solo per controversie semplici e di modico valore.

Per concettualizzare l'idea che il *software* ODR abbia un ruolo cruciale nel processo di risoluzione delle controversie, la dottrina ha coniato, come accennato, l'espressione "*The Fourth Party*"<sup>91</sup>; con ciò suggerendo che la tecnologia incida sul modo in cui le parti interagiscono e il processo viene portato a termine.

Nonostante il fascino di una concettualizzazione omogenea del ruolo della tecnologia nelle ODR, gli enormi sviluppi che il campo ha subito rendono insufficiente il singolare concetto di quarta parte sia descrittivamente che normativamente parlando.

---

<sup>88</sup> E. KATSH, *Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Processes through Code*, in *N.Y.L. Sch. L. Rev.*, 2004, vol. 49, p. 271.

<sup>89</sup> J. B. EISEN, *Are We Ready for Mediation in Cyberspace?* in *BYU L. REV.*, 1998, p. 1305 ss., secondo il quale le ODR hanno sortito un effetto negativo sul processo di risoluzione delle controversie.

<sup>90</sup> J. B. STULBERG, *Mediation, Democracy, and Cyberspace*, in *Ohio St. J. On Disp. Resol.*, 2000, vol. 15, p. 619., secondo l'A. il mediatore il processo potrebbe risentirne dell'introduzione di tali meccanismi in quanto mediatori della mediazione online non possono catturare determinati segnali non verbali come l'esitazione di un oratore, un sorriso o un cipiglio, cambiamenti nel comportamento e nel tono di una persona.

<sup>91</sup> E. KATSH, J. RIFKIN, *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, New York, 2001, p. 93.

I vari ruoli, sostanzialmente diversi, che la tecnologia può svolgere nel processo di risoluzione delle controversie richiedono, infatti, definizioni più precise.

La distinzione fondamentale proposta in dottrina si riferisce al grado di autonomia che il *software* possiede nei meccanismi di risoluzione delle controversie: in questo senso si può distinguere tra *Instrumental ODR* e *Principal ODR*<sup>92</sup>.

Nelle prime, la tecnologia svolge il ruolo di “Quarta Parte” (*Fourth Party*), cioè si affianca alla terza parte costituita dal mediatore umano facilitando ed agevolando l’interazione tra i soggetti della lite; nella seconda categoria, invece, la tecnologia svolge sia il ruolo di terza che di quarta parte assumendo funzioni sia di gestione della lite che di decisione della stessa, sostituendo dunque, in tutto o in parte, il mediatore umano. In altre parole, le *Instrumental ODR* costituiscono essenzialmente uno spazio virtuale per l’instaurazione del processo di risoluzione delle controversie: una piattaforma di comunicazione specializzata che permette di condurre il processo *online*. In genere, i sistemi ODR strumentali forniscono un *input* al processo aiutando le parti a raccogliere e fornire informazioni in modo costruttivo per la risoluzione della lite: la pianificazione, l’interazione e il processo decisionale rimangono però sotto il controllo dell’uomo, cioè del mediatore/decisore umano. Le piattaforme strumentali di ODR richiedono, quindi, sempre la presenza di un soggetto umano, facendo eccezione la fase di negoziazione nella quale le parti comunicano direttamente tra loro grazie alla intermediazione dell’intelligenza artificiale.

Le *Principal ODR* vanno, invece, al di là della comunicazione e dell’accesso all’informazione; svolgono un ruolo proattivo nella risoluzione della controversia. Tipicamente alimentati dall’intelligenza artificiale, tali sistemi automatizzano le capacità classiche di terze parti come quelle di identificare interessi e obiettivi, educare le parti sulle opzioni disponibili, raffinare le preferenze e definire strategie, diagnosticare le regole applicabili e applicarle, classificare e instradare dei casi verso percorsi di risoluzione pertinenti, calcolare compromessi e la massimizzazione dei guadagni reciproci, generare opzioni di risoluzione e

---

<sup>92</sup> A. SELA, *Can Computers Be Fair? How Automated and Human-Powered Online Dispute Resolution Affect Procedural Justice in Mediation and Arbitration*, in *Ohio St.J.on Disp.Resol.*, 2018, vol. 33, p. 93 ss.

determinare i risultati finali. Come tali, le *Principal* ODR liberano le parti della lite dalla dipendenza, costosa, di esperti mediatori.

La capacità dei sistemi artificialmente intelligenti di fornire servizi professionali e di svolgere compiti interattivi complessi è in continua evoluzione e questi sviluppi sono destinati ad avere un effetto sulle *Principal* ODR, introducendo nuove caratteristiche qualitative nella pratica della risoluzione delle controversie<sup>93</sup>.

La concettualizzazione strumentale/principale è un quadro utile per studiare l'impatto della tecnologia sui meccanismi delle ODR; è interessante individuare cioè il punto in cui un processo ODR, basato sullo scambio strutturato di informazioni, fornisce capacità di agevolazione tali da varcare la soglia della "negoziatura strumentale" (*Instrumental* ODR) ed arrivare a quella della "mediazione principale" (*Principal* ODR). La chiara distinzione è dunque utile per testare l'effetto isolato del ruolo della tecnologia, anche se in realtà molte piattaforme ODR presentano un modello ibrido a livelli: partendo dalle capacità strumentali e passando alle capacità principali o viceversa. In questi casi, è più utile parlare di processi strumentali e principali.

Esempi di piattaforme di *Instrumental* ODR sono costituite da piattaforme semplici come *net-arb.com*<sup>94</sup>, *SettleToday.com*<sup>95</sup>, piattaforme ODR gestite dall'Agenzia per la protezione dei consumatori<sup>96</sup>, il *Civil Resolution Tribunal* (CRT)<sup>97</sup> e il *Traffic Penalty Tribunal*<sup>98</sup>. Queste piattaforme hanno un nucleo comune di progettazione del processo: le parti comunicano e si scambiano informazioni attraverso un'interfaccia *web* che funge da ambiente *online* privato<sup>99</sup>.

Invero, la maggior parte delle principali piattaforme di ODR sul mercato offre un *design* di processo ibrido che inizia comunemente con una *Principal* ODR e, se necessario, si conclude con una *Instrumental* ODR; talvolta l'ordine è invertito<sup>100</sup>.

---

<sup>93</sup> D. A. LARSON, *Artificial Intelligence: Robots, Avatars, and the Demise of the Human Mediator*, in *Ohio St.J.on Disp.Resol.*, 2010, vol. 25, p. 114 ss.

<sup>94</sup> Internet-Arbitration, <http://www.net-arb.com/>.

<sup>95</sup> Seattle Today, <http://www.settletoday.com>.

<sup>96</sup> Consumer Protection BC, <http://www.consumerprotectionbc.ca/odr>.

<sup>97</sup> Civil Resolution Tribunal, <https://www.civilresolutionbc.ca>.

<sup>98</sup> Tali fattispecie verranno analiticamente esaminati nel capitolo seguente.

<sup>99</sup> L'interfaccia *web* può supportare diverse opzioni di comunicazione, come moduli *web*, messaggi, *e-mail*, schede *online*, *chat-room*, *upload* di *file*, audio o videoconferenze.

<sup>100</sup> Le piattaforme ODR ibride comunemente iniziano con una *Principal* ODR, in cui cioè la tecnologia svolge un ruolo autonomo nella gestione/decisione della lite. Ciò include un'assunzione automatizzata della lite per definire interessi, identificare le regole applicabili, scoprire questioni di

La distinzione, dunque, tra la categoria *Principal ODR* e quella *Instrumental ODR* consente di comprendere il ruolo che la tecnologia di intelligenza artificiale può svolgere nell'ambito della risoluzione della lite.

A tale suddetta classificazione se ne sovrappone un'altra: la distinzione tra il cd. *ODR tool* e *ODR system*<sup>101</sup>. Nel primo la componente digitale è inserita nei tradizionali meccanismi di risoluzione della controversia e consente di svolgere attività in maniera semplificata<sup>102</sup>. Diverso è invece il concetto di *ODR system* laddove si configura un vero e proprio sistema di giustizia digitalizzata come modello esclusivo per definire le liti all'interno di un determinato gruppo di soggetti.

Invero, emerge un'analogia tra le due classificazioni: sia nelle *ODR tool* che nelle *Instrumental ODR* l'IA svolge il ruolo di Quarta Parte limitandosi ad agevolare la comunicazione tra i soggetti della lite; sia nelle *ODR system* che nelle *Principal ODR* l'IA assume un ruolo autonomo nella gestione e nella decisione della controversia. Le due classificazioni possono dunque essere lette insieme ed associate.

Esempio paradigmatico, come si vedrà, è l'*eBay Resolution Center*<sup>103</sup> classificabile come *Principal ODR System*<sup>104</sup>: esso è completamente automatizzato sia nella gestione che nella decisione della lite e viene utilizzato per gestire e risolvere le controversie nate all'interno della piattaforma.

---

accordo /disaccordo e proporre risoluzioni. Se la risoluzione non è raggiunta, le parti possono proseguire con una fase in cui la tecnologia svolge un ruolo strumentale e la decisione spetta al mediatore umano, arbitro, giudice o giuria. Al contrario, il processo può iniziare con un processo di mediazione facilitato su una piattaforma strumentale e, se la risoluzione non viene raggiunta, si passa ad una fase di *Principal ODR* in cui la decisione è automatizzata.

<sup>101</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *Digital Justice: Technology and the Internet of Disputes*, cit. p. 32 ss.

<sup>102</sup> In questo quadro si iscrive l'introduzione del processo civile telematico. Cfr. D.P.R. 13 febbraio 2001, n. 123 avente ad oggetto il "Regolamento recante disciplina sull'uso di strumenti informatici e telematici nel processo civile, nel processo amministrativo e nel processo dinanzi alle sezioni giurisdizionali della Corte dei conti".

<sup>103</sup> Meccanismo di gestione e di decisione delle liti dell'omonimo sito di e-commerce.

<sup>104</sup> A. SELA, *Can Computers Be Fair? How Automated and Human-Powered Online Dispute Resolution Affect Procedural Justice in Mediation and Arbitration*, in *Ohio St.J.on Disp.Resol.*, cit., p. 93 ss.

## CAPITOLO SECONDO

### GESTIONE ALGORITMICA DELLA LITE IN FUNZIONE CONCILIATIVA

SOMMARIO: 1. Il caso paradigmatico dell'*eBay Resolution Center*: l'algoritmo gestisce e decide la controversia. – 2. Segue. I pro e i contro dell'aggiudicazione automatizzata: l'algoritmo come una *black box*. – 3. L'impiego dell'IA nel sistema pubblico di giustizia. – 4. Segue. *Instrumental ODR tool vs. Instrumental ODR System*. – 5. Progetti pilota. – 5.1 *Traffic Penalty Tribunal*. – 5.2 *Matterhorn*. – 5.3 *Money Claim Online*. – 5.4 *Possession Claim Online*. – 5.5 *Rechtwijzer*. – 6. Gli *Instrumental ODR Systems*: l'utilizzo dell'intelligenza artificiale in un'ottica conciliativa. – 7. Le *Online Courts*. – 7.1 Segue. Il caso paradigmatico del *Civil Resolution Tribunal (CRT)*. – 7.2 Struttura e logica del CRT. – 7.3 Il ruolo della tecnologia nel CRT. – 7.4 *Hangzhou Internet Court*. – 7.5 *Her Majesty's Online Court*. – 7.6 Stato dell'arte in Europa. – 8. Aspetti critici delle *Online Courts*. – 8.1 Segue. Minacce al giusto processo. – 8.2 Le *online courts*: un espediente per risolvere le sfide poste dal fenomeno della cd. "*pro se litigation*". – 8.3 Possibili impieghi dell'IA *ex art. 185 bis c.p.c.*

1. Come accennato nel capitolo precedente, il più famoso esempio di *Principal ODR System* è costituito dall'*eBay Resolution Center*<sup>105</sup> ed è proprio dall'analisi di

---

<sup>105</sup> Resolution Ctr., <http://resolutioncenter.ebay.com/>; A. Sela, *Can Computers Be Fair? How Automated and Human-Powered Online Dispute Resolution Affect Procedural Justice in Mediation and Arbitration*, cit., p. 102 ss.

quest'ultimo che si ritiene necessario muovere al fine di comprendere la struttura ed il funzionamento dell'aggiudicazione automatizzata<sup>106</sup>.

L'*eBay Resolution Center*, quale strumento di risoluzione delle controversie dell'omonimo sito di *e-commerce*, è considerato dalla dottrina prevalente<sup>107</sup> come il caso paradigmatico di *Principal ODR System*. Nella specie, esso consiste in un sistema algoritmico che, sulla base di un questionario, raccoglie le informazioni, identifica le preferenze delle parti e suggerisce alle stesse le opzioni di risoluzione della lite<sup>108</sup>.

Tale sistema ha riscontrato un notevole successo in termini di economicità e di efficienza; impiegare, infatti, personale per risolvere oltre sessanta milioni di controversie annuali tra acquirenti e venditori era impraticabile sia dal punto di vista organizzativo che da quello economico, soprattutto alla luce dell'esiguo valore delle controversie. Per automatizzare il processo, dunque, *eBay* ha costruito un albero decisionale che incorpora una serie di "percorsi di risoluzione" delle liti sviluppati in base ai modelli rilevati negli stessi modi in cui le controversie emergevano e venivano risolte nella prassi. In sostanza, il sistema aiuta acquirenti e venditori a diagnosticare primariamente il problema e successivamente fornisce il *range* delle soluzioni possibili che le parti possono accettare<sup>109</sup>.

È in questo modo che *eBay* oggi risolve automaticamente il 90% del carico delle controversie che sorgono sulla piattaforma senza il coinvolgimento di una terza parte umana. Il procedimento di risoluzione della controversia è, infatti, completamente automatizzato sia nella fase di gestione della lite, in relazione alla comunicazione tra le parti, sia nella fase della risoluzione della stessa. Ciò è reso possibile mediante, come accennato, l'impiego di un sistema algoritmico basato su un questionario rivolto alle parti: quest'ultimo è diretto a far emergere, attraverso alcuni quesiti, i loro interessi e le loro preferenze. Una volta identificati gli interessi

---

<sup>106</sup> Si intende fare riferimento ad una modalità di gestione e decisione della controversia che sfrutta le potenzialità degli algoritmi di intelligenza artificiale.

<sup>107</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *Lessons from Online Dispute Resolution for Dispute System Design*, in M. S. A. WAHAB, E. KATSH, D. RAINEY (a cura di), *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, L'Aia, 2012, p. 54.

<sup>108</sup> Per un'analisi del percorso che ha condotto il sito di *e-commerce* allo sviluppo dell'*eBay Resolution Center*, sia consentito il rinvio al capitolo I, pp. 8-9.

<sup>109</sup> A. SCHMITZ, C. RULE, *The New Handshake: Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection*, Chicago, 2017, p. 53.

e sulla base quindi degli *input* forniti dalle parti, l'algoritmo è in grado di generare quali *output* le migliori opzioni possibili per la composizione della lite.

Invero, tale sistema non rappresenta una completa innovazione nel panorama giuridico internazionale. Autorevole precedente è infatti costituito dal cd. *Adjusted Winner*, un algoritmo sviluppato da Brams e Taylor per ripartire beni divisibili tra le parti nella maniera più equa possibile<sup>110</sup>. Sinteticamente: l'AW comincia con l'individuazione dei beni oggetto della controversia e successivamente rimette alle parti l'indicazione del valore economico da attribuire a ciascun bene al fine di far emergere le proprie preferenze. Tali informazioni costituiranno poi la base affinché i beni vengano distribuiti equamente tra i soggetti della lite. L'obiettivo è infatti quello di tenere nascosto a ciascuna delle parti il valore economico attribuito al bene dall'altra, di modo che la ripartizione sia epurata da eventuali strategie difensive e l'algoritmo possa procedere imparzialmente<sup>111</sup> alla divisione dei beni.

Così come per le ODR, anche in relazione all'algoritmo non esiste un concetto condiviso. Diversi studiosi hanno proposto molteplici caratterizzazioni di tale nozione<sup>112</sup>; tuttavia la dottrina è concorde in merito ad alcuni aspetti fondamentali. In primo luogo, l'algoritmo, in senso generico, costituisce una sequenza di istruzioni che specifica una combinazione di azioni da compiere per risolvere un determinato problema. Tale sequenza di istruzioni, se eseguita con determinati dati in ingresso (*input*), produce in uscita dei risultati (*output*) risolvendo una classe di problemi in un tempo finito.

Secondo questa descrizione l'algoritmo in senso stretto è dotato di tali proprietà:

-**finitezza**: l'algoritmo deve condurre alla soluzione in un numero finito di passi;

-**generalità**: l'algoritmo non risolve un solo problema, ma una classe di problemi.

---

<sup>110</sup> S. BRAMS, A. D. TAYLOR, *Fair division. From cake-cutting to dispute resolution*, Cambridge, 1996, p. 115.

<sup>111</sup> Sulla difficile imparzialità dell'algoritmo cfr.: F. PASQUALE, *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information*, Cambridge, 2015, p. 218 ss.

<sup>112</sup> La dottrina prevalente definisce l'algoritmo semplicemente come una procedura o una formula per prendere una decisione. Sul punto cfr. D. CITRON, *Technological Due Process*, in *Wash. U. L. Rev.*, 2008, vol. 85, p. 1249 ss.

-**non ambiguità**: le istruzioni indicate sono specificate univocamente cosicché la loro esecuzione avvenga sempre nello stesso modo, indipendentemente dall'esecutore;

-**ripetibilità**: dati gli stessi *input*, l'algoritmo deve fornire gli stessi risultati in *output*<sup>113</sup>.

2. Sono proprio tali caratteristiche a costituire gli argomenti fondamentali a sostegno dell'aggiudicazione automatizzata; una decisione esclusivamente algoritmica produrrebbe notevoli vantaggi in termini di efficienza mediante la riduzione dei costi della lite e soprattutto una maggiore rapidità nella risoluzione della stessa. Inoltre, l'algoritmo consentirebbe di ridurre il margine di discrezionalità che caratterizza il processo decisionale e che spesso è fonte di discriminazioni per i consociati. Difficilmente, infatti, può ravvisarsi un atteggiamento discriminatorio, seppur a livello inconscio, in una programmazione algoritmica che, secondo i caratteri della finitezza e della non ambiguità, deve condurre alla soluzione in un numero finito di passi e in un modo uniforme. La programmazione cioè richiede un processo di scrittura "*step by step*"; non solo il programmatore deve istruire il computer con grande precisione, ma le pratiche di programmazione moderne richiedono anche che si documenti o annoti dettagliatamente cosa sta facendo il programma.

Invero, le caratteristiche *supra* esaminate non convincono ancora quella parte della dottrina che nutre delle riserve nei confronti dell'utilizzo dell'algoritmo di intelligenza artificiale nella composizione della lite e, in particolare, nell'impiego di algoritmi di *machine learning*<sup>114</sup>. Questi ultimi, sono caratterizzati da una particolare struttura fondata sulla riprogrammazione automatica. In altre parole, essi, piuttosto che elaborare ripetutamente un insieme di regole sulla base degli *input* forniti, imparano dalla loro esperienza cioè sulla base dei dati che incamerano di volta in volta prescindendo dall'intervento dei programmatori umani.

---

<sup>113</sup> G. SARTOR, *L'informatica giuridica e le tecnologie dell'informazione. Corso di informatica giuridica*, cit., p. 99.

<sup>114</sup> A. CHANDER, *The Racist Algorithm?*, in *Mich. L. Rev.*, 2017, vol. 115, p. 1023 ss.

In tal senso, i rischi generati dall'autoapprendimento sono evidenti. L'opacità dovuta all'*high dimensionality* dell'algoritmo, che cresce man mano con l'accumulo dei dati, resta un nodo difficile da sciogliere: si fa riferimento all'espressione *black box*<sup>115</sup> proprio per esprimere metaforicamente la difficoltà di comprensione delle interazioni che si creano tra le componenti degli algoritmi, indecifrabili agli occhi degli stessi programmatori.

Secondo la dottrina contraria alla decisione automatizzata, l'algoritmo cioè manipola i dati del reale e l'espressione "*black box*" o "scatola nera" è utilizzata in tal senso: "[A] system whose workings are mysterious; we can observe its inputs and outputs, but we cannot tell how one becomes the other"<sup>116</sup>. Gli algoritmi sarebbero per definizione sottratti a qualsiasi possibilità di scrutinio da parte di un essere umano: l'azzardo sarebbe, in altre parole, quello di sacrificare la trasparenza sull'altare dell'efficienza del sistema-giustizia.

A ciò si aggiungono le forti perplessità con riguardo alla reale adeguatezza dei meccanismi di risoluzione telematici a realizzare la giustizia del caso concreto. L'unità di misura idonea a contemperare gli interessi delle parti è data da proporzionalità, ragionevolezza ed equità, criteri alla cui applicazione poso si presta il carattere sommario della giustizia telematica<sup>117</sup>. Nel sistema di composizione delle controversie, infatti, è imprescindibile una valutazione caso per caso operata da un giurista capace di applicare una "sensibilità di metodo" adeguata al contesto in cui opera<sup>118</sup>.

Tali criticità non hanno tuttavia impedito il diffondersi di *Principal ODR Systems* soprattutto nel settore privato.

---

<sup>115</sup> F. PASQUALE, *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information*, cit., p. 218.

<sup>116</sup> Così F. PASQUALE, *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information*, cit., p. 3 ss. L'A., tuttavia, consapevole dei vantaggi relativi all'apprendimento automatico in termini di economicità e rapidità della decisione della lite, propone una soluzione al problema del rischio di opacità del procedimento: sarebbe opportuno concentrarsi non sulla trasparenza della progettazione dell'algoritmo bensì sulla trasparenza di *input* e *output*.

<sup>117</sup> La questione è ancora più delicata quando siano in discussione interessi di tipo non patrimoniale. Il meccanismo può essere utile quando le parti vogliono soddisfare ragioni di tipo economico e i danni da ristorare possono essere agevolmente definiti nel loro ammontare; si discute se sia o meno certa l'opportunità di ricorrervi per interessi di altra natura. A. FACHECHI, *La giustizia alternativa nel commercio elettronico. Profili civilistici delle ODR*, cit., p. 115 ss.

<sup>118</sup> S. POLIDORI, *ODR e giustizia del caso concreto*, cit., p. 67 ss.

Ne è un esempio il *software* Smartsettle<sup>119</sup> il quale mira a massimizzare il prodotto di utilità dei processi di mediazione superando i problemi relativi alla condivisione di informazioni ed ai comportamenti strategici non collaborativi delle parti. Quest'ultime, congiuntamente, definiscono le questioni della controversia, esprimendo in maniera confidenziale il proprio interesse con riguardo ad ogni aspetto della lite; in seguito, si confrontano su una serie di proposte per individuare la gamma delle soluzioni possibili. Successivamente, il *software*, sulla base delle preferenze inizialmente indicate dalle parti e sul loro grado di soddisfazione rispetto alle proposte reciprocamente presentate, genera automaticamente una serie di opzioni che le parti sono più propense ad accettare. Il processo si ripete fino a quando non si arriva ad una soluzione che sia soddisfacente per entrambe le parti<sup>120</sup>.

Altro protagonista nello sviluppo di privati *Principal ODR Systems* è il *software* Modria<sup>121</sup>. Quest'ultimo è progettato per essere un fornitore privato di servizi di risoluzione delle controversie che consente alle parti di instradare qualsiasi lite sulla piattaforma digitale. Quando qualcuno segnala un problema, Modria aiuta a diagnosticarlo raccogliendo e organizzando informazioni sullo stesso e suggerendo soluzioni. Il *software* consente inoltre alle parti di discutere la controversia *online*<sup>122</sup>. L'obiettivo della piattaforma è, in particolare, quello di occuparsi di controversie di modesta entità consentendo una riduzione dei costi della gestione della lite in maniera proporzionata rispetto al valore della stessa.

Infine, *Juripax*<sup>123</sup> è un esempio di un sistema ODR che include una combinazione di fasi di mediazione principale e strumentale nel senso che si alternano fasi in cui la tecnologia svolge un ruolo autonomo, di Terza Parte, a fasi in cui la stessa si configura come Quarta Parte assistendo cioè il mediatore umano. In concreto, le parti passano preventivamente attraverso una fase di assunzione del caso progettata come un questionario ramificato che le guida attraverso la logica di

---

<sup>119</sup> *Smartsettle* è stato sviluppato dall'ingegnere Ernest Thissen che credeva che la tecnologia potesse incrementare la possibilità per le parti di arrivare ad una soluzione equa della lite.

<sup>120</sup> A. SELA, *Can Computer Be Fair? How Automated and Human-Powered Online Dispute Resolution Affect Procedural Justice in Mediation and Arbitration*, cit., p. 104 ss.

<sup>121</sup> Modria, <https://www.modria.com/>.

<sup>122</sup> A. H. RAYMOND, S. J. SHACKELFORD, *Technology, Ethics, and Access to Justice: Should an Algorithm be Deciding Your Case?* cit., p. 503.

<sup>123</sup> Nel 2014 *Juripax* fu acquistato da *Modria*. Cfr. *Juripax Online Mediation Technology*, <https://www.youtube.com/watch?-2WE4R-4oCOY>.

un albero decisionale. Completare il questionario ha un duplice scopo. Dal punto di vista delle parti, esso automatizza l'inizio del processo di mediazione, istruendole sul processo e su cosa possono aspettarsi, aiutandole a raccogliere in modo confidenziale e ad organizzare le informazioni e instillando in loro un atteggiamento collaborativo. Dal punto di vista del mediatore umano, che gestisce la successiva mediazione, la prima fase semplifica la preparazione del processo e lo facilita nell'identificazione delle questioni contestate<sup>124</sup>.

3. Quelli fin qui esaminati costituiscono meccanismi di aggiudicazione automatizzata che costituiscono l'emblema di un intervento dirompente della tecnologia che svolge un ruolo autonomo nella gestione e nella decisione della lite.

Lo sviluppo del *Principal ODR System* nel settore privato rappresenta una realtà ormai consolidata: da *eBay* a *Paypal*<sup>125</sup>, l'esigenza dei siti di *e-commerce* è sempre stata quella di incentivare gli utenti ad effettuare con fiducia transazioni commerciali *online* nella certezza di avere qualche forma di assistenza in caso di controversia. Il consumatore necessita di sapere di poter fare affidamento su una modalità semplice ed economica per il ristoro di diritti eventualmente lesi<sup>126</sup>; ciò soprattutto in presenza di liti che, per lo scarso valore economico, avrebbero

---

<sup>124</sup> A. SELA, *Can Computer Be Fair? How Automated and Human-Powered Online Dispute Resolution Affect Procedural Justice in Mediation and Arbitration*, cit., p. 106.

<sup>125</sup> PayPal mette a disposizione una ODR per i reclami relativi agli articoli non ricevuti; il sistema permette alle parti di risolvere la controversia attraverso il "PayPal's online Resolution Center", stabilendo la spettanza o meno del rimborso al cliente. I programmi ODR gestiti da PayPal ed eBay hanno guadagnato terreno nell'ambito dell'assistenza ai clienti in quanto consentono di ottenere in modo efficiente rimedi senza costi e problemi associati ai tradizionali processi di reclamo.

