

Diritto ed economia delle nuove tecnologie
Collana a cura di Daniele Minotti

3

Sistemi alternativi di risoluzione delle controversie nella Società dell'Informazione

Internet per la gestione della conflittualità nel mercato virtuale

a cura di
ANDREA MAGGIPINTO

prefazione di
ETHAN KATSH

CON I CONTRIBUTI DI

Costanza Badii
Federica Bertoni
Andrea Buti
Luigi Cominelli
Michele Iaselli
Andrea Lisi
Ginevra Peruginelli
Marco Pierani
Roberta Regazzoni
Valentina Renna
Michele Taruffo
Alessandra Villecco

NYBERG EDIZIONI - MILANO

ISBN 88-901299-8-0

TUTTE LE COPIE DEVONO RECARE IL CONTRASSEGNO DELLA
SIAE

La presente pubblicazione contiene testi scritti e curati nell'ambito della ricerca PRIN 2003 *'Fiducia e diritto nella società dell'informazione. Promozione e tutela giuridica della fiducia nel mercato, nelle istituzioni e nell'infrastruttura tecnologica'*, coordinata dal Prof. Giovanni Sartor del CIRSIFID, Università di Bologna.

© Copyright 2006 Nyberg S.r.l. - Milano - Tutti i diritti riservati. È consentita la riproduzione o fotocopia solo nei limiti stabiliti dalla legislazione vigente. La traduzione, l'adattamento totale o parziale, nonché la memorizzazione elettronica, sono riservati per tutti i Paesi.

Tipografia Copy & Photo S.r.l., via Caruso 2, 20133 Milano

Alla mia famiglia
Il curatore

INDICE SOMMARIO

	<i>pag.</i>
<i>Prefazione</i> di Ethan Katsh.....	7
<i>Introduzione</i> di Andrea Maggipinto	15

PARTE PRIMA

Ieri e oggi: la risoluzione alternativa delle controversie

Capitolo I

OSSERVAZIONI SUI METODI ALTERNATIVI
DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

Michele Taruffo

1. Introduzione.....	25
2. Varietà delle forme di ADR.....	25
3. Ragioni del ricorso ai metodi di ADR	27
4. L'arbitrato: vantaggi e svantaggi.....	31
5. La conciliazione: vantaggi e problemi.....	33
6. Conclusione: dall'ADR all'ODR.....	37

Capitolo II

EVOLUZIONE ELETTRONICA DEL COMMERCIO
E DEI SISTEMI DI ADR

Andrea Lisi e Federica Bertoni

1. Premesse generali.....	39
2. La <i>Lex mercatoria</i>	41
3. Dalla <i>societas mercatorum</i> medievale alla <i>societas mercatorum</i> digitale	43
4. Internet e il commercio nel World Wide Web.....	45
5. Le <i>e-parties</i> coinvolte. Una questione di fiducia e d'informazione.....	47
6. Il giudice competente a dirimere le controversie in Rete	50
7. L' <i>Alternative Dispute Resolution</i> per lo sviluppo del commercio elettronico	52
8. ADR ed <i>e-commerce</i>	53

9. <i>E-commerce</i> e ODR.....	54
10. Una prima cornice di riferimento: le peculiarità delle procedure ODR.....	56
11. (segue): i modelli di ODR.....	59
11.1. Il modello di un progetto pilota: <i>Virtual Magistrate</i> (V-MAG).....	59
11.2. La <i>Blind negotiation</i>	66
11.3. La <i>Mediation on line</i>	66
11.4. La <i>Peer pressure</i>	69
12. Limiti nell'applicazione delle ODRs	69
 <i>Riferimenti bibliografici (I)</i>	 71

PARTE SECONDA

Oggi, nel mondo e in Italia: sistemi on line per la risoluzione delle controversie

Capitolo III

L'ONLINE DISPUTE RESOLUTION NEL MONDO: MODELLI A CONFRONTO

Luigi Cominelli

1. I progressi dell'Online Dispute Resolution nel mondo.....	77
1.1. L'ODR come quarta parte nel conflitto?.....	77
1.2. Applicazioni dell'ODR	79
1.3. Aspetti psicologici della negoziazione e della risoluzione delle dispute online.....	82
2. Primi esperimenti di ODR: gli Stati Uniti	84
2.1. ODR per consumatori ed imprese	84
2.2. Courtroom Technology, E-Counselling e Public ODR	88
3. Iniziative istituzionali e tutela dei consumatori: l'esperienza dell'ODR in Europa.....	90
3.1. L'approccio europeo	90
3.2. L'esperienza nei diversi paesi europei	92
4. Problemi e prospettive per l'ODR.....	94
4.1. Ostacoli allo sviluppo dell'ODR.....	94
4.2. Prospettive di evoluzione per l'ODR.....	96
4.3. Due modelli fra scontro e confronto	98