<sup>126</sup> Sull'esigenza di estendere le disposizioni relative alla tutela della parte debole anche a soggetti che, pur essendo professionisti, si trovano in una posizione di notevole debolezza rispetto alla controparte cfr. L. MEZZASOMA, *Disciplina del contratto, tutela del contratante mas debil y valor constitucional*, in *Derecho privado y constitucion*, 2015, p. 187 ss.; L. MEZZASOMA, *Il consumatore e il professionista*, in *Diritti e tutele dei consumatori*, a cura di G. Recinto, L. Mezzasoma, S. Cherti, Napoli, 2014, p. 14 ss.; Sulla tutela del consumatore cfr. anche S. POLIDORI, *Discipline della nullità e interessi protetti*, Napoli, 2001, p. 33, il quale evidenzia che le nullità di protezione sono previste «nell'ambito di una tendenza legislativa a favorire, nel contempo, l'interesse di molti (consumatori, utenti, imprese) alla trasparenza, correttezza ed equità nelle relazioni commerciali (interesse che può definirsi pubblico, ma non superindividuale), e quello del singolo contraente che può invocarle. Si profila, nella disciplina delle invalidità di derivazione comunitaria, l'intersezione fra la tutela dei meccanismi di mercato e quella del contraente debole, le quali, lungi dal porsi in contrapposizione, trovano una significativa confluenza nell'art. 41 Cost., che subordina la garanzia dei primi all'utilità sociale e ai valori fondamentali della persona»

scoraggiato chiunque a adire le vie tradizionali di risoluzione della lite in considerazione dei costi ed anche dei tempi di quest'ultime<sup>127</sup>.

Invero, il senso di una vera e propria *Disruptive Justice Technology* si coglie nella misura in cui si colloca e si analizza il fenomeno delle ODR nel settore pubblico laddove ancora discussa è la configurabilità di una decisione esclusivamente algoritmica e quindi di un vero e proprio *Principal ODR System*.

Ai fini della disamina di tale questione, occorre partire da un dato di partenza: i tribunali sono entità conservatrici che resistono al cambiamento e, in parte, tale resistenza è dovuta al loro ruolo di organismo il cui mandato è quello di regolare il ritmo del cambiamento nella società<sup>128</sup>. L'introduzione della tecnologia digitale in aula e le prospettive di adottare l'ODR rappresentano un ulteriore livello di sfide per le operazioni dei tribunali sui quali la diffusione della tecnologia sta avendo un notevole impatto.

I tribunali e gli studi legali sono ora informatizzati, l'archiviazione digitale è diffusa, gli avvocati si affidano a banche dati *online* per la ricerca giuridica, le *e-mail* costituiscono un mezzo noto di comunicazione tra avvocati e clienti e l'aula di tribunale consente la visualizzazione di prove digitali, video et *similia*. Tali cambiamenti, per quanto significativi, mirano a migliorare l'efficienza e a far fronte ai vincoli di bilancio piuttosto che a ri-immaginare la struttura del contenzioso ed il ruolo dei tribunali. In tale ottica, la tecnologia è solo un mezzo che consente ai tribunali di trattare più casi in meno tempo e a costi inferiori, in una prospettiva piuttosto limitata dei modi in cui la tecnologia digitale potrebbe migliorare l'accesso alla giustizia.

Invero, questo punto di vista si è evoluto nel tempo. L'adozione della tecnologia nei tribunali si è sviluppata attraverso diverse fasi, riflettendo i cambiamenti sia nel livello di sofisticazione della tecnologia disponibile sia delle opinioni della società e delle preferenze verso l'uso della tecnologia digitale.

Inizialmente, la tecnologia è entrata in aula come parte di un'evoluzione della burocrazia interna e delle pratiche di lavoro, compatibilmente con

---

<sup>127</sup> P. PERLINGIERI, *Il «giusto rimedio» nel diritto civile*, in *Giusto proc. civ.*, 2011, p. 1 ss.; S. PAGLIANTINI, *La riforma del codice del consumo ai sensi del d.lgs. 21/2014*, in *Contratti*, 2014, p. 800.

<sup>128</sup> E. KATSH, *The Electronic Media And The Transformation Of Law*, New York, 1989, pp. 5-6.

l'informatizzazione di altri luoghi di lavoro ed uffici non legali. Successivamente i siti *web* dei tribunali sono diventati un'importante fonte d'informazione. Alla fine, anche gli avvocati ed i loro clienti hanno preso atto della tecnologia digitale come parte integrante del panorama legale. Con il progresso tecnologico, i siti *web* dei tribunali, i siti di assistenza legale ed i *software* sono passati dall'erogazione di informazioni al trattamento delle stesse, consentendo alle piattaforme di fornire alle parti servizi legali su misura in modo tale da guidarle nel trattamento dei loro casi individuali.

In quest'ottica sembra che l'adozione dei processi ODR costituisca un'estensione di operazioni giudiziarie esistenti, un sistema che semplicemente migliora la comodità dei tribunali ed i relativi servizi.

In alcuni dei più avanzati sistemi di ODR, invece, vengono valorizzate le qualità della tecnologia attribuendo alla stessa un ruolo più incisivo mediante una riprogettazione dei processi giudiziari attraverso l'uso di algoritmi e dei *Big data*.

Invero, si ritiene che l'adozione di sistemi di ODR a pieno titolo nel settore pubblico possa apportare una modifica sostanziale, oltre che formale, alla struttura ed al funzionamento dei tribunali. Questi ultimi, da istituzioni che si basano sulla presenza e sullo spazio fisico, che fanno leva su un processo decisionale esclusivamente umano, diventeranno entità che si affideranno sempre di più alla comunicazione digitale, utilizzando algoritmi e focalizzandosi sulla prevenzione delle liti quale mezzo per rinforzare le tutele esistenti ed introdurre nuove norme.

Questi cambiamenti hanno il potenziale per superare il *trade-off* tra efficienza ed equità che ha colorato l'istituzionalizzazione delle ADR, al fine di implementare l'accesso alla giustizia. Le modifiche cui *supra* si è accennato presentano anche nuove sfide e pericoli che potrebbero compromettere la "giusta" risoluzione e la prevenzione delle controversie.

In questa prospettiva si procederà all'esame di alcuni dei cd. "nuovi" tribunali<sup>129</sup> che già sono diffusi ed operano nel panorama internazionale<sup>130</sup>.

---

<sup>129</sup> Con tale espressione si intende far riferimento a tribunali nella cui struttura vengono integrati sistemi di ODR.

<sup>130</sup> O. R. EINY, E. KATSH, *The New New Courts*, in *Am.U.L.Rev.*, 2017, vol. 67, p. 165 ss.

4. Come accennato, l'integrazione delle ODR nel sistema pubblico di giustizia è stata più lenta rispetto al settore privato. Ogni possibile giovamento che la tecnologia potesse, infatti, arrecare ai tribunali è stato inizialmente confinato al loro esterno con ciò sfruttando al minimo le potenzialità della tecnologia digitale. Ben presto, tuttavia, di pari passo con l'inarrestabile progresso scientifico, si è assistito ad un'implementazione della tecnologia a livello istituzionale, soprattutto nel panorama internazionale.

Ai fini dell'analisi di tale tematica e, in particolare, dell'esame di quelle istituzioni che hanno sperimentato al loro interno le ODR, occorre avvalersi dei sistemi di classificazioni di cui *supra*<sup>131</sup>. Si suole distinguere tra *Instrumental ODR* e *Principal ODR* per sottolineare il diverso ruolo che l'IA può assumere nella gestione e nella decisione della lite. Risponde alla stessa logica la seconda classificazione che individua le *ODR tool* e le *ODR system*: la componente digitale può limitarsi ad essere inserita negli schemi classici di risoluzione della controversia o configurare un vero e proprio sistema di giustizia digitalizzata volta alla gestione o alla risoluzione della lite.

Inoltre, come osservato in relazione all'*eBay Resolution Center*<sup>132</sup>, le rispettive classificazioni possono essere associate e lette insieme; si può discorrere, infatti, di *Instrumental ODR tool* o di *Principal ODR System*.

Per quanto lineari siano tali classificazioni, si assiste ad un loro stravolgimento allorchè si faccia riferimento alle ODR offerte dallo Stato. Utile, infatti, secondo parte della dottrina è distinguere tra *Instrumental ODR Tool* e *Instrumental ODR System*<sup>133</sup>: laddove l'aggettivo *Instrumental* si riferisce al ruolo della componente digitale nel sistema-giustizia; mentre la classificazione "*tool*"/"*system*" si riferisce al livello di integrazione dell'IA nel settore pubblico.

In altre parole, come si vedrà, lo Stato, finanche nel panorama internazionale che per primo ha assistito ad una crescita esponenziale delle ODR, è ben lontano dall'affidare alla tecnologia un ruolo autonomo decisionale. La componente digitale assume quindi sempre un ruolo strumentale nel sistema-giustizia; tuttavia, il suo

---

<sup>131</sup> Cfr. capitolo I, p. 46.

<sup>132</sup> E esso configura un *Principal ODR System*.

<sup>133</sup> G. LISELLA, *Corti digitali e giustizia civile progressiva*, in *Giusto proc. civ.*, 2020, p. 269 ss.; Cfr. anche E. KATSH, O. R. EINY, *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, cit., p. 41.

livello di integrazione varia a seconda che svolga una funzione di mero supporto rispetto alla lite (*tool*) o miri a svolgere una funzione più attiva nell'ambito del processo di risoluzione della controversia (*system*).

In questa prospettiva, le fattispecie di *Instrumental ODR tool* svolgono dunque funzioni di supporto o comunque si pongono in posizioni di alternatività e concorrenza rispetto alla giurisdizione ordinaria<sup>134</sup>; le fattispecie riconducibili all'*Instrumental ODR System*, invece, si configurano come tribunali digitali in cui la tecnologia assume una funzione conciliativa della controversia volta ad evitare la fase avversariale e quindi a considerare la decisione umana come *extrema ratio*.

5. Nel panorama internazionale, come accennato, si è assistito ad una proliferazione delle iniziative relative alle ODR, sia alle *Instrumental ODR tool* che alle *Instrumental ODR System*. Non sorprende dunque che molti degli esperimenti sulla messa a punto delle ODR nel sistema pubblico di giustizia abbiano preso piede soprattutto negli Stati Uniti dove le singole nazioni e gli stessi tribunali hanno costituito dei veri e propri laboratori per le iniziative volte ad implementare l'accesso alla giustizia e l'efficienza giudiziaria.

Si procederà, di seguito, ad individuare un serie di progetti pilota sviluppati nei vari Paesi volti ad integrare le ODR nel sistema-giustizia soprattutto per la risoluzione di classi di casi di modesta entità.

5.1 Un esempio di *Instrumental ODR Tool* è costituito dal *Traffic Penalty Tribunal*. Nato in Inghilterra, esso decide sui ricorsi avverso le sanzioni relative alla violazione del codice della strada<sup>135</sup>.

---

<sup>134</sup> Anche in questo caso, ogni possibile giovamento che può arrecarsi al sistema-giustizia avviene al suo esterno.

<sup>135</sup> R. THOMAS, *Current Developments in UK tribunals: Challenges for Administrative Justice*, in S. NASON (a cura di), *Administrative Justice in Wales and Comparative Perspectives*, Cardiff, 2017, p. 194 ss.

Nella specie, il sistema è costituito da un portale *online* che consente agli utenti, una volta registrati, di veder risolta la loro controversia telematicamente da parte di un giudice.

Quest'ultimo può emettere indicazioni, interagire con le parti e gestire i casi, il tutto mediante la piattaforma. Le prove concernenti immagini e dichiarazioni possono essere caricate telematicamente eliminando la necessità del ricorso al cartaceo. In questo modo, vengono ridotti i costi operativi del tribunale relativi al supporto amministrativo, ai fascicoli cartacei, ed alle udienze *face to face* consentendo una maggiore soddisfazione degli utenti per motivi di praticità.

La maggior parte dei ricorsi vengono quindi decisi attraverso la piattaforma cioè in maniera digitale, a meno che le parti non richiedano un'udienza in tribunale.

Nel caso di specie, dunque, a presidio della controversia sussiste l'intervento umano. È il giudice che, pur attraverso il supporto dell'intelligenza artificiale, gestisce e decide la lite. Ciò, ferma la possibilità per le parti di recarsi fisicamente in tribunale mediante esplicita richiesta.

5.2 Nel 2014 in Michigan, alcuni tribunali hanno iniziato ad implementare un particolare tipo di piattaforma digitale "*Matterhorn*" al fine di migliorare l'accesso alla giustizia per gli utenti ed aumentare l'efficienza nella risoluzione delle controversie. *Matterhorn* è stato utilizzato per sperimentare processi giudiziari *online* in poche decine di tribunali statali in Michigan, Ohio, e Arkansas. Il sistema gestisce principalmente violazioni del codice della strada ed è stato ampliato per coprire settori quali controversie di modesta entità e controversie familiari.

Tale *software* coordina un sistema di comunicazione *online* con uno di autodiagnosi basato sull'IA<sup>136</sup>. *Matterhorn* consente alle persone coinvolte nei procedimenti giudiziari di comunicare *online* con giudici, pubblici ministeri, avvocati e altri funzionari implicati nel processo<sup>137</sup>. In questo modo viene aperto un canale di comunicazione che consente alle parti di effettuare una disamina del caso.

---

<sup>136</sup> A. J. SCHMITZ, *Expanding Access to Remedies through E-Court Initiatives*, in *Buff. L. Rev.*, 2019, vol. 87, p. 105 ss.

<sup>137</sup> O. R. EINY, E. KATSH, *The New New Courts*, cit., p. 197 ss.

Se viene presentata un'offerta di transazione, questa viene comunicata attraverso la piattaforma.

Le specifiche del processo possono variare a seconda del tipo di caso e della parte coinvolta.

Il *software* Matterhorn va oltre la semplice fornitura di un portale di comunicazione per cittadini, polizia, giudici e pubblici ministeri in quanto include altri strumenti per la tutela dei consociati. Esso, infatti, incorpora un'IA che ricerca la documentazione processuale ed è in grado di informare gli individui sulle varie ipotesi di soluzione della lite. In altre parole, le parti sono in grado di effettuare una diagnosi della controversia e fare delle previsioni sulle possibilità di successo della stessa. Ciò consente di promuovere un processo decisionale più consapevole.

Inoltre, il sistema è particolarmente flessibile essendo sviluppato sulla base di un partenariato pubblico/privato.

I dati raccolti in Michigan relativi all'uso del *software* Matterhorn indicano un notevole miglioramento con riguardo all'efficienza del processo.

Grazie all'utilizzo dell'ODR, la maggior parte dei casi vengono risolti nell'arco di sette-nove giorni. Il programma ha avuto una vasta diffusione anche in Ohio. Nel 2017, il Dipartimento della risoluzione delle controversie del tribunale municipale della contea di Franklin ha avviato un programma ODR utilizzando la Piattaforma Matterhorn<sup>138</sup>.

Tuttavia, il programma è distinto da quello di cui *supra* in quanto concerne reclami di modesto valore relativi sostanzialmente a tasse di soggiorno. La piattaforma è disponibile gratuitamente per i suoi utenti e fornisce agli stessi la possibilità di comunicare e di presentare eventualmente delle offerte di transazione in un cd. "*Negotiation Space*".

5.3 Il software *Matterhorn* rientra nell'ambito di istituti che la dottrina classifica come "*First generation court ODR*"<sup>139</sup> intendendosi con ciò le prime fattispecie di ODR che vengono implementate nei tribunali per una gestione semplificata del

---

<sup>138</sup> Online Dispute Resolution Franklin County Municipal Court, <https://www.courtinnovations.com/ohfcmc>.

<sup>139</sup> O. R. Einy, E. KATSH, *The New New Courts*, cit., p. 197 ss.

processo. Un altro esempio è dato dal “*Money Claim Online*” (MCOL) che consiste in una piattaforma attraverso la quale possono essere gestite e risolte le controversie relative a crediti di denaro<sup>140</sup>. Tale istituto nasce sulla scia della positiva esperienza del *Claim Production Centre* (CPC) e del *Country Court Bulk Centre* (CCBC)<sup>141</sup> ma si rivolge direttamente ai privati con ulteriore semplificazione del procedimento necessario per ottenere l’ingiunzione di pagamento.

Introdotta nel 2002 negli ordinamenti giuridici dell’Inghilterra e del Galles, il *Money Claim Online* costituisce una chiara dimostrazione di come una piattaforma basata sulla ICT può essere impiegata nell’ambito del sistema-giustizia per agevolare la gestione e la risoluzione della controversia.

Il sistema consente di instradare e di processare *online* le controversie relative al pagamento di somme di denaro attraverso la compilazione di un apposito modulo; ciò salvo che il convenuto presenti una domanda riconvenzionale o contesti il reclamo. In tale ultimo caso, la lite viene rimessa ad un tribunale tradizionale.

Occorre sottolineare che il sistema consente la risoluzione delle controversie fino ad un massimo di 100.000 £<sup>142</sup> a condizione che entrambe le parti risiedano in Inghilterra o in Galles. Inoltre, al fine di contenere la controversia nell’ambito della piattaforma sono previste delle limitazioni con riferimento al tipo, alla lunghezza ed al formato dei documenti da caricare<sup>143</sup>.

Come accennato, il processo è relativamente semplice. Appena si accede alla piattaforma, si ha una schermata attraverso la quale viene richiesto all’utente di

---

<sup>140</sup> J. KALLINIKOS, *Institutional complexity and functional simplification: the case of money claim online service in England and Wales*, in F. CONTINI e G. LANZARA (a cura di), *ICT and innovation in the public sector –European studies in the making of e-government*, Basingstoke, 2009, p. 174 ss.

<sup>141</sup> Si tratta di un sistema telematico centralizzato presso l’ufficio giudiziario di Northampton per l’emissione e la gestione delle ingiunzioni di pagamento, per il recupero di crediti liquidi e con importo già quantificato.

<sup>142</sup> Sono escluse le richieste di risarcimento del danno, anche di fonte extracontrattuale, le azioni verso soggetti incapaci nonché azioni per il recupero di denaro nei confronti di pubbliche amministrazioni.

<sup>143</sup> Cfr. PD 7(E): “4. A claim may be started using Money Claim Online if it meets all the following conditions – (1) the only remedy claimed is a specified amount of money – (a) less than £100,000 (excluding any interest or costs claimed); and (b) in sterling; (2) the procedure under Part 7 is used; (3) The claimant is not – (a) a child or protected party; or (b) funded by the Legal Services Commission; (3A) the claimant’s address for service is within the United Kingdom; (4) the claim is against – (a) a single defendant; or (b) two defendants, if the claim is for a single amount against each of them; (5) the defendant is not – (a) the Crown; or (b) a person known to be a child or protected party; and (6) the defendant’s address for service is within England and Wales”.

selezionare il proprio ruolo tra quello di attore e di convenuto. Successivamente, l'attore compila un modulo *online* e presenta il reclamo che il sistema provvederà a notificare al convenuto<sup>144</sup>.

Contemporaneamente, verranno assegnati al reclamo un numero di identificazione ed una *password* che consentiranno alle parti di visualizzare lo stato di avanzamento della loro lite.

La piattaforma consente di svolgere *online* i c.d. *Pre-action Protocols*<sup>145</sup> (tentativi preprocessuali di risoluzione della controversia). Se il convenuto non risponde nel tempo assegnato, il ricorrente può chiedere l'emanazione di una sentenza di inadempimento attraverso la piattaforma. Se, invece, il convenuto presenta una domanda riconvenzionale o ammette parzialmente l'addebito, contestando dunque la pretesa, il reclamo verrà trasferito ad un tribunale locale e nessuna ulteriore azione potrà essere promossa attraverso la piattaforma.

È evidente, dunque, che l'ordinamento giuridico inglese abbia deciso di sfruttare la tecnologia *cum grano salis* lasciando che la stessa costituisse un ausilio in quelle tipologie di procedimento standardizzate e statisticamente prive, o quasi, di contestazioni con l'accorgimento, in tale ipotesi, di rimettere il processo sul binario tradizionale. In altre parole, il controllo del giudice, sullo sfondo, permane sempre<sup>146</sup>.

5.4 Il *Possession Claim Online*<sup>147</sup> (PCOL) rappresenta una piattaforma analoga al *Money Claim Online*. Essa consente alle parti di risolvere digitalmente controversie relative al possesso di un bene.

Così come nel MCOL, un ricorrente accede alla piattaforma e compila il modulo in cui dichiara di essere attore della lite; una volta presentata la domanda, una copia

---

<sup>144</sup> N. W. VERMEYS, K. BENYEKHLEF, *ODR and the Courts*, in *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, cit., pp. 295, 304

<sup>145</sup> I *Pre-action Protocols* costituiscono una sorta di linee guida per favorire una soluzione conciliativa della lite in modo tale da evitare il contenzioso. Essi sono prodromici all'emersione ed alla selezione delle questioni effettivamente rilevanti ai fini della soluzione della controversia.

<sup>146</sup> F. LOCATELLI, *Il giudice virtuoso. Alla ricerca dell'efficienza del processo civile*, Napoli, 2020, p. 111.

<sup>147</sup> Possession Claim Online, <https://www.possessionclaim.gov.uk/pcol/>.

ne verrà notificata al convenuto. Quest'ultimo può quindi presentare una difesa o una domanda riconvenzionale compilando, a sua volta, un apposito modulo.

In alcuni casi, le parti potranno comunicare con il tribunale utilizzando il servizio di messaggistica disponibile sul sito PCOL.

Anche se meno efficace del MCOL, il PCOL costituisce un buon esempio di *Instrumental ODR tool* messa a disposizione dallo Stato.

5.5 Nei Paesi Bassi, un programma chiamato *Rechtwijzer* viene utilizzato per assistere le coppie nel processo di separazione o divorzio. Il sistema pone una serie di domande alle parti sulla loro relazione: le risposte costituiscono input sulla base dei quali vengono fornite quali output una serie di opzioni per la conclusione del processo.

Come gli altri programmi ODR, esso consente alle parti di effettuare un'autodiagnosi iniziale della propria lite. A seguito di questa fase preliminare, le parti conducono una negoziazione diretta *online* su temi rilevanti che concernono la loro separazione (custodia dei figli, suddivisione delle proprietà).

Se non si perviene ad una soluzione della controversia, il programma *Rechtwijzer* fornisce alle parti informazioni e recapiti circa soggetti terzi mediatori cui ricorrere per la prosecuzione del processo. Si è rilevato che, per quanto gli utenti fossero soddisfatti dall'utilizzo della piattaforma, la maggioranza sentiva ancora forte l'esigenza di rimettere la propria lite nelle mani di terzi (umani)<sup>148</sup>.

In particolare, gli autori di *Rechtwijzer* hanno sostenuto che l'ostacolo principale in termini di successo di tale ODR è stato rappresentato dall'incapacità di tribunali, avvocati e del governo di condividere a pieno questo tipo di innovazioni. Il programma è stato lanciato nel 2014 ma il suo funzionamento è stato recentemente interrotto a causa di una mancanza di sostenibilità finanziaria, scarso utilizzo, e difficoltà nella collaborazione con il sistema giudiziario<sup>149</sup>.

---

<sup>148</sup> T. SOURDIN, *Judge v Robot? Artificial Intelligence and Judicial Decision-Making*, cit. p. 1021 ss.

<sup>149</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *The New New court*, cit., p. 193 ss.

6. Le fattispecie *supra* esaminate costituiscono casi specifici di *Instrumental ODR Tool* in cui l'innovazione tecnologica intacca il sistema-giustizia meramente dall'esterno. Ciò perché la tecnologia di intelligenza artificiale si limita a costituire un mero strumento di supporto alla risoluzione della lite ovvero un espediente alternativo rispetto al processo tradizionale. In altre parole, in nessuno dei due casi l'IA è pienamente integrata all'interno del sistema-giustizia risultando il processo ancorato alle tradizionali modalità di risoluzione della causa<sup>150</sup>. La conseguenza sarebbe quella di accogliere la tesi secondo la quale le ODR costituiscono una forma di ADR eseguita *online*<sup>151</sup> e nessuna innovazione si rinverrebbe nell'offerta di ODR da parte dello Stato.

Invero, ciò che si intende fare in questa sede è proprio rendere conto di una recente inversione di tendenza negli ordinamenti giuridici internazionali: si assiste ad un progressivo sviluppo di vere e proprie *Online Courts* in cui l'IA viene impiegata non più in senso alternativo rispetto alla giurisdizione ordinaria bensì viene perfettamente integrata nell'ambito del modello di gestione e di risoluzione della controversia. In particolare, all'IA viene affidata una fase preliminare tesa alla conciliazione delle parti e volta a circoscrivere la decisione del giudice ad una *extrema ratio*<sup>152</sup>.

7. Occorre preliminarmente notare che con l'espressione *Online Court* l'ordinamento inglese non intende riferirsi alla mera digitalizzazione della giustizia: l'aggettivo "*online*", infatti, non è necessariamente un sinonimo di "telematico". Quest'ultima rappresenta una delle vie percorribili da tale nuovo modello di corte ma nulla vieta il ricorso ad altre forme di contatto come, ad esempio, quello telefonico. Invero, la caratteristica innovativa dell'*Online Court* sta nell'immaginare un modello di tribunale, inserito nel sistema di giustizia civile

---

<sup>150</sup> Si intende fare riferimento al processo ordinario di risoluzione delle controversie in cui la gestione e la decisione della lite resta affidato ad un giudice uomo.

<sup>151</sup> Si rinvia al capitolo I, p. 15; E. MINERVINI, *I sistemi di ODR*, in E. MINERVINI (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)* cit., p. 8 ss.

<sup>152</sup> A. J. SCHMITZ, *Expanding Access to Remedies through E-Court Initiatives*, cit., p. 125 ss.; G. LISELLA, *Corti digitali e giustizia civile progressiva*, cit., p. 269 ss.

tradizionale, in cui le parti controvertono, dall'inizio alla fine del procedimento, autonomamente, cioè senza avvocati<sup>153</sup>.

Come accennato, il modello dell'*Online Court* prevede un procedimento articolato in tre stadi progressivi.

Una prima fase è costituita da una procedura completamente automatizzata in cui alle parti viene fornita assistenza per l'individuazione e la comprensione delle questioni sottese alla controversia; inoltre, alle stesse viene richiesto di caricare *online* i documenti e le altre prove di cui il tribunale avrà bisogno ai fini della decisione.

La seconda fase implica, invece, la trattazione della lite da parte di un soggetto, non ancora il giudice, che è incaricato di avviare una fase di consultazione e conciliativa con le parti per telefono o telematicamente ma non in presenza fisica.

La terza ed ultima fase, infine, si apre qualora non si sia pervenuti ad una soluzione amichevole e prevede l'intervento, con funzione decisoria, del giudice. Quest'ultimo deciderà sulla scorta delle prove precedentemente caricate ed eventualmente anche mediante la fissazione di apposite udienze da tenersi in modalità telematica via computer, tablet o smartphone<sup>154</sup>.

Occorre evidenziare che il meccanismo sotteso alla prima fase del procedimento, dal punto di vista meramente processuale, è consentire l'emersione preventiva di tutti gli elementi in fatto e in diritto in luogo di quello che normalmente avviene mediante i cd. *Pre-action Protocols* compilati dagli avvocati.

La seconda fase, invece, risponde allo scopo di introitare nel modello processuale una fase che, di norma, è solo eventuale o che, quando imposta, è deferita ad un organismo esterno al tribunale.

Dunque, nel modello processuale che si intende delineare, la fase decisoria tradizionale che rappresenta il fulcro del processo civile diverrebbe solo eventuale o, meglio, costituirebbe l'*extrema ratio* cui ricorrere se le parti non hanno già raggiunto una soluzione della lite.

---

<sup>153</sup> F. LOCATELLI, *Il giudice virtuoso. Alla ricerca dell'efficienza del processo civile*, cit., p. 165 ss.

<sup>154</sup> M. BRIGGS, *Civil Courts Structure Review: Interim Report*, 2015, in <https://www.judiciary.uk/wpcontent/uploads/2016/07/civil-courts-structure-review-final-report-jul-16-final-1.pdf>.

7.1 In tale prospettiva si colloca l'istituzione in Canada del *Civil Resolution Tribunal*. Come osservato, quello di ODR è un concetto molto ampio che individua un ventaglio di modelli di inserimento della tecnologia in tutti i sistemi di composizione dei conflitti, dalle ADR al processo. È proprio tale flessibilità che ha permesso lo sviluppo di uno schema di integrazione degli *Instrumental ODR Systems* nel sistema pubblico di giustizia di cui paradigmatico è il *Civil Resolution Tribunal* (CRT)<sup>155</sup>.