Capitolo IV
L'ESPERIENZA ITALIANA.
LA PARTICOLARE DIFFUSIONE DEI MODELLI
GESTITI DALLE CAMERE DI COMMERCIO
Roberta Regazzoni e Valentina Renna

1. Introduzione.....	101
2. L'ODR in Italia. I riferimenti del legislatore	105
3. La concreta esperienza italiana.....	108
4. Il sistema camerale	110
4.1. La Camera di Commercio di Ancona	111
4.2. Il sistema Concilia on line: Toscana, Piemonte, Lazio	112
4.3. L'esperienza di WebCuria di Curia Mercatorum	114
5. Le altre iniziative	114
6. Un modello a metà strada: la procedura di riassegnazione dei nomi a dominio.....	116
7. L'esperienza della Camera Arbitrale di Milano: RisolviOnline.....	117
7.1. Il progetto pilota	117
7.2. Come funziona?.....	118
7.3. Il ruolo del conciliatore.....	120
7.4. I risultati emersi dalla prassi.....	121
7.5. I dati	122
7.6. Possibili sviluppi	122

Capitolo V
IL SERVIZIO ONLINE DISPUTE RESOLUTION
DI ADR CENTER
Andrea Buti

1. La negoziazione telematica e la negoziazione cibernetica.....	125
2. Oggetto del servizio	129
3. Il rapporto tra le parti e ADR Center: la formazione del contratto per la fornitura del servizio ODR.....	130
4. Il rapporto fra le parti	132
5. Un'ipotesi di arbitraggio elettronico?	133
6. Paternità ed imputabilità degli atti	135
7. Diritti e doveri delle parti.....	139
7.1. Buona fede e correttezza	139
7.2. Rispetto dei termini.....	140
8. Diritti e doveri di ADR Center	143
9. La procedura, termini	145
10. Normative e legge applicabile	146

10.1. Normativa italiana e comunitaria	146
11. Riservatezza e confidenzialità	148
11.1. Il movimento ADR	148
11.2. Riservatezza e segretezza	151
<i>Riferimenti bibliografici (II)</i>	155

PARTE TERZA

Oggi: Diritto e Tecnologia nei sistemi di ODR

Capitolo VI

L'ODR E IL CYBERSPAZIO

Alessandra Villecco

1. Introduzione	165
2. La disciplina dei sistemi di risoluzione delle controversie per via telematica.....	166
3. La posta elettronica certificata (PEC) e i sistemi di ODR.....	168
4. I modelli di ADR <i>on-line</i> e la forma scritta	170
5. EEJ-Net: la rete europea di composizione extragiudiziale delle controversie	177
6. Conclusioni.....	183

Capitolo VII

SOLUZIONI GIURIDICHE PER ASSICURARE L'AFFIDABILITÀ E L'AFFIDAMENTO DEI CONSUMATORI NELLE PROCEDURE ODR

Marco Pierani

1. Premessa: ODR e consumatori	185
2. La carente tutela del consumatore nell'ambito del commercio elettronico ed il mancato sviluppo dei sistemi ODR nel nostro Paese	187
3. ODR: dalla teoria alla pratica.....	191
4. Come attrarre un numero elevato di casi nel rispetto delle adeguate garanzie: il ruolo del diritto nel bilanciamento di questi obiettivi.....	194
5. Conclusioni: quali prospettive future in Italia per l'ODR nel settore consumeristico.....	198

Capitolo VIII
SICUREZZA INFORMATICA E DATA PROTECTION
NEI SISTEMI ODR
Michele Iaselli

1. Premessa	203
2. Principi generali in materia di privacy	205
3. La sicurezza informatica.....	213
4. Sicurezza e riservatezza nel trattamento dei dati personali inviati dalle parti	221
5. Rapporto fra privacy e nuove tecnologie.....	227
5.1. E Internet? Particolari problematiche nel settore delle transazioni on line	230
<i>Riferimenti bibliografici (III)</i>	237