L'obiettivo era quello di offrire una risposta certa alle richieste dei consociati, fornendo loro un sistema di risoluzione delle liti più efficiente ma soprattutto proporzionato rispetto alle loro esigenze<sup>156</sup>.

Il *Civil Resolution Tribunal* [CRT] è la prima *Online Court* del Canada e, attualmente, l'unico sistema di ODR nel mondo che è pienamente integrato nel sistema giudiziario. Il CRT permette ai consociati di risolvere le controversie relative alla proprietà condominiale e, in generale, reclami di modico valore in modo equo, rapido e sostenibile fornendo l'accesso a percorsi informativi interattivi ed un meccanismo graduale per la risoluzione delle controversie<sup>157</sup>. I partecipanti accedono a tali servizi da un *computer* o da dispositivo mobile in qualsiasi momento vogliano. Le statistiche suggeriscono, infatti, che impegnarsi con un processo di giustizia civile può devastare il benessere mentale, fisico e finanziario di una persona. Ciò, combinato con l'alto costo dei servizi giudiziari, potrebbe spiegare

---

<sup>155</sup> Nel 2011 il Ministero della Giustizia della British Columbia aveva infatti iniziato ad esplorare l'uso dell'ODR in un contesto di giustizia pubblica. Nello stesso anno, la *Consumer Protection BC*, una società senza scopo di lucro per la protezione dei consumatori e la correttezza del mercato, cominciò ad usare un'ODR basata sul sistema *Modria* per risolvere liti tra consumatori e aziende. Sempre nel 2011 il *BC Property Assessment Appeal Board*, una delle *administrative court* della British Columbia, iniziò ad usare un sistema simile per risolvere le controversie in tema di imposizione fiscale. Il successo di tali iniziative fornì la base per studiare la possibilità di esportare il modello anche al sistema giudiziario pubblico. Sul punto cfr. D. THOMPSON, *The Growth of Online Dispute Resolution and its Use in British Columbia*, in <https://online.cle.bc.ca/CoursesOnDemand/ContentByCourse/Webinars?courseId=5187>.

<sup>156</sup> O. R. EINY, *Balancing the Scales: The Ford-Firestone Case, the Internet, and the Future Dispute Resolution Landscape*, in *Yale JL & Tech.*, 2006, vol. 6, p. 29.

<sup>157</sup> Anche in questo caso, alla base dell'introduzione del *Canadian Civil Resolution Tribunal* vi è la presa d'atto che solo una minoranza delle controversie arriva in corte e trova una soluzione giudiziale a causa dei costi della lite. Ciò è particolarmente evidente per le controversie di scarso valore economico in cui i costi della lite sarebbero superiori ai benefici di un'eventuale sentenza favorevole.

perché i consociati spesso tendono a non avvalersi dello Stato per la stragrande maggioranza delle questioni passibili di giustizia. Per coloro che non sono in grado o non sono disposti ad utilizzare la tecnologia per risolvere la loro controversia, sono comunque messi a disposizione dal tribunale un supporto cartaceo e servizi basati sull'utilizzo del telefono.

Invero, prima di approfondire la struttura ed il funzionamento del CRT, è opportuno effettuare un breve confronto tra i sistemi ODR privati e pubblici.

Fino all'implementazione del CRT, infatti, i sistemi di ODR si configuravano principalmente come progetti privati o senza scopo di lucro (comunemente denominati "*Private ODR System*").

Per necessità, gran parte del lavoro accademico piuttosto ampio sulle ODR si è concentrato sui suoi aspetti teorici o sul confronto delle ODR con processi di giustizia pubblica o risoluzione alternativa delle controversie (ADR). Altri lavori hanno tentato di far leva sull'esperienza dei sistemi ODR privati e di trarne conclusioni per comprendere l'impatto delle ODR sul sistema pubblico di giustizia<sup>158</sup>.

Invero, parte della dottrina sostiene che la promessa delle ODR di implementare l'accesso alla giustizia non può essere pienamente realizzata o valutata a meno che le stesse non siano integrate nel settore pubblico, come è stato fatto con il CRT<sup>159</sup>. I sistemi ODR hanno radicalmente riconfigurato i confini della risoluzione delle controversie. I loro successi hanno ispirato ed indotto accademici, avvocati e tecnologi a riflettere in modo più ampio e creativo su come funzionano i processi di risoluzione delle liti forniti dai tribunali.

Nell'ottica di un ripensamento del sistema-giustizia in termini innovativi, è necessario che ci si interroghi su una serie di questioni: quali sono i soggetti di cui non si può fare a meno per pervenire ad un'equa risoluzione della lite? Quali quelli che costituiscono il retaggio di un'età passata, una questione di abitudine piuttosto che una necessità?

---

<sup>158</sup> S. V. ARSDALE, *User Protections in Online Dispute Resolution*, in *Harv. Negot. L. Rev.*, 2015, vol. 21, p. 107 ss.

<sup>159</sup> S. SALTER, *Online Dispute Resolution and justice system integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal*, in *Windsor Y.B. Access Just.*, 2017, vol. 34, p. 114.

Questa è la prospettiva in cui ci si vede muovere per analizzare lo sviluppo dei sistemi di ODR anche nel settore pubblico.

Dai sistemi privati di ODR (*Private ODR System*) si può imparare molto a tal riguardo, soprattutto perché essi sono creati utilizzando le migliori pratiche di sviluppo dei *software*; in base alla loro progettazione i processi di risoluzione delle controversie sono spesso più semplici e facili da usare rispetto ai tradizionali processi giudiziari. I vantaggi dell'accesso alla giustizia attraverso i sistemi di ODR privati derivano dal fornire un'alternativa al tradizionale modello di risoluzione delle liti senza richiedere la trasformazione del sistema giudiziario stesso; con ciò alleviando la pressione che incombe circa il carico di controversie da risolvere. È per tale motivo che non bisogna quindi minimizzare il valore dei sistemi ODR privati che hanno avuto un forte impatto sul nostro modo di pensare e di risolvere le controversie nell'era moderna.

Tali sistemi hanno funzionato come una sorta di incubatore, dove idee e metodi possono essere sperimentate e modulate. Tuttavia, così come ci sono somiglianze tra i meccanismi di risoluzione delle controversie privati e pubblici, sono vaste anche le divergenze come lo sviluppo del CRT ha illustrato. Nel contesto dell'*e-commerce* in cui le controversie sono gestite da compagnie private, il 100 % degli utenti perviene al sistema ODR messo a disposizione; l'utente, infatti, così come è in grado di acquistare un prodotto *online*, è in grado anche di accedere al sistema di risoluzione delle liti fornito dalla piattaforma. Diverso è il sistema pubblico di giustizia in cui deve essere garantito un accesso generalizzato al tribunale e devono essere soddisfatte le richieste di utenti provenienti dalle più disparate classi sociali.

Il sistema-justizia si trova cioè a disporre parallelamente processi di risoluzione delle liti *online* e *offline*, allo scopo di evadere le richieste di coloro che non sono in grado di accedere ad Internet.

Inoltre, i sistemi ODR privati hanno più ampio margine nell'elaborazione delle proprie regole interne senza essere vincolati dal peso della *common law*. Diverso è nel caso dei sistemi ODR pubblici che devono avere cura di progettare con cautela la tecnologia da impiegare, nel rispetto dei principi fondamentali e delle disposizioni di legge. La riluttanza di alcuni professionisti legali a pensare in modo creativo e aperto sulla riforma del sistema giudiziario è un ostacolo significativo

alla risoluzione della crisi dell'accesso alla giustizia in Canada e una ragione primaria per cui i processi di giustizia appaiono stagnanti e obsoleti per i consociati<sup>160</sup>.

Invero, noto è il potenziale delle ODR non solo in merito a controversie di modico valore, come le transazioni del commercio elettronico, ma anche per le controversie più complesse, come quelle che coinvolgono cause di separazione o di successione ereditaria. Il prossimo passo per le ODR è proprio quello di avere la *chance* di dimostrare concretamente la possibilità di abbattere in maniera significativa la maggior parte delle barriere dell'accesso alla giustizia. Questa è la sfida e l'opportunità colta dal CRT<sup>161</sup>.

Come accennato, nel 2012, nella provincia canadese della Columbia Britannica il governo ha approvato il *Civil Resolution Tribunal Act* [CRTA] con l'obiettivo di impiegare la tecnologia per implementare l'accesso alla giustizia per le controversie in materia condominiale (questo era l'ambito di competenza per materia originario).

Il ruolo del CRT è quello di utilizzare strumenti di comunicazione elettronici per facilitare la risoluzione delle controversie per consenso<sup>162</sup>, ove possibile, e per decisione, se necessario. Sebbene il CRT fosse originariamente progettato come tribunale volontario, c'era una forte richiesta da parte dei consociati per renderlo obbligatorio. A loro avviso, uno schema volontario avrebbe consentito a una parte di porre il veto alla capacità dell'altra di utilizzare un *forum* accessibile per la risoluzione delle controversie come il CRT. Ciò costringendo l'attore a ricorrere alla Corte Suprema della British Columbia (BC Supreme Court) che, prima del CRT, era il foro principale per la risoluzione delle controversie sulla proprietà condominiale.

Nella sua versione originale, dunque, il CRT si presenta come una *Instrumental ODR tool* istituzionale, come strumento alternativo di risoluzione delle controversie ad attivazione volontaria. In risposta a queste preoccupazioni, il CRTA è stato modificato nel 2015 per designare il CRT come forum obbligatorio per le

---

<sup>160</sup> C. G. O'GRADY, *Cognitive Optimism and Professional Pessimism in the Large-Firm Practice of Law: The Optimistic Associate*, in *L. & Psychology Rev*, 2006, vol. 30, p. 23.

<sup>161</sup> Civil Resolution Tribunal and Strata Disputes, <http://www2.gov.bc.ca/gov/content/housing-tenancy/strata-housing/resolvingdisputes/the-civil-resolution-tribunal>.

<sup>162</sup> Si fa riferimento alla possibilità che le parti raggiungano autonomamente un accordo sulla controversia.

controversie concernenti la proprietà condominiale e la maggior parte delle controversie di modesta entità nella Columbia Britannica ridefinendolo come tribunale indipendente a competenza esclusiva<sup>163</sup>.

7.2 Nell'ottica della riforma del sistema di giustizia civile, il CRT mira a prevenire le controversie ed a gestire in maniera rapida ed efficace le questioni giuridiche; ciò attraverso il ricorso alla negoziazione e lo sviluppo di servizi informali di risoluzione delle controversie e, laddove necessario, attraverso una risoluzione formale delle liti da parte dei tribunali.

Il CRT applica, infatti, un procedimento proporzionale in quanto, pur componendosi di quattro fasi obbligatorie, la potestà decisoria è esercitata solamente nell'ultima di queste.

Il processo si articola in una fase iniziale di autodiagnosi della questione giuridica; una fase di negoziazione diretta tra le parti; una fase agevolata in cui le parti sono assistite per raggiungere un accordo<sup>164</sup> e, nel caso in cui un compromesso non venga raggiunto, una fase di aggiudicazione in cui un membro del tribunale prende una decisione vincolante. In questo modo le parti procederanno in modo lineare ma proporzionato impiegando tempo, sforzo e denaro strettamente necessari per risolvere la controversia<sup>165</sup>. Tali fasi sono infatti progettate per massimizzare la possibilità di una composizione anticipata della lite previo accordo tra le parti.

La prima fase del CRT si svolge attraverso una piattaforma chiamata “*Solution Explorer*”: trattasi di un sistema “esperto”<sup>166</sup> che svolge varie funzioni per aiutare

---

<sup>163</sup> “The CRT was adopted as a mandatory, lawyer-free (with some exceptions) system for all claims falling under the tribunal’s jurisdiction. It is available 24/7, accessible via computer or smartphone for a low fee, and is premised on a collaborative, non-adversarial approach. Furthermore, the entire process is quick, on average lasting sixty to ninety days”. Così O. R. EINY; E. KATSH, *The New New Courts*, cit., p. 190.

<sup>164</sup> Il vantaggio di tale fase non solo aumenta la possibilità di un accordo anticipato, ma aiuta anche ad affrontare gli ostacoli che si presentano nelle prime fasi del processo; ad esempio, con riguardo alle barriere linguistiche, mediante lo sviluppo di strumenti di supporto per aiutare le parti a partecipare pienamente al processo.

<sup>165</sup> S. SALTER, D. THOMPSON, *Public-centered civil justice redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal*, in *McGill J.Disp.R.*, 2016-17, vol. 3, p. 113 ss.

<sup>166</sup> Intendendosi con tale espressione una piattaforma basata sulla tecnologia che imita o emula il ragionamento di un esperto umano.

le parti a comprendere e risolvere la controversia<sup>167</sup>. È, inoltre, gratuito e liberamente accessibile. Nell'ottica di creare opportunità per una rapida e anticipata risoluzione delle controversie, mediante la *Solution Explorer*, il sistema aiuta le parti ad autodiagnosticare il problema e ad avere una panoramica relativa alla questione; sono previsti dei percorsi guidati per fornire informazioni legali di base che aiutano l'utente a comprendere meglio i termini della controversia che lo riguardano ed a scegliere consapevolmente se raggiungere un accordo o rinunciarvi.

Il funzionamento della piattaforma è gestito da un'IA che lavora attraverso alberi logici: viene somministrato alle parti un questionario che muta e adatta le domande a seconda delle risposte che vengono fornite; in tal modo, il sistema è in grado di pervenire alla migliore diagnosi del caso concreto. Durante tale fase, inoltre, vengono rilasciati una serie di documenti riepilogativi insieme ad una serie di opzioni di auto-risoluzione della questione.

Se nessuna soluzione è ritenuta soddisfacente, la parte può iniziare la controversia presentando *online* una domanda al CRT.

Una caratteristica fondamentale di tale istituto, infatti, è che, ove possibile, un utente inserisce le informazioni solo una volta e il sistema le trasmette alle altre fasi del processo CRT: non vi è cioè soluzione di continuità tra una fase ed un'altra.

Se dunque l'utente non è in grado di risolvere il problema tramite la procedura guidata (*Solution Explorer*), il processo si sposta su un portale ODR che inizia con una negoziazione mediante la quale le parti hanno la possibilità di pervenire ad un accordo. La fase di negoziazione è relativamente breve e, qualora le parti non raggiungano un'intesa, si apre una terza fase: la cd. *facilitation phase*. Anche in questa fase le parti hanno la possibilità di comunicare in maniera asincrona. Il cd. *facilitator* non si limita ad agevolare la comunicazione tra le parti bensì esegue una valutazione del caso fornendo alle stesse eventuali chiarimenti. Questo processo è simile ad una mediazione effettuata a distanza, tuttavia si tratta di un procedimento flessibile. In qualsiasi momento il mediatore può indirizzare una parte ad intraprendere un'azione o fare un passo per raggiungere gli obiettivi del processo di risoluzione della controversia. Se le parti trovano una soluzione, il mediatore li

---

<sup>167</sup> S. SALTER, D. THOMPSON, *Public-centered civil justice redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal*, cit., p. 129 ss.

aiuta a redigere un accordo; invero, le parti possono chiedere che l'accordo venga deferito a un membro del tribunale al fine di trasformarlo in un ordine finale e vincolante. In tal modo, l'accordo diventa immediatamente esecutivo.

Dal punto di vista della proporzionalità, tale fase rappresenta un'*escalation* significativa - sia nello sforzo che nell'intensità - rispetto alle prime fasi di auto-risoluzione e negoziazione tra parti. Tuttavia, essa richiede meno risorse dell'ultima fase, quella relativa all'aggiudicazione. Ad esempio, non è necessario che le parti preparino argomentazioni o prove formali finché non diventa chiaro che la controversia non può essere risolta consensualmente.

Qualora le parti non siano in grado di raggiungere un accordo, il ruolo del *facilitator* consiste anche nel prepararle, in modo neutrale, ad individuare le questioni di rispettivo interesse ed a definire le proprie pretese.

Si arriva dunque alla quarta ed ultima fase, quella aggiudicativa. Lo scopo di tale fase è quello di soddisfare le pretese delle parti attraverso una decisione vincolante sul merito giuridico della controversia. Così come le altre fasi del CRT, anche la fase di aggiudicazione viene condotta in modo asincrono. Se è necessaria un'audizione orale perché, ad esempio, si tratta di questioni particolarmente complesse, la stessa è condotta via telefono o mediante video-conferenza e, raramente, in presenza.

Il processo di aggiudicazione si basa comunque sul contraddittorio in quanto le parti sono tenute ad articolare le loro pretese e ad argomentare su come i fatti, allegati nella prima fase, supportino tali affermazioni. Nel valutare i reclami, i membri del tribunale CRT sono tenuti ad applicare la giurisprudenza e la legislazione pertinenti. Inoltre, la decisione viene solitamente inviata alle parti tramite *e-mail*.

Lo schema di massima, come visto, è quello tipico delle ODR e delle *Online Courts* in genere; l'obiettivo dichiarato è quello di spingere le parti ad uscire dalla prospettiva prettamente avversariale per adottare modelli di gestione della lite di tipo collaborativo senza però abdicare completamente al ruolo decisorio tradizionalmente ascrivito al giudice per il caso in cui la conciliazione non riesca. Nel sistema canadese, il CRT è concepito come una corte amministrativa cioè come un ente che ha il potere di gestire e trattare determinate controversie nei limiti in cui

questo gli è stato consentito. Dal punto di vista sistematico, esso si pone a metà via tra un tribunale tradizionale e la giustizia privata<sup>168</sup>.

Inoltre, dal punto di vista economico, il profilo dei costi è tenuto costantemente sotto controllo al fine di non frustrare la *ratio* sottesa all'introduzione dell'*Online court*. L'intero procedimento è molto rapido e dura circa 90 giorni per un costo complessivo medio di £ 200; le spese sono tarate in modo tale da essere progressive rispetto alle fasi di cui il procedimento si compone sicchè, se le parti si accordano nella fase iniziale, il compenso sarà inferiore a quello stimato. Sono anche previste delle esenzioni che rendono il procedimento facilmente accessibile a tutti.

7.3 Una caratteristica fondamentale del CRT e del suo potenziale per l'innovazione della giustizia è la dipendenza dalla tecnologia per democratizzare la fornitura di servizi di risoluzione delle controversie a favore di coloro che sono limitati dalle barriere di accesso al sistema di giustizia civile tradizionale<sup>169</sup>. Per la maggior parte delle persone Internet, infatti, è molto più accessibile di un tribunale.

Tuttavia, uno dei più frequenti malintesi che si hanno in merito al CRT è che con tale sistema venga offerta una sorta di "*robojustice*" quasi a prefigurare un futuro in cui le controversie siano decise dall'algoritmo. Invero, fermo restando la possibilità per le parti di giungere ad un accordo autonomamente, il CRT resta un processo estremamente guidato dall'uomo. Sufficiente è il rinvio ai professionisti della risoluzione delle controversie che svolgono il ruolo di *facilitators* ed *adjudicators*; il CRT si basa comunque sulla conoscenza, le abilità e il giudizio umani.

La tecnologia è uno strumento utilizzato per connettere il pubblico con esperti, mediatori e giudici che possono supportarli e aiutarli a risolvere problemi difficili con un costo minimo.

---

<sup>168</sup> "An administrative tribunal has only as much authority as is granted by its enabling statute, and its jurisdiction may be much more limited than that of a court. Despite this, and subject to applicable statutes, the common law rule is that tribunals are masters of their own process, which gives them a wide general authority to determine which public justice processes to adopt". Così S. SALTER and D. THOMPSON, *Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal*, cit., p. 115 ss.

<sup>169</sup> S. SALTER and D. THOMPSON, *Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal*, cit., p. 134 ss.

Certo, tale strumento deve essere usato con attenzione; non è una panacea. Tuttavia, l'obiettivo del *design* della giustizia incentrato sull'utente è quello di rispecchiare l'evoluzione del contesto sociale: oggi le persone passano la maggior parte del loro tempo *online*.

A ciò si aggiunge che le tecnologie basate sul Web si sono dimostrate molto efficaci nell'aiutare a creare, archiviare, condividere, cercare e recuperare enormi quantità di informazioni; ciò rappresenta, infatti, l'attività principale dei tribunali. Un sistema progettato correttamente aiuterà a mantenere tali servizi in modo altamente efficiente e sostenibile.

In questa prospettiva occorre sottolineare che il CRT non segna la fine del percorso di diffusione delle ODR nella British Columbia. Invero, esso è un punto d'appoggio che apre la strada ad altri tribunali e processi per incorporare le ODR anche in altri ordinamenti del panorama internazionale.

7.4 In Cina il progressivo sviluppo delle *Instrumental ODR System* si consolida con la nascita dell'*Hangzhou Internet Court*<sup>170</sup>. Considerata dagli esperti come una tra le *Online Courts* più ambiziose, essa è stata istituita nella provincia di Hangzhou il 18 agosto del 2017 ed ha assunto un'importanza fondamentale di pari passo con lo sviluppo del commercio elettronico in Cina.

In linea con lo schema dell'*Online Court* in generale prima individuato, il processo dell'*Hangzhou Internet Court* è articolato in maniera progressiva. Il contenzioso inizia nel momento in cui l'attore si registra su un'apposita piattaforma compilando un modulo in cui descrive il conflitto e consente al sistema di raccogliere informazioni e dati sul caso. In seguito, la piattaforma genera una pagina "*My litigation*" cui le parti possono accedere per verificare lo stato della propria lite inserendo un apposito codice. Entro quindici giorni dalla presentazione della causa, un mediatore contatta entrambe le parti e conduce la mediazione telematicamente o per telefono. Se la mediazione fallisce, si apre la fase dell'aggiudicazione.

---

<sup>170</sup> Litig. Platform Hangzhou Internet Ct., <http://www.netcourt.gov.cn/portal/main/en/index.htm>.

Il successo dell'*Hangzhou Internet Court* è stato di tale portata da indurre l'ordinamento cinese ad introdurre due nuove *Online Courts* a Pechino e Guangzhou rispettivamente il 9 ed il 28 settembre del 2018<sup>171</sup>.

7.5 Nel Regno Unito (UK), *Her Majesty's Courts & Tribunals Services (HMCTS)*<sup>172</sup> ha avviato un progetto di riforma giudiziaria molto ambizioso che cerca di aggiornare il sistema-giustizia di pari passo con i cambiamenti tecnologici<sup>173</sup>. Come parte di questo programma, il *Civil Justice Council* (ente consultivo del Ministero della giustizia nel Regno Unito) ha pubblicato un report del 2015<sup>174</sup> che suggerisce la creazione di una *Online Court* denominata *Her Majesty's Online Court (HMOC)*<sup>175</sup> per le *small claims* (il cui limite di valore è di 25.000 £)<sup>176</sup>.

Scopo principale di questo tribunale sarebbe quello di dar vita ad un sistema di risoluzione delle controversie proporzionato all'entità della lite incentivando la negoziazione tra le parti e circoscrivendo l'intervento dei giudici solo ai casi in cui sia strettamente necessario per la composizione del conflitto<sup>177</sup>.

In questo contesto, l'Inghilterra e il Galles stanno sollecitando riforme per un sistema giudiziario che sia giusto, proporzionato e accessibile a tutti<sup>178</sup>. Ai sensi del *Constitutional Reform Act* del 2005, la magistratura è stata investita di un ruolo di *leadership* significativo nella riforma. In ultima analisi, il sistema-giustizia ridurrà il proprio personale di circa 5.000 dipendenti e il numero di casi esaminati in tribunale di circa 2,4 milioni all'anno.

---

<sup>171</sup> G. FORER, *China's online retail market in an era of technological innovations*, in *Beijing L. Rev.*, 2019, vol. 10, p. 723 ss.

<sup>172</sup> Ufficio dei servizi giudiziari nel Regno Unito.

<sup>173</sup> HMCTS Reform Programme, in [www.gov.uk/government/news/hmcts-reform-programme](http://www.gov.uk/government/news/hmcts-reform-programme).

<sup>174</sup> Civil Justice Council, *Online Dispute Resolution for low value civil claims*, 2015, in <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-WebVersion1.pdf>.

<sup>175</sup> G. ROSS, *Her Majesty's Online Court* in <https://www.themediationroom.com/singlepost/2015/02/16/Her-Majestys-Online-Court>.

<sup>176</sup> A. J. SCHMITZ, *Expanding Access to Remedies through E-Court Initiatives*, cit., p. 134 ss.

<sup>177</sup> S. BLAKE, J. BROWNE, S. SIME, *The Jackson ADR Handbook*, Oxford, 2016, pp. 261-263.

<sup>178</sup> N. BYROM, *Developing the detail: evaluating the impact of court reform in England and Wales on access to justice*, in <https://research.thelegaleducationfoundation.org/wp-content/uploads/2019/02/Developingthe-Detail-Evaluating-the-Impact-of-Court-Reform-in-England-and-Wales-on-Access-to-JusticeFINAL.pdf>.

Anche in questo caso, la proposta è quella di dar vita ad un sistema ODR a tre fasi simile a quello utilizzato altrove.

La prima di autodiagnosi, gestita da un'IA, consente alle parti di valutare se la loro domanda abbia o meno possibilità di accoglimento e fornisce loro informazioni sulle opzioni di risoluzione della lite; si passa poi alla seconda fase di negoziazione e, se le parti non pervengono autonomamente ad un accordo, a quella di mediazione con l'intervento dei cd. *facilitators*. In ultimo, se la conciliazione fallisce, si ha la fase aggiudicativa in cui un giudice decide la lite attraverso un'apposita piattaforma sulla base dei documenti forniti dalle parti.

Invero, nonostante l'entusiasmo per le *Online Courts* nel Regno Unito, alcuni hanno sostenuto che il Ministero della Giustizia stia facendo avanzare la tecnologia nell'interesse dell'efficienza pregiudicando l'equità<sup>179</sup>. Trattasi, come si vedrà, di una preoccupazione alquanto diffusa che necessita di un costante monitoraggio dello sviluppo delle *Online Courts* in modo tale da implementare l'efficienza del sistema-giustizia salvaguardandone l'equità.

7.6 Come parte del continuo processo di integrazione tra i paesi dell'Unione Europea (UE) i responsabili politici stanno spingendo verso l'introduzione di soluzioni "tecnologiche" delle controversie transfrontaliere. Un primo passo verso questa direzione si è avuto con la creazione del Portale *E-justice* nel 2010 come "one-stop shop" (sportello unico) per i cittadini europei e i professionisti che desiderano accedere a documenti legali riguardanti l'Unione Europea. Il sito è abbastanza ricco perché contiene oltre 12.000 pagine di contenuti sia sul diritto dell'Unione Europea che sulle leggi degli Stati membri. Inoltre, il portale fornisce informazioni in una varietà di lingue parlate nell'ottica di promuovere ideali di collaborazione interculturale.

Nonostante questo obiettivo, tuttavia, il portale è stato oggetto di numerose critiche in quanto l'adesione allo stesso è attualmente volontaria per gli Stati membri dell'Unione Europea. In quest'ottica, fondamentale è stata l'introduzione

---

<sup>179</sup> R. SMITH, *Court-based ODR: the Need for an Access to Justice Audit*, in <https://law-tech-a2j.org/odr/court-based-odr-the-need-for-an-access-to-justice-audit/>.

di una piattaforma ODR guidata da due criteri importanti: la messa a disposizione di un quadro giuridico che obblighi gli Stati membri a permettere ai consumatori e ai professionisti di sottoporre le controversie alle ADR e la fornitura di strumenti che facilitano l'indipendenza, l'imparzialità, la trasparenza e la risoluzione extragiudiziale rapida ed equa delle controversie.

Si tratta di un sistema introdotto, così come osservato nel precedente capitolo<sup>180</sup>, nell'ambito del recepimento della direttiva europea sulle ADR<sup>181</sup> correlata al regolamento ODR<sup>182</sup>; l'obiettivo era quello di istituire una piattaforma che fungesse da veicolo per la risoluzione extragiudiziale delle controversie *online* attraverso organismi ADR collegati alla piattaforma stessa.

In questa prospettiva, è previsto che gli Stati membri garantiscano che gli organismi ADR rendano accessibile al pubblico i loro siti web e, con qualsiasi altro mezzo che essi ritengano appropriato, relazioni annuali delle proprie attività. Lo scopo era quello di garantire che i consumatori cittadini dell'UE avessero accesso a meccanismi di risoluzione delle controversie extragiudiziali di alta qualità, trasparenti, efficaci ed equi, indipendentemente dallo Stato di provenienza.

La piattaforma è, inoltre, in parte rivoluzionaria fungendo da sito interattivo accessibile gratuitamente ed elettronicamente in tutte le lingue ufficiali dell'Unione; sono stabiliti degli *standard* qualitativi che gli Stati membri devono rispettare nell'offerta del servizio.

Tuttavia, tali innovazioni non sono sufficienti affinché la piattaforma possa iscriversi tra l'elenco delle *Online Courts* o, meglio, tra gli istituti della cd. *Disruptive Justice Technology*<sup>183</sup>. Come osservato, infatti, si fa riferimento ad un sistema di risoluzione "extragiudiziale" delle controversie in adesione all'orientamento che configura le ODR come ADR *online*<sup>184</sup>.

In altre parole, nell'ottica del legislatore europeo, l'intelligenza artificiale può essere impiegata per la risoluzione delle controversie solo in senso alternativo

---

<sup>180</sup> Si rinvia al primo Capitolo, p. 19 ss.

<sup>181</sup> Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013.

<sup>182</sup> Regolamento n. 524 del 2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013.

<sup>183</sup> Con tale espressione si intende far riferimento ad una tecnologia dirompente che impatta fortemente sul sistema-justizia e che implica un rinnovato approccio nei confronti della stessa attività giurisdizionale.

<sup>184</sup> E. MINERVINI, *I sistemi di ODR*, in E. MINERVINI (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)*, cit., p. 8 ss.

rispetto alla giurisdizione ordinaria quale *Instrumental ODR Tool*. Si è, quindi, ancora lontani dalla instaurazione di un sistema di giustizia cd. digitale in cui l'IA è pienamente integrata per lo svolgimento di una fase conciliativa volta a configurare la decisione del giudice quale *extrema ratio (Instrumental ODR System)*.

8. Come osservato, le *Online Courts* costituiscono un fenomeno dalla forte carica innovativa ed espansiva. Molti Paesi si stanno adoperando per implementare l'impiego della tecnologia nei loro tribunali; ciò non nell'ottica di traslare l'intero processo dal mondo *offline* a quello *online* bensì nell'idea di dar vita ad un nuovo sistema di giustizia cd. digitale.

In particolare, coloro che sono critici, scettici o timorosi del concetto di "*Online Court*" hanno espresso in questi termini le proprie perplessità:

- l'*Online court* fornisce una giustizia di secondo livello, di seconda classe rispetto al tribunale tradizionale<sup>185</sup>.

- alla maggior parte degli utenti viene negato l'accesso alla giustizia per via delle difficoltà nell'utilizzo di *Internet*; invero, in concreto, il modello delle *Online Courts* si focalizza molto sull'assistenza tecnica digitale tralasciando l'esigenza delle parti di ricevere un supporto tecnico legale per comprendere cosa stia accadendo e come si stia evolvendo il proprio contenzioso<sup>186</sup>;

- la messa in funzione dell'*Online Court*, rappresenta un passo nel buio per il quale non esiste un precedente comparabile che garantisce che il sistema funzionerà;

---

<sup>185</sup> In questa prospettiva, dal momento che l'*Online Court* costituisce una forma di ODR volta ad evitare lo svolgimento dell'udienza *face to face*, sarebbe dotata di una struttura intrinsecamente inferiore rispetto a quella di un tribunale tradizionale. Inoltre, il fatto che sia stabilita una soglia di valore entro la quale determinate liti possono essere risolte sarebbe sintomatico della scarsa rilevanza che viene attribuita alle controversie di modesta entità.

<sup>186</sup> Occorre prendere atto del fatto che non è detto che una lite sia sempre ad armi pari; è facile immaginare che la parte economicamente più forte sia assistita da un avvocato anche se ciò non è tecnicamente richiesto. Se, quindi, lo scopo del modello delle *Online Courts* è quello di rimuovere le barriere che ostacolano l'accesso alla giustizia, occorre agire in concreto ed implementare gli strumenti di assistenza delle parti per porre le stesse nella condizione di meglio qualificare il contenzioso.

-la creazione di una prima fase automatizzata, nel procedimento delle *Online Courts*, in cui le parti autonomamente possono raggiungere un accordo per la soluzione della lite, determina l'emarginazione della professione degli avvocati;

- l'*Online Court* sarà danneggiata dall'incompetenza del governo nell'impiego della IT o da un sottofinanziamento sia durante la progettazione che durante il funzionamento del sistema;

Invero, la maggior parte di tali critiche sono, allo stato, superabili.

In primo luogo, è errata la concezione secondo la quale mediante l'*Online Court* si realizza una giustizia di secondo livello avvalorata dalla statuizione di una soglia massima di valore delle controversie che possono essere risolte. Non si tratta di una questione di mera rilevanza perché spesso anche controversie inerenti a somme esigue possono dimostrarsi di importanza critica per gli individui e le piccole e medie imprese; il punto è che spesso tali controversie non possono essere discusse a costi proporzionati. Da qui, l'esigenza di istituire le *Online Courts* al fine di consentire una risoluzione delle liti in maniera efficiente ed economica per i contendenti. Non necessariamente le parti devono farsi assistere da avvocati; le stesse possono raggiungere un accordo autonomamente o mediante l'assistenza di un mediatore.

In quest'ottica si iscrive un'ulteriore critica: la costituzione delle *Online Courts* comporterebbe l'emarginazione della categoria dei professionisti avvocati. Tuttavia, a ciò si può obiettare che non costituisce un obiettivo progettuale dell'*Online Court* quello di escludere gli avvocati dal sistema bensì una conseguenza naturale del nuovo schema di risoluzione della controversia. La logica, infatti, è un'altra: mentre i tribunali e, in senso lato, i tradizionali strumenti di risoluzione della lite si rivelano in concreto accessibili e comprensibili solo da professionisti, l'*Online Court* dovrebbe, per quanto possibile, essere liberamente accessibile sia agli avvocati che alle parti. Quest'ultime devono avere la possibilità di risolvere la lite in maniera autonoma, senza sovrastrutture, almeno nella prima fase cd. collaborativa del procedimento<sup>187</sup>.

---

<sup>187</sup> M. BRIGGS, *Civil courts structure review: final report, 2016*, in <https://www.judiciary.uk/wpcontent/uploads/2016/07/civil-courts-structure-review-final-report-jul-16-final-1.pdf>.

L'istituzione della *Online Court*, inoltre, non rappresenta un salto nel vuoto; esistono, infatti, precedenti funzionanti per la maggior parte degli aspetti innovativi della stessa. L'ODR costituisce un sistema ormai consolidato per la risoluzione delle controversie: dall'*eBay Resolution Center* all'istituzione del *Civil Resolution Tribunal*.

In tale prospettiva resta, tuttavia, preponderante un'ulteriore preoccupazione: c'è il rischio che la decisione avente ad oggetto diritti sostanziali, presa in un modo diverso dall'udienza *face to face*, privi le parti delle garanzie tipiche del processo di norma rispettate dinanzi ad una corte "in carne ed ossa"<sup>188</sup>. La possibilità di svolgere il procedimento in maniera asincrona, infatti, si risolverebbe in una mancanza di contraddittorio e di interazione di tutte le parti e del giudice in udienza; una garanzia che nell'esperienza angloamericana si sostanzia nell'espressione "*day in court*"<sup>189</sup>.

8.1 L'espressione "giusto processo", così come costituzionalizzata nell'art. 111, costituisce la sintesi di un concetto molto ampio. In esso trovano spazio, infatti, sia l'idea di un processo "giusto", perché regolato per legge, sia la parità delle parti intesa come corrispondenza di reciproci diritti sulla base di una loro sostanziale uguaglianza. Inoltre, vi rientrano anche il concetto di contraddittorio, imparzialità e terzietà del giudice nonché la garanzia della "durata ragionevole" del processo<sup>190</sup>. Tali valori sono compendati, nella tradizione giuridica angloamericana, nella formula "*due process of law*" consacrata nel 1791 dal V e dal XIV Emendamento alla Costituzione federale nordamericana del 1787.

Invero, le espressioni "giusto processo", "*due process*" non sono altro che sinonimi di un modello fondamentale di processo che può dirsi legale se conforme alle garanzie di giustizia procedurale scaturenti rispettivamente dalla tradizione di

---

<sup>188</sup> L'espressione è tratta da F. LOCATELLI, *Il giudice virtuoso. Alla ricerca dell'efficienza del processo civile*, cit., p. 178.

<sup>189</sup> D. K. CITRON, *Technological Due Process*, in *Wash. U. L. Rev.*, 2008, vol. 85, p. 1249 ss.

<sup>190</sup> L. P. COMOGLIO, *Il «giusto processo» civile nella dimensione comparatistica*, in *Riv. dir. proc.*, 2002, p. 702 ss.

*civil law* o di *common law* e siano idonei garantire l'effettività della tutela alla persona umana.

In quest'ottica, è fondamentale che i responsabili politici considerino sempre come necessario il rispetto delle garanzie del giusto processo e mantengano un sano scetticismo relativo all'uso dell'intelligenza artificiale e, in particolare, degli algoritmi nell'ambito di una risoluzione della lite. Ogni sistema di risoluzione delle controversie, infatti, risulta inefficace se ingiusto; in altre parole, l'equità non dovrebbe mai essere sacrificata in nome dell'efficienza.

Sono proprio alcune delle fondamentali garanzie di giustizia procedurale ad essere messe in discussione, secondo parte della dottrina, nell'applicazione del procedimento delle *Online Court*<sup>191</sup>.

Il contraddittorio, quale garanzia imprescindibile dello svolgimento di un "processo giusto", si sostanzia, nell'ambito del "*due process*", nella cd. "*opportunity to be heard*"<sup>192</sup>. Letteralmente tradotta come "diritto ad essere ascoltati", tale espressione rinvia all'esigenza delle parti di interagire simultaneamente, non solo tra loro ma soprattutto con il giudice. Certamente, la possibilità di svolgere un procedimento in maniera asincrona rappresenta un'enorme conquista in termini di accesso alla giustizia. Non è necessario che le parti comunichino contemporaneamente né che il giudice renda la decisione in presenza delle stesse. Tutto avviene attraverso un'apposita piattaforma, indipendentemente dal momento in cui le parti decidano di accedervi. Tuttavia, resta sullo sfondo il pregiudizio arrecato al diritto di difesa dei contendenti: una decisione presa senza il confronto simultaneo tra le parti e tra le stesse ed il giudice, potrebbe essere percepita come più efficiente ma meno "giusta".

Nella stessa prospettiva, evidente è il rischio di arrecare pregiudizio al diritto alla pubblicità delle udienze e delle decisioni giurisprudenziali.

Invero, è difficile stabilire norme o codici rigorosi di condotta nell'applicazione delle ODR a causa della loro natura in continua evoluzione. Tuttavia, gli studiosi hanno iniziato a soffermarsi sui valori condivisi che aiutano a plasmare i principi etici che governano le pratiche di ODR.

---

<sup>191</sup> F. LOCATELLI, *Il giudice virtuoso. Alla ricerca dell'efficienza del processo civile*, cit., p. 178.

<sup>192</sup> D. K. CITRON, *Technological Due Process*, in *Wash. U. L. Rev.*, cit., p. 1281 ss.

L' esigenza del rispetto delle garanzie del giusto processo è, infatti, ancora più elevata allorchè si tratti di *Online Courts*. È necessario che tali sistemi rispettino gli standard di riservatezza, imparzialità, competenza e qualità del processo. Allo stesso tempo, è necessario garantire che le parti abbiano un'adeguata opportunità di partecipare al processo e che possano fare scelte consapevoli in ordine alle opzioni che hanno a loro disposizione.

In tale prospettiva, l'*International Center for Online Dispute Resolution* (ICODR) ha elaborato una serie di standard che le *Online Courts* devono rispettare. Li ha elencati come segue<sup>193</sup>:

- Accessibili: tali sistemi devono essere accessibili per le parti e utilizzabili anche attraverso dispositivi mobili; ciò nell'ottica di minimizzare i costi per i partecipanti e metterli a disposizione di coloro che appartengono a diverse classi sociali;
- Responsabili: è necessario che sia prevista una forma di responsabilità nei confronti delle istituzioni e dei consociati;
- Competenti: occorre che gli operatori giuridici abbiano le competenze necessarie per la risoluzione delle controversie e per fornire servizi validi ed efficaci;
- Riservati: è necessario il rispetto della riservatezza dei dati e delle parti coinvolte;
- Uguali: le parti devono essere trattate con dignità e rispetto;
- Giusti / Imparziali / Neutre: il sistema deve essere *super partes*, trattare tutti allo stesso modo senza alcuna preferenza<sup>194</sup>;
- Legale: la garanzia principale è il rispetto del principio di legalità;
- Sicuri: le comunicazioni tra i partecipanti non sono condivise con persone non autorizzate. Gli utenti devono essere informati tempestivamente di eventuali violazioni.

---

<sup>193</sup> A. J. SCHMITZ, *Expanding Access to Remedies through E-Court Initiatives*, in *Buff. L. Rev.*, 2019, vol. 67, p. 142.

<sup>194</sup> D. RAINEY, *Third-Party Ethics in the Age of the Fourth Party*, in *Int'L J. Online Disp. Resol.*, 2014, vol. 37, pp. 42; 52.

- Trasparenti: occorre divulgare esplicitamente in anticipo a) la forma e l'applicabilità dei processi di risoluzione delle controversie; b) i rischi e i benefici della partecipazione a tale sistema.<sup>195</sup>

La sicurezza e la responsabilità assumono una funzione fondamentale nel settore pubblico: nell'ambito delle *Online Courts* sarà necessario prestare particolare attenzione affinché i propri sistemi non vengano violati e non vengano divulgati a terzi dati e informazioni riguardanti le parti della lite.

Il controllo e la trasparenza vanno di pari passo. Trasparenza significa non solo che gli individui hanno informazioni complete sul processo. Significa anche che gli operatori devono pubblicare rapporti sul sistema e fornirli ai revisori sicchè questi ultimi possano valutare se l'uso della tecnologia non solo fa risparmiare tempo e denaro al governo ma aiuta anche le persone ad ottenere una soluzione equa della controversia. Sarebbe quindi opportuno che tale nuova generazione di tribunali raccolga i dati per analizzarne l'impatto, soprattutto economico, prima e dopo l'implementazione del sistema. È anche importante esaminare il tempo necessario per completare il processo.

In altre parole, la raccolta dei dati non dovrebbe essere limitata ad un aspetto meramente quantitativo, volto cioè alla verifica del numero di casi risolti attraverso tale sistema; fondamentale è effettuare ricerche qualitative circa la soddisfazione, la percezione e l'esperienza del singolo utente. La raccolta dei dati e la trasparenza aprono la porta a conversazioni e analisi comparative che portano a miglioramenti. A tal riguardo, i responsabili politici di molti paesi si stanno già interrogando su tali temi e sulle problematiche relative all'implementazione della tecnologia nel sistema-giustizia. Tra questi, ad esempio, la *Legal Education Foundation* (LEF) nel Regno Unito sta cercando di determinare il modo migliore per misurare il successo dei nuovi programmi ODR. Nella specie, secondo la LEF, l'accesso alla giustizia deve includere: "i.

---

<sup>195</sup> ICODR Standards, in <http://icodr.org/index.php/standards/>; Cfr. A. J. SCHMITZ, *Consumer Redress in the United States*, in *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, Oxford, 2016, p. 325 ss.

*Access to the formal legal system; ii. Access to an effective hearing; iii. Access to a decision in accordance with substantive law; iv. Access to remedy”*.<sup>196</sup>

8.2 Il diritto delle parti di un processo civile all'autorappresentanza in giudizio è un diritto riconosciuto da tempo proprio dal Congresso<sup>197</sup> degli Stati Uniti così come dalla maggioranza degli Stati<sup>198</sup>. Una serie di fattori economici, psicologici e sociali sono alla base della crescita del fenomeno dell'autorappresentanza in America. Tra tali fattori si inscrivono l'aumento dei costi dei servizi legali e una parallela diminuzione dei finanziamenti pubblici per programmi di assistenza legale civile; la crescente disponibilità e accessibilità di una miriade di risorse, come la giurisprudenza (in formato cartaceo e *online*), la sfiducia nei sistemi legali e la convinzione che il processo possa essere affrontato senza avvocati. Chiaramente, tale istituto ha difficoltà a districarsi in un sistema in cui le parti devono necessariamente essere rappresentate da un avvocato.

Tuttavia, sono due le principali problematiche che riguardano l'istituto della “*self-representation*”. In particolare, le parti spesso mancano delle conoscenze necessarie per comprendere e applicare le leggi procedurali e sostanziali che regolano il loro caso<sup>199</sup>; di conseguenza hanno difficoltà ad articolare la loro

---

<sup>196</sup> N. BYROM, *Developing the detail: evaluating the impact of court reform in England and Wales on access to justice*, 2019, in <https://research.thelegaleducationfoundation.org/wp-content/uploads/2019/02/Developing-the-Detail-Evaluating-the-Impact-of-Court-Reform-in-England-and-Wales-on-Access-to-Justice-FINAL.pdf>.

<sup>197</sup> Il Congresso ha riconosciuto per la prima volta il diritto di autorappresentarsi nel *Judiciary Act* del 1789; H. B. KIM, *Legal Education for the Pro Se Litigant: A Step Towards a Meaningful Right To Be Heard*, in *Yale L.J.*, 1987, vol. 96, p. 1641 ss.

<sup>198</sup> Nell'ordinamento giuridico italiano il codice di procedura civile riconosce il diritto del cittadino a stare in giudizio senza la rappresentanza di un legale nelle cause civili dinanzi al giudice di pace il cui valore non superi i 1.100,00 euro (art. 82 c.p.c.) e nelle controversie di lavoro quando il valore della causa non superi i 129,11 euro (art. 417 c.p.c.). In tutte le cause civili, a prescindere dal valore della causa, il soggetto può evitare di farsi rappresentare “quando ha la qualità necessaria per esercitare l'ufficio di difensore” (art. 86 c.p.c.). Negli altri casi, le parti non possono stare in giudizio se non col ministero o con l'assistenza di un difensore. Il giudice di pace, tuttavia, in considerazione della natura ed entità della causa, con decreto emesso anche su istanza verbale della parte, può autorizzarla a stare in giudizio di persona (art. 82 c.p.c.).

<sup>199</sup> Nella famosa pronuncia *Powell v. Alabama*, 287 U.S. 45 (1932), la Corte Suprema degli Stati Uniti affermò che: “Even the intelligent and educated layman has small and sometimes no skill in the science of law... He lacks both the skill and knowledge adequately to prepare his defense, even though he has a perfect one. He requires the guiding hand of counsel at every step in the proceedings against him. Without it, though he be not guilty, he faces the danger of conviction because he does

posizione in tribunale. Parallelamente a tale problematica si colloca quella relativa all'incompatibilità strutturale dell'istituto del contraddittorio con quello dell'autorappresentanza in giudizio in cui le parti mancano delle competenze legali necessarie per interagire tra loro. Tali difficoltà limitano la capacità dei soggetti della lite di partecipare pienamente ai procedimenti giudiziari.

In particolare, questa dinamica si osserva anche in contesti relativamente informali come nei tribunali per controversie di modesta entità; contesti apparentemente non contraddittori. In altre parole, il semplice fatto di consentire alle parti che scelgono di autorappresentarsi di partecipare ai procedimenti giudiziari non garantisce loro l'accesso alla giustizia ed alle garanzie del *due process*. Affinchè le parti abbiano il proprio "*day in court*", è necessario sviluppare un apposito foro in cui le stesse possano presentare le proprie richieste.

A tali difficoltà si aggiungono, infatti, le problematiche di carattere etico. La capacità degli impiegati del tribunale e dei giudici di adoperarsi affinché alle parti sia assicurato un effettivo accesso alla giustizia è ulteriormente complicata dalle restrizioni che la maggior parte delle giurisdizioni impone all'interazione del personale giudiziario con le stesse. Gli operatori del sistema-justizia possono infatti solo limitarsi a fornire informazioni, non possono offrire una consulenza legale. Pertanto, i giudici lottano con un dilemma etico: si sforzano di promuovere l'accesso effettivo alla giustizia delle parti, in particolare di coloro che decidono di ricorrere all'autorappresentanza, senza mettere a repentaglio la propria imparzialità giudiziaria<sup>200</sup>.

A tal proposito, sono state messe a punto una serie di strategie e di misure: sono stati istituiti degli appositi uffici di assistenza che offrono opuscoli legislativi, vengono offerti seminari e assistenza individuale da parte del personale del tribunale o di volontari appositamente formati. Negli ultimi anni, le risorse basate su *Internet* sono diventate un mezzo popolare per migliorare la fornitura di informazioni legali alle parti. Molti tribunali offrono centri di

---

not know how to establish his innocence. If that be true of men of intelligence, how much more true is it of the ignorant and illiterate, or those of feeble intellect".

<sup>200</sup> R. ZORZA, *The Disconnect Between the Requirements of Judicial Neutrality and Those of the Appearance of Neutrality When Parties Appear Pro Se: Causes, Solutions, Recommendations, and Implications*, in *Geo. J. Legal Ethics*, 2004, vol. 17, pp. 423-426.

assistenza *online* che dispongono di informazioni legali dettagliate e istruzioni sulle procedure giudiziarie, moduli giudiziari scaricabili con spiegazioni su come completarli e collegamenti a risorse di assistenza esterne. Nonostante l'abbondanza di misure ben mirate, il sistema giudiziario è ancora lungi dal rispondere alle sfide dell'autorappresentanza in giudizio. Molti critici ritengono che la soluzione migliore per le parti sia quella di ricorrere alla consulenza legale; tuttavia, l'autorappresentanza rimane inaccessibile a molte parti in causa, in particolare quelle a basso reddito.

In questa prospettiva, lo sviluppo delle *Online Courts*, quali *Judicial ODR systems*<sup>201</sup> (JODR), rappresenta, come si vedrà, una risposta fondamentale rispetto alle sfide poste dall'autorappresentanza in giudizio. Tali sistemi, dalla prospettiva delle parti, possono implementare la loro capacità di navigare nel sistema-giustizia, di partecipare effettivamente al procedimento e di accedere alle garanzie del *due process*. Dal punto di vista degli organi giudiziari, le *Online Courts* possono migliorare l'amministrazione della giustizia fornendo un mezzo efficace, economicamente fattibile, etico e responsabile per gestire il contenzioso.

Come osservato, l'implementazione delle *JODR Systems* non è dovuta solo a ragioni di efficienza. Tali sistemi mirano ad apportare miglioramenti qualitativi alla natura dei processi di risoluzione delle controversie, focalizzandosi sui principi dell'equità e dell'uguaglianza<sup>202</sup>. In quest'ottica si è collocato il CRT in cui si iscrive una fase preliminare di autodiagnosi come primo *step* di un procedimento graduale. La piattaforma "*Solution Explorer*" risponde proprio all'esigenza di mettere le parti in condizioni di essere maggiormente consapevoli delle proprie pretese e dei propri diritti. Utilizzando un dinamico questionario *online*, il sistema consente all'utente di "esplorare" o diagnosticare i problemi da affrontare. Una volta identificati i problemi, il sistema presenta all'utente le

---

<sup>201</sup> Parte della dottrina identifica le *Online Courts* come *Judicial ODR System* al fine di metterne in risalto la loro specializzazione quale variante giudiziaria pubblica dei sistemi di ODR. Cfr. A. SELA, *Streamling Justice: How Online Courts Can Resolve the Challenge of Pro Se Litigation*, in *Cornell J.L. & Pub.Pol'y*, 2016, vol. 26, p. 344.

<sup>202</sup> O. R.-EINY, *Beyond Efficiency: The Transformation of Courts by Technology*, in *UCLA J.L. & TECH*, 2008, vol. 5, p. 12.

informazioni legali pertinenti e le possibili azioni per porre rimedio alla situazione prima di rivolgersi formalmente al tribunale come ultima risorsa.

Il CRT si configura quindi come valido istituto per rispondere alle esigenze delle parti che, scegliendo di ricorrere all'autorappresentanza in giudizio, riescono a “districarsi” nel procedimento con più facilità. Le parti che utilizzano il sistema ricevono un riepilogo scritto del processo e delle informazioni ricevute che possono successivamente scegliere di trasformare in un reclamo formale *online*.

Un'altra importante iniziativa in questo senso è stata rappresentata dal *Burenrechter*, una procedura JODR per la risoluzione delle controversie tra vicini commissionata dal Consiglio Olandese della Magistratura<sup>203</sup>. Simile al CRT, il sistema si avvale di un processo a più livelli volto sia a educare e guidare le parti invitandole a risolvere la controversia attraverso la piattaforma *online*. All'inizio del processo le parti hanno la possibilità di dialogare in maniera diretta mediante l'utilizzo di un'interfaccia *web*. Successivamente vi è una fase di mediazione; se non si è pervenuti alla risoluzione della lite, allora interviene un giudice che emette una decisione vincolante.

Vi sono, infatti, quattro parole chiave in cui possono sintetizzarsi le maggiori sfide associate al fenomeno della “*self representation*” nei procedimenti giudiziari civili e amministrativi: conoscenza, partecipazione, attività, etica.

In primo luogo, le parti, in genere, mancano delle conoscenze giuridiche procedurali e sostanziali necessarie per gestire con successo il loro caso e presentare le loro argomentazioni. Di conseguenza, esse non riescono a partecipare in maniera efficace al processo giudiziario né a far fronte alle modifiche del contraddittorio. In terzo luogo, le attività delle operazioni giudiziarie sono pesantemente gravate dalle risorse e dagli investimenti necessari per attenuare le conseguenze derivanti dagli errori commessi dalle parti che agiscono in giudizio senza un avvocato. In ultima analisi, gli organi giudiziari devono affrontare un dilemma etico nell'equilibrio tra l'assistenza alle parti per un accesso effettivo alla giustizia e l'imparzialità giudiziaria.

---

<sup>203</sup> Burenrechter, *State of The Art Resolution for Neighbour Disputes*, in <http://www.hiil.org/project/neighbour-disputes>.

In quest'ottica, i JODR *systems* perseguono i seguenti obiettivi<sup>204</sup>: implementano e supportano la partecipazione delle parti al processo; razionalizzano e migliorano la gestione dei casi da parte dei giudici; soddisfano gli *standard* di correttezza procedurale al fine di gestire la crescita del fenomeno dell'autorappresentanza in giudizio. In altre parole, sembra che le *Online Courts* costituiscano una sorta di "tribunale" su misura per le parti che scelgono di autorappresentarsi in giudizio: mediante un procedimento su più livelli, le parti vengono guidate attraverso un percorso di risoluzione della lite che presuppone la loro iniziale piena autonomia e circoscrive l'intervento di soggetti terzi, in particolare del giudice, all'ipotesi in cui la fase conciliativa non abbia successo.

Attraverso un JODR *System* le parti possono accedere a materiale di assistenza legale organizzato per ogni fase procedurale che attraversano. Inoltre, tali sistemi si fondano su una conduzione del processo in maniera asincrona.

Se è vero che la comunicazione sincrona ha, di norma, molti vantaggi, è anche vero che, nel contesto dell'autorappresentanza in giudizio, la comunicazione asincrona sarebbe ugualmente vantaggiosa. Condurre il processo in modo asincrono consente allo stesso (comprese le audizioni) di svolgersi indipendentemente dal fatto che tutte le parti coinvolte vi partecipino contemporaneamente, eliminando in tal modo i vincoli di programmazione e aumentando l'accessibilità al sistema-giustizia.