PARTE QUARTA

Oggi e domani: intelligenza artificiale e prospettive per l'ODR

Capitolo IX
ONLINE DISPUTE RESOLUTION E APPLICAZIONI
DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE
Ginevra Peruginelli

1. Online Dispute Resolution e nuove tecnologie	243
2. Introduzione alla scienza dell'intelligenza artificiale.....	246
2.1. Il test di Turing	248
2.2. I modelli dell'intelligenza artificiale.....	249
3. La struttura dei sistemi esperti. Considerazioni sul loro impiego nel settore giuridico	249
3.1. I diversi approcci per l'automazione delle decisioni	252
4. Le caratteristiche dei sistemi esperti per l'ODR.....	253
5. ODR di prima e seconda generazione	257
6. Stato dell'arte sugli aspetti tecnici dei sistemi ODR più avanzati.....	262
7. Futuri scenari e sviluppi.....	267
7.1. La tecnica dell' <i>affecting computing</i> come comprensione degli stati emotivi.....	268
8. Conclusioni.....	270

Capitolo X
ODR E INTELLIGENZA ARTIFICIALE:
PROBLEMATICHE GIURIDICHE
Costanza Badii

1. Introduzione.....	271
1.1. Quadro normativo.....	273
2. Il riconoscimento della soggettività giuridica degli “agenti intelligenti”	274
2.1. Problemi e conseguenze di un possibile riconoscimento	277
3. Tipologie di tutela degli agenti software	277
4. L'attribuzione della responsabilità.....	279
4.1. Responsabilità attribuita al proprietario o al custode dell'agente.....	279
4.2. Responsabilità attribuita al produttore o al fornitore dell'agente.....	280
4.3. L'agente come rappresentante apparente del soggetto fisico	281
4.4. La responsabilità penale dell'agente.....	282
5. La gestione e la tutela dei dati personali	283
5.1. Riferimenti normativi	283
5.2. Il trattamento dei dati personali e gli illeciti.....	283
5.3. L'agente come “vittima” di violazioni.....	287
6. Una riflessione etica sul ruolo del soggetto deputato alla risoluzione delle controversie.....	287
7. Conclusioni.....	289
 <i>Riferimenti bibliografici (IV)</i>	 291

INTRODUZIONE

Andrea Maggipinto¹

Oltre un anno fa, nel corso di un periodo di studio presso l'Istituto di Teoria e Tecniche dell'Informazione Giuridica (ITTIG-CNR di Firenze), ho avuto la fortuna di svolgere attività al fianco di ricercatori che, con la loro disponibilità e preparazione, oltre ad incentivarmi nel perseguire obiettivi personali, hanno di fatto reso possibile la realizzazione di questo libro. In quei mesi, immerso in un ambiente così fervido e stimolante, ho iniziato il mio studio sull'Online Dispute Resolution (ODR).

Mossa dalla curiosità di esplorare la difficile, ma affascinante strada dell'automazione del ragionamento giuridico e delle decisioni, la mia attenzione si è successivamente spostata su un piano più generale ed astratto, per comprendere quali siano i motivi sottesi all'emersione del fenomeno ODR e, soprattutto, quali le strategie e gli strumenti capaci di consolidarlo all'interno del sistema. Non solo, dunque, conoscere i diversi profili e le opportunità connesse a questi nuovi strumenti di composizione delle controversie, ma comprenderne la portata per valorizzarne gli effetti.

Da quella breve, ma preziosa esperienza formativa, ho tratto la giusta motivazione per ideare e concretizzare, con la preziosa collaborazione di importanti Autori ed Amici, questo progetto editoriale: un volume che non solo analizzi ed illustri le variegate caratteristiche dell'ODR, ma che tenti di fornire al lettore una chiave di lettura importante, fors'anche determinante per realizzare il successo di questo nuovo settore e divinarne i possibili sviluppi.

Dalla new economy alla trust-based economy

Affievolitasi la fiduciosa, e un poco miope, speranza che ha pervaso

¹ Esperto di diritto applicato alle nuove tecnologie informatiche e di telecomunicazione (ICT law), è avvocato in Milano e dottorando di ricerca in informatica giuridica e diritto dell'informatica. Già stagista presso l'Istituto di Teoria e Tecniche dell'Informazione Giuridica (CNR, Firenze) e borsista presso il CIRSIFID (Università di Bologna), è Autore di diverse pubblicazioni, anche monografiche, e collabora con le maggiori riviste del settore. Si occupa attualmente di protezione dei dati personali, e-government e diritto d'autore.

i primi anni della "commercializzazione di Internet", maturata negli operatori del mercato la consapevolezza della complessità di gestire i nuovi rapporti telematici, si è imposta all'attenzione del Legislatore, non solo quello italiano, una questione di fondo: come promuovere realmente la circolazione di beni e servizi nella Società dell'Informazione?

La soluzione sembra tanto chiara quanto complessa: garantire ed assicurare l'affidamento degli operatori e dei consumatori nelle relazioni on line. Ma attraverso quali procedure e modelli (ri)costruire la fiducia nel mercato globale dell'informazione elettronica?

Tentare di fornire una risposta a questa domanda non è certo cosa semplice e di poco momento.

L'Online Dispute Resolution rappresenta uno strumento determinante che la legislazione ed il mercato stesso hanno consacrato come elemento necessario per il fiorire di rapporti commerciali in rete.

Forse sarebbe eccessivo riferirsi al commercio elettronico come di un "mercato dell'incertezza", ma questa provocatoria affermazione forse ci agevola nel comprendere quale prospettiva sia utile assumere per affrontare questo tema di centrale importanza.

Più di dieci anni fa si affermava che "la fiducia conta *ancora* in un mondo virtuale"²; oggi è senza dubbio opportuno precisare che la fiducia conta *soprattutto* in un mondo virtuale. Le interazioni mediate dalle nuove tecnologie di comunicazione rendono, infatti, più difficile il sorgere di stati di sicurezza e di affidamento. Più complessa risulta anche l'analisi, l'interpretazione e la "manipolazione" di questi stati cognitivi.

Se è vero che il *cyberconsumatore* non può operare in un ambiente caratterizzato da incertezza informativa, allora la fiducia si rivela determinante in quanto, laddove esiste una situazione di scelta ed esistono più alternative, ciascuna con un proprio livello di rischio, essa consente di ridurre l'incertezza determinata dalla carenza informativa. L'individuo tende infatti a cercare conferme, e la fiducia favorisce il sorgere dello stato di sicurezza fornendo la conferma desiderata.

Ma cosa intendiamo per fiducia?

Non è questa la sede per approfondire un tema complesso e poliedrico come questo, tanto da aver impegnato scienziati e ricercatori appartenenti a diverse discipline. In prima analisi, possiamo comunque definire la fiducia come il sentimento di sicurezza che deriva dal confidare in qualcuno o in qualcosa³. Da questa semplice nozione

² Così F. FUKUYAMA, *Trust - social virtues and the creation of prosperity*, in *Free Press*, 1995.

³ Cfr. la voce del dizionario Garzanti.

sembrano però articolarsi ulteriori e complesse implicazioni se pensiamo ai rapporti con le tecnologie informatiche e di telecomunicazione.

Queste, infatti, costituiscono un filtro intermedio nelle relazioni interpersonali e impongono un immediato ripensamento nella gestione dei rapporti tra contraenti in quanto eliminano il contatto diretto che, da sempre, è alla base dei meccanismi di instaurazione della fiducia tra individui.

In Internet la fiducia relazionale trova inoltre nuove forme e modalità di sviluppo. Si pensi ad esempio al successo di e-Bay che, grazie alla pubblicazione del giudizio degli utenti sulla serietà del venditore, ingenera un sistema virtuoso nel quale l'utente risulta essere contestualmente "fruitore" e "generatore" di fiducia.

Per i navigatori, siano essi consumatori o imprenditori, Internet rappresenta un nuovo mercato e nuove opportunità da sfruttare, a patto ovviamente che vi siano le condizioni essenziali perché questo possa realizzarsi. La fiducia risulta essere la chiave di volta su cui poggia, o dovrebbe poggiare, il sistema del commercio elettronico e, in definitiva, la soluzione stessa per il successo del progresso tecnologico.

Sembra scontato affermare che la fiducia comincia "agendo come se ci fidassimo, almeno fino a quando non si formino convinzioni più stabili su base più solida"⁴. Ma se si considera la portata del "pregiudizio di conferma umano", l'esigenza di avviare un circolo virtuoso, che possa incrementare e consolidare la fiducia nel mondo virtuale, sembra ancor più incalzante. L'uomo è portato naturalmente a svolgere processi di spiegazione degli avvenimenti seguendo uno schema precostituito, in sostanza applicando ad una certa situazione una predeterminata teoria, potremmo dire *una convinzione personale*.