Per concludere, anche se tradizionalmente le udienze giudiziarie si sono sempre svolte di persona (in modo sincrono), ciò non toglie che ci possono essere notevoli vantaggi nell'offerta di processi JODR asincroni nel contesto della "*pro se litigation*"<sup>205</sup>. Di fatti, i processi asincroni dominano l'attuale panorama dei sistemi ODR privati e JODR pubblici. In tale contesto, migliora la capacità per le parti di argomentare in maniera ponderata ed efficace la propria posizione

---

<sup>204</sup> S. SMITH, J. K. MARTINEZ, *An Analytic Framework for Dispute Systems Design*, in *Harv. Negot. L. Rev.*, 2009, vol. 14, p. 123.

<sup>205</sup> R. J. OCKER, G. J. YAVERBAUM, *Asynchronous Computer-Mediated Communication Versus Face-to-Face Collaboration: Results on Student Learning, Quality and Satisfaction*, in *Group Decision & Negot.*, 1999, vol. 8, p. 427 ss.; N. EBNER, J. THOMPSON, *@Face Value? Nonverbal Communication & Trust Development in Online Video-based Mediation*, in *Int'L J. Online Disp. Resol.*, 2014, vol.1, p. 1 ss..

circa la questione controversa, senza interruzioni o disagi che possono derivare dall'interazione simultanea con l'altra parte ed il giudice.

In altri termini, per molti aspetti i JODR Systems consentono di realizzare la visione della cd. “*multi-door courthouse*”<sup>206</sup> al suo massimo livello: un tribunale che condurrebbe le parti al processo di risoluzione più appropriato perché tarato sulle esigenze individuali delle stesse.

D'altro canto, i sistemi giudiziari devono affrontare un compito impegnativo: garantire un'equa e rapida risoluzione delle controversie rispettando la Costituzione e promuovendo un utilizzo efficace, economico ed efficiente delle risorse pubbliche nell'amministrazione della giustizia. Essi devono evolversi e rispondere alle mutevoli esigenze della società. La crescente ondata della cd. “*pro se litigation*”, riflette tali esigenze e pone nuove sfide di carattere istituzionale.

In questa prospettiva, sebbene nessuna soluzione magica possa affrontare tutti gli aspetti del problema, un sistema JODR sembra una contromisura particolarmente promettente. La tecnologia ODR è prontamente disponibile e testata: c'è, infatti, una tendenza crescente di implementazioni di JODR di successo in diverse giurisdizioni. Come accennato, i sistemi JODR possono comportare anche vantaggi qualitativi in merito all'istituto dell'autorappresentanza in giudizio. Conformi a *standard* di progettazione tecnologica e di processo appropriati, i sistemi di risoluzione online delle controversie giudiziarie possono migliorare la qualità della partecipazione dei contendenti, le loro esperienze di giustizia procedurale nonché l'equità complessiva del processo.

In sintesi: se la tecnologia è a portata di mano, può benissimo esserlo anche la giustizia<sup>207</sup>.

---

<sup>206</sup> F. E. A. SANDER, *Varieties of Dispute Processing*, in A. L. LEVIN, R. R. WHEELER, *The Pound Conference: Perspectives on Justice in the Future: Proceedings of the National Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice*, cit., p. 65.

<sup>207</sup> A. SELA, *Streamling Justice: How Online Courts Can Resolve the Challenge of Pro Se Litigation*, in *Cornell J.L. & Pub.Pol'y*, cit., p. 384.

8.3 Come osservato, nello schema delineato dalle *Online Courts*, l'IA assume una funzione conciliativa della lite e la fase aggiudicativa si configura come ultimo eventuale *step* di un procedimento graduale in cui prioritaria è l'esigenza di favorire una composizione amichevole della controversia. Invero, il tentativo di conciliazione non è estraneo al processo bensì viene svolto all'interno del sistema-giustizia ricalcando lo schema delineato dagli artt. 185 e 185 bis c.p.c. secondo i quali è lo stesso giudice che, nel primo caso su richiesta delle parti e nel secondo caso d'ufficio, provvede ad un tentativo di conciliazione.

In particolare, in questo contesto, merita menzione l'art. 185 bis c.p.c.. Tale norma, introdotta dal d.l. n. 69 del 2013, conv. in legge n. 98 del 2013, stabilisce che il giudice, alla prima udienza, ovvero sino a quando non sia esaurita l'istruzione, possa formulare alle parti, ove consentita dalla natura e dal valore della controversia, nonché dall'esistenza di questioni di facile e pronta soluzione, una proposta transattiva o conciliativa. Tale proposta non può costituire motivo di ricusazione o astensione del giudice.

Nella conciliazione giudiziale il giudice cumula una natura promiscua: è mediatore dell'accordo conciliativo ma resta, allo stesso tempo, titolare del potere di decisione nel caso di fallimento della conciliazione. Il giudice è concepito cioè non come mero *decision maker* bensì come parte attiva del giudizio che tende a favorire una definizione della lite non necessariamente eteronoma<sup>208</sup>.

Tuttavia, il cumulo di funzioni facilitative, valutative e aggiudicative a un tempo in capo alla stessa persona non rappresenta un buon metodo per un'equa composizione della lite: è evidente il rischio di una sovrapposizione di ruoli. D'altronde, è proprio dal divieto fatto al giudice di astenersi o alle parti di ricusarlo quando lo stesso abbia fatto una proposta transattiva o conciliativa della lite, che si trae il principio per cui il giudice non può nell'esercizio delle sue funzioni e prima che sia formulata una sentenza manifestare indebitamente il proprio convincimento sui fatti oggetto di causa. La precognizione del giudice confligge con i precetti di rango costituzionale di cui agli artt. 24, comma 2, 25,

---

<sup>208</sup> A. TEDOLDI, *Iudex statutor et iudex mediator: proposta conciliativa ex art. 185 bis c.p.c., precognizione e ricusazione del giudice*, in *Riv. dir. proc.*, 2015, p. 984 ss.

comma 1, 111, comma 1, e con l'art. 6 CEDU che sancisce i principi di imparzialità e terzietà del giudice<sup>209</sup>. Tali criticità vengono superate interpretando la norma di cui all'art. 185 bis c.p.c. come espressione del principio di leale collaborazione del giudice con le parti che, come tale, mai potrebbe pregiudicare l'esito del giudizio.

Invero, il dibattito sulla norma non è del tutto sopito. Non sembra sia scongiurato il rischio di indebite anticipazioni del convincimento del magistrato ogni qual volta lo stesso, nel dirigere il tentativo di conciliazione, esprima le sue valutazioni preventive sull'esito della lite. Più comodo sarebbe che il giudice inviti *ex officio* le parti, quando ne ravvisi le condizioni, a svolgere la mediazione presso un organismo iscritto, ai sensi dell'art. 5, comma 2, del dlgs. n. 28 del 2010. In questa prospettiva, a nulla varrebbe la previsione dell'art. 185 bis c.p.c. che si risolverebbe in una mera duplicazione di quanto già statuito dalla legge in materia di mediazione.

La peculiarità della norma di cui all'art. 185 bis è, infatti, un'altra: la conciliazione non viene deferita ad un altro organismo bensì viene svolta all'interno dello schema classico della risoluzione della lite e precede la fase di decisione. In altre parole, la conciliazione viene integrata all'interno del procedimento ordinario di risoluzione delle controversie come fase antecedente rispetto a quella aggiudicativa.

In quest'ottica, è chiaro il modo in cui potrebbe scongiurarsi il rischio di sovrapposizione di ruoli cui incorre il giudice quale mediatore e decisore allo stesso tempo: sarebbe opportuno affidare cioè all'intelligenza artificiale la possibilità di gestire la lite in maniera conciliativa. Ciò sulla scorta di quanto accade già in altri ordinamenti nelle cd. *Online Courts* in cui tecnologia assume una funzione conciliativa della controversia volta ad evitare la fase avversariale: mediante un procedimento pluristrutturato su più livelli, le parti vengono guidate attraverso un percorso di risoluzione della lite che presuppone la loro iniziale piena autonomia e circoscrive l'intervento di soggetti terzi, in particolare del giudice, all'ipotesi in cui la fase conciliativa non abbia successo.

---

<sup>209</sup> V. CAVALLONE, «Un frivolo amor proprio». *Precognizione e imparzialità del giudice civile*, in *Studi di diritto processuale civile in onore di Giuseppe Tarzia*, Milano 2005, p. 45.

È opportuno precisare che nelle *Online Courts* l'IA viene impiegata non più in senso alternativo rispetto alla giurisdizione ordinaria bensì viene perfettamente integrata nell'ambito del modello di gestione e di risoluzione della controversia. In particolare, all'IA viene affidata una fase preliminare tesa alla conciliazione delle parti e la decisione del giudice (fase aggiudicativa) si configura come *extrema ratio*<sup>210</sup>.

In altre parole, automatizzando la proposta di cui all'art. 185 bis c.p.c., si risolverebbe il dibattito in ordine alla natura promiscua del giudice ed al rischio di indebita anticipazione del giudizio pur continuando a svolgere una fase conciliativa all'interno del sistema-giustizia<sup>211</sup>.

---

<sup>210</sup> A. J. SCHMITZ, *Expanding Access to Remedies through E-Court Initiatives*, cit., p. 125 ss.; G. LISELLA, *Corti digitali e giustizia civile progressiva*, cit., p. 269 ss.

<sup>211</sup> O. R.-EINY, *Beyond Efficiency: The Transformation of Courts by Technology*, cit., p. 12.

## CAPITOLO TERZO

### INTELLIGENZA ARTIFICIALE TRA SUPPORTO ALLA DECISIONE E AUTONOMIA DI GIUDIZIO

SOMMARIO: 1. L'impossibilità di assegnare la funzione di *ius dicere* agli algoritmi di intelligenza artificiale. – 2. L'IA come strumento di supporto delle parti e di ausilio del giudice. – 2.1 La giustizia predittiva. – 3. L'IA come strumento di risoluzione delle controversie a disposizione dei privati: le *private ODR platforms*. – 3.1 *EBay Platform*. – 3.2 *The UK Financial Ombudsman Service*. – 3.3 *Resolver*. – 3.4 *Youstice*. – 3.5 *Online Schlichter*. – 3.6 *Cybersettle*. – 3.7 *Nominet*. – 3.8 *Modria*. – 4. Il quadro dei diritti fondamentali su cui impatta l'IA. – 4.1 Il diritto alla riservatezza e la tutela dei dati personali. – 4.2 L'effettività della tutela giurisdizionale. – 4.3 Il diritto ad una buona amministrazione. – 5. I cinque principi della Carta etica europea sull'utilizzo dell'IA nei sistemi giudiziari e negli ambiti connessi.

1. Nel primo capitolo di tale elaborato è stato descritto il modo attraverso il quale la tecnologia sta riformando il sistema-giustizia mediante il ricorso a tre espressioni significative: *Supportive Justice Technology*, *Replacement Justice Technology* e *Disruptive Justice Technology*. È su quest'ultima che occorre soffermarsi maggiormente.

Come accennato, con l'aggettivo “*disruptive*”, parte della dottrina, preso atto delle potenzialità dell'IA, prefigurava un impiego della tecnologia tale da impattare fortemente sul sistema-giustizia costringendo ad un rinnovato approccio nei confronti della stessa attività giurisdizionale<sup>212</sup>. Ciò supponendo che l'IA avesse la capacità non solo di supportare il giudice bensì anche di sostituirlo. Invero, è inevitabile che alcuni aspetti del lavoro giudiziario saranno implementati dall'impiego della tecnologia in futuro. I sistemi di intelligenza artificiale, infatti, utilizzando sofisticate tecnologie di ramificazione e di ricerca dei dati, possono dar

---

<sup>212</sup> T. SOURDIN, *Judge V Robot? Artificial Intelligence and Judicial Decision-Making*, cit., p. 1117 ss.

vita ad alberi decisionali in grado di fare previsioni sull'esito della lite e suggerire opzione di risoluzione della stessa. Ciò significa che un giorno i giudici saranno sostituiti dagli algoritmi? Molto probabilmente no.

Il tema di una decisione algoritmica è molto delicato. Da un lato si riscontra in dottrina un atteggiamento di rifiuto nei confronti della macchina che somiglia sempre di più all'uomo mediante un sistema di reti neurali che cerca di emulare l'intelligenza umana; dall'altro, c'è chi è affascinato dall'impiego dell'IA perché scorge in essa una via di uscita dalla complessità caratterizzante la società e lo stesso esercizio della funzione giurisdizionale<sup>213</sup>. In particolare, l'IA sarebbe, secondo tale orientamento, in grado di ridurre i tempi di giustizia, di rendere più celere la composizione delle liti mediante decisioni prevedibili e, soprattutto, permetterebbe di superare quel pregiudizio insito nelle decisioni giudiziarie perché rese da un uomo che, come tale, è preda dei propri sentimenti. Ogni giudice, inevitabilmente, ha le proprie idee, convinzioni, i propri pregiudizi personali che possono interferire con il suo atteggiamento durante il processo. Egli può essere stimolato da simpatie o antipatie inconsce nei confronti di alcuni dei testimoni, degli avvocati o delle parti in causa.

In questa prospettiva, occorre dunque chiedersi che cosa sia di ostacolo allo sviluppo di una giustizia interamente amministrata dagli algoritmi. In particolare, è necessario soffermarsi su quelli che sono i limiti all'assegnazione della funzione di *ius dicere* all'IA, limiti connaturati alla stessa funzione giurisdizionale. Come si è osservato, infatti, se, da un certo punto di vista, è sempre più sentita la necessità di una sostituzione dell'uomo nelle attività meno gradevoli e più gravose del sistema-giustizia; da un altro, vi sono diversi terreni sui quali l'utilizzo dell'IA pone degli interrogativi di portata enorme che coinvolgono questioni di teoria generale e di compatibilità con l'ordinamento costituzionale<sup>214</sup>. L'accesso ad un giudice indipendente e imparziale è un requisito di qualsiasi stato liberale democratico che verrebbe compromesso laddove si avesse una decisione cd. robotica.

---

<sup>213</sup> T. SOURDIN, Z. ARCHIE, *The Responsive Judge. International Perspectives*, Berlino, 2018, p. 102 ss.

<sup>214</sup> R. MATTERA, *Decisione negoziale e giudiziale: quale spazio per la robotica?* In *Nuova giur. civ. comm.*, 2019, p. 199 ss.

Sul punto è necessario un richiamo alla disciplina delle *Online Courts*. Nello stesso schema delle cd. corti digitali, infatti, si parte dal presupposto che, in un sistema pubblico di giustizia, l'algoritmo non possa e non debba decidere la controversia. L'IA svolge, invece, una funzione conciliativa. Secondo la logica di una progressione nell'attività di composizione della lite, l'IA lavora affinché le parti raggiungano un accordo amichevole; qualora la conciliazione dovesse fallire, resta la garanzia di una definizione eteronoma della lite affidata però ad un giudice uomo. Per quanto, infatti, siano ampie le potenzialità dell'intelligenza artificiale, si è perfettamente consapevoli dell'impossibilità di assegnare alla stessa l'esercizio di una funzione giurisdizionale.

Occorre preliminarmente sottolineare che l'IA ed un giudice uomo si distinguono non per l'esito della decisione, che può essere il medesimo, ma per il modo in cui pervengono alla stessa. Se la decisione potesse, infatti, essere sviluppata sulla scorta della sola funzione razionale, il percorso di applicazione del *robot* allo *ius dicere* sarebbe astrattamente ipotizzabile, fermo l'obbligo insopprimibile della motivazione ex art. 111 cost. Tuttavia, ciò che è certamente insostituibile è quella componente di sensibilità che fa parte del giudizio, un giudizio "umano" capace di influire notevolmente sugli ordinamenti contemporanei. La pronuncia del giudice non si sostanzia nella mera combinazione della motivazione e del dispositivo ma riassume in sé dati che provengono non solo dalla funzione del pensare ma anche dalle sensazioni, dai sentimenti e dalle intuizioni.

Secondo il tradizionale principio della separazione dei poteri, il giudice esercita il potere giudiziario dello Stato: ciò implica che egli, quale autorità, possa privare una persona della libertà, possa riconoscere ad un soggetto l'esercizio di un diritto nei confronti di un altro o nei confronti degli stessi rami esecutivo e legislativo. In tale contesto, però, non bisogna dimenticare che le funzioni giudiziarie, esercitate sotto lo stato di diritto, comportano un complesso *cocktail* di razionalità giuridica e di formazione giuridica. Invero, se, da un lato, l'umanità del giudice è qualcosa che si teme nella resa del giudizio perché potrebbe compromettere la sua imparzialità<sup>215</sup>;

---

<sup>215</sup> J. J. RACHLINSKI, S. JOHNSON, A. J. WISTRICH, C. GUTHRIE, *Does Unconscious Racial Bias Affect Trial Judges?* in *Notre Dame L. Rev.*, vol. 84, 2009, p. 1195 ss.

dall'altro lato, la stessa costituisce anche l'unico elemento che garantisce il rispetto da parte dei contendenti del ruolo giudiziario. In altre parole, ciò che legittima la funzione giurisdizionale è proprio la circostanza che questa sia esercitata da un essere umano cioè da un proprio simile<sup>216</sup>. Tanto è vero che si è portati istintivamente ad escludere qualsiasi attività dell'IA specie nel giudizio secondo equità, nell'interpretazione del contratto secondo buona fede (art. 1365 c.c.), nella ricostruzione “della comune intenzione delle parti risultante dal comportamento, anche posteriore al contratto” (art. 1362 c.c.).

Da una diversa prospettiva, occorre sottolineare che le decisioni dell'algoritmo e dell'uomo divergono dal punto di vista dell'architettura base del ragionamento. In termini semplici, tale diversità può essere spiegata ricorrendo alla logica del linguaggio o, meglio, ai concetti di sintassi e di semantica<sup>217</sup>. La tecnologia digitale è dotata di sintassi ma non di semantica. Essa, infatti, possiede una struttura operativa formale e riesce ad elaborare le informazioni in forma astratta traducendole in simboli, cioè uno e zero, ma non gode della semantica perché, sebbene manipoli questi simboli, non è in grado di comprenderne il significato. L'algoritmo, dunque, non comprende le informazioni che elabora, diversamente dalla mente dell'uomo.

Altra problematica attiene, invece, al come “tradurre” accuratamente la legge in codici, comandi e funzioni che l'algoritmo sia in grado di comprendere. Il linguaggio giuridico è ricco di sfumature ed i programmatori di *computer* o i professionisti dell'IT raramente hanno le qualifiche o le esperienze necessarie per codificarlo ai fini di un processo automatizzato.

A ciò si aggiunge il problema della censura dei dati posta in essere dagli stessi *software* decisionali. Questi ultimi, sono limitati dalle statistiche dei campioni dei dati elaborati. L'algoritmo di *machine learning*, per definizione, si riprogramma automaticamente sulla base della propria esperienza cioè dei dati che ha incamerato e che sono circoscritti entro un quantitativo prestabilito. Chiara è la natura necessariamente retrospettiva di ogni aggiudicazione fondata sul *machine learning* dovuta alla riduzione dell'angolo di spettro dei dati analizzati rispetto alla piena

---

<sup>216</sup> A. Z. HUQ, *A Right to a Human Decision*, in *Va. L. Rev.*, 2020, p. 1 ss.

<sup>217</sup> T. SOURDIN, Z. ARCHIE, *The Responsive Judge. International Perspectives*, cit., p. 102 ss.

circolarità dei dati sociali padroneggiati naturalmente da ogni individuo umano. È, in altre parole, fortemente compromessa la possibilità di rendere una decisione attuale le cui caratteristiche implicano l'universalità dei dati sociali, relazionali, umorali, irrazionali posseduti da un uomo e giammai trasferibili all'ente dotato di intelligenza artificiale perché retrospettivo e settoriale nella loro selezione; per poter essere trattabile attraverso metodi algoritmici, cioè, attraverso una sequenza di operazioni finite, l'informazione relativa ai dati deve essere necessariamente impoverita<sup>218</sup>.

La sentenza, infatti, non può essere concepita come un qualcosa di autonomo e distaccato dalla realtà sociale e dalla sua cultura. Ogni decisione riposa su conoscenza e scelta dei dati, di elementi che già appartengono alla realtà e sono suscettibili di tradursi in informazioni. Il giudicante non si limita a raccogliere i dati passivamente; egli li ritaglia, li isola nel mondo circostante, li sceglie e classifica convertendoli in oggetto di informazione. È proprio questa operazione di selezione e di filtraggio dell'osservato a far diventare l'indistinto insieme degli eventi un dato significativo per costruire su di esso un processo di analisi e quindi addivenire ad una decisione. Questo procedimento richiede una necessaria attività di interpretazione ed è qui che il potere giudiziario trova la sua sede<sup>219</sup>.

In conclusione, l'attività del decidere è tipica attività umana nella quale i principi generali del diritto non possono essere assimilati a procedimenti di astrazione arida e senz'anima ma costituiscono il fondamento della società. Poiché, se non è concepibile una chiusura assoluta a forme di ausilio tecnologico alla giustizia, non è altrettanto concepibile un'apertura indiscriminata a forme di giustizia che prescindano dal carattere ontologicamente etico e responsabile della decisione umana.

---

<sup>218</sup> Ciò restituisce un'immagine parziale del mondo esterno e delle situazioni su cui decidere. Cfr. A. CARLSON, *The Need for Transparency in the Age of Predictive Sentencing Algorithms*, in *Iowa L. Rev.*, 2017, vol. 103, pp. 303, 344-346.

<sup>219</sup> N. IRTI, *Il tessitore di Goethe (per la decisione robotica)*, in A. CARLEO (a cura di), *La decisione robotica*, Bologna, 2019, p. 19.

2. Dunque, preso atto dell'impossibilità di assegnare all'algoritmo l'esercizio della funzione giurisdizionale, occorre esaminare se residuino o meno altri impieghi dell'IA nel sistema pubblico di giustizia prima di proseguire con l'analisi del settore privato o extragiudiziale dove ampia ne è stata la diffusione.

Invero, illustrati sia le preoccupazioni sia i benefici relativi all'assegnazione di un ruolo autonomo all'IA, appare forse più credibile una teoria ispirata alla contaminazione tra uomo e macchina. In questa logica si iscrive la funzione di supporto che l'IA può svolgere nel sistema-giustizia.

In particolare, occorre distinguere tra strumenti che sono destinati a supportare le parti e quelli che svolgono una funzione di ausilio del giudice.

Nella prima categoria si collocano i software *Ross* e *Prédicte*. L'esperienza pratica, infatti, ha portato alla luce diversi strumenti volti ad automatizzare la ricerca giurisprudenziale al fine di ridurre l'incertezza giuridica e l'imprevedibilità delle statuizioni giudiziarie. In quest'ottica il *software* Ross<sup>220</sup> è in grado di comprendere il linguaggio umano, di fare collegamenti logici e di proporre una soluzione specifica che aiuti il professionista giuridico, in particolare l'avvocato, ad interpretare il caso e ad agire di conseguenza. A differenza degli ordinari metodi di ricerca delle comuni banche dati, *Ross* comprende i quesiti che gli sono posti come se essi venissero verbalizzati parlando davanti ad un avvocato in carne ed ossa. Il sistema di IA estrae i risultati della sua ricerca analizzando i fatti e le conclusioni di milioni di documenti di testo in un secondo grazie alla propria potenza di calcolo; ciò riuscendo a fornire le risposte più pertinenti, evitando il cd. effetto rumore ossia la restituzione di numerosi risultati che in realtà servono a poco. *Ross* è programmato anche per avere sotto controllo il contenzioso ed informare se ci sono sentenze recenti che possono risultare utili per il caso<sup>221</sup>. In particolare, la piattaforma opera in questo modo: dopo aver selezionato i parametri caratterizzanti la propria vicenda litigiosa (oggetto, autorità competente, periodo di riferimento), è sufficiente inserirli nel sistema *Ross* che procede alla verifica dell'esistenza di simili elementi all'interno dei testi delle decisioni precedenti. Dopo averli individuati, *Ross* li riorganizza in base alla loro pertinenza.

---

<sup>220</sup> <http://rossintelligence.com/>.

<sup>221</sup> F. LOCATELLI, *Il giudice virtuoso. Alla ricerca dell'efficienza del processo civile*, cit., p. 183.

Un altro strumento di analisi è *Prédicite*<sup>222</sup> che permette di valutare le probabilità di successo di una controversia. Sviluppato da una *start-up* in Francia, esso consente di individuare il probabile orientamento decisionale del giudice. La categoria di dati su cui *Prédicite* opera è costituita dall'insieme delle decisioni delle Corti di appello e della Corte di Cassazione unitamente alle norme di legge. Il *software* funziona in tal modo: i dati contenuti all'interno del sistema vengono messi insieme a quelli concernenti la controversia che deve essere definita, ciò al fine di offrire all'utente tutte le informazioni utili relative alle fattispecie analoghe. Nella seconda fase, dal momento che i casi individuati non sono mai identici, l'obiettivo del sistema è quello di individuare l'associazione tra un fattore o una combinazione di fattori e la chiusura di un caso. Per farlo, *Prédicite* utilizza l'algoritmo *SyntaxNet*, sviluppato da Google. Questo strumento di analisi sintattica aiuta il sistema ad interpretare il linguaggio umano e permette di individuare la correlazione tra le parole per estrarne il senso. Nella terza fase, il testo viene sottoposto ad algoritmi di classificazione per creare modelli di previsione complessi. Applicando questi schemi alle caratteristiche della controversia, l'operatore giuridico è in grado di valutarne le probabilità di successo e costruire l'argomentazione che, strategicamente, ha maggiori possibilità di trovare accoglimento da parte dei tribunali.

Accanto a tali strumenti si pongono sistemi di IA che svolgono una funzione di supporto direttamente nei confronti del giudice e che sono applicati all'interno del giudizio. In altri termini, il calcolo algoritmico viene utilizzato per integrare la decisione giudiziaria umana<sup>223</sup>. In questo contesto si iscrive il sistema COMPAS (*Correctional Offender Management Profiling for Alternative Sanctions*), di proprietà della società Northpointe (ora Equivant), impiegato per la determinazione del rischio di recidiva di un soggetto. L'algoritmo lavora sulla base delle informazioni raccolte da un sondaggio di 137 domande che sono articolate in diverse sezioni intitolate: “*Current Charges*”, “*Criminal History*”, “*Non-Compliance*”, “*Family Criminality*”, “*Peers*”, “*Substance Abuse*”, “*Residence/Stability*”, “*Social Environment*”, “*Education*”, “*Vocation*”,

---

<sup>222</sup> <https://predictice.com/>.

<sup>223</sup> E. GABELLINI, *La “comodità nel giudicare”*: la decisione robotica, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2019, p. 1305 ss.

“Leisure/Recreation”, “Social Isolation”, “Criminal Personality”, “Anger” and “Criminal Attitudes”<sup>224</sup>. Il sistema è suddiviso in “scale di rischio” e “scale di bisogno”: le prime valutano il rischio di recidiva dell’imputato, le seconde identificano, invece, i bisogni dell’individuo in aree quali occupazione, alloggio ed abuso di sostanze stupefacenti. L’algoritmo elabora i dati contenuti nel fascicolo dell’imputato e nelle risposte fornite dal colloquio con lo stesso.

Per quanto concerne la valutazione del rischio: l’elaborato consiste in un grafico di tre barre che rappresentano in una scala da 1 a 10 il rischio di recidiva preprocessuale, il rischio di recidiva generale ed il rischio di recidiva violenta. In altre parole, i punteggi di rischio hanno lo scopo di predire se un individuo, con una storia criminosa alle spalle, sia o meno propenso a commettere un reato una volta tornato in libertà. Tuttavia, occorre tener presente che COMPAS non prevede il rischio di recidiva individuale dell’imputato bensì elabora la previsione comparando le informazioni ottenute dal singolo con quelle relative ad un gruppo di individui con caratteristiche assimilabili<sup>225</sup>.

---

<sup>224</sup> K. FREEMAN, *Algorithmic Injustice: How the Wisconsin Supreme Court Failed to Protect Due Process Rights in State v. Loomis*, in *N.C. J.L. & Tech*, 2016, vol. 18, p. 80.

<sup>225</sup> Particolarmente nota è la sentenza della Corte suprema del Wisconsin, nella causa *State vs. Loomis*, che ha riconosciuto la legittimità dell’utilizzo del sistema COMPAS per la determinazione del rischio di recidiva dell’imputato. Nel caso di specie, il giudice di primo grado aveva condannato Eric Loomis ad una pena detentiva alquanto elevata fondando detta decisione, in parte, sull’elevato rischio di recidiva calcolato da COMPAS. Dunque, la difesa di Loomis ricorreva alla Corte suprema sostenendo che l’uso di COMPAS nel giudizio di determinazione della pena violasse il diritto all’equo processo sotto tre profili: 1) il diritto ad essere condannato ad una determinata pena sulla base di informazioni accurate, delle quali non si poteva disporre in quanto coperte da diritti di proprietà industriale; 2) il diritto di essere condannato ad una pena individualizzata; 3) l’uso improprio del dato di genere nella determinazione della pena. Nella sentenza, la Corte Suprema affermava in primo luogo che, seppure il *software* potesse essere impiegato nei giudizi di determinazione della pena, il suo uso dovesse essere ristretto con limitazioni e cautele. In merito all’eccezione riguardante l’impossibilità di confutare scientificamente l’uso dei dati processati da COMPAS, in quanto la copertura del brevetto e del segreto industriale avrebbe impedito alla difesa di accedere alle informazioni ed ai meccanismi di rielaborazione attuati dal *software*, la Corte affermava che Loomis aveva comunque la possibilità di contestare i risultati finali di calcolo del rischio. Nonostante i processi di funzionamento fossero segreti, il manuale di COMPAS spiegava che i punteggi erano basati in gran parte su dati statistici che l’imputato aveva la possibilità di contestare. In merito alla discutibile accuratezza dei dati processati dal sistema, i giudici supremi citavano i risultati di alcuni test effettuati da altri Stati americani, i quali avevano concluso che, seppure non perfetto, COMPAS rappresentava un mezzo di calcolo affidabile. Sull’uso improprio del dato di genere, la Corte rilevava che la difesa non aveva dimostrato che il genere fosse l’unico parametro usato per la determinazione della pena e che, al contrario, la decisione di primo grado aveva fatto riferimento a numerosi altri fattori. Alla luce delle considerazioni svolte, la Corte concludeva che l’uso di COMPAS non aveva violato il diritto di Loomis all’equo processo.

Tale vicenda non è rimasta isolata. Nel tentativo di riformare il sistema della cauzione, lo stato del New Jersey ha sostituito le udienze per la concessione della libertà su cauzione con delle valutazioni di rischio ottenute attraverso algoritmi: chiunque può essere rilasciato, anche senza pagare una somma di denaro, se risponde a certi criteri. Per garantire decisioni scientifiche e imparziali, i giudici si basano su punteggi generati dalle macchine.

A tal proposito, occorre rilevare che anche nell'ordinamento giuridico italiano si stanno registrando i primi ingressi dell'intelligenza artificiale nell'attività del giudice: essi sono però legati alla sfera decisionale organizzativa del suo lavoro. In tale contesto si iscrive il *software* Toga<sup>226</sup>, uno strumento che ha come obiettivo quello di facilitare il lavoro degli operatori del diritto nei calcoli procedurali. Tale sistema, avendo censito tutte le fattispecie criminose disciplinate dal codice penale e dalla legislazione speciale, scomponendo ciascuna norma con una logica algoritmica, è in grado di calcolare il tipo di pena, le pene accessorie, l'ammissibilità della messa alla prova, la procedibilità, la competenza, l'ammissibilità del patteggiamento, etc<sup>227</sup>. Toga, inoltre, calcola la prescrizione del reato anche in base alla recidiva; calcola le scadenze dei termini relativi alle indagini, notifiche, lista testi e querele, tenendo conto della sospensione feriale. In sostanza, il *software* legge le norme penali e calcola tutti gli istituti coinvolti<sup>228</sup>.

2.1 In questo contesto, l'IA si propone quindi di effettuare un lavoro che viene denominato di "giustizia predittiva". Per giustizia predittiva<sup>229</sup> si intende letteralmente la giustizia che prevede il futuro: si tratta, cioè, di una sorta di giustizia anticipata. In particolare, nel linguaggio comune, la giustizia predittiva viene intesa come "giustizia prevedibile". Si ritiene, infatti, che l'interpretazione giudiziale possa essere prevista mediante l'impiego di formule matematiche; ciò in conformità

---

<sup>226</sup> <https://toga.cloud/>.

<sup>227</sup> E. GABELLINI, *La "comodità nel giudicare": la decisione robotica*, cit., p. 1307 ss.

<sup>228</sup> "L'obiettivo è quello di fornire uno strumento di facile consultazione che sollevi gli operatori di giustizia dal peso dei calcoli procedurali. I suoi *output* consistono in risposte procedurali in astratto ma anche in concreto", Così Aldo Resta magistrato e referente informativo del distretto di Bologna che è stato l'ideatore della tecnologia.

<sup>229</sup> L. VIOLA, *Voce Giustizia predittiva*, in *Enc. Giur. Treccani*, 2018.

al principio della certezza del diritto intesa, appunto, non solo come prevedibilità della disposizione di legge bensì anche come prevedibilità dell'esito giudiziale.

Tali considerazioni fondano le proprie radici nel pensiero di Leibniz il quale sosteneva la necessità di ricondurre il linguaggio a semplicità in modo tale da riuscire a calcolare torti e ragioni (cd. *ars combinatoria*<sup>230</sup>): egli immaginava che un giorno le parti, di fronte ad una disputa, avrebbero potuto sedersi e procedere ad una stima ipotizzando una simbolizzazione del pensiero con cui operare calcolo logico-matematici.

Invero, secondo parte della dottrina<sup>231</sup>, la giustizia predittiva è un'etichetta con la quale si descrive un ventaglio di opzioni che hanno in comune l'applicazione di sofisticate tecnologie sia con finalità di carattere analitico-induttivo<sup>232</sup> sia con finalità prospettico-predittivo<sup>233</sup>. Non si tratta di predire con certezza assoluta il dispositivo di una sentenza, bensì di individuare l'orientamento decisionale della controversia. Tuttavia, dal momento che il ragionamento del giudice non ha mai la natura di un sillogismo lineare ma si compone di passaggi analogici deduttivi induttivi, la predizione non sarà puntuale bensì "focale".

Come accennato, il principale obiettivo del fenomeno della giustizia predittiva è utilizzare la tecnologia per predire le possibilità di successo di una data controversia giuridica. Invero, sembra più appropriato discorrere di "previsione" che di "predittività" nel senso che gli algoritmi aiutano a predeterminare l'esito di una lite sulla base dell'analisi delle precedenti decisioni in casi analoghi.

Pre-vedere indica una visione che avviene prima del giudizio, la visione di tutti i dati utili; pre-dire indica il dire prima, giudicare prima. La predizione costituisce una funzione della legge in termini astratti e la giurisprudenza concorre alla costruzione di un ordine giuridico che permette di capire quale sia la regola di condotta a cui attenersi. Invece, lo *ius dicere*, il "dettare il diritto" nel caso concreto, non può essere detto prima del giudizio stesso, sarebbe altrimenti un pregiudizio.

---

<sup>230</sup> G. LEIBNIZ, *Dissertatio de arte combinatoria*, Rotterdam, 1666, p. 1 ss.

<sup>231</sup> C. CASTELLI, D. PIANA, *Giustizia predittiva. La qualità della giustizia in due tempi*, in *Questione giustizia*, 2018.

<sup>232</sup> Si scoprono *pattern* decisionali o *pattern* comportamentali analizzando e processando dati che riguardano casi e decisioni già avvenuti.

<sup>233</sup> Si individuano propensioni e, su questa base, viene valutato il grado di probabilità con il quale la decisione del giudice, in caso di soluzione giudiziale della controversia, o del mediatore, in caso di attivazione di meccanismi di ADR, converga su un punto cd. focale.

Possono, in astratto, essere predittivi gli enunciati scientifici che sono controllabili sperimentalmente; la decisione del giudice può, invece, essere prevista ma non predetta<sup>234</sup>. Certo è che quanto più è prevedibile l'esito di un eventuale processo, tanto più è probabile che si preferisca definire la questione ricorrendo a procedure alternative di giustizia quali ADR/ODR nelle forme conosciute dai vari ordinamenti. Le parti ragionevolmente saranno più indotte ad addivenire ad un accordo, risparmiando tempo e contenendo i costi, discutendo direttamente del *quantum* e non più dell'*an*.

Dunque, allorchè si vorrà discorrere di giustizia predittiva, meglio sarà intenderla non come una previsione del futuro fondata su formule matematiche bensì come la ragionevole previsione di un provvedimento giurisdizionale attraverso una corretta individuazione e interazione delle variabili interpretative di fatti e regole, senza alcuna pretesa di "certezza giuridica" che non può appartenere se non con vantaggi e limiti che non la rendono maggiore rispetto alle tradizionali procedure giudiziali affidate agli uomini<sup>235</sup>. E ciò vale la pena sottolineare in un ordinamento come quello italiano che già espressamente prevede e disciplina all'art. 1, comma 495, l. n. 228 del 2012, (Legge di stabilità 2013) la c.d. "negoiazione robotica"<sup>236</sup>.

Invero, affermato che la previsione dell'esito della lite si fonda sull'interazione di variabili interpretative di fatti e regole, occorre verificare se, in concreto, l'interpretazione giuridica, come attività, sia veramente permeabile a modelli matematici/algoritmici o, comunque, a modelli tali da determinare la prevedibilità del giudizio.

---

<sup>234</sup> Così L. BREGGIA, *Prevedibilità, predittività e umanità nella soluzione dei conflitti*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2019, p. 395 ss.

<sup>235</sup> E. BATTELLI, *Giustizia predittiva, decisione robotica e ruolo del giudice*, in *Giust. civ.*, 2020, p. 280 ss.

<sup>236</sup> La norma stabilisce che: «Si considera attività di negoziazione ad alta frequenza quella generata da un algoritmo informatico che determina in maniera automatica le decisioni relative all'invio, alla modifica o alla cancellazione degli ordini e dei relativi parametri». A sua volta, il d.lgs., 24 febbraio 1998, n. 58, recante il Testo unico della finanza (c.d. TUF), dispone che «Per "negoiazione algoritmica" si intende la negoziazione di strumenti finanziari in cui un algoritmo informatizzato determina automaticamente i parametri individuali degli ordini, come ad esempio l'avvio dell'ordine, la relativa tempistica, il prezzo, la quantità o le modalità di gestione dell'ordine dopo l'invio, con intervento umano minimo o assente, ad esclusione dei sistemi utilizzati unicamente per trasmettere ordini a una o più sedi di negoziazione, per trattare ordini che non comportano la determinazione di parametri di negoziazione, per confermare ordini o per eseguire il regolamento delle operazioni».

L'interpretazione può essere definita come un'attività volta a comprendere il significato di una parola o complesso di parole; in un contesto giuridico, l'interpretazione è attività volta a comprendere il significato di una o più disposizioni di leggi, al fine di applicarla o di applicarle al caso concreto. Negli anni, le incertezze interpretative non si sono attenuate rendendo il processo dall'esito totalmente imprevedibile. Inoltre, data una produzione normativa così policentrica e reticolare, l'interprete è ormai costretto ad una costante opera di ricostruzione, mediazione ed individuazione del corretto grado di forza vincolante della legge o del rapporto di prevalenza tra diverse fonti confliggenti<sup>237</sup>. Problematico è, dunque, cercare di assicurare maggiore certezza del diritto in uno con una maggiore celerità nel rispetto del principio del giusto processo ex art. 111 Cost. Secondo parte della dottrina, una possibile soluzione potrebbe rinvenirsi dal collegamento tra interpretazione giuridica e scienze esatte<sup>238</sup>. In questa prospettiva i benefici sarebbero rilevanti perché:

- vi sarebbe maggiore certezza intesa come prevedibilità dell'esito giudiziale;
- vi sarebbe maggiore celerità: i modelli matematici vengono intesi per semplificare; se si semplifica l'interpretazione mediante l'ausilio di modelli matematici, allora il processo decisionale diventa più celere.

Invero, con riferimento alla possibilità di applicare modelli matematici/algoritmici all'interpretazione tali da determinare la prevedibilità del giudizio, si possono distinguere due orientamenti.

Secondo la teoria cd. oggettiva, la risposta sarebbe positiva. La norma non si limita a descrivere un fatto generale e futuro bensì collega al suo accadere un effetto giuridico (costituirsi o modificarsi di situazioni soggettive, pena o ricompensa); i consociati, dunque, sono in grado di calcolare ciò che avverrà<sup>239</sup>. Il diritto è basato su regole scritte e la certezza del diritto altro non è che la prevedibilità dell'esito giudiziale<sup>240</sup>. Ciò significa che la conoscibilità delle norme, unita alla sollecita applicazione delle stesse da parte delle autorità preposte, offre ai singoli una

---

<sup>237</sup> V. MANES, *Il giudice nel labirinto: profili delle intersezioni tra diritto penale e fonti sovranazionali*, Roma, 2012, p. 20.

<sup>238</sup> L. VIOLA, *Interpretazione della legge con modelli matematici. Processo, a.d.r., giustizia predittiva*, Milano, 2018, p. 31.

<sup>239</sup> N. IRTI, *Un diritto incalcolabile*, in *Riv. dir. civ.*, 2015, p. 12 ss.

<sup>240</sup> M. WEBER, *Economia e società*, Milano, 1974, p. 17.

ragionevole sicurezza circa le conseguenze giuridiche derivanti da una condotta o da una situazione<sup>241</sup>. In quest'ottica, secondo tale orientamento, sarebbe possibile un'applicazione computerizzata della legge o, meglio, alcune leggi sarebbero già algoritmi.

Si discorre di diritto "calcolabile", suscettibile di calcolo preventivo, in quanto fondato su fattispecie normative, giudizio di sussunzione e metodologia ermeneutica in grado di offrire coerenza tra norma e decisione. La stessa Corte di Giustizia valorizza la ragionevole prevedibilità dell'esito della lite, opponendosi alla decisione che contrasti con ciò che era prevedibile al momento in cui l'infrazione è stata commessa.

Secondo un altro orientamento, invece, la legge non presenta un significato oggettivo; di conseguenza, l'interpretazione della stessa è difficilmente riconducibile ad impostazioni binarie, tipiche delle materie scientifiche<sup>242</sup>. Il diritto non può, come tale, essere oggettivo e certo perché colmo di clausole generali "valoriali". In altre parole, con l'introduzione di clausole generali (buona fede, ragionevolezza, buon costume) che vengono riempite di contenuto diverso a seconda della sensibilità dell'epoca in cui vengono interpretate, si rinuncia al positivismo giuridico. Il diritto avrebbe carattere soggettivo: non esisterebbero leggi o fatti bensì solo interpretazioni.

A mezza via tra le suddette impostazioni si colloca una tesi intermedia secondo la quale è possibile applicare modelli matematici/algoritmici all'interpretazione con alcune precisazioni; ciò mediante il ricorso alla stessa lettera della legge, in particolare all'art. 12 delle preleggi che assume un ruolo fondamentale con riferimento ai conflitti interpretativi. Se, infatti, tutti i consociati, ivi compresi i giudici, sono soggetti alla legge, allora ogni conflitto, anche interpretativo, dovrà trovare risposta nella legge stessa. Invero, sarebbe possibile scorgere nella matematica una

---

<sup>241</sup> V. ONIDA, *Calcolo giuridico e tutela dell'affidamento*, in A. CARLEO (a cura di), *Calcolabilità giuridica*, Bologna, 2017, p. 71.

<sup>242</sup> R. SACCO, *Prospettive della scienza civilistica italiana all'inizio del nuovo secolo*, in *Riv. dir. civ.*, 2005, p. 418 ss.

soluzione ai problemi posti. A sostegno di tale orientamento, la dottrina<sup>243</sup> fa leva sui seguenti argomenti:

- dall'art. 3 Cost. si evince il principio di uguaglianza che impone di trattare in modo uguale situazioni giuridiche uguali; tale norma è espressione di un principio matematico in quanto equivale a dire che, a parità di variabili, il risultato deve essere il medesimo;
- l'art. 12 preleggi fissa una regola per dirimere i conflitti interpretativi: ciò, ad esempio, subordinando l'interpretazione analogica a quella letterale;
- inoltre, lo stesso art. 12 preleggi, si configura come un algoritmo in quanto impone all'interprete una sequenza predeterminata di operazioni che sono strumentali rispetto alla produzione di un dato risultato. Come accennato, l'algoritmo può, infatti, essere definito<sup>244</sup> come un insieme di istruzioni elementari che consentono di risolvere un problema trasformando i dati iniziali nel risultato cioè nell'insieme di dati finali che rappresentano la soluzione<sup>245</sup>. In altre parole, l'algoritmo è un insieme di istruzioni semplici per l'esecuzione di un certo compito;
- anche il processo è un algoritmo<sup>246</sup> in quanto il provvedimento giudiziale è il prodotto di una serie di operazioni predeterminate dalla legge, che nascono dalla combinazione del fatto provato con il diritto per come interpretato;
- l'esistenza di clausole generali valoriali non esclude l'oggettività del diritto nel suo complesso. Le clausole valoriali vanno inserite nel contesto di valori costituzionali e devono essere interpretate per il tramite dei criteri di cui all'art. 12 preleggi che è di generalizzata applicabilità. L'uso di qualsiasi criterio interpretativo non potrà mai portare ad un'interpretazione che sovverta il dato letterale della norma;

---

<sup>243</sup> L. VIOLA, *Interpretazione della legge con modelli matematici. Processo, a.d.r., giustizia predittiva*, cit., p. 40 ss.

<sup>244</sup> G. SARTOR, *L'informatica giuridica e le tecnologie dell'informazione. Corso di informatica giuridica*, cit., p. 99.

<sup>245</sup> M. SCHNEIDER, J. GERSTING, *Informatica*, Milano, 2007, p. 9: "l'algoritmo è un insieme ordinato di operazioni non ambigue ed effettivamente computabili che, quando eseguito, produce un risultato e si arresta in un tempo finito".

<sup>246</sup> L. VIOLA, *Primo studio sull'algoritmo del processo civile*, in *La Nuova Procedura Civile*, 2018, p. 3.

- il diritto, come tale, deve essere calcolabile ed oggettivo altrimenti ne verrebbe frustrata la *ratio* che consiste nel conferire certezza ai rapporti umani;
- l'art. 348 *bis* c.p.c. richiede un calcolo sulla ragionevole probabilità di accoglimento così postulando la prevedibilità della decisione e, quindi, certezza<sup>247</sup>;
- l'art. 65 Ord. Giud., nell'attribuire poteri alla Corte di Cassazione, dispone che “assicura l'esatta osservanza e l'uniforme interpretazione della legge, l'unità del diritto oggettivo nazionale”, con ciò lasciando intendere una preferenza per un diritto oggettivo.

Tuttavia, chiaro è che i modelli matematici non siano sempre utilizzabili nell'ambito dell'interpretazione perché spesso è la legge che si affida alla sensibilità dell'interprete<sup>248</sup>. In sintesi, l'interpretazione, che deve rispondere ad esigenze di oggettività, deve comunque tenere in considerazione i limiti stabiliti dallo stesso legislatore che, in alcuni casi, attribuisce maggiore discrezionalità all'interprete. Soggettività ed oggettività non vanno osservate come alternative tra di loro contrapposte bensì come coesistenti nell'ambito dello stesso procedimento ermeneutico.

3. Come osservato, sembra consolidata l'impossibilità di assegnare all'IA la funzione di *ius dicere*, ciò per ragioni di carattere ontologico ma, soprattutto, etico. In questa prospettiva, al fine di non limitare le potenzialità dell'IA, si è dato conto dei numerosi impieghi della stessa sia come strumento di conciliazione della lite, nell'ambito delle *Online Courts*, sia come strumento dell'integrazione del giudizio<sup>249</sup>. Invero, in tutte queste fattispecie la tecnologia si configura come

---

<sup>247</sup> L. VIOLA, *Manuale teorico-pratico di diritto processuale civile*, Milano, 2018, p. 408: “l'art. 348 bis c.p.c. impone una valutazione predittiva (c.d. giustizia predittiva) compatibile con ragionamenti algoritmici; un algoritmo è un procedimento di calcolo che si basa sull'applicazione di un numero finito di regole che determinano in modo meccanico tutti i singoli passi del procedimento stesso”.

<sup>248</sup> Si pensi, esemplificativamente, al rito sommario di cognizione laddove l'inciso “procede nel modo che ritiene più opportuno”, *ex* art. 702 *ter*, comma 5, c.p.c., rende inutilizzabile alcun modello matematico.

<sup>249</sup> Si intende fare riferimento agli strumenti come *Compas* dove il calcolo algoritmico integra la decisione del giudice supportandolo nella verifica del rischio di recidiva dell'imputato.

*Instrumental ODR System* in quanto svolge una funzione di carattere ausiliario seppur integrata nell'ambito del sistema-giustizia. Sussiste, tuttavia, un altro settore in cui la tecnologia di intelligenza artificiale o, meglio, l'ODR ha dato prova di sé: l'autonomia privata.

Se, infatti, è acclarato che l'IA non può sostituire il giudice, è evidente come la stessa possa essere utile, prima e al di fuori del processo, come strumento di risoluzione delle controversie a disposizione dei privati. Allo stato della presente trattazione sembra, dunque, opportuno dare atto dei diversi esempi in cui le ODR, poste nella piena disponibilità dei consociati, si configurano come *Principal ODR System* dando vita ad un vero e proprio sistema digitalizzato in cui la tecnologia compone autonomamente la lite.

In particolare, tra i numerosi esempi di *private ODR platforms* diffusi nel panorama internazionale, verranno esaminati seguenti:

- *eBay*;
- *Financial Ombudsman Service*;
- *Resolver*;
- *Youstice*;
- *Online Schlichter*;
- *Cybersettle*;
- *Nominet*;
- *Modria*.

3.1 Circa 60 milioni di controversie tra acquirenti e venditori di *eBay* vengono risolte attraverso un'apposita ODR<sup>250</sup>. Il sistema si suddivide in due fasi. Per quanto concerne le controversie sul mancato pagamento da parte degli acquirenti o i reclami inerenti al difetto di conformità tra l'articolo acquistato e quello consegnato, le parti sono inizialmente incoraggiate a risolvere la questione da sole mediante una negoziazione *online* in cui la tecnologia si limita a supportarle affinché alle stesse siano chiari i termini delle proprie pretese. Vengono, inoltre, fornite indicazioni sugli standard in base ai quali *eBay* valuta il merito dei reclami.

---

<sup>250</sup> [www.ebay.com](http://www.ebay.com).

Se la negoziazione fallisce, la controversia viene risolta automaticamente dal sistema.

Tale fattispecie costituisce un chiaro esempio di aggiudicazione automatizzata circoscritta entro limiti di tempo rigorosi. Il reclamo deve essere inoltrato formalmente a eBay entro 30 giorni dall'effettiva o dalla data di consegna stimata del bene.

Particolare attenzione è dedicata alle recensioni (*feedback*) diffamatorie. Di ciò si occupa una società indipendente "Net Neutrals" che fornisce un apposito servizio di risoluzione delle liti: cd. *Independent Feedback Review* (IFR). Utilizzando uno spazio di discussione separato per ogni controversia, il sistema esamina le prove di entrambe le parti e determina se il feedback soddisfa i criteri per la rimozione. Il processo richiede sette giorni ed eBay rimuove il *feedback* in attesa dell'esito della lite.

3.2 Il *Financial Ombudsman Service* fu istituito nel Regno Unito nel 2000 come ODR nel settore dei servizi finanziari<sup>251</sup>. La sua funzione è quella di risolvere rapidamente le liti tra i consumatori e le imprese finanziarie con sede in UK. In particolare, alla base di tale istituto vi è la convinzione secondo la quale una controversia può essere risolta al meglio nella fase immediatamente successiva alla sua nascita. Una volta che il reclamo viene inviato al servizio, il processo è orientato verso una risoluzione tempestiva e informale.

Mediante l'assistenza dei cd. *facilitators*, le parti tentano di pervenire ad un accordo per una composizione amichevole della controversia avvalendosi anche delle opzioni di risoluzione della lite messe a disposizione dalla piattaforma.

Se le parti pervengono ad un accordo (ciò che in genere accade in circa il 90% dei casi), la controversia è risolta. In caso contrario, ciascuna delle parti può chiedere che il caso venga deferito ad un soggetto terzo affinché questo renda una statuizione definitiva e vincolante della lite. Nel 2013/14, il *Financial Ombudsman Service* ha risolto 518.778 controversie. Il servizio viene reso in via telematica ed il costo medio per ogni controversia è di circa £ 567.

---

<sup>251</sup> [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).

3.3 *Resolver* costituisce una piattaforma messa a disposizione dei consumatori per proporre reclami nei confronti dei fornitori e dei venditori<sup>252</sup>. Nella specie, il consumatore è tenuto a compilare un modulo mediante l'inserimento di espressioni e frasi standard fornite dal sistema a seconda della questione controversa. Formalizzato in questo modo, il reclamo viene acquisito direttamente dal reparto competente ed inviato al convenuto (fornitore o venditore). Quest'ultimo, a sua volta, è invitato a rispondere all'indirizzo *e-mail* del *Resolver* in modo tale che lo scambio di messaggi possa essere archiviato nel fascicolo del consumatore che viene poi conservato sul sito. Attualmente il servizio copre il settore dell'energia, delle telecomunicazioni, dei trasporti, delle società di prestito e molti altri settori.

*Resolver* costituisce la prima piattaforma che, oltre a permettere alle parti di esprimere le proprie argomentazioni, consente anche alle stesse di empatizzare tra di loro mediante lo scambio di *emoticon* al fine di esprimere al meglio le proprie emozioni. In tal modo le parti risultano più propense ad accordarsi per pervenire ad una soluzione che sia equa per entrambe.

3.4 *Youstice* costituisce una ODR a disposizione dei consumatori per la gestione dei reclami di modico valore relativi sia a beni che a servizi, indipendentemente dal fatto che gli acquisti siano avvenuti o meno *online*<sup>253</sup>.

La piattaforma si avvale di due meccanismi. Il primo consente la negoziazione tra le parti e fornisce assistenza alle stesse per l'elaborazione delle proprie pretese: le parti sono invitate a descrivere la loro posizione avvalendosi dell'ausilio di una serie di frasi predisposte dalla piattaforma che meglio sintetizzano le loro richieste. Si avvia, in questo modo, una sorta di dialogo strutturato il cui obiettivo è incoraggiare le parti a raggiungere un accordo.

Il secondo strumento, invece, permette agli utenti di inoltrare il proprio reclamo ad un soggetto terzo accreditato da *Youstice*. In particolare, i clienti possono

---

<sup>252</sup> [www.resolver.co.uk](http://www.resolver.co.uk).

<sup>253</sup> [www.youstice.com](http://www.youstice.com).

presentare le proprie richieste direttamente sui siti *web* dei rivenditori o sui siti *web* delle organizzazioni dei consumatori. L'utilizzo della piattaforma di negoziazione è gratuito per i consumatori.

3.5 *Online Schlichter*<sup>254</sup> costituisce un servizio di mediazione *online* per il commercio elettronico *Business-to-Consumer*. Esso è gestito dal Centro europeo dei consumatori tedesco-francese (ECC) a Kehl / Strasburgo dal 2009. Il suo scopo è aumentare l'accesso alla giustizia e ridurre il numero di casi che giungono ai tribunali ordinari.