Se, dunque, l'utente parte dal presupposto che nel mondo virtuale viga l'assenza di regole e, con essa, l'assenza di garanzie e di possibilità di affidamento nel comportamento altrui, è facile intuire quanto sia complessa l'operazione inversa, tesa a incrementare la fiducia nei rapporti on line, stante la difficoltà di apprendere dall'esperienza.

Il ruolo dell'ODR

Un elemento importante per costruire fiducia è assicurare agli utenti una risposta effettiva ed efficace all'esigenza di risolvere rapidamente le controversie sorte dalle interazioni e dalle transazioni on line.

In Europa è, infatti, radicato il convincimento che la diffusione di

⁴ D. GAMBETTA, *Le strategie della fiducia*, Torino, 1989.

procedure on line alternative alla giurisdizione ordinaria rappresenti un forte incentivo allo sviluppo del commercio elettronico. In particolare, questa tesi è vera per le procedure volte a tutelare la posizione del consumatore, in quanto le cause che lo vedono coinvolto sono generalmente caratterizzate da una sproporzione tra il valore della lite ed il costo della sua risoluzione attraverso lo strumento della giustizia ordinaria, peraltro inadeguata per la lentezza dei procedimenti.

Garantire procedure snelle, veloci e poco costose per la gestione della fase patologica dei rapporti può rappresentare un elemento fondamentale per l'avvio stesso del contatto ed il buon esito del rapporto. Questo può realizzarsi, tuttavia, qualora vi sia un'idonea informazione sulla possibilità di affidarsi a soggetti terzi di fiducia per la gestione e la composizione dell'eventuale conflitto.

Sotto questo profilo, utili strumenti emergono ad esempio dalla prima esperienza maturata nell'ambito della certificazione dei siti web e della promozione dei codici di condotta, utili non solo per chi opera nel commercio elettronico dunque, ma anche per i soggetti che gestiscono le procedure di composizione delle liti.

L'obiettivo evidentemente è quello di garantire l'adesione a precise regole di comportamento e il raggiungimento di determinati livelli qualitativi, al fine di aumentare la fiducia degli utenti nelle procedure ODR e, di riflesso, anche nelle attività commerciali direttamente collegate ai servizi di *dispute resolution*.

La sicurezza basata sulla certificazione e sul mutuo riconoscimento dei certificati è dunque elemento essenziale per costruire fiducia in una società tecnologica.

Affidarsi a procedure di ODR può favorire inoltre la competitività stessa delle imprese. È di tutta evidenza che in un mercato concorrenziale sono maggiormente competitive quelle imprese che hanno incluso, nella gamma dei servizi offerti alla clientela, un'efficace e trasparente procedura on-line di gestione del conflitto. Il confronto competitivo tra imprese non sarà limitato alla concorrenza sui prodotti e sui servizi, ma sarà esteso alle migliori soluzioni negoziali che le imprese sapranno offrire ai propri clienti.

L'armonizzazione delle legislazioni nazionali in Europa, infine, consentirà l'emersione progressiva di una "cultura comune" per la risoluzione alternativa delle controversie e costituirà il fattore decisivo per incrementare gli scambi all'interno del mercato unico.

È infatti palpabile l'inadeguatezza delle sole legislazioni nazionali a fronteggiare le esigenze di un mercato sempre più "oltre confine".

Scenari futuribili

Dall'esperienza sin qui maturata in ambito ODR emerge un dato importante: la forte tendenza verso procedure flessibili e informali, conciliazione e negoziazione *in primis*, ispirate al comune principio che vede nella composizione amichevole degli interessi, più che nell'accertamento dei diritti, la strada migliore per la gestione della conflittualità tra gli utenti della Rete.

Si impone dunque all'attenzione dello studioso il compito di verificare se lo sviluppo on line dei sistemi di alternative dispute resolution stia modificando le modalità, gli strumenti e gli obiettivi tradizionali, tanto da costringere chi opera nel settore a rivedere le ordinarie procedure e ad ipotizzare metodi che non siano più una mera trasposizione on line delle classiche forme di ADR, ma il risultato di uno sforzo scientifico e culturale diretto al ripensamento e alla creazione *ex novo* di strumenti idonei al soddisfacimento delle mutate esigenze.