Si tratta di un servizio gratuito per entrambe le parti e i mediatori sono avvocati indipendenti presso l'ECC. In particolare, il sistema è incentrato sull'analisi puntuale del caso e sul fornire alle parti un'apposita consulenza legale volta alla comprensione della propria situazione giuridica al fine di correggere eventuali aspettative infondate relative alle proprie pretese. La consulenza viene fornita *online* ed è automatizzata mediante l'impiego di alberi logici decisionali. Tali consigli e valutazioni iniziali spesso aiutano a ottenere una soluzione anticipata. Il mediatore formula poi una raccomandazione non vincolante. In circa due terzi di tutte le controversie entrambe le parti accettano la raccomandazione e il caso viene risolto di conseguenza. Nel 2014 circa 1500 casi sono stati presentati all'*Online Schlichter* (1142 nel 2013 e 859 nel 2012). La durata media del periodo che va dal deposito all'accettazione della raccomandazione è di 60 giorni. Circa il 28% dei casi riguarda la mancata consegna della merce, il 21% dei casi riguarda merce difettosa e il 17% delle controversie riguarda i consumatori che recedono da un contratto. Il suo alto tasso di liquidazione attesta il successo di questa tecnica per i piccoli sinistri.

3.6 *Cybersettle*<sup>255</sup> costituisce un ulteriore esempio di *Private ODR Platform* che si distingue perché favorisce la cd. "*blind bidding*" online. Letteralmente "offerta

---

<sup>254</sup> [www.online-schlichter.de](http://www.online-schlichter.de).

<sup>255</sup> [www.cybersettle.com](http://www.cybersettle.com).

cieca”, con tale espressione si fa riferimento al procedimento mediante il quale la parte stabilisce il massimo che è disposta a pagare o il minimo che è disposta ad accettare dalla controparte per comporre la controversia<sup>256</sup>. Tali informazioni vengono acquisite dalla piattaforma e restano segrete. In tal modo le parti convengono che la proposta di risoluzione della lite si intende accettata solo se la stessa si avvicina, secondo una certa percentuale, alle proprie aspettative.

Invero, il meccanismo di *Blind bidding* costituisce un modo semplice e creativo di fare *online* qualcosa che era inefficiente fare *offline*. Esso sfrutta le capacità della macchina di calcolare e comunicare al fine di verificare le possibilità di raggiungere un accordo. Sulla base delle informazioni predisposte segretamente dalle parti, l'intelligenza artificiale è in grado di calcolare la migliore soluzione possibile che si avvicina alle preferenze delle stesse.

In particolare, occorre prendere atto che *Cybersettle* ha gestito oltre 200.000 richieste di risarcimento per un valore complessivo superiore a \$ 1,6 miliardi e che la città di New York ha utilizzato il sistema per accelerare il processo di risoluzione di un arretrato di 40.000 richieste di risarcimento per lesioni personali. Sistemi simili sono stati sviluppati in passato, come *The Mediation Room* nel Regno Unito. Tuttavia, quando *Cybersettle* ha ottenuto un brevetto mondiale, alcuni sistemi concorrenti hanno chiuso. Inoltre, un nuovo servizio di “*blind bidding*”, *TryToSettle.com*, è stato lanciato nel 2014 negli Stati Uniti, su licenza concessa da *Cybersettle*.

3.7 *Nominet* costituisce una società di registrazione di nomi di dominio che gestisce il dominio .uk dal 1996<sup>257</sup>. In tema di *Private ODR Platforms*, *Nominet* ha istituito un *Dispute Resolution Service* (DRS) al fine di garantire una risoluzione extragiudiziale delle controversie inerenti ai nomi di dominio.

Nella specie, per perseguire un reclamo tramite il DRS, i ricorrenti devono dimostrare di avere diritti su un nome a dominio uguale o simile a quello contestato e che la registrazione di quest'ultimo è stata abusiva. La prima fase del DRS

---

<sup>256</sup> E. KATSH, O. R. EINY, *Digital Justice*, cit. p. 35 ss.

<sup>257</sup> [www.Nominet.org.uk](http://www.Nominet.org.uk).

richiede all'attore di compilare un modulo sul sito *Web* di *Nominet*. Ciò implica la necessità di specificare quale rimedio si intende ottenere (il rimedio più comune è l'attribuzione del nome di dominio contestato al ricorrente). In seguito, tale modulo viene inoltrato al convenuto. *Nominet* individua quindi un mediatore che si mette in contatto telefonicamente con entrambe le parti per cercare una soluzione. La maggior parte dei casi si risolve in questa fase che è totalmente gratuita per le parti e, generalmente, dura circa due settimane.

Se la controversia non viene risolta tramite mediazione, l'attore può chiedere al sistema che la lite sia devoluta ad un soggetto terzo in qualità di perito esperto. La decisione di quest'ultimo si baserà esclusivamente sul materiale presentato dalle parti e verrà pubblicata sul sito *web* di *Nominet*.

3.8 Si conclude la disamina delle *Private ODR Platforms* accennando al *software* *Modria*<sup>258</sup>. Quale ODR derivata da quella prodotta da *eBay* e da *Paypal*, *Modria* fornisce una piattaforma *cloud-based* su cui aziende ed enti pubblici possono personalizzare e costruire i propri servizi ODR. Essa supporta vari metodi ODR tra cui diagnosi, negoziazione, mediazione e arbitrato e gestisce l'assunzione dei casi, la generazione e la gestione dei documenti, la pianificazione, la segnalazione e la messaggistica.

Utilizzando *Modria*, quindi, i governi non hanno bisogno di progettare e sviluppare la propria tecnologia ODR. *Modria* garantisce la sicurezza delle informazioni e i suoi processi e la sua tecnologia risolvono centinaia di migliaia di controversie ogni anno.

4. Come osservato, l'impiego dell'IA sembra ormai radicata in tutti i settori della società. I responsabili politici hanno da tempo evidenziato il potenziale dell'IA e le relative

---

<sup>258</sup> <https://aaa-nynf.modria.com/>.

tecnologie per migliorare l'efficienza e guidare la crescita economica. Ciononostante, le autorità e le organizzazioni internazionali hanno riflettuto solo di recente in ordine alle sfide relative ai diritti fondamentali associate a tali tecnologie.

Una risoluzione del Parlamento europeo del 2017<sup>259</sup> ha segnato una pietra miliare nell'UE in merito al riconoscimento delle implicazioni tra diritti fondamentali e IA. La risoluzione ha sottolineato come le prospettive e le opportunità dei *big data* possano essere sfruttate appieno dai cittadini, dal settore pubblico e privato, dal mondo accademico e scientifico solo quando l'utilizzo di tale tecnologia è bilanciata da un'adeguata tutela dei diritti fondamentali.

Nello stesso anno, il Consiglio europeo ha sottolineato la necessità di sviluppare un "senso di urgenza per affrontare tendenze emergenti" tra cui "questioni come l'intelligenza artificiale [...]", e garantire, al contempo, un elevato livello di protezione dei dati, dei diritti fondamentali e degli standard etici.

In risposta a tale *input*, la Commissione Europea, nel febbraio 2020, ha pubblicato un Libro bianco al fine di sviluppare un comune approccio europeo all'impiego dell'IA. Secondo la Commissione, infatti, l'introduzione di iniziative singole degli Stati membri può mettere in pericolo la certezza del diritto ed indebolire la fiducia dei cittadini. La tutela dei diritti fondamentali è e dovrebbe essere una delle maggiori preoccupazioni associate all'uso quotidiano dell'IA.<sup>260</sup>

A tal proposito, sarebbe proficuo effettuare un'analisi dei maggiori diritti coinvolti quale premessa per analizzare gli opportuni strumenti di tutela da porre in essere. Invero, gli usi dell'IA variano considerevolmente in termini di complessità, livello di automazione, potenziali errori e danni, scala di applicazione, così come l'area di utilizzo. Più un sistema di intelligenza artificiale è complesso, più è difficile valutare l'impatto che avrà sulle situazioni giuridiche individuali. Tuttavia, è possibile intuitivamente individuare alcuni dei diritti più spesso interessati dai sistemi di intelligenza artificiale.

---

<sup>259</sup>Parlamento Europeo, *Resolution of 14 March 2017 on fundamental rights implications of big data: privacy, data protection, non-discrimination, security and law-enforcement (2016/2225(INI))*.

<sup>260</sup>Commissione Europea, *White Paper On Artificial Intelligence – A European approach to excellence and trust*, Brussels, 2020, p. 2.

4.1 Lo sviluppo, la formazione, l'uso di sistemi di intelligenza artificiale che si basano sul trattamento dei dati personali deve garantire pienamente il diritto di una persona al rispetto della vita privata e familiare ai sensi dell'articolo 8 CEDU. Il trattamento dei dati deve essere proporzionato rispetto alla finalità legittima perseguita e deve riflettere il giusto equilibrio tra gli interessi relativi allo sviluppo ed alla diffusione dei sistemi di IA e i diritti e le libertà in gioco. In particolare, sulla base della *Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data*<sup>261</sup>:

- è necessario che sussista una base giuridica per il trattamento dei dati personali nelle fasi rilevanti del ciclo di vita del sistema di IA;
- il trattamento deve essere lecito, equo e trasparente;
- i dati personali devono essere raccolti per finalità esplicite, determinate e legittime e trattati in modo compatibile con tale finalità;
- i dati personali devono essere adeguati, pertinenti e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono elaborati;
- i dati personali devono essere esatti e, ove necessario, aggiornati;
- i dati personali dovrebbero essere conservati in una forma che consente l'identificazione degli interessati per il tempo necessario per le finalità per le quali tali dati sono trattati.

Gli Stati membri dovrebbero introdurre un quadro legislativo che fornisca garanzie adeguate laddove i sistemi di IA facciano affidamento sul trattamento di dati genetici, dati personali relativi a reati, dati biometrici, dati relativi all'origine etnica, alle opinioni politiche, all'appartenenza sindacale, alle convinzioni religiose o di altro tipo, alla salute o all'orientamento sessuale.

Il diritto al rispetto della vita privata e alla protezione dei dati personali sono al centro delle discussioni sull'uso dell'intelligenza artificiale. Sebbene strettamente correlati, si tratta di diritti autonomi. Entrambi si sforzano di proteggere valori simili, cioè l'autonomia e la dignità degli individui, concedendo loro una sfera personale nella quale possano liberamente sviluppare le loro personalità, pensare ed esprimere le loro opinioni. Essi costituiscono, in altre parole, un presupposto

---

<sup>261</sup> *Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data*, in <https://www.coe.int/en/web/data-protection/convention108-and-protocol>.

essenziale per l'esercizio di altri diritti fondamentali, quali la libertà di pensiero e religione, libertà di espressione e di informazione e libertà di assemblea e di associazione. Invero, non essendo assoluti, tali diritti possono essere soggetti a limitazioni purchè queste siano giustificate dalla tutela di interessi di rango superiore, fermo restando un margine insopprimibile di protezione.

D'altra parte, il concetto di "vita privata" o "*privacy*" è complesso e ampio e non suscettibile di una definizione esaustiva. Esso può spaziare dall'integrità fisica e psicologica di una persona fino a coprire alcuni aspetti dell'identità sociale. In altri contesti, la Corte EDU ha utilizzato il concetto di "ragionevole aspettativa di *privacy*" riferendosi alla misura entro la quale le persone possono aspettarsi che la loro vita privata venga tutelata.

In particolare, sul diritto alla *privacy* c'è un prima ed un dopo<sup>262</sup>. Il confine è segnato dall'avvento di *internet* a partire dal Ventunesimo secolo. La questione, oggi, è resa più complessa dal ricorso ai cd. *big data*; l'uso diffuso della tecnologia di IA può sollevare questioni fino ad ora inesplorate con riguardo al diritto alla riservatezza ed alla protezione dei dati personali. In particolare, l'IA può cambiare il modo in cui si pensa alla *privacy*. Gli strumenti algoritmici possono, infatti, prevedere e rivelare informazioni circa il comportamento delle persone in modi senza precedenti. L'utilizzo di tecnologie basate sull'intelligenza artificiale spesso implica l'elaborazione computerizzata di grandi quantità di dati personali e ciò costituisce una minaccia per il diritto alla *privacy*.

In tale contesto si iscrive l'art. 22, comma 1, del *General Data Protection Regulation* ai sensi del quale "L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona".

4.2 Il diritto a un ricorso effettivo dinanzi ad un giudice imparziale è espressamente disciplinato dall'art. 47 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea. Ai sensi dell'art 47, ogni persona i cui diritti e le cui libertà

---

<sup>262</sup> T. E. FROSINI, *Il costituzionalismo nella società tecnologica*, in *Dir. Inf.*, 2020, p. 465 ss.

siano stati violati ha diritto a un ricorso effettivo dinanzi a un giudice ed ha diritto a che la sua causa sia esaminata equamente, pubblicamente ed entro un termine ragionevole da un giudice indipendente e imparziale, precostituito per legge. Non fanno eccezioni le fattispecie in cui viene impiegata l'IA. L'effettività della tutela copre anche le decisioni prese con il sostegno delle tecnologie.

Invero, l'uso dell'IA può mettere in discussione tale diritto in diversi modi. Una delle principali preoccupazioni è la mancanza di trasparenza. Il processo decisionale algoritmico è notoriamente opaco: ciò con riferimento alla raccolta dati, all'addestramento degli algoritmi, nonché ai margini di errore degli stessi. Come accennato, il linguaggio degli algoritmi è spesso inaccessibile da parte degli stessi programmatori, ciò in virtù della logica dell'apprendimento automatico che sfugge ad un controllo umano. Senza accesso a queste informazioni, gli individui potrebbero non essere in grado di difendersi equamente.

Per tali ordini di ragioni occorre che i consociati vengano adeguatamente informati in tutti i casi in cui si fa ricorso all'IA e, soprattutto, dei rimedi che gli stessi hanno a disposizione per contestare le eventuali decisioni automatizzate.

4.3 Il diritto ad una buona amministrazione è un principio generale ben consolidato elaborato dalla CGUE<sup>263</sup>. In quanto tale, esso è vincolante per tutti gli Stati membri dell'UE. Invero, tale diritto implica non solo l'esigenza che la pubblica amministrazione agisca nel rispetto dei principi di trasparenza e di efficienza ma, soprattutto, la necessità che i consociati abbiano accesso ai documenti del procedimento in cui sono coinvolti nonché l'obbligo di qualsiasi autorità pubblica di motivare le proprie decisioni. L'accesso al proprio fascicolo facilita la comprensione, da parte del singolo, della base probatoria sulla quale una decisione è stata presa. Ciò pone, inevitabilmente, l'individuo in condizioni ottimali per proporre un eventuale reclamo. In altre parole, l'obbligo di motivazione rende, dal punto di vista dei singoli interessati, il processo decisionale più trasparente.

---

<sup>263</sup> M. FINCK, *Automated Decision-Making and Administrative Law*, in *Max Planck Institute for Innovation and Competition Research Paper No. 19-10*, 2019, p. 8.

Il diritto ad una buona amministrazione opera anche quando siano i sistemi di IA ad elaborare dati personali ed a supportare il processo decisionale delle autorità pubbliche. Evidenti sono le problematiche in ordine alla motivazione allorchè ci si avvalga di tecnologie di intelligenza artificiale il cui funzionamento non può essere agevolmente spiegato a causa dell'intrinseca opacità e complessità degli algoritmi.

L'intento di incrementare l'efficienza nella pubblica amministrazione spinge per il sempre più crescente impiego dell'IA nel settore pubblico. Ciononostante, è opportuno che l'intero processo decisionale non venga affidato all'IA. Le decisioni devono essere eque e trasparenti e i percorsi per contestare le stesse devono essere disponibili e accessibili.

5. L'ondata di trasformazione digitale nella nostra società ha tuttora un impatto diversificato a seconda del sistema giudiziario di riferimento. Molti Paesi sembrano aver già sviluppato un sistema estremamente avanzato per l'approccio all'IA; per altri ordinamenti, invece, l'influenza delle nuove tecnologie costituisce un problema emergente. Negli Stati Uniti si discute di cd. “*robot lawyers*”<sup>264</sup> e diverse *start-up* sperimentano nuovi servizi legali mirando anche a prevedere le decisioni dei giudici mediante gli strumenti della cd. “giustizia predittiva”.

Invero, le luci e le ombre che contraddistinguono le applicazioni dell'intelligenza artificiale all'interno del mondo giudiziario sono state al centro dell'interesse della *Commission européenne pour l'efficacité de la justice* (c.d. Cepej), istituita presso il Consiglio Europeo. Quest'ultima, nel dicembre 2018, ha adottato l'*European Ethical Charter on the Use of Artificial Intelligence in Judicial Systems and their environment*<sup>265</sup>. Si tratta di uno strumento che evidenzia le potenzialità dell'impiego dell'IA e, al tempo stesso, impone un utilizzo responsabile della stessa al fine di garantire il rispetto dei diritti fondamentali sanciti

---

<sup>264</sup> A tal proposito cfr. M. MARKOVIC, *Rise of the robot lawyers?* In *ACJ*, 2018, vol. 61, p. 326 ss. L'A. contesta l'idea che gli avvocati saranno sostituiti dall'intelligenza artificiale su basi sia empiriche che normative. La maggior parte dei compiti legali sono intrinsecamente astratti e non possono essere eseguiti da un'intelligenza artificiale avanzata basata su tecniche di apprendimento automatico. Il multiforme ruolo degli avvocati ed il modo in cui è strutturata la professione osterebbero allo sviluppo dei *robot lawyers*.

<sup>265</sup> <https://rm.coe.int/ethical-charter-en-for-publication-4-december-2018/16808f699c>.

dalla *European Convention on Human Rights* e dalla *Convention for the Protection of Individuals with regard to Automatic Processing of Personal Data*.

La Carta è rivolta sia agli operatori e ai soggetti pubblici e privati responsabili della progettazione e dello sviluppo di strumenti e prestazioni/servizi di intelligenza artificiale che involgono elaborazione di dati e decisioni giudiziarie (“*machine learning or any other methods deriving from data science*”), sia alle pubbliche autorità titolari di poteri di regolamentazione anche legislativa di tali strumenti e ha stabilito precisi parametri da applicare al trattamento automatizzato dei dati giudiziari e delle decisioni.

Nella specie, la Carta statuisce cinque principi fondamentali sull’utilizzo dell’IA nel sistema-giustizia:

- 1) Principio del rispetto dei diritti fondamentali: occorre assicurare che la progettazione e l’implementazione di strumenti di intelligenza artificiale siano compatibili con i diritti fondamentali;
- 2) Principio della non discriminazione: occorre prevenire lo sviluppo o l’intensificazione di qualsiasi discriminazione tra individui o gruppi di individui;
- 3) Principio della qualità e della sicurezza dei dati da utilizzare, in relazione alla provenienza, alla integrità e completezza dei dati medesimi e alla predisposizione di modelli di *machine learning* con apporto multidisciplinare da parte di giudici, avvocati, tecnici, sociologi ed economisti;
- 4) Principio di trasparenza, imparzialità ed equità in relazione alla necessaria accessibilità e comprensibilità dei metodi e strumenti utilizzati, certificati da valutazioni di esperti esterni e indipendenti;
- 5) Principio dell’*under user control* per la chiara e completa informazione ed esercizio di autonomia e libertà dell’utente circa la vincolatività o meno delle soluzioni offerte dall’IA, le diverse opzioni possibili, il suo diritto di difesa ed il ricorso al giudice. È necessario garantire che gli utenti siano attori informati e che abbiano il controllo della propria sfera giuridica<sup>266</sup>.

---

<sup>266</sup> M. R. COVELLI, *Dall’informatizzazione della giustizia alla “decisione robotica”? Il giudice nel merito*, in A. CARLEO (a cura di), *Decisione robotica*, cit., p. 135.

In particolare, il principio del rispetto dei diritti fondamentali implica che le decisioni giudiziarie vengano prese in conformità alla Convenzione europea dei diritti dell'uomo. Analogamente, allorchè vengano utilizzati strumenti di intelligenza artificiale per risolvere una controversia, è essenziale che non siano pregiudicate le garanzie del diritto di accesso al giudice e del diritto ad un processo equo (parità delle armi e rispetto del contraddittorio). Ciò significa che, fin dalla progettazione dei sistemi di intelligenza artificiale, è necessario che vengano integrati strumenti di tutela dei diritti fondamentali dei consociati.

In virtù del principio di non discriminazione, particolare cura deve essere posta nell'impiego di strumenti di IA nella misura in cui il trattamento sia direttamente o indirettamente basato su dati cd. sensibili. Trattasi di dati attinenti all'origine etnica, alle opinioni politiche, alle convinzioni religiose o filosofiche, ai dati genetici, biometrici nonché ai dati relativi alla salute o all'orientamento sessuale. In ogni circostanza, i rischi di discriminazione devono essere prevenuti e mitigati con particolare attenzione a determinate categorie di individui quali donne, bambini, anziani, persone economicamente svantaggiate, persone con disabilità e minoranze linguistiche. Gli Stati membri devono astenersi dall'impiego di sistemi di IA che discriminano o che possono condurre ad esiti discriminatori e tutelare, nell'ambito della loro giurisdizione, i consociati rispetto all'utilizzo di tali sistemi da parte di soggetti terzi. In particolare, la partecipazione attiva e, quindi, il coinvolgimento delle categorie sopra menzionate in tutte le fasi del ciclo di vita dell'IA costituiscono una componente importante della prevenzione e della mitigazione dell'impatto pregiudizievole sui diritti umani.

Gli Stati membri dovrebbero, inoltre, applicare il massimo livello di controllo allorchè l'IA venga impiegata nell'ambito della giustizia predittiva. L'utilizzo di dati campione discriminatori potrebbe produrre un effetto a catena, data la logica dell'apprendimento automatico. Ciò implica la necessità di adottare misure correttive al fine di limitare o, se possibile, neutralizzare il rischio di un eventuale trattamento discriminatorio.

Ai sensi del principio della qualità e della sicurezza, è necessario che i progettisti di sistemi di intelligenza artificiale impiegati nel sistema-justizia si avvalgano delle competenze di operatori del settore. I dati basati su decisioni giudiziarie

inseriti in un *software* che implementa un algoritmo di apprendimento automatico devono provenire da fonti certificate. Inoltre, l'intero processo deve essere tracciabile per garantire che nessuna modifica sia intervenuta per alterare il contenuto o il significato della decisione in lavorazione. Anche i modelli e gli algoritmi creati devono poter essere archiviati ed eseguiti in ambienti sicuri, in modo da garantire l'integrità del sistema e l'intangibilità.

Occorre poi trovare un compromesso tra la tutela della proprietà intellettuale delle compagnie di progettazione di algoritmi di IA<sup>267</sup> e la trasparenza nell'utilizzo di tali strumenti allorchè vengano impiegati per influenzare in modo significativo la sfera giuridica dei consociati. La trasparenza e l'imparzialità implicano, infatti, la necessità di accedere al *design* di tali sistemi<sup>268</sup>.

Rileva in termini di impatto dell'IA sulla sfera giuridica dei consociati, il principio dell'*under user control*. Così come sancito dall'*Ethical Charter*, l'autonomia dell'utente deve essere implementata e non limitata attraverso l'uso di

---

<sup>267</sup> L'accesso al codice sorgente da parte dell'interessato esporrebbe il titolare dei diritti di proprietà intellettuale al grave rischio di vanificare definitivamente le libertà di iniziativa economica connesse alla commercializzazione del *software*. D'altronde, è opportuno evidenziare che ciò avverrebbe senza che l'interessato riuscisse a soddisfare i suoi scopi. Il codice sorgente si presenta, infatti, in linguaggio di programmazione ed è pertanto non facilmente intellegibile da parte di chi non abbia una specifica competenza in ambito informatico. Sicché la trasparenza sarebbe vanificata o comunque ostacolata dalla non intelligibilità del linguaggio utilizzato. Cfr. F. BRAVO, *Trasparenza del codice sorgente e decisioni automatizzate*, in *Dir. inf.*, 2020, p. 693 ss.

<sup>268</sup> Tale questione è stata oggetto di dibattito con riferimento all'utilizzo di algoritmi per l'assegnazione di docenti ai posti di ruolo. In tale occasione si sono espressi i giudici di Palazzo Spada che non hanno mancato di esprimere apprezzamento per un più elevato livello di digitalizzazione dell'amministrazione pubblica. I canoni di efficienza e di economicità dell'azione amministrativa impongono, infatti, il conseguimento dei propri fini con il minor dispendio di mezzi e risorse. In quest'ottica, secondo il Consiglio di Stato, "l'utilizzo di una procedura informatica che conduca direttamente alla decisione finale non deve essere stigmatizzata, ma anzi, in linea di massima, incoraggiata: essa comporta infatti numerosi vantaggi quali, ad esempio, la notevole riduzione della tempistica procedimentale per operazioni meramente ripetitive e prive di discrezionalità, l'esclusione di interferenze dovute a negligenza (o peggio dolo) del funzionario (essere umano) e la conseguente maggior garanzia di imparzialità della decisione automatizzata". Ciononostante, viene ribadito come è fondamentale non eludere i principi che conformano l'ordinamento e sulla base dei quali deve svolgersi l'attività amministrativa. In tale prospettiva, "il meccanismo attraverso il quale si concretizza la decisione robotizzata (ovvero l'algoritmo) deve essere conoscibile, secondo una declinazione rafforzata del principio di trasparenza che implica anche quello della piena conoscibilità di una regola espressa in un linguaggio differente da quello giuridico. Tale conoscibilità dell'algoritmo deve essere garantita in tutti gli aspetti: dai suoi autori al procedimento usato per la sua elaborazione, al meccanismo di decisione, comprensivo delle priorità assegnate nella procedura valutativa e decisionale e dei dati selezionati come rilevanti. Ciò al fine di poter verificare che gli esiti del procedimento robotizzato siano conformi alle prescrizioni e alle finalità stabilite dalla legge o dalla stessa amministrazione a monte di tale procedimento e affinché siano chiare – e conseguentemente sindacabili – le modalità e le regole in base alle quali esso è stato impostato". Così Cons. St., 8 aprile 2019, n. 2270, in *dejureonline*.

strumenti e servizi di intelligenza artificiale. Nella specie, è fondamentale che permanga in capo al singolo un margine di controllo circa la propria sfera giuridica. In particolare, egli deve essere informato in un linguaggio chiaro e comprensibile delle diverse opzioni di risoluzione della controversia e dell'eventuale coinvolgimento di strumenti di IA. Il principio dell'*under user control* implica, in altre parole, che l'utente, coinvolto in un procedimento automatizzato, abbia la possibilità di opporsi affinché la controversia venga decisa da un giudice ai sensi dell'art. 6 CEDU. In questa prospettiva, i sistemi di intelligenza artificiale devono rimanere sempre sotto il controllo umano, anche in circostanze dove l'apprendimento automatico o tecniche simili consentono di prendere decisioni indipendentemente dall'intervento dell'uomo.

Occorre, inoltre, che gli Stati membri stabiliscano chiare linee guida circa le responsabilità per le potenziali violazioni dei diritti umani che possono derivare dal ricorso a meccanismi automatizzati<sup>269</sup>. Attualmente, infatti, non è chiaro su chi ricada la responsabilità nel caso in cui la tecnologia di IA leda le situazioni giuridiche soggettive dei consociati. Secondo parte della dottrina le alternative per il diritto sostanziale sono due: riconoscere agli agenti *software* uno *status* giuridico indipendente e trattarli come soggetti responsabili ovvero rassegnarsi a registrare un numero sempre crescente di "incidenti" privi di un responsabile<sup>270</sup>.

A chiunque affermi di essere vittima di una violazione dei diritti derivante dallo sviluppo, dalla diffusione e dall'impiego da parte di un ente pubblico o privato di un sistema di intelligenza artificiale deve essere data la *chance* di proporre ricorso dinanzi ad un'autorità. In particolare, gli Stati membri dovrebbero fornire l'accesso a un efficace rimedio a coloro che sospettano di essere stati sottoposti a una misura quale *output* di un sistema di IA in modo non trasparente e a propria insaputa. Si intendono efficaci quei rimedi che comportano una riparazione tempestiva e

---

<sup>269</sup> "Gli obiettivi che la Commissione intende perseguire sono improntati a criteri di efficienza: in primo luogo, evitare che l'uso di tecnologie intelligenti, piuttosto che di ausiliari umani o di tecnologie convenzionali, possa comportare una diminuzione di sicurezza e di responsabilità (c.d. equivalenza funzionale); in secondo luogo, allocare nel modo più idoneo, e cioè sul soggetto che è meglio in grado di minimizzarli, i danni provocati dalle forme più moderne di intelligenza artificiale". Così: U. SALANITRO, *Intelligenza artificiale e responsabilità: la strategia della Commissione europea*, in *Riv. dir. civ.*, 2020, p. 1246 ss.

<sup>270</sup> G. TEUBNER, *Soggetti giuridici digitali? Sullo stato giuridico degli agenti software autonomi*, a cura di P. Femia, Napoli, 2019, p. 22.

adeguata nonché il risarcimento per qualsiasi danno subito dallo sviluppo, dalla distribuzione o dall'uso dei sistemi di IA; può trattarsi di misure civili, amministrative o, se necessario, penali.

In quest'ottica, sarebbe opportuno promuovere lo sviluppo di una vera e propria cultura dell'IA prendendo in considerazione l'istituzione, in ogni ordinamento, di un organo consultivo per fornire consulenza su tutte le questioni relative alla tecnologia algoritmica.

Coloro che sono coinvolti, direttamente o indirettamente, nello sviluppo o nell'applicazione dell'IA devono avere la consapevolezza dell'impatto di tali sistemi sui diritti umani.

In particolare, si ritiene necessario che gli ordinamenti mostrino un adeguato scetticismo nei confronti del cd. "fascino dell'oggettività" proprio degli algoritmi e garantiscano che i diritti fondamentali non vengano sacrificati sull'altare dell'efficienza e dell'efficacia della tecnologia di Intelligenza Artificiale.

## CONCLUSIONI

Il presente elaborato è il risultato di uno studio circa l'evoluzione dell'impatto dell'IA sul sistema-justizia e, in particolare, nell'ambito dei meccanismi di risoluzione delle controversie.

Al fine di suscitare in chi legge un'approfondita riflessione sul tema, si è pensato di muovere dallo studio delle implicazioni tra IA e diritto partendo dall'analisi del concetto di *Online dispute resolution* ed esaminando le esperienze di alcuni ordinamenti stranieri.

In particolare, si è ritenuto decisivo lo studio dell'evoluzione delle ODR da semplice applicazione delle *ADR online* a categoria dogmatica autonoma. In tale prospettiva si iscrive, infatti, la distinzione tra *Instrumental ODR System* e *Principal ODR System* il cui discrimine è costituito dal ruolo che la tecnologia può assumere nell'ambito della risoluzione della lite.

Come osservato, le potenzialità dell'IA oscillano frequentemente tra il supporto alla decisione e l'autonomia di giudizio. Se è pacifico, infatti, che non possa essere assegnata la funzione di *ius dicere* all'IA, non vanno trascurati i vantaggi dell'applicazione della stessa nel settore privato.

La nascita e lo sviluppo delle *Private ODR Platforms* come mezzi di risoluzione delle controversie, prima e al di fuori del processo, si è rivelato fondamentale quale soluzione di compromesso tra l'efficienza del sistema di composizione dei conflitti e la soddisfazione dei consociati. Nel pieno rispetto dell'autonomia privata, vengono messi a disposizione delle parti strumenti rapidi ed efficaci per la composizione della lite in via extragiudiziale. L'impiego della tecnologia di IA non può però prescindere dalla tutela dei diritti fondamentali dei consociati. In tale prospettiva, costante fonte di preoccupazione è l'intrinseca opacità degli algoritmi che, mediante la logica dell'apprendimento automatico, si configurano come incomprensibili agli occhi degli stessi programmatori.

Tuttavia, non si può non prendere atto del costante progresso tecnologico né si può arrestarlo. Ciò che può farsi è tentare di sviluppare, parallelamente con il diffondersi del fenomeno delle ODR, meccanismi che assicurino trasparenza ed imparzialità alla cd. decisione algoritmica. In quest'ottica, si è ritenuto

fondamentale analizzare i cinque principi della Carta etica europea sull'utilizzo dell'IA nei sistemi giudiziari e negli ambiti connessi con la quale la *Commission européenne pour l'efficacité de la justice* (c.d. *Cepej*), istituita presso il Consiglio Europeo, conscia dei vantaggi dell'impiego dell'IA, impone un utilizzo responsabile della stessa al fine di garantire il rispetto dei diritti fondamentali sanciti dalla CEDU.

## BIBLIOGRAFIA

ALPA G., *Il diritto fondamentale ad un rimedio effettivo e il ruolo costituzionale dell'avvocato*, in *Contr. Impr.*, 2018.

ARSDALE S. V., *User Protections in Online Dispute Resolution*, in *Harv. Negot. L. Rev.*, 2015.

ASHLEY K. D., *Artificial intelligence and legal analytics: new tools for law practice in the digital age*, Cambridge, 2017.

BARBARO C., *Uso dell'intelligenza artificiale nei sistemi giudiziari: verso la definizione di principi etici condivisi a livello europeo*, in *Questione Giustizia*, 2018.

BATTELLI E., *Giustizia predittiva, decisione robotica e ruolo del giudice*, in *Giust. civ.*, 2020.

BEATSON J., *AI-Supported Adjudicators: Should Artificial Intelligence have a Role in Tribunal Adjudication?* in *Can. J. Admin. L. & Prac.*, 2018, vol. 31.

BESSONE M., *Il commercio elettronico: una sfida per il giurista*, in S. SICA-P. STANZIONE (a cura di), *Commercio elettronico e categorie civilistiche*, Milano, 2002.

BLAKE S., BROWNE J., SIME S., *The Jackson ADR Handbook*, Oxford, 2016.

BRAMS S., TAYLOR A. D., *Fair division. From cake-cutting to dispute resolution*, Cambridge, 1996.

BRAVO F., *Trasparenza del codice sorgente e decisioni automatizzate*, in *Dir. inf.*, 2020.

BREGGIA L., *Prevedibilità, predittività e umanità nella soluzione dei conflitti*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2019.

BRIGGS M., *Civil Courts Structure Review: Interim Report*, 2015, in <https://www.judiciary.uk/wpcontent/uploads/2016/07/civil-courts-structure-review-final-report-jul-16-final-1.pdf>.

BUGIOLACCHI L., *Commercio elettronico e ODR (online dispute resolution) dopo il regolamento n. 524/2013 dell'Unione Europea*, in *Resp. civ. prev.*, 2013.

- CAPPELLETTI M., GARTH B. G., *Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective*, in *Buff. L. Rev.*, 1978.
- CAPPELLETTI M., *Social and Political Aspects of Civil Procedure-Reforms and Trends in Western and Eastern Europe*, in *Mich. L. Rev.*, 1971.
- CARLSON A., *The Need for Transparency in the Age of Predictive Sentencing Algorithms*, in *Iowa L. Rev.*, 2017.
- CASONATO C., *Intelligenza artificiale e diritto costituzionale: prime considerazioni*, in *Diritto pubblico comparato ed europeo*, 2019.
- CASTELLI C., PIANA D., *Giustizia predittiva. La qualità della giustizia in due tempi*, in *Questione giustizia*, 2018.
- CAVALLONE V., «Un frivolo amor proprio». *Precognizione e imparzialità del giudice civile*, in *Studi di diritto processuale civile in onore di Giuseppe Tarzia*, Milano 2005.
- CHANDER A., *The Racist Algorithm?* in *Mich. L. Rev.*, 2017.
- CHAYES A., *The Role of the Judge in Public Law Litigation*, in *Harv. L. Lev.*, 1976.
- CITRON D. K., *Technological Due Process*, in *Wash. U. L. Rev.*, 2008.
- CITRON D., *Technological Due Process*, in *Wash. U. L. Rev.*, 2008.
- CITRON D.K., *Technological Due Process*, in *Wash. U. L. Rev.*, 2008.
- CIVIL JUSTICE COUNCIL, *Online Dispute Resolution for low value civil claims*, 2015, in <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-WebVersion1.pdf>.
- Commissione Europea, *White Paper On Artificial Intelligence – A European approach to excellence and trust*, Brussels, 2020.
- COMOGLIO L. P., *Il «giusto processo» civile nella dimensione comparatistica*, in *Riv. dir. proc.*, 2002.
- COOPER B. P., *Access to Justice without Lawyers*, in *Akron L. Rev.*, 2014.
- COPELAND J., *Artificial Intelligence: Philosophical Introduction*, New Jersey, 1993.
- CORTÉS P., *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, London, 2010.

CORTÈS P., *The Law of Consumer Redress in an Evolving Digital Market. Upgrading from Alternative to Online Dispute Resolution*, Cambridge, 2017.

COVELLI M. R., *Dall'informatizzazione della giustizia alla "decisione robotica"?* *Il giudice nel merito*, in CARLEO A. (a cura di), *Decisione robotica*, Bologna, 2019.

D'AMBROSIO M., *Progresso tecnologico, «responsabilizzazione» dell'impresa ed educazione dell'utente*, Napoli, 2017.

Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013.

DOMINGOS P., *The Master Algorithm: How the Quest for the Ultimate Learning Machine Will Remake Our World*, New York, 2015.

EBNER N., THOMPSON J., *@Face Value? Nonverbal Communication & Trust Development in Online Video-based Mediation*, in *Int'L J. Online Disp. Resol.*, 2014.

EDELMAN L. B., *Internal Dispute Resolution: The Transformation of Civil Rights in the Workplace*, in *Law & Soc'Y Rev.*, 1993.

EINY O. R., *Balancing the Scales: The Ford-Firestone Case, the Internet, and the Future Dispute Resolution Landscape*, in *Yale JL & Tech.*, 2006.

EINY O. R., *Beyond Efficiency: The Transformation of Courts by Technology*, in *UCLA J.L. & TECH*, 2008.

EINY O. R., KATSH E., *The New New Courts*, in *Am.U.L.Rev.*, 2017, vol. 67.

EINY O. R., *Technology's Impact: The Quest for a New Paradigm for Accountability in Mediation*, in *Harv. Negot. L. Rev.*, 2006.

EISEN J. B., *Are We Ready for Mediation in Cyberspace?* in *BYU L. REV.*, 1998.

FACHECHI A., *La giustizia alternativa nel commercio elettronico. Profili civilistici delle ODR*, Napoli, 2016.

FINCK M., *Automated Decision-Making and Administrative Law*, in *Max Planck Institute for Innovation and Competition Research Paper No. 19-10*, 2019.

FISHER R., URY W. L., *Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving In*, Westminster, 1981.

FLORIDI L., *What the Near Future of Artificial Intelligence Could Be*, in *Philosophy & Technology*, 2019.

FORER G., *China's online retail market in an era of technological innovations*, in *Beijing L. Rev.*, 2019.

FORGILLO E., *La giustizia telematica. Le online dispute resolution*, in VALENTINO D. (a cura di), *Manuale di diritto dell'informatica*, Napoli, 2011.

FRANKISH K., RAMSEY W.M., *The Cambridge Handbook of Artificial Intelligence*, Cambridge, 2014.

FREEMAN K., *Algorithmic Injustice: How the Wisconsin Supreme Court Failed to Protect Due Process Rights in State v. Loomis*, in *N.C. J.L. & Tech.*, 2016.

FROSINI T. E., *Il costituzionalismo nella società tecnologica*, in *Dir. Inf.*, 2020.

GABELLINI E., *La "comodità nel giudicare": la decisione robotica*, in *Riv. trim. dir. proc. civ.*, 2019.

GAITENBY A., *The Fourth Party Rises: Evolving Environments of Online Dispute Resolution*, in *U.Tol.L.Rev.*, 2006.

GALANTER M., *Access to Justice in a World of Expanding Social Capability*, in *Fordham Urb.L.J.*, 2010.

GALANTER M., *Justice in Many Rooms: Courts. Private Ordering, and Indigenous Law*, in *The Journal of Legal Pluralism and Unofficial Law*, 1981.

GALANTER M., *Reading the Landscape of Disputes: What We Know and Don't Know (and Think We Know) about Our Allegedly Contentious and Litigious Society*, in *UCLA L. Rev.*, 1983.

GALANTER M., *Why the "Haves" Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change*, in *L. & Soc'y Rev.*, 1974.

GRABAU C. M., GIBBONS L. J., *Protecting the Rights of Linguistic Minorities: Challenges to Court Interpretation*, in *New Eng. L. Rev.*, 1996.

GRADY C. G. O', *Cognitive Optimism and Professional Pessimism in the Large-Firm Practice of Law: The Optimistic Associate*, in *L. & Psychology Rev.*, 2006.

GREGORY R. L., *The Oxford Companion to the Mind*, Oxford, 2004.

HORNLE J., *Cross-Border Internet Dispute Resolution Through The Use Of Information Technology*, Cambridge, 2009.

HORNLE J., *Legal Controls on the Use of Arbitration Clause in B2C E-Commerce Contracts*, in *Masaryk U. J. L. & Tech.*, 2008.

HUQ A. Z., *A Right to a Human Decision*, in *Va. L. Rev.*, 2020.

INDRACCOLO E., *I negozi diretti a comporre o prevenire le liti*, Napoli, 2017

IRTI N., *Il tessitore di Goethe (per la decisione robotica)*, in CARLEO A. (a cura di), *La decisione robotica*, Bologna, 2019.

IRTI N., *Un diritto incalcolabile*, in *Riv. dir. civ.*, 2015.

KALLINIKOS J., *Institutional complexity and functional simplification: the case of money claim online service in England and Wales*, in F. CONTINI e G. LANZARA (a cura di), *ICT and innovation in the public sector –European studies in the making of e-government*, Basingstoke, 2009.

KATSH E., *Bringing Online Dispute Resolution to Virtual Worlds: Creating Processes through Code*, in *N.Y.L Sch. L. Rev.*, 2004.

KATSH E., *Dispute Resolution in Cyberspace*, in *Conn. L. Rev.*, 1996.

KATSH E., *E- Commerce, E- Disputes, and E- Dispute Resolution: In the Shadow of “eBay Law”*, in *Ohio St. J. on Disp. Resol.*, 2000.

KATSH E., EINY O. R., *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, New York, 2017.

KATSH E., EINY O. R., *Lessons from Online Dispute Resolution for Dispute System Design*, in M. S. A. WAHAB, E. KATSH, D. RAINEY (a cura di), *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*.

KATSH E., *ODR: A Look at History*, in *Online Dispute Resolution: Theory and Practice. A treatise on Technology and Dispute Resolution*, Netherlands, 2012.

KATSH E., RIFKIN J., *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, New York, 2001.

KATSH E., RIFKIN J., *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, Hoboken, 2001.

KATSH E., RIFKIN J., *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*, New York, 2001.

KATSH E., RULE C., *What We Know and Need to Know about Online Dispute Resolution*, in *S. C. L. Rev.*, 2016.

KATSH E., *The Electronic Media And The Transformation Of Law*, New York, 1989.

KIM H. B., *Legal Education for the Pro Se Litigant: A Step Towards a Meaningful Right To Be Heard*, in *Yale L.J.*, 1987.

LARSON D. A., *Artificial Intelligence: Robots, Avatars, and the Demise of the Human Mediator*, in *Ohio St.J.on Disp.Resol.*, 2010.

LEIBNIZ G., *Dissertatio de arte combinatoria*, Rotterdam, 1666.

LIDE E. C., *Adr and Cyberspace: The Role of Alternative Dispute Resolution in Online Commerce, Intellectual Property and Defamation*, in *Ohio St. J. on Disp. Resol.*, 1996.

LISELLA G., *Corti digitali e giustizia civile progressiva*, in *Giusto proc. civ.*, 2020.

LOCATELLI F., *Il giudice virtuoso. Alla ricerca dell'efficienza del processo civile*, Napoli, 2020.

LOMBARDI E. M., *La mediazione e lo spazio cibernetico: uno sguardo alle proposte della Commissione europea su ADR e ODR*, in *Giust. civ.*, 2012.

M. BRIGGS, *Civil courts structure review: final report*, 2016, in <https://www.judiciary.uk/wpcontent/uploads/2016/07/civil-courts-structure-review-final-report-jul-16-final-1.pdf>.

MANES V., *Il giudice nel labirinto: profili delle intersezioni tra diritto penale e fonti sovranazionali*, Roma, 2012.

MARKOVIC M., *Rise of the robot lawyers?* in *ACJ*, 2018.

MATTERA R., *Decisione negoziale e giudiziale: quale spazio per la robotica?* in *Nuova giur. civ. comm.*, 2019.

MENKEL-MEADOW C., *When Litigation Is Not the Only Way: Consensus Building and Mediation As Public Interest Lawyering*, in *Wash. U.J.L. & Pol'Y*, 2002.

MEZZASOMA L., *Il consumatore e il professionista*, in *Diritti e tutele dei consumatori*, a cura di G. Recinto, L. Mezzasoma, S. Cherti, Napoli, 2014.

MEZZASOMA L., *Disciplina del contrato, tutela del contratante mas debil y valor constitucional*, in *Derecho privado y constitucion*, 2015.

MEZZASOMA L., *Meritevolezza e trasparenza nei contratti finanziari*, in *Banca borsa tit. cred.*, 2018.

MINERVINI E., I sistemi di ODR, in E. MINERVINI (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)*, Napoli, 2016.

MINERVINI E., *L'Arbitrato Bancario Finanziario. Una nuova «forma» di A.D.R.*, Napoli, 2014.

OCKER R. J., YAVERBAUM G. J., *Asynchronous Computer-Mediated Communication Versus Face-to-Face Collaboration: Results on Student Learning, Quality and Satisfaction*, in *Group Decision & Negot.*, 1999.

ONIDA V., *Calcolo giuridico e tutela dell'affidamento*, in CARLEO A. (a cura di), *Calcolabilità giuridica*, Bologna, 2017.

PAGLIANTINI S., *La riforma del codice del consumo ai sensi del d.lgs. 21/2014*, in *Contratti*, 2014.

Parlamento Europeo, *Resolution of 14 March 2017 on fundamental rights implications of big data: privacy, data protection, non-discrimination, security and law-enforcement (2016/2225(INI))*.

PASQUALE F., CASHWELL G., *Four Futures of Legal Automation*, in *Ucla L. Rev. Disc.*, 2015.

PASQUALE F., *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information*, Cambridge, 2015.

PERLINGIERI P., *Metodo, categorie, sistema nel diritto del commercio elettronico*, in S. SICA-P. STANZIONE (a cura di), *Commercio elettronico e categorie civilistiche*, Milano, 2002.

PERLINGIERI P., *Il «giusto rimedio» nel diritto civile*, in *Giusto proc. civ.*, 2011.

PERLINGIERI P., *Il diritto civile nella legalità costituzionale secondo il sistema italo-comunitario delle fonti*, Napoli, 2006.

POLIDORI S., *Discipline della nullità e interessi protetti*, Napoli, 2001.

POLIDORI S., *ODR e giustizia del caso concreto*, in *Corti salernitane*, 2015.

POLIDORI S., *Regole dei rapporti e regole del mercato: fra disomogeneità del quadro normativo e responsabilità dell'interprete*, in *Corti marchigiane*, 2007.

PRESCOTT J. J., *Improving Access to Justice in State Courts with Platform Technology*, in *Vand. L. Rev.*, 2017.

RACHLINSKI J. J., JOHNSON S., WISTRICH A. J., GUTHRIE C., *Does Unconscious Racial Bias Affect Trial Judges?* in *Notre Dame L. Rev.*, 2009.

RAINEY D., *Third-Party Ethics in the Age of the Fourth Party*, in *Int'l J. Online Disp. Resol.*, 2014.

RAYMOND A. H., SHACKELFORD S. J., *Technology, Ethics and Access to Justice: Should an Algorithm Be Deciding Your Case?* in *Mich.J.Int'l L.*, 2014.

Regolamento n. 524 del 2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013.

RHODE D. L., *Access to Justice*, New York, 2004.

ROSSI T., *La tutela dei diritti nel mercato digitale*, in M. IMBRENDA, A. FACHECHI (a cura di) *Meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie nel commercio elettronico*, Napoli, 2015.

SACCO R., *Prospettive della scienza civilistica italiana all'inizio del nuovo secolo*, in *Riv. dir. civ.*, 2005.

SALANITRO U., *Intelligenza artificiale e responsabilità: la strategia della Commissione europea*, in *Riv. dir. civ.*, 2020.

SALTER S., *Online Dispute Resolution and justice system integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal*, in *Windsor Y.B. Access Just.*, 2017.

SALTER S., THOMPSON D., *Public-centered civil justice redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal*, in *McGill J.Disp.R.*, 2016-17.

SANDEFUR R. L., *The Fulcrum Point of Equal Access to Justice: Legal and Non-Legal Institutions of Remedy*, in *Loy. L.A. L. Rev.*, 2009.

SANDER F. E. A., *Varieties of Dispute Processing*, in A. L. LEVIN, R. R. WHEELER, *The Pound Conference: Perspectives on Justice in the Future: Proceedings of the National Conference on the Causes of Popular Dissatisfaction with the Administration of Justice*, Minnesota, 1979.

SARTOR G., *L'informatica giuridica e le tecnologie dell'informazione*, Torino, 2016.

SARTOR G., *L'informatica giuridica e le tecnologie dell'informazione. Corso di informatica giuridica*, Torino, 2016.

SBORDONE F., *L'UNCITRAL e l'edificazione di un Global ODR System*, in MINERVINI E., (a cura di), *Le Online Dispute Resolution (ODR)*, Napoli, 2016.

SCHMITZ A. J., *Consumer Redress in the United States*, in *The New Regulatory Framework for Consumer Dispute Resolution*, Oxford, 2016.

SCHMITZ A. J., *Expanding Access to Remedies through E-Court Initiatives*, in *Buff. L. Rev.*, 2019.

SCHMITZ A. J., *Expanding Access to Remedies through E-Court Initiatives*, in *Buff. L. Rev.*, 2019.

SCHMITZ A., RULE C., *The New Handshake: Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection*, Chicago, 2017.

SCHNEIDER M., GERSTING J., *Informatica*, Milano, 2007.

SCHWAB K., *The fourth industrial revolution*, Cologny, 2016.

SELA A., *Can Computers Be Fair? How Automated and Human-Powered Online Dispute Resolution Affect Procedural Justice in Mediation and Arbitration*, in *Ohio St.J.on Disp.Resol.*, 2018.

SELA A., *Streamling Justice: How Online Courts Can Resolve the Challenge of Pro Se Litigation*, in *Cornell J.L. & Pub.Pol'y*, 2016.

SELA A., *The Effect of Online Technologies on Dispute Resolution System Design: Antecedents, Current Trends and Future Directions*, in *Lewis & Clark L. Rev*, 2017.

SMITH S., MARTINEZ J. K., *An Analytic Framework for Dispute Systems Design*, in *Harv. Negot. L. Rev.*, 2009.

SOURDIN T., ARCHIE Z., *The Responsive Judge. International Perspectives*, Berlino, 2018.

SOURDIN T., BURSTYNER N., *Justice Delayed is Justice Denied*, in *Victoria UL & Just. J.*, 2014.

SOURDIN T., *Justice and Technological Innovation*, in *JJA*, 2015.

STULBERG J. B., *Mediation, Democracy, and Cyberspace*, in *Ohio St. J. On Disp. Resol.*, 2000.

TEDOLDI A., *Iudex statutor et iudex mediator: proposta conciliativa ex art. 185 bis c.p.c., precognizione e ricusazione del giudice*, in *Riv. dir. proc.*, 2015.

TEUBNER G., *Soggetti giuridici digitali? Sullo stato giuridico degli agenti software autonomi*, a cura di FEMIA P., Napoli, 2019.

THOMAS R., *Current Developments in UK tribunals: Challenges for Administrative Justice*, in S. NASON (a cura di), *Administrative Justice in Wales and Comparative Perspectives*, Cardiff, 2017.

VERMEYS N. W., BENYEKHFLEF K., ODR and the Courts, in WAHAB M. S. A., KATSH M. E., RAINEY D. (a cura di), *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, L'Aia, 2012.

VIGORITI V., *Superabili ambiguità. Le proposte europee in tema di ADR e ODR*, in *Nuova giur. civ. comm.*, 2012.

VIOLA L., *Interpretazione della legge con modelli matematici. Processo, a.d.r., giustizia predittiva*, Milano, 2018.

VIOLA L., *Manuale teorico-pratico di diritto processuale civile*, Milano, 2018.

VIOLA L., *Primo studio sull'algoritmo del processo civile*, in *La Nuova Procedura Civile*, 2018.

VIOLA L., *Voce Giustizia predittiva*, in *Enc. Giur. Treccani*, 2018.

WAHAB M. S. A., KATSH M. E., RAINEY D. (a cura di), *Online Dispute Resolution: Theory and Practice*, L'Aia, 2012.

WEBER M., *Economia e società*, Milano, 1974.

WELSH N., *Making Deals in Court-Connected Mediation: What's Justice Got to Do With It?* in *Wash. U. L. Q.*, 2001.

ZARSKY T., *The Trouble with Algorithmic Decisions: An Analytic Road Map to Examine Efficiency and Fairness in Automated and Opaque Decision Making*, in *Sci., Tech. & Hum. Values*, 2015.

ZORZA R., *The Disconnect Between the Requirements of Judicial Neutrality and Those of the Appearance of Neutrality When Parties Appear Pro Se: Causes, Solutions, Recommendations, and Implications*, in *Geo. J. Legal Ethics*, 2004.

#### PRONUNCE GIURISPRUDENZIALI

Cons. St., 8 aprile 2019, n. 2270.

U.S. Supreme Court, *Powell v. Alabama*, 287 U.S. 45 (1932).

#### SITOGRAFIA

<http://icodr.org/index.php/standards/>

<http://library.corporate-ir.net/library/97/976/97664/items/193688/AMZN2005AnnualReport.pdf>.

<http://resolutioncenter.ebay.com/>.

<http://resolutioncenter.ebay.com/>.

<http://rossintelligence.com/>

<http://www.consumerprotectionbc.ca/odr>.

<http://www.hiil.org/project/neighbour-disputes>.

[http://www.lsc.sa.gov.au/cb\\_pages/news/LegalAidSAdownloadoverview.php](http://www.lsc.sa.gov.au/cb_pages/news/LegalAidSAdownloadoverview.php)

<http://www.net-arb.com/>

<http://www.netcourt.gov.cn/portal/main/en/index.htm>.

<http://www.settletoday.com>.

<http://www.trafficpenaltytribunal.gov.uk/want-to-appeal/>

<http://www2.gov.bc.ca/gov/content/housing-tenancy/stratahousing/resolvingdisputes/the-civil-resolution-tribunal>.

<https://aaa-nynf.modria.com/>.

<https://law-techa2j.org/odr/court-based-odr-the-need-for-an-access-to-justice-audit/>.

<https://online.cle.bc.ca/CoursesOnDemand/ContentByCourse/Webinars?courseId=5187>.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.absmallbusinessmarketing.askalawyer&hl=en>.

<https://predictice.com/>

<https://research.thelegaleducationfoundation.org/wpcontent/uploads/2019/02/Developihe-Detail-Evaluating-the-Impact-of-Court-Reform-in-England-and-Wales-on-Access-to-JusticeFINAL.pdf>.

<https://rm.coe.int/ethical-charter-en-for-publication-4-december-2018/16808f699c>.

<https://www.civilresolutionbc.ca>.

<https://www.coe.int/en/web/data-protection/convention108-and-protocol>.

<https://www.courtinnovations.com/ohfcmc>.

<https://www.modria.com/>.

<https://www.moneyclaim.gov.uk>.

<https://www.possessionclaim.gov.uk/pcol/>.

<https://www.themediationroom.com/singlepost/2015/02/16/Her-Majestys-Online-Court>

[www.cybersettle.com](http://www.cybersettle.com).

[www.ebay.com](http://www.ebay.com).

[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).

[www.gov.uk/government/news/hmcts-reform-programme.](http://www.gov.uk/government/news/hmcts-reform-programme)

*www.Nominet.org.uk.*

*www.online-schlichter.de.*

*www.resolver.co.uk.*

*www.youstice.com.*