I metodi tradizionali per la risoluzione delle controversie, in particolare il ricorso al giudice ordinario, non soddisfano le esigenze di rapidità e di efficienza che stanno alla base della nuova economia. La transnazionalità delle contrattazioni, i lunghi tempi della giustizia ed i costi elevati, nonché la proliferazione di negozi dal basso valore economico, spingono il mercato e gli operatori ad affidarsi a sistemi alternativi e procedure di tipo privato, più economiche, veloci e spesso anche più efficaci.

Emerge, dunque, il forte interesse degli attori del commercio elettronico all'abbattimento dei costi e alla riduzione dei ritardi nella composizione delle liti. Se si pensa che il maggior numero di transazioni virtuali è effettuato da consumatori che acquistano libri, licenze di brani musicali e di software o altri beni di consumo, è facile intuire che il ricorso alle vie ordinarie non sia più conveniente, stante il valore relativamente basso delle contrattazioni.

Si prospettano nuove soluzioni grazie all'impiego di nuove tecnologie che, migliorando i contatti tra gli utenti e la gestione della conflittualità, diventano uno strumento di ADR innovativo.

Per quanto riguarda le prospettive futuribili, va rilevato che la *mediation* rappresenta un nuovo terreno di sperimentazione per la costruzione di sistemi automatici per la risoluzione di problemi complessi. Nella composizione amichevole di interessi contrapposti non rileva esclusivamente la portata normativa del diritto, ma anche l'applicazione di principi *extra-giuridici*. Il conciliatore deve prospettare una soluzione *ex equo et bono*, per questo l'intelligenza artificiale dovrà spingersi verso la formalizzazione di *meta-regole*.

Nell'ambito degli studi di "intelligenza artificiale e diritto" sono recentemente emersi numerosi indirizzi ibridi che combinano modelli normativistici e modelli decisionistici. Potrebbe essere utile implementare nel settore in esame un sistema di questo tipo, che possiamo definire "sincretistico" in quanto utilizza regole giuridiche (metodo normativistico) congiuntamente ad un *case-based reasoning* (modello decisionistico). Il primo approccio avrebbe l'obiettivo di inquadrare giuridicamente la fattispecie concreta, fissando dei limiti entro i quali la soluzione alla lite deve necessariamente collocarsi. Il secondo, invece, avrebbe il compito di individuare le meta-regole, applicando decisioni di equità prese da soggetti umani in casi simili, così attuando una reale composizione degli interessi all'interno di un quadro giuridicamente valido.

È anche da considerare che nelle controversie tra consumatore e professionista spesso si impone la necessità di verificare la sussistenza della "buona fede", clausola generale per eccellenza. Questa rappresenta l'immagine esemplare del senso e della portata di tutte le disposizioni elastiche e volutamente indeterminate nel loro contenuto precettivo che richiedono un'opera di specificazione da parte dell'interprete. Attività questa particolarmente importante in quanto utilizza gli strumenti forniti dal sistema giuridico per garantire la costante integrazione tra strutture normative e strutture sociali, tra norma e valori storicamente vigenti.

Lo studio per l'implementazione di applicazioni di intelligenza artificiale in ambito ODR può fornire utili contributi teorici alla scienza cognitiva, in relazione in particolare a quella che viene definita "razionalità pratica", parte fondamentale della elaborazione di informazioni attraverso il ragionamento.

Nella risoluzione dei casi, l'agente (umano o artificiale) applica anche valori più alti ed astratti rispetto alle regole giuridiche, attuando un vero e proprio ragionamento "di senso comune". La struttura di ragionamento sottesa alla *mediation*, dunque, può essere presa a modello per applicazioni di intelligenza artificiale ispirate da una scienza cognitiva attenta non solo alle norme positive, ma anche alle valutazioni pragmatiche e al bilanciamento di interessi.

Nuove prospettive sembrano dunque aprirsi per i sistemi di ODR. Si pensi da ultimo alla tecnologia di comunicazione *grid computing*, modello computazionale che ha come obiettivo quello di trasformare Internet da una piattaforma di comunicazione a una di lavoro, o alle tecniche di *affective computing*, basate sul riconoscimento degli stati emotivi, analizzando il comportamento umano all'interno di una

determinata situazione.

Non si vuole andare oltre. Queste ed ulteriori considerazioni saranno oggetto di ampie e approfondite riflessioni nei seguenti capitoli.